



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-HUITIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des transports et de l'environnement**

Le mercredi 1er octobre 2008 — Vol. 40 N° 50

Consultations particulières sur le projet de loi n° 96 — Loi
modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi (1)

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

Téléphone: (418) 643-2754
Télécopieur: (418) 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des transports et de l'environnement

Le mercredi 1er octobre 2008 — Vol. 40 N° 50

Table des matières

Remarques préliminaires	1
Mme Julie Boulet	1
M. Janvier Grondin	2
M. Stéphane Bergeron	2
Auditions	3
Association des transports collectifs ruraux du Québec (ATCRQ)	3
Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ)	13
Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)	23

Autres intervenants

M. Pierre Reid, président suppléant

M. François Ouimet

M. Sébastien Schneeberger

M. Tony Tomassi

- * Mme Micheline Verreault, ATCRQ
- * Mme Thérèse Domingue, idem
- * Mme Gina Buteau, ARUTAQ
- * M. Pierre Cajolais, idem
- * M. Claude Martin, ministère des Transports
- * Mme Céline Giroux, OPHQ
- * M. Pierre Berger, idem
- * Mme Karoline Mc Graw, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 1er octobre 2008 — Vol. 40 N° 50

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 96 — Loi
modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi (1)**

(Quatorze heures six minutes)

Le Président (M. Reid): À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des transports et de l'environnement ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Le mandat de la commission est de procéder à des consultations particulières et auditions publiques à l'égard du projet de loi n° 96, Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Bergman (D'Arcy-McGee) est remplacé par M. Tomassi (LaFontaine); M. Diamond (Marguerite-D'Youville) est remplacé par M. Grondin (Beauce-Nord); et M. Deslières (Beauharnois) est remplacé par M. Bergeron (Verchères).

Le Président (M. Reid): Merci beaucoup, Mme la secrétaire.

Alors, je vais lire maintenant l'ordre du jour des auditions que nous allons tenir aujourd'hui. À 14 h 15, nous recevrons l'Association des transports collectifs ruraux du Québec; une heure plus tard, l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec; et ensuite, pour terminer, nous allons recevoir l'Office des personnes handicapées du Québec.

Remarques préliminaires

Alors, nous débiterons, sans tarder, avec les remarques préliminaires, et j'invite Mme la ministre, pour une période maximum de cinq minutes, à faire ses remarques préliminaires. Par la suite, nous passerons aux deux partis de l'opposition.

Mme Julie Boulet

Mme Boulet: Alors, merci, M. le Président. Alors, bonjour à tous. Alors, permettez-moi, d'entrée de jeu, M. le Président, de saluer les collègues des partis d'opposition, saluer également mes collègues, mon adjoint parlementaire et les collègues du côté ministériel.

Je voudrais saluer également, de façon particulière, M. Claude Martin, que, je pense, tous les gens connaissent bien. Je vais le dire, parce que je pense que les gens lui sont très reconnaissants pour le travail qu'il a donné, et il, je vais le dire, est sur le bord, malheureusement, de prendre sa retraite. Mais je pense que tous les gens du transport adapté et du transport de personnes finalement, là, la grande politique de transport collectif... Alors, il a travaillé très fort, au cours des derniers mois et des dernières années, à être à l'écoute finalement des partenaires que nous allons entendre aujourd'hui. Alors, ça me fait plaisir également de saluer l'Association des transports collectifs ruraux du Québec.

Alors, je vais y aller avec mon petit mot, si vous me permettez, M. le Président. Alors, la Loi concernant les services de transport par taxi touche l'ensemble du transport rémunéré des personnes par taxi, limousine et limousine de grand luxe. Elle a pour but d'améliorer la qualité des services offerts et la sécurité des usagers. Actuellement, on dénombre au Québec 8 300 permis de propriétaire de taxi soumis à la loi. La Loi concernant les services de transport par taxi est entrée en vigueur en juin 2002. La loi prévoyait un suivi et un examen ainsi que le dépôt d'un rapport sur sa mise en oeuvre et sur l'opportunité de la maintenir ou de la modifier au besoin. Ce rapport a été déposé à l'Assemblée nationale, en novembre 2005. Il contenait 66 pistes de solution en vue d'améliorer le contenu et l'application de la loi. Ce rapport fait état de commentaires et d'opinions recueillis auprès de l'industrie et de sa clientèle et concluait à la nécessité de maintenir cette loi tout en y apportant certaines modifications.

Le projet de loi dont nous entreprenons l'étude aujourd'hui vise, dans un premier temps, à améliorer la qualité des services de transport adapté offerts aux personnes handicapées. À cette fin, il prévoit qu'un permis de propriétaire de taxi ne peut être délivré par la Commission des transports du Québec que si le taxi qui y est attaché est accessible aux personnes handicapées. Il accorde au titulaire d'un permis d'intermédiaire en services de transport par taxi offrant exclusivement des services de transport au moyen de taxis accessibles aux personnes handicapées ainsi qu'aux propriétaires de taxi affiliés à cet intermédiaire le droit de desservir tout territoire déterminé par décret du gouvernement dans lequel est comprise son agglomération.

● (14 h 10) ●

À ce propos, je tiens à souligner l'apport grandissant de l'industrie du taxi en transport adapté. Cet apport ira en s'accroissant au cours des prochaines années. De fait, l'augmentation de la clientèle à mobilité réduite et le vieillissement de la population sont autant de phénomènes qui nous incitent à prendre dès maintenant les mesures qui s'imposent afin d'augmenter l'offre de services à la population. L'industrie du taxi, par sa souplesse et sa présence partout au Québec, est donc en excellente position pour devenir un contributeur majeur à la délivrance de nouveaux services. C'est ce que le projet de loi vise, entre autres, par la création des nouveaux intermédiaires spécialisés.

Dans un autre ordre d'idées, le projet de loi vise à simplifier pour les administrés le processus de fixation du nombre maximal de permis par agglomération. Pour ce faire, il confie ce pouvoir à la Commission des transports du Québec en lieu et place du gouvernement. La commission dispose de l'expertise et de l'infrastructure requises pour exercer cette compétence. Toujours dans un but constant d'améliorer les services offerts à la population et d'augmenter la sécurité des personnes, le projet de loi modifie les pouvoirs de la Commission des transports à

l'égard des titulaires de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi notamment afin d'obliger ces derniers à lui soumettre pour approbation 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.

Le projet de loi introduit également des dispositions relatives au transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété. Cette mesure a pour avantage de définir le cadre dans lequel une personne peut agir sans permis pour offrir et effectuer un service de transport destiné à des personnes en état d'ébriété.

Enfin, le projet de loi institue la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi et abroge les dispositions relatives à l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec, au Forum des intervenants de l'industrie du taxi et au Comité consultatif des propriétaires de taxi. De fait, en mars 2006, nous avons créé la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi. Les membres de cette table représentent la clientèle comme l'industrie, ont manifesté leur satisfaction d'avoir enfin une tribune et un lieu de dialogue où il leur est possible de discuter des différentes problématiques relatives à leur industrie. D'ailleurs, la plupart des dispositions contenues au projet de loi ont fait l'objet de discussions et de consensus au sein de la table.

Le Président (M. Reid): Je vais vous demander de conclure, Mme la ministre.

Mme Boulet: Oui. Parmi les groupes que nous allons rencontrer aujourd'hui et demain, certains sont membres de la table, d'autres, pas. Par contre, tous apporteront, je l'espère, des commentaires et des suggestions qui nous permettront d'adopter des mesures visant à atteindre les objectifs de la loi, l'amélioration de la qualité des services offerts et de la sécurité des usagers. Merci.

Le Président (M. Reid): Merci beaucoup, Mme la ministre. Je vais inviter maintenant le porte-parole de l'opposition officielle, le député de Beauce-Nord.

M. Janvier Grondin

M. Grondin: Merci, M. le Président. À mon tour de souhaiter la bienvenue à tous les collègues, à tous les représentants, les fonctionnaires. Et je crois qu'on va avoir une belle commission.

Alors, le projet de loi n° 96, Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi, est un bon projet de loi dans la limite qu'il couvre, il encadre mieux l'industrie et permet d'améliorer le transport des personnes handicapées. L'obligation de soumettre et d'appliquer un règlement sur le comportement et l'éthique par les employés est une bonne mesure qui devrait assurer une uniformité dans la qualité des services offerts. Cependant, nous sommes déçus qu'il n'y ait rien dans l'actuel projet de loi pour accélérer le processus de modification tarifaire. La hausse des prix de l'essence fait mal à l'industrie immédiatement, mais les mécanismes qui existent sont lents et interviennent uniquement après coup. La création de la Table de concertation dans l'industrie du transport du taxi semble être un pas dans la bonne direction. Reste à voir si les recommandations émises par la table seront entendues

par la ministre et si elles se traduiront en actions, dans un bref délai.

Moi, je dois vous dire que, ce projet de loi là, je pense qu'il est à point et je pense qu'il va falloir se donner des bonnes balises, parce qu'en tout cas, dans mon coin de pays à moi, on travaille beaucoup à l'intégration des personnes handicapées dans le milieu de travail, et automatiquement, bien, ça nous force... On a le transport par autobus, les transports adaptés par autobus, mais la plupart des transports se fait par taxi, et je pense que ça va être une bonne façon de permettre encore d'améliorer le service. Parce que j'ai trois, quatre industries, moi, chez nous, qui travaillent pour remettre les handicapés sur le marché du travail, et ils ont besoin de ce modèle de transport là et... est très attendu.

Alors, je tiens à remercier l'ensemble des groupes qui défileront pour nous pour nous faire part de leurs commentaires concernant le projet de loi n° 96. Je souhaite, au nom de ma formation politique, que le travail que nous allons accomplir dans les prochains jours va nous permettre de bonifier l'actuel projet de loi. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Reid): Merci beaucoup, M. le député de Beauce-Nord. Je vais passer la parole maintenant au porte-parole de la deuxième opposition, le député de Verchères.

M. Stéphane Bergeron

M. Bergeron: Alors, merci, M. le Président. Je veux évidemment saluer mes collègues du parti ministériel, Mme la ministre, mes collègues de l'opposition officielle et mon collègue d'Ungava.

Une voix: C'est la prononciation.

M. Bergeron: Bien oui, c'est ça, je voulais être certain de ne pas déformer le nom de la circonscription de mon collègue. Alors, merci, merci d'être là. Je veux évidemment saluer celles et ceux qui sont présents et présentes avec nous aujourd'hui mais les personnes qui se joindront à nous également demain pour nous permettre d'avoir, pour ainsi dire, une meilleure vue d'ensemble de la situation.

Bien sûr, on peut penser qu'au terme de l'adoption de la Loi concernant les services de transport par taxi, qui a donné lieu à un rapport de la ministre, comme elle l'évoquait tout à l'heure, en novembre 2005... Depuis la création de la Table de concertation en mars 2006, il y a un certain nombre de constats, de propositions qui ont été faits et qui, semble-t-il, se traduisent à travers ce projet de loi. Et celui-ci devrait normalement ne poser aucun problème, puisqu'il s'agit au fond de rendre des services accessibles à un segment de notre population qui souvent est un peu désavantagé en termes de services. Je pense que l'État a une responsabilité d'assurer l'égalité des chances pour l'ensemble des citoyennes et des citoyens, l'ensemble de la population, et, dans ce sens-là, il faut saluer, je pense, l'esprit qui sous-tend ce projet de loi n° 96, qui est la Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi.

Ceci dit, il faut quand même constater qu'il y a peut-être des éléments qui méritent des éclaircissements,

qui méritent peut-être des précisions, précisions qu'on obtiendra éventuellement, en échangeant avec les gens du ministère, mais précisions sur lesquelles on aimerait évidemment entendre les différents témoins qui comparaitront aujourd'hui et demain, devant la commission. D'abord, la question du mur-à-mur. Est-ce que ce projet de loi n'aura pas pour effet de créer une situation qui va être difficilement applicable de la même façon, dans l'ensemble des régions du Québec, par rapport aux milieux urbains, par rapport aux milieux ruraux? Comment est-ce qu'on va composer avec cela? Est-ce qu'on va demander à des prestataires de services en région de procéder à l'adaptation de l'ensemble de la flotte ou d'une partie de la flotte? Comment est-ce qu'on va gérer ça? Est-ce que la commission va avoir la latitude pour pouvoir mettre en oeuvre les dispositions de la loi? Est-ce que les dispositions de cette loi vont avoir pour effet de créer une situation conflictuelle avec les services de transport adapté qui existent déjà sur le territoire, dans plusieurs régions du Québec?

Quant aux délais d'adaptation pour permettre aux compagnies, aux prestataires de services d'adapter leurs véhicules, est-ce que le délai sera trop court? On aimerait entendre évidemment les différents intervenants sur cette question-là. Et évidemment on aura besoin d'avoir des sons de cloche à la fois du ministère et des intervenants concernant le programme d'adaptation des taxis qui a été mis en oeuvre en février 2007 et qui tente à faire en sorte que l'ensemble des taxis qui seraient adaptés seraient des minifourgonnettes. Alors, bon, est-ce que c'est ce vers quoi on veut aller? Alors, il y aura probablement des clarifications qui devront être apportées par le ministère à ce niveau-là. Comme la demande risque d'être plus importante, est-ce que ce seul programme suffira à satisfaire à la demande, puisque le ministère n'a pas prévu injecter de sous pour la mise en oeuvre de ce projet de loi?

Alors, ce sont toutes des questions sur lesquelles on aura certainement besoin d'avoir des réponses à la fois de la part du ministère et des intervenants, de telle sorte effectivement que nous puissions, en bout de piste, assurer un service de qualité aux mêmes conditions aux personnes handicapées au Québec. Et je pense que c'est tout à fait louable encore une fois comme esprit derrière le projet de loi.

● (14 h 20)

Alors, évidemment, nous serons à l'écoute et nous tâcherons de faire en sorte que les points de vue qui auront été exprimés se reflètent le plus correctement, le plus adéquatement dans le projet de loi. Alors, j'invite les groupes qui nous feront valoir leurs points de vue à ne pas hésiter, le cas échéant, à nous soumettre des propositions de modification. Même si un libellé n'est pas dans les termes légaux ou législatifs appropriés, on s'organisera pour apporter le libellé approprié. Mais n'hésitez pas à nous faire des suggestions, si tant est que vous jugez que c'est nécessaire que des modifications soient apportées, nous sommes là pour cela.

Alors, merci infiniment, puis je vous souhaite d'excellents travaux.

Le Président (M. Reid): Merci beaucoup pour ces remarques préliminaires.

Auditions

Nous allons maintenant passer à l'écoute des représentants de l'Association des transports collectifs ruraux et nous allons vous donner une quinzaine de minutes. Si ce n'est pas terminé, quand il va rester une minute, je vais vous avertir pour que vous puissiez conclure, là, et ne pas vous couper, et nous aurons par la suite un échange, environ 45 minutes, avec les différents groupes parlementaires.

Alors, je vous donne la parole et je vous demanderais, s'il vous plaît, de vous présenter et de présenter la personne qui vous accompagne, pour les fins de l'enregistrement.

Association des transports collectifs ruraux du Québec (ATCRQ)

Mme Verreault (Micheline): C'est bien. Mme Micheline Verreault, présidente de l'Association des transports collectifs ruraux du Québec, et, à ma droite, Mme Thérèse Domingue, qui est administratrice à la même association.

M. le Président, Mme la ministre, Julie Boulet, M. Claude Martin, tout spécialement pour vous, mesdames messieurs de la commission, bonjour. Au nom de l'Association des transports collectifs ruraux du Québec, je vous remercie pour l'invitation. Nous nous excusons si le document ne vous est pas parvenu avant, mais il nous a été livré, ce matin, par un service de secrétariat. Notre présentation est très courte et vise uniquement des problématiques liées au transport collectif de personnes et de l'industrie du taxi. Pour bien cerner les problématiques, des exemples ont été retenus, et nous vous formulons quatre recommandations.

L'Association des transports collectifs ruraux du Québec existe depuis novembre 2003. Lors de notre assemblée générale annuelle de mai dernier, nous comptons 43 organisations membres. Ces derniers représentent des organisations de transport collectif en milieu rural, et ce, que nous parlions d'organisations autonomes en transport, soit de CLD, de MRC et de commissions scolaires ainsi que des organisations qui offrent le transport collectif et adapté. Notre représentation s'étend donc bien au-delà de 43 membres. Nos membres actuels desservent des populations rurales du Québec, et les organisations qui sont à se mettre en place desserviront la même clientèle. Réparti à travers le Québec, notre membership s'accroît rapidement, considérant le développement du transport collectif pour l'ensemble des municipalités rurales au Québec. Plusieurs territoires sont présentement à la phase de démarrage au niveau de leurs structures et seront en mesure d'offrir des services au cours des prochains mois et de la prochaine année.

Notre présentation, aujourd'hui, vise l'industrie du taxi dans une perspective de développement du transport collectif de personnes en milieu rural. Les recommandations déposées par l'association, si elles visent à permettre un développement harmonieux sur le territoire du Québec, ont aussi comme valeur importante de contrer le travail au noir qui se fait présentement, sur les territoires des MRC du Québec. À cet effet, vous comprendrez que nos sources ne nous seront pas divulguées. Toutefois, nous ne vous apprendrons rien de nouveau, c'est quelque chose

qui est en place depuis belle lurette. Comme nous le savons tous, le transport collectif ne se limite pas aux places non utilisées dans le transport scolaire ou adapté. L'objectif n'est pas d'asseoir des gens aux places vides mais bien de permettre un droit légitime à tout individu qui a un besoin de se déplacer sur notre territoire pour des raisons de santé, d'éducation, de loisir, de travail, etc.

Lorsque nous parlons d'utilisation de transports déjà existants, la référence correspond à des horaires établis pour des besoins particuliers à différentes clientèles. Les places non utilisées en fonction des horaires fixes ne répondent pas aux besoins de la majorité des demandes de transport. L'accès offert par le transport collectif de personnes correspond à des clientèles différentes, et de nouveaux horaires s'imposent. La réalité du Québec étant ce qu'elle est, nos territoires de MRC sont constitués, par un très grand nombre, d'une ville centre et de municipalités rurales. Il est faux de croire que les demandes de transport soient obligatoirement d'une municipalité rurale à la ville centre. Des besoins de déplacement importants existent entre les municipalités rurales.

À partir de ce portrait dans lequel nos organisations de transport collectives doivent évoluer et se développer, l'industrie du taxi est, dans plusieurs territoires, une alternative souhaitable et inévitable, car ces mêmes territoires, de par leur composition humaine et territoriale, ne sont pas en mesure d'offrir un transport d'appoint par autobus. Les organisations de transport collectif sont conscientes qu'il s'agit d'une industrie privée et ne demandent pas des actes de charité, au contraire. Nous sommes devant un secteur en plein développement qui vient proposer un marché additionnel à l'industrie du taxi. Le transport collectif de personnes ouvre une avenue supplémentaire, et la raison en est fort simple: avec l'organisation du transport collectif qui couvre le milieu rural, nous débordons d'un déplacement par taxi individuel, qui devient non accessible par son coût, vers un regroupement de personnes pouvant se partager le coût de la course. L'aspect collectif y prend tout son sens.

De plus, nous sommes dans un contexte où la politique québécoise du transport collectif de personnes, de transport, incite et soutient les territoires de MRC pour offrir du transport de personnes en milieu rural. Il s'agit là d'une opportunité d'affaires intéressante et importante pour une industrie qui se dit disposée à travailler en collaboration avec les organisations de transport collectif de personnes. Cependant, pour concrétiser ce réflexe d'aller vers le taxi collectif en milieu rural et d'en faire la recommandation envers nos territoires pour le développement de leur offre de transport, certains éléments doivent faciliter cette alliance ou ce partenariat. Présentement, lorsque des ententes se créent entre les organisations de transport collectif et entreprises de taxi, certains obstacles ou irritants sont au rendez-vous. Le problème ne se pose pas lorsque la corporation de taxi située dans la ville centre dessert cette clientèle. Il y a problème, dans la majorité des cas, lorsque les besoins liés au transport proviennent d'une municipalité rurale vers la ville centre ou entre municipalités rurales. Malgré les lois et les règlements, le coût de la course ne se facture pas toujours — rarement — à partir du lieu d'embarquement de la personne. Les prix sont établis de la ville centre,

point de départ du taxi, à la municipalité rurale, et peut se rajouter un supplément si la personne ne demeure pas très près du centre de la municipalité.

Nous pouvons bien tenter de donner une explication à cette approche, mais nous nous retrouvons devant une situation qui ne fait que réduire les déplacements potentiels de ce dernier. Avec une telle attitude, la seule raison qui oblige un déplacement repose sur une obligation majeure pour l'utilisateur ou l'utilisatrice. Lorsque nous examinons différentes chartes de coûts de déplacement de la ville centre à une municipalité rurale de son territoire, la démonstration est simple: c'est comme si le compteur démarrait au moment du départ du chauffeur de son centre d'appels, du point d'ancrage, et non à partir de l'embarquement du client. Il ne s'agit pas ici de comprendre le pourquoi de cette situation, il s'agit de faire un constat des occasions d'affaires manquées.

● (14 h 30) ●

Pour la majorité des corporations de taxi, il y a entente entre les deux parties si le transport collectif de personnes accepte les conditions établies par l'autre partie. Nous ne parlons plus d'entente à ce moment-là. Nous pourrions affirmer que cette situation vient réduire, pour ne pas dire rendre inexistantes l'utilisation du taxi entre les municipalités rurales et que des individus ratent des occasions d'affaires. Cependant, si les retombées de l'objectif des organisations de transport collectif de personnes permettent à l'industrie d'élargir son marché, nous nous devons d'atteindre, en tout premier plan, nos objectifs, qui est d'offrir des possibilités de déplacement sur l'ensemble de leurs territoires.

Et le territoire inclut des déplacements entre les municipalités rurales. Un exemple très simple: Comment pourrais-je penser à utiliser une voiture-taxi au lieu de mon voisin pour me rendre dans une municipalité voisine qui n'est pas la ville centre, lorsque la course de 6 km peut me coûter entre six et sept fois le coût? Voici un exemple: je communique avec une centrale de répartition de transport ou un autre taxi qui est stationné au coeur de la ville centre et lui demande de se rendre dans une municipalité du territoire à l'intérieur du permis détenu par l'entreprise de taxi. Le chauffeur doit faire 50 km pour se rendre chez moi, ce qui veut donc dire qu'il s'agit pour lui d'une course de 100 km. Et le coût peut varier entre 75 \$ et 90 \$, au départ. Mais, attention, l'addition ne s'arrête pas là. Je désire me rendre à une municipalité voisine à 6 km de mon domicile. Le coût du 6 km s'ajoute donc au prix fixe du départ. En conclusion, il est impensable d'effectuer des déplacements dans de telles conditions. J'offrirai donc entre 20 \$ et 25 \$ à mon voisin.

Nous l'avons déjà souligné et nous n'apprenons rien à personne, il existe une industrie anonyme parallèle à l'industrie du taxi, et c'est du travail, on l'appelle, au noir. Mais en tout cas cette situation est inacceptable, mais nous devons avoir les moyens de la contrer. Il ne suffit pas que la situation soit dénoncée par l'industrie du taxi, il faut que cesse cette opposition fréquente de la part des détenteurs de permis dans plusieurs villes centres face à la demande de permis de taxi pour le milieu rural. On avait deux recommandations qu'on voulait vous faire. C'est qu'à partir des besoins identifiés par les organisations de transport collectif de personnes, incluant l'adapté, l'émission de permis de taxi en milieu

rural soit une possibilité sans l'appui des propriétaires de taxi.

Comme nous le mentionnions au début, certains de nos membres gèrent et développent également le transport adapté. Le problème de transport entre les municipalités rurales se pose également pour le transport adapté, et pour cette clientèle en particulier se pose le problème de l'augmentation du coût de la course lorsque nous ajoutons le coût du temps d'attente. Il faut une approche qui favorise les deux parties, et ce, qu'il s'agisse de transport collectif de personnes ou de transport adapté. Lorsque le taxi devient un élément de matériel sur le territoire pour le transport collectif ou adapté, nous devons identifier des pistes pour en faire un outil réel de développement de transport. Il est difficile d'accepter qu'une industrie vienne élargir ses clientèles avec nos organisations, sans qu'elle tienne compte de nos besoins spécifiques. C'est pourquoi ce qui se produit dans la majorité des territoires, présentement.

Au niveau de l'autre recommandation, c'est que des travaux soient entrepris pour établir des règles précises qui favorisent les organisations de transport collectif de personnes en incluant le transport adapté et l'industrie du taxi. Recommandation aussi: que des moyens soient identifiés pour s'assurer du respect de ces règles par l'ensemble des parties.

De façon plus précise, pour le transport adapté, nous retrouvons, dans le rapport d'octobre 2005 présenté par le ministre des Transports, M. Michel Després, des constats qui sont toujours présents. La notion de clientèle captive en fonction d'un monopole par l'industrie du taxi pour le transport adapté par automobile. Présentement, la seule entente qui puisse être possible regroupe les conditions exigées par la partie taxi.

Recommandation aussi: si une entente n'est pas possible entre les deux parties, le service de transport adapté peut utiliser des véhicules de type berline aux mêmes conditions que le scolaire.

En conclusion, vouloir réduire le nombre de voitures sur la route incite les gens à partager une automobile, et permettre l'accès aux services à la population ne peut se faire si les moyens nécessaires pour atteindre ces objectifs ne sont pas disponibles. Il y a unanimité sur le fait que nous devons travailler collectivement pour atteindre les objectifs de la politique québécoise du transport collectif de personnes, mais, pour ce faire, nous devons avoir les moyens de maximiser nos efforts collectifs. L'Association des transports collectifs ruraux du Québec espère que les recommandations déposées seront considérées... et disposée à collaborer aux travaux visant à fixer des règles pour favoriser un tel partenariat. Merci.

Le Président (M. Reid): Merci beaucoup et félicitations, vous entrez bien dans les 15 minutes prévues. Je voudrais maintenant passer la parole à la ministre.

Mme Boulet: Alors, merci beaucoup, M. le Président. Alors, merci, Mmes Verreault et Domingue, merci de votre présentation.

Alors, je vous dirais que c'était particulièrement intéressant, surtout pour quelqu'un qui vient d'une région où le territoire est très grand chez nous aussi. Je dirais, c'est le troisième plus grand comté. Le premier, c'est mon collègue d'Ungava, mais le mien, c'est le troisième.

Donc, c'est tout de même un grand territoire, et on est en mesure de comprendre vraiment, là, les difficultés qui se retrouvent quand les distances à parcourir entre le point de service et la personne qu'on doit aller chercher...

Ce que vous décrivez là, c'est très parlant. On me disait, pendant que vous parliez tantôt, que ce n'est pas permis de charger. Si le taxi charge à partir de la ville centre puis qu'il charge jusqu'à temps qu'il se rende chez le client, il n'a pas le droit de faire ça. Normalement, son compteur devrait démarrer quand il arrive pour chercher le client. Alors, c'est illégal, ce qu'ils font, et là, à la limite, ça peut être dénoncé puis que la Commission des transports puisse peut-être se pencher sur la problématique parce que ça n'a carrément pas de bon sens, là.

Je vais revenir sur les quelques recommandations, puis peut-être que mes collègues auront des questions également. Alors, la première, la recommandation que vous avez à la page 5, là, vous dites «qu'à partir des besoins identifiés par les organisations de transport collectif de personnes[...], l'émission de permis de taxi en milieu rural soit possible sans l'appui des propriétaires de taxi».

Alors, M. Martin me faisait part tantôt que dans le fond, dans la loi qu'on a là, les articles 10 et 10.1, ça vient spécifier qu'il n'y a pas de veto à l'industrie et que la Commission des transports, elle doit statuer sur le besoin. Alors, elle va recevoir autant l'industrie du taxi que les gens du transport collectif sur un territoire donné et, elle, elle a la pleine et entière autorité de définir un équilibre sur un territoire donné. Donc, ce n'est pas l'industrie du taxi qui va définir les besoins sur un territoire donné. Alors, on vient préciser ça dans la loi, que vous allez être entendus au même titre que l'industrie du taxi et que la commission aura l'autorité de définir les besoins sur un territoire donné, là, non pas pour répondre aux besoins de l'industrie du taxi, mais pour répondre à l'ensemble des partenaires et pour répondre aux besoins des usagers. Alors ça, je pense que ça méritait peut-être une petite précision.

Vous parlez également de la recommandation, je vais dire, 3. C'est 2 et 3. Vous parlez de travaux, que vous aimeriez «que des travaux soient entrepris». Puis je pense qu'à la lumière de ce que vous nous dites il y a des éléments qui doivent être discutés. Je pense qu'il y a des choses qui mériteraient d'être mises sur la table, d'être discutées, d'être bonifiées ou améliorées. Alors, les 2 et 3, finalement c'est: on parle de travaux, on parle de trouver des moyens pour s'assurer le respect des règles. Alors, ce qu'on me dit, c'est que ma collègue, Mme Normandeau, au ministère des Affaires municipales, s'est engagée à mettre en place une table sur le transport collectif, et je pense que vous allez siéger autour de cette table-là avec la FQM, avec l'Office des personnes handicapées, avec l'APAQ. Alors, je pense que j'aimerais ça. Puis je vous le demande, puis à la limite on va leur dire, il faudrait amener ces choses-là, là, il faudrait que, les points que vous nous apportez, qui semblent être problématiques, qu'on les mette à l'ordre du jour, là, dès la première rencontre, que ce comité-là ou ce groupe de... Parce qu'on me dit que ça va être très prochainement là, qu'on est après mettre en branle tout ce qui...

Mme Verreault (Micheline): Je pense que c'est dans 15 jours, je crois, qu'on se rencontre. Ça fait que c'est ça.

Mme Boulet: Alors, j'aimerais ça avoir une réflexion de la part de ce groupe-là, la table autour de laquelle vous êtes, alors peut-être avoir une réflexion si la table est capable de nous recommander des choses. Alors, si ça se fait assez rapidement, ça nous permettra peut-être de venir bonifier ici notre projet de loi parce qu'on a encore un peu de temps devant nous, heureusement. Alors, ce serait peut-être intéressant, là, que vous soyez capables d'apporter ces problématiques-là autour de la table et puis de venir nous en parler, essentiellement.

L'autre chose, là, votre dernière. Moi, je vais poser ma question sur la recommandation, la dernière. Vous me dites: «Si une entente n'est pas possible entre les deux parties — donc, je comprends, entre les gens qui s'occupent de transport collectif en région et l'industrie du taxi; vous dites — le service de transport adapté peut utiliser des véhicules de types berlines aux mêmes conditions que le scolaire.» Alors ça, c'est dans le cas où il n'y aurait pas d'entente.

Vous aimeriez faire un petit peu comme le transport scolaire, là, de prendre des voitures. Êtes-vous capables de... Comment vous voyez ça, là?

● (14 h 40) ●

Mme Verreault (Micheline): Si on veut imager, c'est que souvent, au niveau du transport adapté, dans certaines régions, eux autres, ils sont en régie. Là, ils peuvent se permettre une berline, ils peuvent se permettre des autobus. Mais ceux qui sont à contrat, comme certaines régions, il faudrait qu'ils deviendraient en régie ou, s'ils font des sous-contrats justement de berline pour accommoder... Parce que, quand on regarde le taxi adapté, comme moi, dans ma région, puis peut-être dans beaucoup d'autres régions, le taxi est très bien utilisé chez nous, sauf que souvent on pourrait prendre une... qui serait une économie d'essence épouvantable et une économie au niveau du véhicule. Quand on parle d'un gros véhicule qui est 18 places, des fois on n'en a pas besoin, de 18 places. Donc, au lieu de prendre un véhicule qui coûte énormément cher, pourquoi on ne pourrait pas utiliser des contrats peut-être, là, en heures, avec du privé qui fait des berlines?

Mme Boulet: M. le Président, je peux continuer, oui?

Le Président (M. Reid): Oui.

Mme Boulet: Je veux juste essayer de comprendre. Quand vous dites: La berline à 18, là ils vont chercher une personne avec un véhicule qui a une capacité de 18.

Mme Verreault (Micheline): Dans certaines régions.

Mme Boulet: Ça n'a pas d'allure.

Mme Verreault (Micheline): Il faut maximiser les déplacements, mais, dans certaines régions ou dans certains cas, si on a un usager au niveau adapté qui est en fauteuil roulant et que son incapacité demande un véhicule précis, on peut être juste ce véhicule-là vide pour aller chercher juste cette personne-là, on ne peut pas maximiser, là, son déplacement. Mais souvent, aussi,

on peut avoir des circuits qui font que nos transporteurs n'ont pas à... Déplacer un véhicule dans une ville centre, c'est comme beaucoup plus difficile que de déplacer une berline qui, elle... la mobilité va être beaucoup plus vite, beaucoup plus facile. Ça fait que c'est dans ce sens-là. Mais, Mme Domingue, je pense qu'elle va renchérir parce qu'au niveau de l'association il y a beaucoup de gens qui vivent des situations différentes, pas nécessairement dans ma région. Mais, elle, elle en a aussi puis elle veut répondre.

Le Président (M. Reid): Mme Domingue.

Mme Domingue (Thérèse): ...les commentaires que l'on a reçus, quand on regarde justement la recommandation, si l'entente n'est pas possible... fait suite à ce qu'on retrouve aussi à la page 6. Je vous dirais, là, tout est interrelié. À partir du moment où une organisation de transport collectif de personnes, et on inclut le transport adapté... Présentement, ils concluent des ententes avec l'entreprise du taxi, mais ce qu'on dit, c'est clair, puis ce que nos membres nous ont dit, c'est que les seuls éléments qui sont là, c'est ce que les taxis veulent bien y mettre, dans l'entente. Donc, officiellement, ils n'ont pas d'alternative, ils n'ont pas de choix, là, ils ne possèdent pas de matériel roulant. Les propriétaires de matériel roulant sont les détenteurs de permis de taxi. Donc, ce que l'on dit, c'est qu'à partir du moment où c'est... Par principe, tu as une entente, mais, si elle ne répond pas à tes besoins puis que tu ne peux pas te tourner nulle part ailleurs, tu n'as pas d'outil pour amener en tout cas ton partenaire à négocier, là. Il n'a pas besoin de faire de compromis, lui, là, là, il n'a pas de compétiteur, il est tout seul, il a le contrôle, il a le monopole sur le territoire.

Donc, ce que ça vient dire, c'est: Dans l'éventualité où mon vis-à-vis, hein, ne veut pas négocier, donnez-nous les moyens. Peut-être qu'il n'y aura pas d'obligation d'aller dans la berline, mais donnez les moyens aux organisations de pouvoir négocier d'égal à égal avec les entreprises de taxi. C'est ce que ça vient dire.

Mme Boulet: Et M. Martin discutait avec moi, il me dit: On pourrait peut-être songer, parce que, là, je lance quelque chose, à émettre des permis spécialisés pour une berline, mettons, qui fait du transport scolaire, qui pourrait en même temps faire de la business avec vous autres, puis ce seraient, à ce moment-là, des véhicules ordinaires adaptés qui pourraient convenir d'ententes particulières avec le transport collectif.

Mme Domingue (Thérèse): Et elle aurait officiellement deux clientèles: autant le transport adapté que le transport collectif. Et là je vous dirais qu'il y a deux objectifs qui sont rejoints. C'est très intéressant comme ouverture.

Mme Boulet: O.K. Puis, pour vous autres, bien ça vous permet de dire: Je vais magasiner mon service finalement pour l'optimiser, pour aller chercher le maximum de ce que j'ai besoin, là, au lieu d'avoir affaire à un monopole ou à juste un partenaire. O.K.

Mme Domingue (Thérèse): Oui, parce que présentement, là, je veux dire, c'est un monopole.

Mme Verreault (Micheline): C'est justement aussi, si je peux renchéir, la mission de l'association et la vision du ministère des Transports, qui était de maximiser les déplacements et d'harmoniser.

Mme Boulet: C'est parce que c'est très particulier dans les régions éloignées, là, ou les grandes régions où il y a beaucoup de territoire à couvrir. C'est vraiment ce que vous nous rapportez. C'est vraiment particulier, c'est du cas-par-cas, là, dans des régions comme... bien, cas par cas, mais qui se retrouve dans...

Mme Domingue (Thérèse): Mais je dirais que c'est répandu, là, c'est répandu au Québec, là.

Mme Boulet: ...c'est ça, dans tout ce qui est des communautés rurales, là, c'est ça. Je veux dire, ce n'est pas un problème qu'on va retrouver dans les grands centres où il y a beaucoup de disponibilité, où le territoire est beaucoup plus petit. Donc, l'accès est beaucoup plus rapide aux services.

Mme Domingue (Thérèse): Mais, à partir du moment où il y a une notion de territoire urbain, c'est autre chose. Mais, à partir du moment où dans une MRC il y a une ville centre qui est importante, sa banlieue, c'est les municipalités rurales, donc la problématique se pose.

Mme Boulet: Puis je pense que tout le monde est bien content de ça: dans la nouvelle Politique sur le transport collectif, on donnait entre 20 000 \$ et 28 000 \$ par année aux MRC, et là ça a été bonifié à 100 000 \$. Je pense que ça donne en tout cas une belle marge de manoeuvre pour mettre en place des initiatives. Alors ça, je pense que ça a été un beau geste qu'il faut saluer. Et également, parce que tantôt mon collègue soulevait la question à savoir si on investissait, l'année passée, en transport adapté, il s'est investi 72 millions de dollars, dont entre 30 et 35 millions pour adapter les taxis.

Alors, je pense que l'effort du gouvernement, il est considérable. Et, au niveau du transport collectif, je pense qu'il n'y a pas un gouvernement dans l'histoire du Québec qui aura investi autant que nous pour accompagner les usagers.

Alors, je vais laisser la question, si vous me permettez, M. le Président. Peut-être que mon collègue de...

Le Président (M. Reid): Oui.

Mme Boulet: Un ou l'autre, là, je ne sais pas.

Le Président (M. Reid): Oui, M. le député de Marquette...

Une voix: Vas-y.

Le Président (M. Reid): ...ou M. le député de LaFontaine? Marquette. Oui, M. le député de Marquette.

M. Ouimet: Très brièvement, M. le Président, pour revenir sur la problématique, décrite à la page 5 — les pages 4 et 5, c'est ça, oui — par Mme Verreault,

au niveau du chauffeur de taxi qui active son compteur à partir du centre d'appels. Vous représentez 43 organisations membres. C'est ce que vous nous dites dans le mémoire. Moi, j'essaie de bien saisir, là, la portée du problème que vous soulevez. Est-ce que c'est un problème que vous rencontrez souvent? Est-ce que c'est plutôt l'exception? Pourriez-vous nous décrire un petit peu...

Mme Verreault (Micheline): Je vous dirais...

M. Ouimet: Ce que vous nous décrivez, est-ce que c'est un problème réel, fréquent?

Mme Verreault (Micheline): Oui. Si on regarde l'urbain, il y a déjà des choses qui se font là, puis on n'ira pas toucher, parce que je sais que c'est quand même... Ça se fait aussi, là, c'est des surcharges, là, que les taxis font. Au niveau de la ruralité, moi, je vous dirais que personnellement, dans ma région, je n'ai pas cette problématique-là, étant bien rodée avec M. Martin quand on a débuté. Mes conducteurs, de chauffeurs de taxi, nous les avons bien placés. Mais on n'a vraiment pas de surcharge dans notre région, pas du tout, du tout. Les gars, les gars de taxi, ils entendent parler d'autres places que ça se fait puis ils aimeraient bien essayer de le faire dans notre région. Mais ils connaissent Mme Verreault, donc il n'y a pas de problème. Mais je vous dirais que, dans d'autres régions au niveau de la ruralité, il y a beaucoup, beaucoup... En tant que présidente de cette association, les membres nous en parlent, nous réfèrent souvent qu'il y a des surcharges. Ils disent tout de suite: Bien là, moi, je vais tout de suite le démarrer avant de partir.

Même Mme Domingue pourrait renchéir aussi; dans sa région, elle l'a vécu aussi, je crois.

Mme Domingue (Thérèse): Bien, je vous dirais: Officiellement, c'est étendu. Mais, je vous dirais, officiellement, là, on ne parle pas de partir le compteur, c'est un charte de coûts, là. Entendons-nous, c'est une charte de coûts. Je pars du point A au point B, ça coûte tant, et ça, là, c'est du clocher au clocher. Je vais vous dire, c'est à peu près nos références, là, de kilomètres de municipalité; de clocher au clocher, ça coûte tant et, s'ils bifurquent, ça s'additionne. Et je vous dirais que donc, officiellement, on ne peut pas dire qu'ils partent le compteur, parce que symboliquement ils ne partent pas le compteur, mais je vous dirais que le coût fait en sorte qu'en milieu rural, quand on demande qu'il y ait une souplesse puis qu'il y ait du taxi en milieu rural, ça ne vient rien enlever à ceux qui sont dans la ville centre parce qu'ils n'en feront pas, de taxi, ce n'est pas accessible. C'est impensable, les coûts. Et si c'est répandu? Bien, oui, je vous dirais, là. Je veux dire, si on le souligne, c'est parce que c'est un élément qui nous revient régulièrement. Et, dans la perspective de développer des moyens de faire du transport, c'est vrai que le taxi, dans plusieurs territoires, c'est inévitable, c'est un outil essentiel, sauf qu'à ces conditions-là on ne peut pas l'utiliser. C'est impensable. Mais, je veux dire, oui, c'est fréquent et dommage.

M. Ouimet: Merci.

Le Président (M. Reid): Merci. Est-ce qu'il y a d'autres interventions du côté du gouvernement? Je vais passer maintenant la parole au porte-parole de l'opposition officielle, le député de Beauce-Nord.

M. Grondin: Merci, M. le Président. Écoutez, moi, j'ai eu l'occasion, dans une ancienne vie, de faire partie d'un comité. C'est nous qui avons parti le transport adapté dans la MRC Robert-Cliche et Nouvelle-Beauce, et j'étais un des premiers organisateurs qui étaient sur le comité.

Il me semble que, si je me souviens — ça fait quand même une douzaine d'années, là, peut-être même plus — quand les taxis, que ce soit en taxi, en autobus ou en berline... il me semble qu'il y avait un prix de base quand quelqu'un allait chercher... Mettons, si on envoyait chercher une personne, il y avait un prix de base fixé même par un taxi pour le prendre, mettons, d'un point A à point B. C'est la première fois que j'entends parler que le taxi, moi, parlait de la ville, il met son compteur, va chercher la personne. Juste pour se rendre à la maison, ça coûte 50 \$. Après ça, il fait un petit bout de chemin, ça coûte... Il me semble, moi, qu'il y avait des tarifs, il y avait des grilles tarifaires.

● (14 h 50) ●

Mme Domingue (Thérèse): ...parce que, je vous dirais, là, ce que Mme Verreault vous a dit, démarrer le compteur, c'était imagé. Et c'est important parce que, je vous dirais, jamais on ne va prétendre qu'un chauffeur de taxi part le compteur de sa centrale, jamais. C'était imagé, probablement trop imagé.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Domingue (Thérèse): Mais, non, non, mais c'est correct, c'est une qualité à Mme Verreault.

M. Grondin: Disons que c'est une belle image.

Mme Domingue (Thérèse): Oui, oui. Mais officiellement c'est une image. Parce que ce que vous me décrivez, si je comprends bien, c'est exactement ce qu'on dit, c'est qu'il existe une charte de comptes, peu importe. Ça fait que je pars du point A au point B. Moi, ce que je comprends, c'est que vous me dites: Ça fait très longtemps que ça existe finalement, là, ou j'ai mal compris, mais c'est le même système. Il existait à l'époque récente, toute récente.

M. Grondin: Je ne suis pas si vieux que ça, là, mais...

Mme Domingue (Thérèse): Non, non, mais j'ai rajouté «récente». Excusez-moi. Mais en tout cas, il n'y a pas très longtemps, c'était le même principe. Nous, on l'appelle une charte parce qu'officiellement c'est une liste d'épicerie qui dit: Du point A au point B, voilà ce que ça me coûte. Et je vous dirais que l'histoire du 6 km, c'est parce que ça en fait partie. Du clocher au clocher, mais en milieu rural, une municipalité qui compte 300 habitants peut avoir 75 km², donc entendons-nous, là, qu'on a de grands territoires au Québec. Donc, c'est la raison pour laquelle ça se rajoute du prix fixe du clocher. Mais je vous dirais qu'on apprend que ça fait longtemps que c'est la même formule.

M. Grondin: O.K. Mais, cette formule-là, là, M. le Président, est-ce que c'est la même formule, que ce soit un taxi, que ce soit un autobus adapté, que ce soit une limousine? Ce serait toujours le même tarif, non?

Mme Domingue (Thérèse): Bien, je vous dirais que c'est très différent, là. Je veux dire, en transport adapté, si les gens ont du matériel roulant, certains sont propriétaires ou autres, mais je vous dirais que la situation, elle se complique parce que le taxi est inévitable autant pour le collectif adapté ou non pour certains territoires, et présentement personne n'a le pouvoir de négocier, ils sont tout seuls. C'est eux qui ont le contrôle du parc automobile. C'est peut-être simplifié, là, mais en tout cas, dans nos territoires ruraux, ils ont le contrôle du parc automobile quand on parle de déplacements. Et il n'y a uniquement qu'avec l'industrie du taxi où un tel fonctionnement, là, est de la sorte, avec une charte de comptes.

M. Grondin: Et puis vous parliez tout à l'heure dans votre document qu'il y a du travail au noir. Mais, moi, je le sais, que ça se fait par chez nous. Je ne sais pas si on peut appeler ça du travail au noir, mais il y a beaucoup de bénévoles qui s'offrent pour faire du transport, transporter des personnes soit malades ou handicapées dans des hôpitaux, un peu partout à leurs rendez-vous. J'imagine qu'ils — ou on peut appeler ça du travail au noir — doivent avoir le droit de charger quand même, je ne sais pas, moi, 0,20 \$ du kilomètre pour payer le gaz. C'est où qu'on va dire que c'est du travail au noir et où c'est du bénévolat?

Mme Domingue (Thérèse): Mais on va vous rassurer, là, on ne fait pas référence à ça, là. Quand on parle de travail au noir, on parle de travail au noir. Ça veut dire qu'on fait abstraction des transports qui sont faits par les carrefours d'entraide bénévole. Donc ça, là, ce n'est pas ça qu'on appelle travail au noir. Puis de toute façon il y a déjà une procédure, et ils peuvent le faire, faire en sorte que la personne défraie le coût par kilomètre et les frais afférents si elle doit l'accompagner — un service médical, stationnement. On ne fait vraiment pas référence à ça. L'exemple du voisin est tout à fait juste, hein? Je dois me rendre un peu loin, le taxi coûte trop cher, j'appelle mon voisin, puis il me l'offre à moindre coût. C'est vraiment, uniquement, là, ce genre de transport là qu'on appelle au noir. Soyez assurés que les bénévoles font un travail, même au niveau de la santé, extraordinaire, là, et on n'en fait pas référence.

M. Grondin: Mais, vous, comment est-ce que vous voyez de quelle manière on pourrait adapter le mieux possible le service en région?

Mme Domingue (Thérèse): Bien, je vous dirais, déjà, à partir du moment où il serait possible d'avoir accès à des taxis en milieu rural, là ça ferait en sorte de permettre des déplacements à moindre coût entre les municipalités, et ça, je vous dirais, que c'était essentiel, là. On ne parle pas que le milieu rural vienne faire concurrence déloyale dans la ville centre. Ce n'est pas du tout ça qu'on dit. Étant donné qu'ils n'y vont pas, en milieu rural, parce que les coûts sont trop élevés, qu'il y

ait des véhicules qui soient destinés à permettre aux gens en milieu rural d'avoir accès à la ville centre et entre les municipalités rurales. Et je vous dirais que le problème auquel on se bute, c'est le nombre pas assez élevé de permis ruraux pour le taxi et développer le transport collectif. Ça peut se résumer à ça.

M. Grondin: Quand j'étais dans l'organisation, il y a une chose qui accrochait — je ne sais pas, j'imagine que ça doit être réglé aujourd'hui — c'est qu'entre les transports adaptés, souvent, entre les régions, entre les MRC qui avaient un transport, à un moment donné, on disait: Bon, bien là, toi, tu peux emmener ta personne ou ton patient à tel endroit, mais, rendu là, il faut changer de transport adapté parce que tu n'es plus dans ta région.

Une voix: ...

M. Grondin: C'est encore comme ça aujourd'hui?

Mme Domingue (Thérèse): Ils sont maintenant des passagers visiteurs quand ils changent de territoire de MRC.

M. Grondin: Mais c'est une chose que d'après moi on devrait régler dans le projet de loi pour permettre, quand une personne handicapée est dans une auto ou dans un taxi, qu'elle puisse se rendre à son but sans changer de transport.

Mme Verreault (Micheline): Bien, tout dépendant. On parle de la ruralité puis on parle d'un grand territoire, O.K.? Je vais vous donner juste en exemple un cas précis. Peut-être qu'avec des exemples précis, cas par cas, des fois on s'ajuste puis on trouve des solutions. Sainte-Anne-des-Monts, Matane; la différence, c'est presque 100 km. J'ai un handicapé qui veut venir à Matane travailler mais qui veut retourner chez lui le soir, puis, juste pour essayer d'arrimer les deux corporations soit de taxi ou de transport adapté, pour faire le point de chute de l'usager, j'ai trouvé l'aller puis je n'ai pas été capable de le ramener encore. Ça fait que donc, tant et aussi longtemps que je ne suis pas capable de prendre en charge un usager adapté, de le prendre et de le ramener au point de chute de départ, je n'autoriserai pas ce transfert-là. Ça fait que les deux MRC sont d'accord pour faire de l'inter-MRC en transport adapté. Puis c'est quelqu'un qui veut demeurer dans sa municipalité, Sainte-Anne-des-Monts, mais aller travailler à Matane, ce n'est pas évident. Mais l'aller, ça va. Là, il me reste à regarder avec l'autobus Voyageur. Ça fait que c'est Orléans Express ou des choses comme ça. C'est là que le transport collectif prend toute son ampleur, parce que ce qui est important, c'est qu'on va prendre tout ce qui roule, puis on va vérifier si on est capable de trouver un arrimage du point A au point B. Vice versa.

M. Grondin: Ce serait peut-être plus rentable de lui trouver un emploi directement à Matane au lieu de l'envoyer à Sainte-Anne-des-Monts.

Mme Verreault (Micheline): Bien, on suggère des fois aux gens... Il y en a plusieurs qui sont revenus,

qui sont partis de leurs municipalités au niveau de la Gaspésie et qui s'en viennent peut-être dans nos régions pour travailler parce que ce sont des personnes handicapées, mais je vous dirais qu'il y a des personnes qui veulent demeurer aussi dans leurs régions respectives. On ne peut pas leur suggérer ça. Moi, en tout cas jamais je ne suggérerais à un handicapé: Laisse ta région pour venir dans la nôtre. Non, pas du tout, pas du tout.

M. Grondin: C'était ma prochaine question: Est-ce que vous êtes capables de nous dire qui prend... Est-ce que c'est des personnes handicapées? Est-ce que c'est des personnes âgées? Qui utilise le plus le transport adapté?

Mme Domingue (Thérèse): Bien, officiellement, le transport adapté a une clientèle spécifique. Et, je vous dirais, quand Mme Verreault disait qu'il y avait une addition, c'est quand... Si on parle globalement de transport collectif de personnes et qu'on ne fait plus de distinction d'individu ou adapté, officiellement on a un bassin beaucoup plus important, on est en mesure d'offrir des circuits. Mais, je vous dirais, même au niveau adapté, les clientèles sont jeunes, jusqu'à des gens d'un certain âge, là. Mais, à partir du moment où, sur les mêmes territoires, on met, on additionne nos ressources pour le transport collectif et adapté, bon, bien ça permet même l'addition de circuits de transport adapté inexistants que le collectif peut offrir. Mais je vous dirais que les clientèles sont très larges.

Mme Verreault (Micheline): Mais, moi, je pourrai vous répondre parce que ça fait quand même sept ans que je suis directrice du transport adapté de ma région et je suis au niveau du transport collectif, depuis la fondation, en 1999. Puis je pourrais vous dire d'aller visiter le site du ministère des Transports, vous allez avoir toutes les données sur les transports adaptés au Québec — qui, quel nombre de clientèles va utiliser les transports — avec les stats du ministère des Transports qui sont très bien faites. Sauf que le transport collectif en milieu rural, notre association, c'est justement, on s'en va vers une harmonisation de clientèles qui vont utiliser du transport, sans étiquette. C'est notre but.

M. Grondin: J'ai encore du temps?

Le Président (M. Reid): Oui, oui, encore cinq minutes.

M. Grondin: Je sais qu'on a travaillé un projet par chez nous pour essayer d'utiliser plus le transport scolaire pour faire du transport collectif. Est-ce que ça s'est fait dans d'autres régions?

Mme Verreault (Micheline): Écoutez, en 1999, quand on démarré, nous, on était un des projets pilotes qui a été subventionné par M. le ministre. Je ne me rappelle plus lequel. Mais en tout cas on en a tellement passé, on est content, on en a une qui reste là, elle ne s'en va pas. Mais dès le départ c'était de maximiser l'utilisation des places disponibles dans une flotte de véhicules sur un territoire x, donc une MRC qui avait quoi comme véhicules qui circulaient puis qui allaient

partout au niveau d'un territoire. C'étaient les autobus jaunes, c'était le transport adapté. Avant que la loi n° 56 arrive, elle n'allait pas partout. Après ça, elle est arrivée et, comme nous, dans notre région, va partout. Puis on avait les taxis qui allaient quand même à une limite du territoire au niveau de la ville.

● (15 heures) ●

Donc, la mission était justement d'utiliser, quand on démarrait un transport collectif, dans les premiers temps... de voir où c'est qu'on pourrait offrir des places disponibles à une clientèle x. Donc, c'étaient les autobus jaunes. Et ça fonctionne encore, mais ce ne sont pas juste les autobus jaunes maintenant. Le développement du transport collectif en milieu rural, et le développement du transport collectif au niveau national, a fait qu'on est rendu à un point, il faut sensibiliser la population au complet dans l'utilisation de ces modes de transport là et de les maximiser. Ça fait qu'on a des autocars qui se promènent, on a des véhicules. Il faut vraiment que l'ensemble d'un territoire soit représenté dans le transport et que la clientèle sache qu'elle est capable de l'utiliser.

M. Grondin: Merci. Alors, mon confrère.

Le Président (M. Reid): Oui. Alors, je vais passer la parole au député de Drummond.

M. Schneeberger: Bonjour. Excusez-moi mon ignorance. Moi, je viens d'un milieu urbain, alors, les grands espaces, je connais un petit peu moins ça. J'y vais, mais pas au niveau du taxi.

Une voix: ...

M. Schneeberger: Non. Moi, ce que j'aimerais savoir: Dans les petits villages, tantôt vous faisiez...

Une voix: ...

M. Schneeberger: Tantôt, vous faisiez mention pour le transport, justement pour les taxis d'un village à un autre village... Est-ce que dans votre association il y a des personnes ou des villages qui pourraient mettre en place un véhicule — ou peut-être que ça se fait déjà; moi, je propose que c'est comme ça; qui pourraient mettre en place un véhicule — qui soit en partie payé soit par la municipalité, ou peu important, là, les moyens, mais qui ferait en sorte que souvent, dans des personnes qui prennent leur retraite mais qui veulent encore travailler une journée, deux journées par semaine... alors qui auraient le véhicule en place et selon les besoins, mettons, si vous êtes une personne âgée qui doit aller voir le médecin ou autre, qu'ils puissent appeler cette personne-là puis avoir: «Bien, on offre un service adapté à ces personnes et à un moindre coût, là»? Parce que c'est sûr qu'au niveau du taxi, là, il faut aussi comprendre le propriétaire du taxi qui vient de la ville, qui fait 50 km. Lui, il ne veut pas faire ça gratuit, là, c'est normal.

Alors, je ne sais pas s'il y a déjà des fonctionnements qui se font en sorte.

Mme Verreault (Micheline): Bien, moi, je vous dirais que, par rapport au taxi, on comprend tout ça, là,

qu'en ruralité le kilométrage est immense. Puis il y a le coût de l'essence. Ça fait qu'on comprend tout ça. Au niveau de ce que vous me parlez, par municipalité ou même par la ville centre, il y a des projets pilotes qui sont faits. Nous, dans une région que je connais, c'est l'autobus scolaire, un petit autobus scolaire, c'est le propriétaire, c'est un privé, puis là il a décidé que le village n'avait plus de dépanneur, n'avait plus rien, ça fait qu'il prend les personnes âgées tel jour, mais toujours en collaboration avec nous autres, qui est au transport, mettons, avec un guichet unique pour toujours se référer que c'est du transport collectif. Il prend les gens, les emmène au village voisin pour faire leur petite épicerie puis revenir ou même aller à la ville centre. S'il n'y avait pas l'autobus, peut-être que ce serait un retraité qui a son auto puis qui voudrait le faire aussi, mais légalement je ne sais pas si... J'irais peut-être plus dans le covoiturage pour être légale parce que je n'irais pas vers... j'aurais peur que la corporation de taxi m'appelle puis qu'ils me diraient: Bien là, c'est quoi, là? J'ai appris qu'il y a du monde qui vient à Matane, puis tout ça.

Ça fait que dans le covoiturage je marcherais plus safe. Mais, si on me disait que j'avais un taxi rural qui était autorisé, dans cette municipalité-là, à faire tant d'heures par semaine pour la communauté, et tout ça, que ce soit tout géré par un guichet unique aussi qui serait peut-être répertorié, bien, écoute, il n'y a pas de problème, je vivrais bien ça, puis les usagers aussi.

Le Président (M. Reid): Merci.

Mme Domingue (Thérèse): Bien, si vous permettez, je voudrais juste rajouter...

Le Président (M. Reid): Ah! Oui, rapidement.

Mme Domingue (Thérèse): ...parce que la dernière chose que l'on veut, c'est aborder le transport sous une forme bénévole, en dehors de ce que les carrefours d'entraide font. Ça ne fait mais tellement pas partie du scénario. C'est la raison pour laquelle ce qu'on veut, c'est des taxis en milieu rural. C'est la meilleure solution. On ne fait pas de concurrence déloyale. Et les gens sont prêts à payer, ils ne sont pas prêts à surpayer, mais ils sont prêts à payer quand même, là.

Le Président (M. Reid): Merci beaucoup. Je vais maintenant passer la parole au deuxième groupe d'opposition et je passe la parole au député de Verchères.

M. Bergeron: Alors, merci, M. le Président. Je vous écoutais parler puis je me disais: On est ici, là, pour traiter d'un projet de loi qui vise essentiellement l'adaptation des flottes de taxi pour les personnes handicapées, puis, vous, vous êtes en train de nous parler de la présence, en région rurale, de taxis. Vous me dites: Il n'y a pas de taxi, alors, à plus forte raison, il n'y en a pas pour les personnes handicapées.

Ça fait qu'on est loin de la question de l'adaptabilité, là, ou de l'adaptation des véhicules pour les personnes handicapées, sauf que j'ai comme l'impression qu'on rattrape rapidement l'objet même du projet de loi avec la recommandation 1 puis la recommandation n° 4. Dans la recommandation 1, si j'ai bien suivi, ce que

vous demandez, au fond, c'est que des services de transport collectif ou de transport adapté en région rurale puissent éventuellement obtenir un permis de taxi pour cette région-là.

Une voix: Oui.

Une voix: Oui.

M. Bergeron: Oui?

Mme Domingue (Thérèse): Oui, oui. Peu importe, finalement, peu importe qui sera le porteur. Mais on dit: Même s'il faut aller jusqu'aux organisations elles-mêmes, allons jusque-là. Ce qu'il est essentiel à retenir, c'est: on a besoin que soient délivrés des permis.

M. Bergeron: Quitte à ce que ces organisations-là soient éventuellement l'organisateur du service de transport par taxi.

Mme Domingue (Thérèse): Et voilà. Il n'a pas cette obligation-là, mais, s'il fallait aller jusque-là pour avoir des permis en milieu rural, les organisations disent oui.

M. Bergeron: Et là j'ai compris que la ministre nous disait que, dans le projet de loi, il y avait cette flexibilité pour éventuellement octroyer un service de taxi à une organisation autre qu'à un prestataire de services de taxi.

Mme Boulet: Excuse-moi. Peux-tu répéter, cher collègue?

M. Bergeron: Je disais que ce que vous disiez tout à l'heure, c'est que le projet de loi prévoit qu'il puisse y avoir délivrance d'un permis de taxi à une organisation autre qu'une organisation prestataire de services de taxi.

Mme Boulet: Non, ce n'est pas ça, ce n'est pas ça qu'on a dit. On a dit que... La recommandation, on dit que, si jamais ils ne s'entendent pas avec des taxis adaptés, ils seraient possiblement... en fait, avec la table, autour de la table, là, à laquelle ils vont siéger, ils pourraient demander à ce qu'il y ait des permis spécialisés ou des permis qui...

Une voix: ...

Mme Boulet: ...en transport collectif qui puissent être émis à des berlines, là. Alors, au lieu de faire affaire, eux autres, avec des taxis adaptés, si jamais il n'y en a pas sur un territoire donné, si jamais ils ne conviennent pas d'une entente avec ceux qui sont sur le territoire, bien, s'il y avait une possibilité d'avoir des permis spécialisés de transport collectif adapté, avec des berlines, des voitures qui font le même genre de travail pour la commission scolaire, il pourrait y avoir une ouverture dans ce sens-là. Et c'est ce qu'on les invite à discuter avec la table, là, et l'ensemble des partenaires avec qui vous serez autour de cette table-là.

Mme Verreault (Micheline): ...comprendre mieux, là, ce n'est pas des taxis qui feraient du taxi «at large», privé, là, ils seraient précisément, directement reliés avec la corporation collective du territoire, avec une clientèle qui est attitrée, qu'on va leur donner, avec des horaires, comme on fait avec les chauffeurs, les conducteurs du transport adapté qui ont leurs horaires, normalement, d'avance. Ça fait que, le lendemain, ils savent quelle clientèle ils ont. La seule chose que Mme la ministre dit, c'est que ça va permettre peut-être... c'est une notification d'un permis spécial. Ce n'est pas un permis pour faire du taxi, parce qu'on ne rentre pas dans la corporation de taxi, là. On ne fait pas du taxi au taximètre. Ça va être vraiment des taxis qui vont être autorisés à faire du taxi collectif en milieu rural, et non partir... puis partir d'une région puis d'aller à Rimouski, mettons. On ne fera pas ça. On va desservir encore, comme est la mission du transport collectif, le territoire qui est...

M. Bergeron: ...compris, là, c'est de clocher à clocher.

Une voix: C'est de clocher à clocher.

M. Bergeron: Oui. Mais, le danger, puis vous me permettez de l'exprimer — puis je ne sais pas si vous le voyez également ou si à quelque part je vois un danger qui n'est peut-être pas là, là — mais il y a peut-être un danger que la corporation de taxi dans ce coin-là ne va pas nécessairement se montrer très ouverte à l'idée que vous puissiez développer ce service-là de clocher à clocher, considérant qu'elle, elle a un avantage à aller chercher Mme Chose dans telle petite municipalité rurale pour l'amener à la municipalité rurale voisine, là.

Mme Verreault (Micheline): Non, mais c'est parce qu'elle n'ira pas. La corporation de taxi n'ira pas.

M. Bergeron: Si elle surcharge, elle n'ira pas?

Une voix: Non, elle n'ira pas.

Une voix: Mais, non, mais...

M. Bergeron: Mais vous êtes en train de nous dire que c'est ce qu'ils font, là.

Mme Verreault (Micheline): Non, non. Bien, oui, mais c'est ça. Mais, quand ils le font, c'est ça, là, ils nous surchargent, donc il y a des coûts extrêmes. Sauf que le client, lui — je ne parle pas de nous autres, la corporation, je parle de l'usager, du client qui est dans la municipalité — il n'appellera jamais la corporation de taxi de la ville centre pour venir le chercher à 75 km, il sait qu'il n'aura pas les moyens de payer.

Une voix: Il va prendre son...

Une voix: Il est là, le problème.

Une voix: C'est là le problème, on pense.

M. Bergeron: Exactement. Mais là je vous remplace, je vous remplace. Ce que je vois, c'est que...

Mme Verreault (Micheline): Oui, oui, oui, allez-y.

M. Bergeron: ...la ministre nous dit: Il faut qu'il y ait une entente avec la corporation de taxi.

Mme Verreault (Micheline): Non, non, avec la corporation de transport collectif.

M. Bergeron: Non, mais avec le prestataire de services de taxi, là.

Mme Verreault (Micheline): Bien non, parce que, si c'est un permis spécial, ça ne va pas toucher là...

M. Bergeron: Bien, moi, c'est ce que j'ai compris, là, il fallait qu'il y ait comme une entente avec le prestataire de services au niveau du taxi, là.

Mme Boulet: En fait, c'est la Commission des transports qui pourrait faire cette évaluation-là des besoins sur un territoire donné. Si le nombre de taxis n'est pas suffisant, s'il n'y en a pas, c'est ça, s'il n'y en a pas pantoute, s'ils n'ont pas d'intérêt à faire ce genre, non plus, de service, de desserte, parce que ce n'est pas nécessairement avantageux pour eux, ils aiment peut-être mieux consacrer leurs énergies sur un autre territoire, alors il pourrait y avoir cette possibilité-là. C'est quelque chose qui mériterait d'être discuté. C'est ce que j'ai dit: Est-ce qu'on pourrait avoir un permis spécial pour une berline qui fait ce genre d'accompagnement là dans le cadre du transport scolaire? Est-ce que cette berline-là ne pourrait pas également soutenir le transport collectif? C'est ça.

Mme Verreault (Micheline): Est-ce que ça va?
● (15 h 10) ●

M. Bergeron: Ça va très bien, mais vous comprendrez que, d'après ce que je vois, ça pourrait, ça pourrait... mais il ne semble pas que ce soit encore dans les dispositions du projet de loi, là. Ce que je comprends, c'est qu'il y a des pouvoirs qui vont être accordés à la Commission de transport, mais ce n'est pas clair actuellement, au niveau du projet de loi, quel genre de pouvoirs pourraient leur être accordés pour répondre aux besoins que vous exprimez.

Mme Verreault (Micheline): Non, c'est ça. C'est parce que, là, on regarde, on va s'asseoir. En 1999, il n'y en avait pas, de transport collectif. Là, il y en a. Là, on va s'asseoir, on va regarder c'est quoi. On est allés sur le terrain. Ça fait déjà huit ans qu'on travaille là-dessus. Il y a des éléments qui nous arrivent, il y a des situations qui arrivent, on va étudier, puis la table en transport collectif va permettre de dire: Oui, ça se fait; non, ça ne se fait pas. Ce n'est pas plus grave que ça, mais au moins on est capables de dire: Bien, on voit ça présentement, il y aurait ça comme possibilité. Si ce n'est pas là que ça se fait, ça se fera à un autre moment donné. Mais pour l'instant ce qui est important, c'est de positionner ces questionnements-là puis d'être assis avec une table avec tous les partenaires, puis ces partenaires-là pourront spécifier puis dire: Oui, dans un événement comme ça, on pourrait, oui, peut-être surseoir puis dire: Oui, on

accorde ça. Ça fait que peut-être que ça ne marchera pas non plus. Mais ce qui est important, c'est que, là, on le soulève, puis ce qui n'était pas avant, parce qu'avant on ne le vivait pas, ça, on n'en avait pas, de transport collectif. On en a maintenant.

Donc, on doit vivre avec la réalité des usagers qui nous disent: Bien, moi, je vis, en adapté, en collectif, des irritants; est-ce que vous pouvez trouver des solutions?

M. Bergeron: Quant à la recommandation n° 4, où on parle transport adapté qui utiliserait des véhicules de type berline, on présume que ces berlines seraient adaptées pour le service aux personnes handicapées.

Mme Verreault (Micheline): Non. Moi, je ne le voyais pas de même, mais Mme Domingue peut-être va répondre.

Mme Domingue (Thérèse): Bien, c'est parce qu'il n'y a pas d'obligation, hein, il y a une partie de la clientèle qui utilise le transport adapté, qui n'ont pas nécessairement de fauteuil roulant, qui déjà, présentement, utilisent un service de taxi, une voiture-taxi non modifiée. Donc, c'est la même chose.

Mme Verreault (Micheline): C'est ça. On parlait d'une cohabitation. Ceux qui sont en fauteuil roulant, c'est un service spécialisé qu'ils vont avoir, il n'y a pas de problème avec ça. Ça, on ne déroge pas de ça. La seule chose, c'est qu'on a des personnes handicapées qui sont des ambulatoires, qu'on est capable de transporter avec une cohabitation de clientèle collective. Donc, si, moi, j'ai des personnes qui sont aveugles, au niveau de leur mobilité, ils n'ont pas de problème, ils peuvent prendre n'importe quel véhicule. Mais il n'y en a pas qui y vont, chez eux. Si, moi, mon collectif y va, je peux le prendre en passant. Il est capable d'embarquer dans le véhicule. L'étiquette de la clientèle, nous, au collectif, on n'en voit pas, de ça, mais on sait qu'il y a un service adapté pour les personnes qui ont vraiment besoin, avec les fauteuils roulant. Ça, il n'y a pas de trouble. Mais il y a beaucoup de personnes handicapées, de personnes à mobilité réduite qui ont besoin pas nécessairement du gros véhicule blanc, adapté, là, vraiment, là. Ça fait que donc on maximise l'apport de ces deux clientèles-là.

M. Bergeron: Puis j'imagine que, dans la perspective à long terme que vous avez, quand la Commission de transport du Québec aura à statuer sur si, oui ou non, elle accorde un permis spécial pour le service dans une région rurale, elle va également prendre en considération le fait que vous ayez ce type de véhicule pour répondre aux besoins des clientèles plus lourdes.

Mme Verreault (Micheline): Tout à fait. La Commission des transports, là, n'émettra pas des permis pour rien, pour le fun, non, non. C'est sûr et certain qu'ils vont voir l'ensemble du projet puis ils vont vérifier. Mais vous êtes les premiers à être au courant de ça, de ces recommandations-là. La Commission des transports n'est même pas au courant encore de ça. Donc, on aura, avec cette table-là, à leur présenter peut-être un projet, puis, tout dépendant de ce que la table aura décidé aussi... Parce qu'on parle de recommandations

parce qu'on vit des choses puis on vous les donne pour vous informer que, oui, il y a des choses qui se passent dans des régions puis il y a d'autres choses qui ne se passent pas.

M. Bergeron: O.K. Oui, mais c'est ça, la pré-occupation que j'exprimais au départ: à un moment donné, il ne faudrait pas que le projet de loi ait pour effet d'appliquer du mur-à-mur puis de penser urbain, alors que dans les régions la problématique...

Mme Verreault (Micheline): On la vit.

M. Bergeron: ...puis vous l'avez exprimée de façon éloquente, est passablement différente, là.

Une voix: Et voilà.

M. Bergeron: Et voilà. Maintenant, justement, quant à l'adaptation des véhicules, je reviens à l'intervention de la ministre de tout à l'heure. Je pense que la ministre n'a pas bien saisi le sens de mon intervention en remarques préliminaires parce que je n'allais pas critiquer le fait que le gouvernement, en 2007, ait décidé de mettre en place un programme d'adaptation des véhicules. Loin de là. Au contraire, c'était un geste tout à fait honorable. Là n'est pas la question. La question est de savoir: Est-ce que ce programme qui vise l'adaptation des véhicules de type minifourgonnette va être suffisant pour satisfaire à la demande qui risque d'être créée par la mise en oeuvre de ce projet de loi là, puisqu'on ne prévoit pas injecter de somme additionnelle pour l'adaptation des véhicules de taxi?

Alors, c'était simplement le sens. C'était ça, le sens de mon intervention, tout à l'heure.

Maintenant, je reviens à la question relative à la recommandation n° 4: Est-ce que, si on autorise, par exemple, un service en région rurale, avec des berlines, puis qu'on n'a pas le type de véhicule pour répondre à des besoins plus lourds, si on veut se prévaloir des dispositions de ce programme, il va falloir passer de la berline à une minifourgonnette?

Mme Domingue (Thérèse): ...quand on fait référence que ça s'applique aux mêmes conditions que le volet scolaire, le volet scolaire, c'est des transporteurs, et je vous dirais que, de plus en plus, nos transporteurs ont des minibus en tout cas et l'équivalent, et ils sont adaptés. Il y a à peu près tous les formats d'autobus maintenant que nos transporteurs privés ont, se dotent justement pour venir combler des besoins qui ne sont pas répondus. Donc, quand on dit: Aux mêmes conditions que le scolaire, ça ferait en sorte que l'organisation pourrait avoir accès, avec son transporteur, à un véhicule adapté. Et là, je vous dirais, ils... présentement sur notre territoire, là.

Mme Verreault (Micheline): À la grandeur du Québec, nos véhicules jaunes, là, il y a pas mal d'heures qu'ils dorment. Puis, au transport collectif en milieu rural, là, il y a pas mal d'heures qu'on pourrait les prendre. On a bien hâte de voir qu'on puisse...

Souvent, je pense que, les transporteurs en transport scolaire, là, leur peur, là, c'est qu'ils sont à contrat avec une commission scolaire puis ils ont peur

un peu de nous autres parce qu'on arrive dans le décor puis on aimerait prendre quelque heures en dehors du créneau d'horaire des enfants — on respecte ça — pour essayer de maximiser ces véhicules-là. Il y a même des véhicules qui sont adaptés pour les transports adaptés, puis ils font un élève. Tu sais, on est capable, entre ça puis ça, de faire quelque chose, là. Si vous saviez comment c'est facile, quand tu as une flotte de véhicules disponibles, que tu peux faire des trajets, tu peux harmoniser les déplacements autant des personnes handicapées que des personnes âgées qui ne sont pas des personnes handicapées mais qui le sont parce qu'elles ont 90 ans puis elles sont encore en forme, mais, le permis de conduire, elles ne l'ont plus. Ça fait qu'essayez de voir, voir si elles sont capables. Elles ne feront pas, là, d'un centre d'achats à l'autre parce que c'est trop loin, mais elles vont le prendre, le véhicule, l'autobus. Puis on donne aussi ça. On permet aussi, en utilisant ces véhicules jaunes là entre les heures qu'ils ne sont pas utilisés, de permettre à une clientèle d'être autonome. On a une population vieillissante, il va falloir commencer à leur donner le service, il va falloir commencer à dire: Aïe, wo! nous autres aussi, on s'en va vers là, là. On va avoir quoi, nous autres, là?

Ça fait que c'est tout ça qui fait que, si on ne se réveille pas, on est en plein dans le créneau qu'il faut se réveiller pour dire: Oui, c'est vrai, il va falloir qu'il y ait des paliers gouvernementaux qui se parlent puis qui, tu sais, se cohabitent ensemble pour dire: Là, écoute.

M. Bergeron: ...l'impression que...

Le Président (M. Reid): Je regrette, nous avons déjà dépassé de presque une minute le temps qui nous était alloué. Alors, je vous remercie beaucoup, Mme Verreault, Mme Domingue, de votre contribution.

Je vais suspendre les travaux pendant une minute pour permettre au groupe suivant, les représentants de l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec, de prendre place.

(Suspension de la séance à 15 h 18)

(Reprise à 15 h 20)

Le Président (M. Reid): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons reprendre nos travaux. Je passe maintenant la parole aux représentants de l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec. Vous allez avoir une quinzaine de minutes pour faire votre présentation. Si on approche 14 minutes, je vais vous avertir pour vous permettre de conclure. Et ensuite on aura une période d'échange, pour le reste du temps alloué, avec les trois groupes parlementaires.

Je vous demanderais, s'il vous plaît, de vous présenter, pour les fins de l'enregistrement, et de présenter la personne qui vous accompagne.

**Alliance des regroupements des usagers
du transport adapté du Québec (ARUTAQ)**

Mme Buteau (Gina): Oui. Bonjour. Je suis Gina Buteau, présidente de l'Alliance des regroupements des

usagers du transport adapté du Québec, et puis je vous présente M. Pierre Cajolais, directeur général de l'ARUTAQ.

Bonjour, M. le Président, Mme la ministre, MM. les députés et Mmes les députées, ainsi que membres de la commission. L'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec est un organisme provincial à but non lucratif incorporé en 1988 et représentant les 70 000 usagers du transport adapté au Québec. Elle a, entre autres, pour objectifs de soutenir ces usagers et 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. Soulignons que l'ARUTAQ est membre, entre 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.

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 n° 96. 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. Cependant, le développement déjà prévisible représentera pour cette industrie un défi important, voire incontournable en termes d'adaptation des services à des besoins diversifiés de cette clientèle. À notre avis, cela devrait être facilité par le fait que déjà le taxi adapté pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant est apprécié, car il représente la réponse à un besoin spontané de déplacement et qu'il possède des propriétés d'universalité et de souplesse.

C'est donc habité par cet espoir que nous portons à votre attention les aspects suivants. Tout d'abord, la référence au deuxième alinéa de l'article 6, qui constitue un ajout par rapport à la loi actuelle, est susceptible de représenter une bonification pour le propriétaire de taxi pour qui la possibilité d'augmenter sa clientèle sera davantage présente. Il pourra être requis sur l'ensemble du territoire desservi par un intermédiaire et même avoir un client à bord de son véhicule, sur le chemin du retour, 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 grand territoire de l'intermédiaire.

Nous tenons à saluer la modification à l'article 10 — troisième alinéa, première portion de la phrase — qui stipule que, «pour l'application des premier et deuxième alinéas, un permis ne peut être délivré après le [...] que si le taxi qui y est attaché est accessible aux personnes handicapées». 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. Quant à la deuxième portion du troisième alinéa qui dit: «...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», elle nous questionne. 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». Nous souhaitons savoir de quelle manière sera mesuré l'équilibre entre la demande de service 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 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 services de même qu'au nombre nettement insuffisant de taxis au regard des besoins réels de ces utilisateurs, et ce, dans la plupart des régions du Québec. 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. Soulignons que la modification de l'article 32 par l'insertion de l'énoncé après le premier alinéa nous interroge en vertu des mêmes préoccupations.

L'article 34.1 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». Il nous apparaît inquiétant de penser 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 un code d'éthique qui serait élaboré pour l'ensemble du Québec et dans lequel seraient consignés les aspects touchant au comportement, aux attitudes, etc. 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.

● (15 h 30) ●

Notre avis se confirme lorsque nous lisons le libellé de l'article 34.2. 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, 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, ce 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.

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 n° 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 services de transport par taxi, nous déplorons le fait qu'à l'heure actuelle aucun règlement ni loi n'obligent 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* publiée, en 2006, par le ministère des Transports du Québec, cette étude incluant également le transport par taxi.

Ainsi, autant les sociétés de transport que nos regroupements régionaux et que les organismes de transport adapté au Québec demandaient, un, qu'une formation obligatoire soit donnée aux chauffeurs de taxi, cette formation devant permettre à ces derniers d'avoir de meilleures attitudes à l'égard des personnes handicapées et des connaissances sur leurs particularités, permettant des déplacements sécuritaires et une meilleure qualité des services; deuxièmement, d'uniformiser la formation à l'échelle du Québec; et enfin d'offrir une formation continue à ces chauffeurs de taxi. 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 membres, 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 dans les différentes régions du Québec.

Donc, considérant ces éléments, nous recommandons l'ajout d'un alinéa ou libellé de l'article 26, qui se lirait comme suit: 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 information et nous remercions de votre attention.

Le Président (M. Reid): Merci beaucoup, Mme Buteau. Je vais passer maintenant la parole à Mme la ministre.

Mme Boulet: Alors, merci beaucoup, Mme Buteau et M. Cajolais. Alors, merci beaucoup pour votre présentation. Merci également pour votre présence à cette commission. Alors, assurément, vous représentez un certain nombre d'usagers du transport adapté au Québec, et par conséquent vos commentaires sont tout à fait pertinents, et nous sommes à l'écoute de ce que vous nous apportez aujourd'hui.

Je vais revenir sur deux points. En fait, je vais faire deux précisions puis après ça j'aurais deux questions. Vous dites, dans un premier temps, que l'ARUTAQ recommande qu'un règlement respectant les principes de protection des renseignements personnels soit élaboré par la Commission des transports sur la cueillette et la conservation des renseignements personnels par les intermédiaires. Alors, tout simplement, ce n'est pas dans la loi parce qu'il existe déjà une loi qui agit à ce titre, c'est la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Alors, la loi qui est déjà en place, ce n'est pas une loi qui est récente, mais cette loi-là qui est présente joue déjà le rôle autant pour les organismes que vous représentez.

Alors, il ne faut pas nécessairement créer une nouvelle loi ou rajouter à la loi qu'on dépose aujourd'hui quand la loi existe déjà. Alors, cette loi-là sur la protection des renseignements, elle est déjà présente au Québec, et elle est en place, et elle est effective. Alors, il n'y a pas de raison pour nous qui justifiait d'intégrer cette portion-là, là, de répéter, finalement de faire de la redondance avec une loi qui existe déjà.

Vous pourriez compléter. Je vais juste faire deux petits points. D'ailleurs, à la fin de votre présentation, vous m'avez parlé de la formation également. Il y a un décret qui est passé récemment et qui oblige la formation pour tous les conducteurs de taxi, les chauffeurs. Parce que la table nous demandait — on a ici le président de la table, qui est avec nous; la table nous demandait — de définir une date butoir. Je pense que les partenaires voulaient avoir un délai parce qu'évidemment ça fait beaucoup de gens formés. Et on nous a dit: Bien, on est tous d'accord pour aller en formation. Maintenant, ça nous prend un certain délai pour former tous ces gens-là, et la date qui a été arrêtée, c'est le 31 décembre 2011. Alors, les gens ont jusqu'à cette date-là pour aller se former. Et on a même défini un prix fixe partout au Québec, sur le territoire québécois. Même si on est en zone plus éloignée ou qu'on est en zone plus urbaine, le prix pour la formation est équitable et est le même pour l'ensemble des chauffeurs de taxi qui devront suivre cette formation-là.

Alors ça, c'étaient deux choses que je voulais préciser, là, parce que je trouvais que c'était important, là, de donner l'information aux gens qui nous écoutent. Ces précisions-là sont importantes.

Je vais vous revenir maintenant sur les questions que j'avais à votre égard. Vous parlez et vous dites que l'ARUTAQ, elle considère que le nombre de taxis accessibles est nettement insuffisant pour desservir plusieurs agglomérations. Et, vous, vous suggérez que l'ensemble des 8 300 taxis soient adaptés. Alors, pour moi, puis, écoutez, je pense que les collègues vont sûrement être en accord avec moi, je pense qu'on n'a pas nécessairement besoin au Québec d'adapter les 8 000 taxis. Un, il y a des coûts importants. Et, deux, on estime, selon ce qu'on a fait, au ministère, on estime qu'avec 5 % de la flotte, environ 400 taxis, hein, à peu près 400 taxis adaptés, on pense qu'on est capable de répondre à la clientèle adaptée, là. Oui, c'est à peu près 400, qu'on estime. On n'est pas rendu à 400, mais on s'en vient, on est tout près de 200. Mais on pense qu'à 400 ça répondrait à l'ensemble des besoins sur le territoire. Mais, sincèrement, d'avoir 8 000 taxis adaptés, premièrement, c'est des dépenses importantes pour l'État puis, deux, ce n'est pas tous les chauffeurs de taxi qui ont le goût de faire ce genre de taxi là. Ce n'est pas donné à tout le monde d'être gentil, agréable envers une clientèle... Bien, sincèrement, c'est ce que je pense, c'est qu'il faut être fait pour ça parce que ça demande de la patience. Ce n'est pas nécessairement le même profil de chauffeur qui va accepter de faire ce genre de transport là qu'un transport plus traditionnel. Il faut être patient. Des fois, c'est plus long.

Alors, bien honnêtement, d'adapter les 8 000, ça me semble un peu utopique, là. Puis, un, je ne sais pas comment ça représente, là, mais 8 000 fois 20 000 \$, c'est une couple de centaines de millions de dollars. Est-ce qu'on ne serait pas mieux de prendre cet argent-là puis à

la limite de bonifier l'offre de service ou de le mettre à d'autres places où ce serait plus efficace? Alors ça, c'était ma question. Je vais vous écouter là-dessus.

Le Président (M. Reid): Mme Buteau.

Mme Buteau (Gina): Oui. Moi, je crois que le quota des taxis adaptés accessibles n'a pas encore été rempli. Ce serait peut-être bon d'accélérer, peut-être d'admettre d'autres taxis adaptés, particulièrement dans certaines régions — il en manque — peut-être jusqu'au temps que le 400 soit atteint, de taxis adaptés, parce que ça ne va pas vite, là, présentement, là, les taxis ne s'adaptent pas très vite, là. Puis elles sont contre que la population en général va de plus en plus avoir besoin de taxis adaptés. Peut-être, pour accélérer le roulement d'adaptation des taxis, là, ce serait bien.

Mme Boulet: Alors, ce qu'il est important de dire...

Une voix: Jusqu'au...

Mme Boulet: ...oui, puis ce qu'il est important de dire, et puis en référence à ce que le collègue de Verchères disait, il n'y a pas de limite, finalement. Tous les taxis, jusqu'à notre 400, tous les taxis qui vont vouloir bénéficier de l'aide de 20 000 \$ pour s'adapter, il n'y a pas de limite, là. Alors, à l'heure actuelle, on y va selon la demande.

Une voix: ...

● (15 h 40) ●

Mme Boulet: Bien, en fait, c'est ce qu'on a évalué, qui répondrait aux besoins. Maintenant, quand on sera rendu là, est-ce qu'il y aura une autre réalité? La population, elle est vieillissante. Le pourcentage de personnes qui ont besoin de transport adapté est à peu près de 30 %, M. Martin...

Une voix: Oui.

Mme Boulet: ...alors est-ce que, dans un deuxième temps, on dira: Bien, 400, ça ne répond plus aux besoins puis ça en prend 600? Bien, rien n'est exclu, la porte n'est pas fermée. Et le 20 000 \$ est là pour accompagner ou soutenir toutes les demandes que nous recevons. Et, dans ce sens-là, on donne beaucoup plus de flexibilité et de souplesse à la Commission des transports qui, elle, pourra définir l'ensemble des besoins sur un territoire donné, parce que, si on en a suffisamment sur un territoire donné, il faut essayer de privilégier qu'on répartisse ces taxis adaptés là sur l'ensemble du territoire. Ça ne me donne en rien d'en avoir trop là puis de ne pas en avoir à l'autre place. Alors, c'est de trouver l'équilibre puis une répartition qui soit équitable sur l'ensemble du territoire québécois pour que tous les citoyens, peu importe où ils demeurent, ils puissent bénéficier de ce service-là.

Alors, dans ce sens-là, on pense que la formule qui est là, sur la table, convient aux besoins. C'est parce que, c'est ça, l'ARUTAQ suggérerait donc qu'à chaque fois qu'une automobile est retirée on oblige que le nouveau soit adapté, et là, moi, j'avais un petit peu de

problèmes, là, parce que, 8 000 véhicules adaptés, je ne crois pas qu'on ait besoin de tous ces véhicules-là sur le territoire québécois.

L'autre chose, vous parlez d'un code d'éthique. En fait, ce qu'on a et ce qu'on retrouve dans la loi... C'est important de le dire, on a mis en place une table de concertation des partenaires de l'industrie, et ce qu'on retrouve dans la loi, essentiellement c'est ce qui a fait consensus autour de la table, parce que, là, on a des représentants de l'industrie du taxi, on a des représentants des usagers, les fédérations, la FQM, l'UMQ. Alors, l'ensemble des partenaires sont là. Et évidemment il y a des groupes qui peut-être ont encore certaines petites revendications, des demandes particulières, mais de façon générale ce qui a été déposé et intégré dans la loi, ça faisait un consensus avec l'ensemble des gens qui siègent autour de cette table-là. Souvent, aussi, il faut faire attention quand on évolue dans un sens pour améliorer les choses. Des fois, il faut y aller par étapes parce que, quand on va trop loin, trop vite, on risque de se retrouver avec une formule qui est irritante et qui ne convient pas nécessairement. Alors, au niveau du code d'éthique, ce qui a été mis en place, ça n'existait pas du tout avant. Alors, c'est la première fois que la Commission des transports pourra, devra même — ce n'est pas pourra — devra demander à chaque organisme ou à chaque société ou à chaque... va lui demander de déposer chez vous quel est votre code d'éthique, quels sont les règlements, le code d'éthique qu'on peut définir ou établir à l'égard des employés, un code d'éthique individuel.

Alors, ce que vous nous dites, vous, vous aimeriez mieux que ce soit un code d'éthique, un mur-à-mur qui soit obligé, qui soit imposé à tous, là, indépendamment des particularités régionales ou d'un territoire donné. Vous pensez que, le fait que la Commission des transports aille au cas-par-cas et demande à un organisme de déposer, vous pensez que ce n'est pas suffisant à l'égard du respect du code d'éthique?

Mme Buteau (Gina): Tout dépendant du... Parce que, là, plusieurs, ce n'est pas certain qu'ils vont... Ce serait peut-être mieux. M. Cajolais, est-ce que vous pouvez reprendre?

M. Cajolais (Pierre): Bien, c'est que le code d'éthique devrait être préparé par l'ensemble des intervenants. On ne peut pas laisser l'industrie du taxi préparer leur code d'éthique, il faut que la clientèle participe à ce code d'éthique. Et c'est pour ça qu'on demande que l'ARUTAQ fasse partie du montage du code d'éthique, pour que les deux soient gagnants, les deux interviennent. Parce qu'on ne peut pas... Pensons. Mettons, dans le fromage, dernièrement, on ne peut pas laisser les seuls à gérer la qualité du fromage ou la viande. Donc, c'est la même chose, ça aussi, dans le taxi, qu'on demande que la clientèle, donc l'ARUTAQ, l'Alliance des regroupements d'usagers du transport adapté du Québec, participe avec l'industrie du taxi pour monter le code d'éthique.

Je reviens. Tout à l'heure, quand on parlait de l'adaptation des taxis... 400 taxis, on n'en a jamais assez. Jamais! Présentement, dans plusieurs villes du Québec, il n'y a aucun taxi accessible. Je vais vous donner un

exemple: Drummondville, le Centre-du-Québec, où est-ce qu'il y a le plus de personnes en fauteuil roulant par tête de pipe; à Drummondville. Si vous voulez avoir plus de fauteuils roulants, allez à Drummondville, là il y en a. Savez-vous comment est-ce qu'il y a de taxis accessibles? Un, un taxi pour 24 heures par jour, sept jours-semaine.

Une voix: ...

M. Cajolais (Pierre): Pardon?

Une voix: ...

M. Cajolais (Pierre): Donc, il y a un taxi. Il ne peut pas travailler 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Dans d'autres régions, il y en a deux. Bien, deux; bien, souvent, ils ont des contrats de services avec le réseau de la santé ou avec le réseau scolaire. Donc, une personne se lève le matin, puis il dit: Tiens, je vais aller dîner au restaurant à midi; appelle; pas de taxi. Pas disponible. On leur demande, dans bien des régions: Appelle 24 heures d'avance. Est-ce qu'on oserait demander à M. et Mme Tout-le-monde, demain matin, si vous voulez avoir un taxi, d'appeler 24 heures d'avance? Bien non, on ne le ferait pas, ça. Mais, avec les handicapés, on le fait, on ose: Bien, si tu veux avoir un taxi demain, appelle. Ça, on appelle ça un appel personnalisé. Il veut aller au cinéma le soir. Parce qu'on sait que, dans le transport adapté, généralement c'est de 7 heures le matin à 18 heures. Certaines régions, ça va jusqu'à 23. Mais il ne veut pas prendre le transport adapté, il veut y aller de son propre chef, avec des non-handicapés. Avec son épouse ou avec ses enfants, il veut aller au cinéma. Il ne peut pas parce que le taxi a travaillé dans le jour, et, après son chiffre de 12 heures, il s'en va chez eux. Puis c'est normal. Donc, on n'a pas de taxi. Quand même qu'on aurait 20 taxis accessibles dans le jour, si on n'en a pas le soir puis si on n'en a pas le samedi, dimanche...

Ce n'est pas le nombre de taxis, c'est quand ils sont en service qu'il faut calculer. S'ils ne sont pas en service, ça ne donne rien d'en avoir 20. Donc, il faut que les 20 soient en service le jour, le soir et les fins de semaine; un certain nombre. Comprenez-vous? Quand même qu'une personne en fauteuil roulant appelle ses amis, puis il dit: Vous autres, je voudrais sortir après-midi... Il appelle ses parents. Quand même il y aurait 300 véhicules à la porte, ça ne lui donne rien, il n'y en a aucun d'accessible. Donc, ce n'est pas le nombre de véhicules qui compte, ça en prend un accessible qui peut prendre les personnes en fauteuil roulant.

Mme Boulet: M. le Président...

M. Cajolais (Pierre): Dans mon cas, moi, je suis une personne qui est ambulante, je peux appeler mes amis pour venir me reconduire au point A ou point B, mais une personne en fauteuil roulant ne peut pas appeler ses amis, ils n'ont pas des véhicules accessibles. Donc, il est grand temps que le ministère injecte beaucoup plus d'argent. On me dit, l'industrie du taxi, qu'il y a un quota. Bien oui, il y a un quota! Donc, s'il y a un quota, les appels ne sont pas répondus.

Le Président (M. Reid): Merci, M. Cajolais. J'ai une question de la part du député de LaFontaine.

Mme Boulet: ...

Le Président (M. Reid): Ah! La ministre. Pardon.

Mme Boulet: ...il y a une chose qu'il ne faut pas oublier: ce sont des entreprises privées. Alors, c'est important, là, de le dire. Et, nous, on répond à toutes les demandes de l'entreprise privée pour adapter les taxis. Ce n'est pas parce qu'il y en aurait 300 à la porte qui sont adaptés qu'ils seraient plus disponibles le soir, le samedi soir puis le dimanche matin. C'est de l'entreprise privée. Je peux en avoir 1 000 puis qui décident de faire du 8 à 5, et je ne peux pas les obliger à desservir sur un autre créneau horaire. Alors, ce n'est pas en tant de nombre, ce n'est pas le nombre qui est important, et le nombre, on vous l'a dit, qu'on répondait à toutes les demandes qu'on reçoit actuellement. Maintenant, sur un territoire donné, s'il y a une problématique qui perdure, ça mérite qu'on donne ce problème-là à la Commission des transports et qu'elle regarde tantôt, comme nous le présentaient les dames tantôt: Est-ce qu'on peut regarder avec des permis spéciaux, des permis spécialisés? Et, à ce moment-là, on pourrait voir d'autres alternatives, d'autres solutions. Mais actuellement on a près de 200 — on me dit, 190, à peu près — permis de...

Une voix: Restreints, qui ne font que ça.

Mme Boulet: ...qui ne font que du taxi adapté.

Une voix: ...plus que ça, nous.

Mme Boulet: M. Martin, je ne sais pas si vous voulez préciser. Est-ce qu'on peut laisser parler M. Martin, M. le Président?

Le Président (M. Reid): Oui. M. Martin, vous voulez vous nommer avant de commencer?

M. Martin (Claude): Claude Martin, directeur au transport des personnes. Peut-être des précisions.

On a déjà eu une certaine époque où il y avait eu certaines restrictions budgétaires au niveau des permis. Ce qu'il faut comprendre, c'est que maintenant le financement se fait à même le Fonds vert. Actuellement, il y a 181 permis restreints au Québec, donc des gens qui ont des véhicules adaptés qui ont été subventionnés par le ministère et qui ne font que du transport adapté. On peut ajouter à ce nombre-là environ 120 taxis qui sont des taxis d'irréguliers, où les titulaires nous ont fait une demande pour faire adapter leurs véhicules. Donc, actuellement, on en a déjà une masse d'environ 300. On a connu une certaine époque où on a dû convaincre l'industrie du taxi dans certains coins de faire des demandes. Il y avait une réticence dans certains coins. La menace que, nous, on a faite, c'est de dire: Écoutez, si vous ne voulez pas, levez la main, dites-nous-le, on va demander à la commission d'émettre des permis restreints.

● (15 h 50) ●

Donc, si vous avez, dans certaines régions au Québec, des situations semblables, je pense que ce serait important de le signifier au ministère ou le faire à la table où se trouve le CPDIT et d'aller répondre à ces besoins.

Actuellement, on connaît un problème qu'on ne connaissait pas il y a quelques années, il y en a certains qui ont fait transformer leurs véhicules et qui se plaignent qu'il n'ont pas assez de business, pour parler latin. C'est un beau problème, parce qu'il y a quelques années c'était l'inverse. Donc, actuellement, on peut répondre, il n'y a pas de quota, d'aucune manière. Nous, on a réservé au moins un taxi accessible par la MRC. C'était une mesure, ça, qui tenait à l'époque, lorsqu'on avait un budget restreint. Ça n'existe plus depuis l'année dernière. Actuellement, on est en train d'augmenter sensiblement le nombre de véhicules adaptés partout au Québec, et je vous inviterais, là, je pense, à ce niveau-là, si on identifie des régions au Québec où il y a une lacune, de nous le dire. Une des lacunes qui existent certainement...

Le Président (M. Reid): Je veux laisser quelques secondes à M. Cajolais pour réagir. Oui? Ça va, on va prendre de votre temps. D'accord, allez-y, continuez.

M. Martin (Claude): Oui. Une des choses que l'on vit, c'est les milieux à plus faible densité. Comme les gens nous ont dit tout à l'heure, dans le transport collectif, lorsqu'il y a absence de taxi régulier, on peut comprendre que très souvent il y a un manque au niveau du taxi spécialisé. Une des choses qu'on doit s'adresser, c'est l'ensemble du besoin dans ces milieux-là où je pense qu'on devra apporter, je pense, une réponse adéquate, parce que, ça, actuellement, il y a eu un certain refus par des gens d'aller vers le taxi régulier, à cause des contraintes de travailler les fins de semaine ou le soir. Mais je pense qu'il y a un besoin, et on doit lui répondre. Et, moi, j'invite justement votre groupe à nous faire des représentations. Très rapidement, on va aller s'asseoir avec l'industrie du taxi pour trouver des solutions aux problèmes que vous soulevez, M. Cajolais.

Le Président (M. Reid): Oui, avec la permission du député de Beauce-Nord, M. Cajolais, je vous laisserais quelques secondes pour commenter, si vous voulez, ce qui vient d'être dit.

M. Cajolais (Pierre): Oui, s'il vous plaît. Je remercie M. Martin de son intervention. C'est que, le taxi, c'est vrai que c'est un privé, c'est un service, mais c'est un service public. Ce n'est pas un restaurant, c'est une personne qui a un véhicule, mais il offre un service public, donc il doit répondre au public. Et on sait bien que, selon la loi n° 56, il ne faut jamais oublier qu'il faut avoir vision que c'est l'intégration de la personne handicapée. Donc, si on veut aller dans le sens de l'intégration de la personne handicapée, il faut lui donner la possibilité de sortir de son domicile. Et il y a toutes sortes de moyens, mais le taxi accessible est un des moyens. Il faut qu'il soit souple et efficace comme il l'est présentement. La personne qui veut aller au cinéma, qui sort de là à 22 h 30 ou 23 heures, ça lui prend un taxi accessible.

Le Président (M. Reid): Oui. Merci, M. Cajolais. Vous allez avoir encore l'occasion de répondre à des questions, mais je dois passer maintenant la parole au député de Beauce-Nord.

M. Grondin: Merci, M. le Président. On va continuer dans le même sens, parce que, moi, j'aimerais savoir. Parce que, quand on parle de taxi adapté, on a besoin d'adapter un taxi pour... Comme on l'a mentionné aux gens précédents, précédemment, on a besoin d'un taxi adapté pour des personnes en fauteuil roulant. Mais c'est quoi, le pourcentage des personnes? On parle toujours d'intégration des personnes handicapées. Ils sont capables de prendre un taxi comme nous, puis je pense que ça leur fait plaisir. Ils sont capables de prendre un transport collectif, et je pense qu'ils veulent être au même niveau que toutes les personnes qui ne sont pas handicapées. Je pense que, la majorité du temps, qu'on donne le service aux personnes en fauteuil roulant, je suis 100 % d'accord avec ça, mais tous les autres, ils sont capables de prendre les services que tout le monde utilise. Vous n'êtes pas d'accord avec moi?

M. Cajolais (Pierre): Bien, ça dépend. Si c'est une personne en déficience intellectuelle... ne peut pas prendre le transport collectif, ça lui prend un transport adapté aux déficients intellectuels. Tu as d'autres personnes aussi. Comme dans ma situation, handicapé visuel, ça me prend du porte-à-porte. D'abord, je ne pourrais pas prendre un taxi régulier sur le coin de la rue pour m'en aller, là, ça prend du porte-à-porte. Ça, on n'a pas trop de problèmes avec ça, le porte-à-porte. Mais la personne en fauteuil roulant, elle, ça lui prend un taxi accessible. Ce n'est pas mon oncle et ma tante qui vont la transporter, c'est qu'il n'a pas le choix, là. Puis ça nous en prend 24 heures par jour. Pas au gré du chauffeur, il faut que ce soit au gré de la clientèle.

Il est là au service de la clientèle et non au service de son portefeuille. Je veux bien croire qu'il veut faire de l'argent, le chauffeur de taxi, mais il doit répondre à la clientèle. Quand on dit souvent: La clientèle au service du transport, bien c'est ça; pas dire: Moi, je travaille le jour puis, le soir, la clientèle, je m'en fous, je m'en vais chez nous, je m'en vais écouter mon baseball. Bien non! C'est un service public, et il doit se discipliner. De voir qu'il y ait des chauffeurs de jour, de soir, les fins de semaine pour être au service de la clientèle, c'est très important. Ce n'est pas «me, myself and I», là. Non, non, non. Il faut qu'ils soient disponibles. S'ils ne sont pas capables de planifier des heures de service, une plage horaire pour qu'il y ait du service...

Voyez-vous, dans le transport régulier, tout le monde travaillerait le jour. Après 18 heures, plus de services de transport régulier. Qu'est-ce que c'est que M. et Mme Tout-le-monde diraient? Ce serait la révolution. Puis ce seraient des pancartes dans la rue. Mais, à cause qu'il est handicapé, on peut travailler seulement le jour. Le soir, ne sortez pas, restez chez vous; nous autres, on ne travaille pas...

Le Président (M. Reid): M. Cajolais, je vais repasser maintenant la parole au député de Beauce-Nord, qui a une autre question.

M. Grondin: Oui. Je vous suis, là, mais il reste que le monde... souvent, si j'appelle un taxi à minuit le soir, ou à 1 heure du matin, ou à 2 heures du matin, moi-même, il se peut que j'attende longtemps, puis je ne suis pas handicapé, là. Si le service n'est pas là... Moi, je pense que, donner un service «at large» 24 heures par jour, qui va payer? C'est tous nous autres, c'est tous les payeurs d'impôt qui paient pour ça, là.

Une voix: Non, non.

M. Grondin: Moi, je suis 100 % qu'on donne un service, mais qu'on n'a pas à donner plus de services qu'on en donne au public en général, là. Qu'on ait un standard.

Moi, je vous ai écouté. Parce que souvent, dans les bureaux de député, normalement, quand il y a de quoi qui ne va pas, quand il y a des gens qui ne sont pas contents d'un service, on est à peu près la première personne qui a la plainte ou qui a le courriel qui nous dit: Écoute, il y a de quoi qui ne marche pas, il manque de services. Puis, moi, c'est drôle — je ne sais pas, les autres députés — mais, moi, dans mon coin en tout cas, je n'ai jamais eu, aujourd'hui, une plainte soit d'un manque de services ou d'un manque au code d'éthique des transporteurs. Si vous avez des exemples, si vous avez des faits, est-ce qu'on pourrait les savoir?

M. Cajolais (Pierre): Bien oui! Des plaintes, ce n'est pas ça qui manque. Le fait, c'est comme dans les réseaux de santé: Mémère n'ira pas se plaindre, de peur d'avoir des représailles. Mais c'est la même chose dans le transport adapté. Voyons! Aller se plaindre, là, c'est mettre en péril son service. Vous savez, vous dites: On ne paiera pas pour tout le monde. Mais non. Lorsque c'est le transport adapté, payé à 65 % par le ministère du Transport, ça, c'est une affaire. Mais là ce n'est pas ça qu'on parle, là. La personne, elle fait un appel personnalisé. Elle veut avoir un service à 20 heures le soir pour aller au cinéma. Elle paie en totalité sa course. Si elle le paie de sa poche, le ministère des Transports ne paie pas une cenne, là, puis la municipalité ne paie pas une cenne. C'est elle-même. Elle veut aller au cinéma, elle veut aller n'importe où, au bowling; elle appelle la société de transport, il n'y a pas de taxi. Pourtant, il y en a peut-être 30, 40 en service pour M. et Mme Tout-le-monde, mais il n'y en a pas pour la personne handicapée. Ce n'est pas correct.

Ça fait deux classes de citoyens. À cause que tu es handicapé, tu n'as pas le droit de sortir, il faut que tu restes au domicile? Pourtant, toutes les preuves sont là, que, lorsqu'une personne sort de son domicile, elle prend moins de pilules, elle dort mieux, arrive à la maison, elle n'est plus fatiguée. C'est payant pour le réseau de la santé lorsqu'une personne sort de son domicile. Donc, tout doit être d'aller vers sortir la personne handicapée de la maison. Et ça, ça prend des taxis accessibles mais en service, pas dans le garage.

Le Président (M. Reid): Oui. M. le député de Beauce-Nord.

● (16 heures) ●

M. Grondin: Bien, écoutez, juste une petite dernière question. Après ça, mon collègue ici vous posera

une question. Si je regarde une de vos recommandations, est-ce que vous êtes... où vous voulez absolument que les taxis qui vont faire le transport des personnes handicapées aient un permis spécial, qu'ils passent des examens ou des tests, là... Suite à ce que vous parlez, le code d'éthique, là, est-ce que vous voulez avoir un permis spécial pour ces gens-là qui vont transporter les personnes handicapées?

M. Cajolais (Pierre): Il faut que tout le monde, tous les chauffeurs de taxi suivent une formation. Que ce soit dans le taxi régulier... ils prennent, un matin, une personne qui est sourde et muette; ce n'est pas facile, bien il faut qu'il y ait une formation. Ou, dans le taxi régulier, c'est un non-voyant, ce n'est pas facile, donc ça s'apprend. L'accueil d'une personne âgée, l'accueil d'une personne enceinte, ça peut être tout ça, là. Donc, tout le monde doit suivre une formation, puis la même formation. Ça, on ne s'en sort pas, de ça, là. C'est très important que les personnes aient une formation. Puis vous vous souviendrez que le transport collectif accessible... le taxi accessible n'est pas seulement pour les personnes handicapées, ça sert aussi... Comme à Vancouver, tous les taxis sont accessibles. Ils embarquent M. et Mme Tout-le-monde, ils embarquent une personne non-voyante, ils embarquent une personne en fauteuil roulant, c'est au service de tout le monde. C'est un taxi accessible mais au service de tout le monde.

Le Président (M. Reid): Merci, M. Cajolais. Je vais passer la parole maintenant, pour une question, au député de Drummond.

M. Schneeberger: Oui. Bonjour, M. Cajolais. Pour faire suite à tantôt, premièrement, êtes-vous de Drummondville?

M. Cajolais (Pierre): ...non, non, mais je ne suis pas de Drummondville...

M. Schneeberger: Non?

M. Cajolais (Pierre): ...je ne le suis pas, mais nous avons une association membre de Drummondville...

M. Schneeberger: O.K. Parfait.

M. Cajolais (Pierre): ...qui est membre de notre association.

Le Président (M. Reid): M. Cajolais, je repasse la parole au député de Drummond.

M. Schneeberger: C'est beau. Non, mais c'est sûr que tantôt vous faisiez référence à Drummondville, et puis je n'ai pas vérifié le nombre de taxis, mais c'est vrai que, moi, ma propre mère est handicapée, elle est en chaise roulante — sclérose en plaques — et puis c'est vrai que c'est déjà arrivé que, la fin de semaine ou comme ça, on a déjà essayé d'aller magasiner, puis, si je n'avais pas la minifourgonnette à mon père, bien ce n'était pas possible d'y aller. Alors ça, là-dessus, j'en conviens.

Par contre, maintenant, améliorer le service, comme vous dites, c'est très bien, et il y a aussi le nombre d'heures. Moi, peut-être, service 24 heures... en tout cas la majorité des personnes handicapées, là, je ne pense pas, à 3, 4 heures du matin, ils aiment ça aller se promener partout, là. Je pense que c'est premièrement une question de sécurité aussi personnelle. Mais c'est sûr qu'il faut peut-être prolonger les heures de service, de fin de semaine et le soir, là, pour les heures normales, là. Je pense que c'est tout à fait raisonnable. Là, vous, vous demandez d'avoir que tous les chauffeurs de taxi suivent un cours pour les personnes. En tout cas, ne trouvez-vous pas que ça donne un petit peu ces... ça ferait des coûts supplémentaires? Je veux dire, si une personne n'a pas de taxi adapté, pourquoi elle le suivrait, le cours, là? Mais ça dépend du niveau de handicap. C'est sûr, on s'entend qu'une personne... si on parle de taxi adapté, style, pour avoir des chaises roulantes, là, je veux dire, là, c'est normal qu'ils aient un cours de formation.

Mais, si la personne n'a pas ce taxi en question, à quoi lui serait bon de suivre ce cours-là s'il n'offre pas ce service?

M. Cajolais (Pierre): Est-ce que vous accepteriez de prendre l'avion en sachant que le capitaine n'a pas eu de formation?

M. Schneeberger: Non.

M. Cajolais (Pierre): Vous seriez insécure, hein?

M. Schneeberger: Oui, mais là, là...

M. Cajolais (Pierre): Mais c'est pareil, ça. Une personne handicapée, elle veut être en sécurité. Et, si elle sait que le chauffeur a suivi une formation, bien ça la sécurise.

M. Schneeberger: Là, je n'ai pas dit que, la formation pour les personnes qui ont un véhicule adapté, qu'ils n'en aient pas besoin. Au contraire, je pense que ça prend une formation. Mais, pour les personnes qui offrent un service de taxi normal, là, je veux dire, pour les personnes de tous les jours, qui n'ont pas de handicap physique, en particulier une chaise roulante... Parce que, vous, comme vous l'avez dit, vous avez un handicap visuel. Ça ne vous empêche pas d'avoir un taxi tout à fait normal pour embarquer à l'intérieur. Mais, pour une personne, je veux dire, il n'a pas besoin... Moi, je ne pense pas que ce soient tous les chauffeurs de taxi qui doivent suivre un cours pour avoir un cours de formation pour une personne qui conduirait un taxi adapté à une chaise roulante, là. Vous comprenez?

M. Cajolais (Pierre): ...je m'excuse, mais j'y tiens, et je respecte notre opinion, que tous les chauffeurs de taxi doivent avoir une formation. Comment se comporter avec un non-voyant? Le taxi régulier, comment se comporter avec un non-voyant, il ne le sait pas. Il ne débarque même pas de sa voiture. Au départ, on devrait lui enseigner: Bien, quand tu vois que c'est un non-voyant, débarque, va ouvrir la porte.

Une voix: Est-ce que je pourrais ajouter quelque chose?

Le Président (M. Reid): Oui. Mme Buteau.

Mme Buteau (Gina): Il ne faut pas oublier aussi qu'il y a beaucoup de taxis réguliers qui font du transport adapté pour les personnes handicapées intellectuelles. Alors, eux, ça leur prend aussi beaucoup de formation. Ce n'est pas évident, là, avoir une personne handicapée intellectuelle, on ne sait pas quand est-ce qu'elle va faire une crise, on ne sait pas quel comportement prendre pour ne pas qu'elle fasse une crise. C'est aussi pour cette clientèle-là, là, que c'est nécessaire.

Une voix: Bien, oui.

Le Président (M. Reid): Merci. Nous allons passer maintenant au deuxième groupe d'opposition, et je passe la parole au député de Verchères.

M. Bergeron: Merci, M. le Président. De toute façon, sur la question de la formation, à moins d'avoir mal compris, là, je crois que la ministre a précisé qu'il y a un projet en cours actuellement pour qu'une formation soit donnée à tous les chauffeurs, là, et puis la date butoir, c'est le 31 décembre 2011. Alors, je pense qu'à ce niveau-là, si tant est que c'est ce qui va se passer, ça va, je pense, répondre aux préoccupations qui sont les vôtres.

Ceci dit, ce que je comprends des échanges qui ont cours depuis le début de la présentation, c'est que le projet de loi n° 96 crée peut-être des attentes qui manifestement ne seront pas rencontrées. Par exemple, lorsque, dans les notes explicatives, on dit: «Ce projet de loi prévoit qu'un permis de propriétaire de taxi ne peut être délivré par la Commission des transports du Québec que si le taxi qui y est attaché est accessible aux personnes handicapées, sauf si elle est d'avis que le nombre de taxis accessibles aux personnes handicapées est suffisant pour répondre aux besoins de ces personnes», alors, évidemment, lorsqu'on lit ça au premier degré, on peut comprendre que tout nouveau permis qui sera accordé devra faire en sorte que le taxi qui sera rattaché au permis devra être accessible aux personnes handicapées, ce qui manifestement n'est pas le cas. Mais il y a une petite disposition dans la même note, qui dit: À moins que la Commission des transports du Québec juge qu'il y a suffisamment de taxis adaptés dans une telle région.

Alors, tout est dans l'interprétation de ce qu'est le nombre de taxis adaptés qui sera nécessaire pour répondre aux besoins dans chacune des régions. Et là manifestement vous détenez des informations, que le ministère ne détient pas, quant à la situation qui prévaut dans telle, ou telle, ou telle autre région. Puis il faudra effectivement faire les arrimages pour qu'on puisse être certain que 400, c'est suffisant en bout de piste puis que ça n'en prend pas plus 600, ou 550, ou Dieu sait quoi. Mais manifestement il y a des arrimages qui devront être faits à ce niveau-là, parce que je comprends des échanges effectivement qu'on crée peut-être des attentes qu'on ne pourra pas rencontrer, puis ça nécessite certainement des ajustements. Par rapport à cela justement, vous avez évoqué dans votre mémoire l'article 10, troisième alinéa,

où on dit: «Pour l'application des premier et deuxième alinéas, un permis ne peut être délivré après le [...] — la date de sanction de la présente loi — que si le taxi qui y est attaché est accessible aux personnes handicapées...» Puis vous faisiez référence aux véhicules ou aux permis qui doivent être renouvelés puis vous sembliez indiquer que cette disposition-là devrait s'appliquer pas simplement aux nouveaux permis, mais aux permis qui sont à renouveler.

Est-ce que vous pourriez élaborer sur ce que vous attendez, surtout compte tenu du contexte qu'on vient d'exposer, là?

M. Cajolais (Pierre): C'est qu'au départ le prochain taxi doit être accessible. Si on prend l'exemple de Drummondville, que je parlais tout à l'heure, s'ils veulent augmenter le transport régulier, le taxi régulier, je n'ai rien contre ça, parce qu'ils veulent répondre à la clientèle. Puis c'est normal, ils veulent faire de l'argent, ils veulent répondre à la clientèle, ils ne veulent pas perdre de clients. Donc, il y a des personnes handicapées aussi. Donc, le premier, la CTQ, devrait dire: Vous voulez augmenter votre taxi régulier? Pas de problème, mais, le premier, il faut qu'il soit accessible pour répondre à la clientèle. La clientèle veut sortir de plus en plus de la maison. C'est comme la saucisse Hygrade: plus elle est fraîche, meilleure elle est; plus elle est fraîche, meilleure, le monde en mange. C'est pareil.

M. Bergeron: ...M. Cajolais, ça, je pense qu'on a très bien saisi vos attentes par rapport à ce que devrait être le service accessible aux personnes handicapées. Maintenant, est-ce qu'on sera en mesure d'y répondre? Ça, c'est une autre question. Mais je pense que les membres de la commission ont bien compris quelles sont vos attentes. Ce sont des attentes qui sont tout à fait légitimes. Maintenant, la question est de savoir... Entre le désir, le besoin puis entre ce qu'on sera en mesure de faire, là est tout le travail qu'on aura à faire comme parlementaires.

● (16 h 10) ●

Ma question est plus précise. Vous faites référence au troisième alinéa de l'article 10, où on dit que, tout nouveau permis délivré, le taxi qui y sera rattaché devra être accessible aux personnes handicapées. Puis vous semblez indiquer que ça devrait s'appliquer également au renouvellement de permis, pas juste aux nouveaux permis. Donc, moi, j'ai déjà un permis de taxi, j'ai un taxi; est-ce à dire qu'au moment du renouvellement de mon taxi je devrai adapter mon véhicule? Est-ce que c'est ça un peu qu'on doit comprendre?

M. Cajolais (Pierre): ...

Mme Buteau (Gina): Excusez. Il ne faut pas oublier que la population vieillit, elle est en perte d'autonomie, de mobilité, alors ce taxi-là qu'on dit adapté va servir aussi à ces gens-là, aux personnes âgées. On ne veut pas qu'il soit uniquement pour les personnes handicapées, là. En premier, eux, mais ils vont servir ultérieurement à ces gens-là aussi, à la femme qui a un bébé avec une poussette. C'est toutes des choses qui peuvent être rentabilisées par une compagnie de taxi, là.

M. Bergeron: En d'autres termes, vous souhaiteriez éventuellement que la disposition touchant la délivrance d'un nouveau permis s'applique également au renouvellement des permis?

Mme Buteau (Gina): Oui, oui.

M. Bergeron: O.K.

M. Cajolais (Pierre): Donc, demain matin, vous appelez un taxi; ça peut être un taxi régulier ou un taxi accessible. Puis vous le prenez puis vous allez être à votre bureau. Il n'y a pas de mal de prendre un taxi accessible.

M. Bergeron: Absolument. Vous avez parfaitement raison.

M. Cajolais (Pierre): C'est des très bons fauteuils, des bons taxis. Bien, oui, il est accessible, mais il est au service de tout le monde, au service de tout le monde.

Donc, il y en aurait. Puis, au lieu de faire des fois 20 km parce que le taxi accessible est là puis il va chercher une personne là, il serait peut-être bien prêt, parce qu'il n'y en aurait plus, il y en aurait presque à tous les coins de rue, des taxis accessibles. Donc, on n'aurait plus la question de longue distance. Le taxi régulier, on note les coins de rue. Mais, si on aurait des taxis accessibles beaucoup plus, bien il n'y en aurait plus, de problème, là, il n'y en aurait plus. Puis la personne handicapée sortirait beaucoup plus, et ce taxi sera offert, taxi accessible à M. et Mme Tout-le-monde et aux personnes handicapées. Donc, en d'autres termes, il n'y a plus de différence entre les deux. On prend les deux, le même taxi aux mêmes heures de service, il n'y a plus de discrimination. Lorsque tous les taxis accessibles travaillent le jour, bien c'est de la discrimination pour ceux de soir. Et la loi n° 56, ce n'est pas ça qu'elle dit. Il faut que tout le monde soit sur le même pied, il faut enlever la discrimination. S'il y a, mettons, dans une municipalité que je connais très bien, six taxis accessibles, ils sont tous de jour; ceux de soir, ils sont laissés pour compte, donc il y a de la discrimination. C'est comme aux États-Unis, qu'on voyait avant, les Blancs dans le taxi puis les Noirs qui marchent, les Noirs sont mis de côté. Là, ce n'est pas les Noirs au Québec, c'est les handicapés. Il faut les traiter, les deux, sur le même pied.

Si on augmente le taxi régulier, bien il faut augmenter les taxis accessibles. Et, si on voudrait aller plus loin, tous les taxis deviennent tous accessibles.

M. Bergeron: Au fond, au fond, ce que je comprends de ce que vous dites, c'est que les propriétaires de taxi devraient voir l'avantage eux-mêmes à se procurer des véhicules qui pourraient tout aussi bien répondre à la clientèle régulière qu'à la clientèle handicapée, puis ça éviterait ce genre de débat. Maintenant, évidemment, comme le soulignait la ministre, comme ce sont des entreprises privées, souvent il y a d'autres facteurs qui entrent en ligne de compte lorsqu'ils décident de se procurer un véhicule. Puis il y a un programme qui est en place actuellement pour essayer d'encourager effectivement

les propriétaires de taxi à se doter de véhicules qui vont être accessibles. Mais il y a un certain nombre de choses qu'on peut faire, mais on ne peut pas tout faire en même temps. Mais je pense que votre souhait est exprimé. Notre défi à nous, ça va être de savoir comment, du point de vue législatif, on va être en mesure de répondre à un souhait comme celui-là, qui est un souhait éminemment légitime, je tiens à le réitérer.

Maintenant, j'aimerais revenir sur la question du code d'éthique parce que je pense que c'est une question importante. La ministre l'a évoquée tout à l'heure. Puis il y a effectivement des tenants pour dire: Bien, on pourrait demander effectivement à chacune des entreprises de soumettre un code d'éthique, puis il appartiendra à la Commission des transports du Québec de juger si le code d'éthique est suffisant, puis les critères pourraient par réglementation être assez stricts pour s'assurer que le code d'éthique réponde à ces critères. Et l'autre point de vue serait de dire: Bien, le code d'éthique devrait être le même, quitte à ce qu'une entreprise décide de le bonifier éventuellement, parce qu'actuellement il faut réaliser que c'est plutôt mince.

Lorsqu'on regarde le *Guide du chauffeur de taxi*, au niveau de l'éthique, on nous dit que «le chauffeur de taxi doit être vêtu proprement et convenablement; offrir aux clients la courtoisie, la sécurité et le confort attendus dans l'exercice de ce métier; aider un passager à monter ou à descendre du véhicule en toute sécurité lorsqu'il constate que celui-ci, en raison de son âge, d'un handicap ou de son état de santé apparent, a manifestement besoin d'aide; veiller au bon état de propreté du véhicule, tant de la carrosserie que de l'habitacle; voir au bon fonctionnement des équipements, dont le taximètre et le lanterneau». Alors, ça se limite à ça. Alors, il y a peut-être lieu effectivement d'aller un peu plus loin, particulièrement en ce qui concerne le service aux personnes handicapées.

Mais, pour revenir sur la question qu'a posée la ministre, quel avantage voyez-vous au fait que ce soit le gouvernement qui détermine d'emblée quel sera le code d'éthique que devront respecter les compagnies, les conducteurs de taxi dans la prestation du service, par rapport au fait que ce soient les compagnies elles-mêmes qui doivent définir leur code d'éthique et le faire approuver par la commission?

Le Président (M. Reid): Mme Buteau ou M. Cajolais. Il nous reste environ deux minutes.

M. Cajolais (Pierre): Ce qu'on a apporté, nous autres, c'est que la clientèle doit participer au code d'éthique. Je vais vous donner un exemple: une déficience intellectuelle qui prend le taxi, elle ne doit jamais s'asseoir en avant, sur le siège du passager. En arrière seulement. Ça devrait faire partie du code d'éthique, ça. Il y a des particularités: Comment composer avec une personne déficiente intellectuelle? Donc, nous autres, on demande que l'ARUTAQ participe, avec l'industrie du taxi, à bâtir un code d'éthique qui serait réellement, là, transparent, et la clientèle en sortirait gagnante, et il y aurait peut-être beaucoup moins de plaintes et peut-être d'abus sexuels aussi.

Le Président (M. Reid): Merci. Est-ce que ça va? Il nous resterait une minute à peu près.

Une voix: ...

Le Président (M. Reid): Ça va aller? Merci beaucoup. Alors, M. Cajolais, Mme Buteau, merci beaucoup pour votre contribution.

Et je vais suspendre les travaux pour une minute, le temps que nous invitions et que prennent place les prochains invités qui représentent l'Office des personnes handicapées du Québec.

Une voix: Merci.

(Suspension de la séance à 16 h 18)

(Reprise à 16 h 20)

Le Président (M. Reid): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons maintenant entendre les représentants de l'Office des personnes handicapées du Québec. Nous allons vous écouter pour une période de 15 minutes, et, au bout de 14 minutes, si ce n'est pas terminé, je vais vous avertir pour que vous puissiez conclure et qu'on ne vous coupe pas. Et ensuite nous procéderons à une période d'échange d'environ 45 minutes.

Alors, je vais vous passer la parole et je vous demanderais de vous présenter et de présenter les personnes qui sont avec vous, pour les fins d'enregistrement.

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Mme Giroux (Céline): Merci, M. le Président. Mme la ministre, MM., Mmes les députés, je suis Céline Giroux, je suis directrice générale de l'Office des personnes handicapées. Et, à ma gauche, j'ai Pierre Berger, qui est le directeur de l'intervention nationale, et, à ma droite, Karoline Mc Graw, qui a travaillé sur notre mémoire.

Alors, je tiens à vous remercier de l'opportunité qui nous est donnée de vous présenter nos commentaires. Et je vais revenir d'abord sur notre mandat pour bien le préciser, qui est celui de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la législation qui est la loi intitulée la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, et aussi bien sûr de s'assurer que les ministères et le réseau, 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. Ainsi, les commentaires de l'office à l'égard du projet de loi n° 96 ont pour but de favoriser la participation sociale des personnes handicapées. Or, la possibilité de se déplacer est une condition essentielle à l'atteinte de ces objectifs. Les personnes handicapées ont besoin, on le sait tous, au même titre que les autres citoyens, vous l'avez entendu, de quitter leurs domiciles, de se déplacer afin de poursuivre leurs études, de travailler, d'avoir accès aux soins de santé, aux activités de loisir, etc. Il importe donc que les services de transport collectif régulier ou adapté offrent la possibilité aux personnes handicapées de se déplacer sur de courtes ou longues distances, par des moyens accessibles et à des coûts raisonnables.

L'office est favorable aux changements proposés par le projet de loi n° 96. En effet, ces changements devraient permettre d'assurer une meilleure offre de services, et ce, tant au point de vue de la quantité que de la qualité. L'office accueille positivement le fait de confier exclusivement à la Commission des transports du Québec la responsabilité d'émettre des permis de taxi par agglomération. En effet, cette disposition devrait, entre autres, permettre d'accélérer et de simplifier le processus d'obtention de tels permis et de rattracher ce même processus uniquement aux véhicules accessibles. Aussi, l'office voit particulièrement d'un bon oeil les nouvelles dispositions conférant un rôle à la Commission des transports du Québec dans l'émission d'un nouveau permis. Rappelons que ces dispositions incluent la détermination du nombre maximal de permis par agglomération, l'étude des requêtes individuelles répondant à un besoin particulier, par exemple, des personnes handicapées et l'émission de permis supplémentaires, lorsque justifié.

L'office est d'avis que le rôle conféré à la Commission des transports du Québec dans l'émission de permis de propriétaire de taxi permettra de mieux tenir compte des besoins des personnes handicapées. De même, l'office salue le fait que la Commission des transports du Québec puisse accorder, via un décret gouvernemental, le droit à un titulaire de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi de desservir tout territoire donné dans son agglomération dans le cas où il offre exclusivement des services au moyen de taxis accessibles aux personnes handicapées. L'office anticipe que cette mesure puisse permettre d'accroître le territoire couvert et d'offrir aux personnes handicapées un éventail plus large de services de transport par taxi accessible. Cette mesure constituerait une avancée très importante. En effet, les services de transport par taxi auraient alors l'avantage d'offrir une réponse flexible aux besoins en déplacement de la population en général, y compris celle des personnes handicapées.

Tout à l'heure, vous avez entendu celui qui m'a précédée, qui insistait sur le fait que nous devrions avoir une flotte de véhicules adaptés, accessibles aux personnes handicapées 24 heures par jour, sept jours par semaine, 365 jours par année et sur tout son territoire desservi par l'industrie du taxi, sinon cela constitue de la discrimination, puisque, si on le donne à des citoyens, on devrait le donner à ces personnes qui sont aussi dans le besoin, et nous concourons à cette représentation.

En outre, le projet de loi n° 96 pourrait amener des retombées positives sur la qualité des services des transports adaptés. À cet égard, l'office a noté que les autorités responsables de l'organisation du transport adapté ont recours en grande partie au transport par taxi accessible ou non. Or, les modifications proposées ont d'excellentes chances d'augmenter la disponibilité du transport par taxi accessible. Cette modification répondrait à une préoccupation maintes fois exprimée par notre organisme durant les dernières années. Par ailleurs, les municipalités ont, depuis 2004, l'obligation d'offrir des services de transport adapté sur leurs territoires. Ces dispositions ont été prévues par l'article 467.11 de la Loi des cités et villes et par l'article 536 du Code municipal du Québec. Elles sont maintenant incluses dans la Loi sur les transports, aux articles 48.39 et 48.43.

Considérant que le projet de loi n° 96 permettra d'augmenter l'offre de services en transport par taxi accessible, l'office est d'avis que les municipalités non desservies seront davantage en mesure d'organiser de nouveaux services de transport adapté et d'ainsi se conformer aux dispositions légales en cette matière. À cet égard, je tiens à signaler que le ministère des Transports du Québec a récemment créé le comité Québec-municipalités sur la desserte des municipalités en transport adapté. L'office, le ministère des Affaires municipales et des Régions, l'Union des municipalités du Québec et la Fédération québécoise des municipalités participent aux travaux de ce comité qui visent à faire un état de situation des municipalités non desservies et bien sûr à faire des recommandations ultérieurement. Compte tenu que certaines municipalités accusent un retard d'environ trois ans dans le respect des dispositions prévues par la loi, l'office espère que les travaux de ce comité permettront de dénouer les impasses qui persistent, de manière à desservir adéquatement les personnes handicapées des municipalités retardataires.

Je vais maintenant attirer votre attention sur un problème persistant, c'est-à-dire — et vous l'avez entendu tout à l'heure — la problématique de la surcharge tarifaire. L'office s'appuie sur l'article 15 de la Charte des droits et libertés de la personne pour vous rappeler que l'accès aux services de transport adapté sans coût supplémentaire est reconnu comme un droit fondamental à chaque citoyen. Il doit donc y avoir un accommodement raisonnable. Ce n'est pas à la personne handicapée de subir les coûts de ses incapacités. Et moi, j'ajouterais que c'est un devoir civique. Tout à l'heure, monsieur a mentionné que... bon, sommairement, là, les règles qui sont dans le code actuel d'éthique des chauffeurs de taxi, mais c'est aussi un devoir civique d'aider une personne, qu'elle soit handicapée, âgée ou autre, dans le besoin, lorsque la situation ou les conditions l'exigent, même si cela prend plus de temps avant que le transport de cette personne ne débute. Le problème, on le voit, et ça vous a été répété, c'est dans l'application de ce code d'éthique là. Et nous sommes au courant que de nombreux cas d'abus en cette matière ont été répertoriés dans l'industrie du taxi. L'office déplore l'existence de cette situation depuis nombre d'années et intercède régulièrement auprès de cette industrie et du ministère du Transport pour enrayer cette pratique. Dans ce contexte, l'office espère que les sanctions prévues au projet de loi puissent permettre d'enrayer ce problème.

L'office apprécie également que la Commission de transport du Québec puisse éventuellement intervenir auprès des détenteurs de taxi intermédiaire, afin de mieux encadrer l'offre et la qualité des services de taxi. En effet, l'imposition de sanctions au titulaire de permis fautif — de ne pas voir respecté le règlement — l'obligation de participer à l'élaboration d'un règlement sur les normes de comportement et d'un code d'éthique de même que le caractère exécutoire de sanctions sont autant d'éléments qui pourraient contribuer à garantir un meilleur encadrement de l'offre et de la qualité des services.

On vous a encore signalé un autre problème: la réticence des personnes handicapées à bien sûr se plaindre. On a remarqué au fil des ans qu'ils sont souvent réticents à dénoncer les propriétaires ou les chauffeurs de taxi

fautifs. Ils craignent des représailles. Et la dénonciation doit donc être facilitée, et ceux qui dénoncent, voir leur services protégés.

● (16 h 30) ●

Alors, considérant que cette réalité affecte l'application des dispositions légales, l'office recommande que soit envisagée la création d'un mécanisme de gestion des plaintes et que soit assurée la diffusion de l'information aux usagers à propos des moyens qui leur sont offerts pour dénoncer les pratiques malhonnêtes. Ainsi, l'office est d'avis que les autorités organisatrices du transport adapté pourraient faire de même, au sein de leurs organisations respectives, comme premier recours, et là je parle de la société de transport, et les compagnies de taxi, et les organismes de transport adapté, la STCUM, etc.

Enfin, l'office est favorable aux nouvelles dispositions concernant la représentation de l'industrie du taxi. En effet, nous sommes d'avis que la proposition de créer deux organisations pour représenter les intérêts des chauffeurs de taxi et des propriétaires de taxi pourrait faciliter la concertation avec les partenaires impliqués. De même, l'office est d'avis que l'inclusion de la Table de concertation de l'industrie du transport du taxi dans la loi favoriserait de meilleurs échanges entre les différents acteurs de ces services de transport. À cet égard, l'office tient à vous assurer de notre entière disponibilité à collaborer aux travaux de cette Table de concertation.

Pour conclure, je vous dirais que l'office est favorable aux changements apportés par le projet de loi sur le transport en taxi. De notre point de vue, la bonification de l'offre des services en transport par taxi, tant sur les plans de la qualité que de la quantité, est un élément qui pourrait avoir effet de favoriser la participation sociale des personnes handicapées, contribuant, par le fait même, à créer une société plus inclusive. Alors, je vous demanderais tout de même de tenir compte des deux recommandations que nous avons faites sur le système de gestion, bien entendu, des plaintes, qui sont encore une difficulté au niveau des contraventions qu'on rencontre dans la loi, depuis longtemps et dans... Merci, monsieur.

Le Président (M. Reid): Merci beaucoup. Je vais passer maintenant la parole à Mme la ministre.

Mme Boulet: Alors, merci, Mme Giroux, M. Berger et Mme Mc Graw. Merci de votre présence, merci de votre présentation également.

Alors, je note, si on fait le tour rapidement, que vous êtes en tout cas assez satisfaits des changements qui sont apportés dans le projet de loi. Alors, vous pensez que c'est un pas dans la bonne direction, que c'est un plus à l'égard de ce qui se fait déjà. Par contre, vous avez apporté certains commentaires, et j'aimerais vous entendre là-dessus. Bien, dans un premier temps, je vais vous poser la question, parce que les gens qui sont passés avant vous disaient que chacun des 8 300 véhicules au Québec devrait être adapté. Je vous rappelle qu'on paie 100 % de la dépense pour adapter les véhicules, les gens qui nous font la demande finalement d'adapter leurs taxis. Alors, si on adaptait 8 300 véhicules à 20 000 \$ chaque, c'est 160 millions de dollars. Alors, j'aimerais juste vous entendre. Est-ce que vous

croyez qu'on a besoin de 8 300 véhicules? Parce que, considérant, là, que c'est l'État qui défraie en totalité l'adaptation de ces taxis-là, est-ce que vous pensez que c'est indispensable ou qu'on peut trouver un équilibre avec suffisamment de véhicules répartis partout sur le territoire? Ça, je comprends qu'il y a un problème, là, dans certains territoires, je vais y revenir plus loin, mais est-ce que vous pensez qu'on a besoin d'une flotte complète? Parce qu'une flotte complète, si tout le monde voulait bien adapter son taxi, c'est une chose, mais là c'est l'État qui assume 100 % de l'adaptation du véhicule.

Donc, il faut se mettre dans cet esprit-là. Est-ce que l'État va consacrer 160 millions de dollars, là? Est-ce qu'on a besoin de tous les taxis adaptés sur le territoire du Québec?

Mme Giroux (Céline): Nous ne sommes pas de cet avis. J'ai demandé de faire les vérifications tout à l'heure parce qu'un des députés — je m'excuse, je n'ai pas son nom — mais il a demandé quelle était la population — c'est vous, monsieur, je crois — de personnes handicapées sur le territoire qui, bon, sont à mobilité réduite, donc qui ont véritablement besoin d'un véhicule qui est adapté. Et, d'après les statistiques de l'EPLA, on est à 35 000 personnes au Québec, mais beaucoup d'entre eux ont déjà un véhicule à eux qui est adapté. Alors, ça vous donne une idée, là, du pourcentage. Parce que, comme l'ont dit aussi les autres personnes, ce n'est pas tout le monde qui a un handicap moteur. Il y a des handicaps physiques, psychologiques qui ne nécessitent pas une adaptation particulière d'un véhicule. Alors, non, je ne crois pas que tout le monde devrait faire ça.

Mme Boulet: O.K. Vous avez parlé de rencontres, parce qu'en fait il y a des municipalités, il y a une nouvelle table qui est formée, là, avec le ministère des Affaires municipales. Vous allez être présents autour de cette table-là. Vous avez parlé qu'il y a des municipalités où il n'y a pas de service. Et ce que M. Martin me disait, c'est qu'avec la collaboration de la FQM il va y avoir, à très court terme, des rencontres avec ces municipalités-là, avec la MRC, à partir de la table que vous allez former, pour aller rencontrer les intervenants s'il y a un problème. Tantôt, on nous disait qu'à Drummondville il y avait un problème. Alors, les gens présents sur cette table-là vont aller rencontrer les élus de Drummondville, ils vont leur demander: Comment peut-on vous aider à offrir l'offre qui doit correspondre à la demande sur votre territoire? Alors ça, c'est une démarche qui va se faire. C'est vraiment du cas-par-cas. S'il y a des problèmes dans des villes données ou dans des régions données, je pense que c'est vraiment la démarche qu'il faut faire, il faut se présenter puis dire: Bien, écoutez, comment peut-on vous aider à bonifier l'offre et à mettre en place un système qui répond à nos besoins?

Alors ça, ça va être fait assurément, là. M. Martin me dit que ça va être fait à partir des partenaires qui vont être autour de la table avec vous. Et ce qu'il est important de dire: M. Martin me disait également tantôt que, quand on subventionne évidemment le transport adapté, il y a une obligation d'un nombre minimum d'heures par semaine. Alors, on me disait tantôt: 35 heures

par semaine. C'est l'obligation qu'ils ont. Évidemment, il peut y avoir des horaires ou des créneaux, là, dans un 24 heures où il n'y a pas de service, mais il y a une obligation d'un service minimal fixée dans la démarche où on aide les gens, où on les subventionne. Vous avez parlé également des plaintes et, vous avez tout à fait raison, que ce n'est peut-être pas une clientèle qui est habituée de dénoncer, parce que, depuis des décennies, elle vit probablement un paquet d'injustices, là. Dites-moi, si on mandatait, que ce soit la table du transport collectif ou que ce soit la table de concertation de l'industrie du taxi, est-ce que vous pensez que, s'il y avait une cellule de plaintes, s'il y avait un endroit où on pouvait dénoncer, est-ce que vous pensez que ça pourrait être bon?

Est-ce que vous pensez que ça peut être une formule, qu'on peut demander à la Table de concertation, dire: Identifiez-nous trois personnes sur votre table qui vont s'occuper de gérer les plaintes sur l'ensemble du territoire? Ça peut être à partir de la table du transport collectif. Mais, de vraiment nommer un comité dédié aux plaintes, est-ce que vous pensez que ça pourrait être intéressant pour vos utilisateurs? Alors, au lieu de se plaindre un peu à tout le monde puis ne pas trop savoir où, ils pourraient se référer. Puis ils gardent beaucoup d'anonymat parce que cet organisme-là, il est comme plus loin physiquement, il n'est pas dans le milieu. Alors, ce serait peut-être plus facile.

Est-ce que vous pensez que ça peut être une idée intéressante?

Mme Giroux (Céline): Plus facile et peut-être plus rapide, parce que la Commission des transports, finalement c'est un tribunal administratif, hein?

Mme Boulet: ...pareil. C'est ça.

Mme Giroux (Céline): Alors, on a vu de la jurisprudence à cet effet. Bien sûr que ça existe, qu'ils peuvent porter plainte. Mais là avec l'idée c'était, comme vous le soulignez, de trouver un mécanisme qui ferait en sorte que les personnes se sentent à l'aise de le faire et qu'elles finalement sont en quelque sorte représentées et soutenues dans leurs démarches. Parce que c'est ça, le problème: elles se sentent seules et puis elles se disent: Bien, si je me plains, je n'en aurai plus, de service, on va me viser: Toi, tu es un plaignard puis ne reviens plus; on va te faire attendre, on va te faire poireauter. Alors, la façon de la faire... Vous me faites cette suggestion. Je pense que c'est une possibilité qu'on peut envisager. L'idée doit être peut-être mise de l'avant. Parce que je n'ai pas vu de — et peut-être Pierre peut compléter...

C'était difficile pour nous de l'établir, ce mécanisme. Alors, vous nous faites une proposition. Peut-être, Pierre, est-ce que vous voyez...

M. Berger (Pierre): Bien, je pense que c'est pertinent de regarder cette possibilité-là, de l'examiner comme il faut.

Ce qu'on constate aussi, c'est que les personnes ne sont pas toujours à l'aise pour cheminer dans les mécanismes de plainte, et il faut trouver une façon de pouvoir les accompagner. C'est certain que ceux qui

connaissent l'Office des personnes handicapées vont s'adresser à l'office, et là il est possible qu'on les accompagne, mais il faudrait trouver des façons. Je pense que, la réflexion, on doit la faire. Puis on n'a pas nécessairement les solutions qui sont prédéfinies. Je trouve la piste intéressante. Je pense que ça mériterait d'être regardé et examiné comme possibilité.

● (16 h 40) ●

Je voudrais peut-être compléter par rapport à la question du nombre de taxis accessibles. Il est certain que, dans une société idéale, qu'on veut la plus inclusive possible, chaque fois qu'on achète un taxi, s'il était accessible à tout le monde, peu importe sa condition, ça irait bien, sauf que, là, il y a des coûts publics de rattachés à ça qui sont quand même très importants. C'est une question d'optimiser aussi l'utilisation des ressources. Parfois, il vaut peut-être mieux d'investir pour améliorer la qualité des déplacements et l'efficacité des déplacements en investissant parfois ailleurs, malheureusement des fois dans un réseau parallèle ou dans un transport adapté, ou investir dans le transport collectif qui peut permettre aussi une certaine desserte à ce niveau-là.

Donc, c'est des choix qu'on doit faire avec des ressources limitées. Et il est certain que je pense que l'évaluation que vous faites sur le nombre de taxis pourrait répondre relativement bien à la demande. C'est sûr qu'il y a des endroits qu'il va falloir peut-être examiner, là, mais, vous l'avez soulevé vous-mêmes, vous êtes déjà conscients de cette problématique-là, là.

Mme Giroux (Céline): Peut-être je peux ajouter, avec votre permission, M. le Président: la Commission des transports, elle a une évaluation à faire quand elle accorde son permis, hein, les permis qui vont être additionnés, et la discrétion, elle est judiciaire, cette discrétion-là, donc elle doit être appuyée. Si quelqu'un fait valoir véritablement ses besoins et puis que la Commission des transports n'agit pas, bien il y a d'autres recours. On ne peut pas laisser ça comme ça, là, les personnes peuvent crier à la discrimination, c'est évident.

Mme Boulet: Bien, j'imagine que, la Commission des transports, c'est sa mission, c'est son mandat. Je veux dire, elle, elle n'a aucun intérêt à ne pas exiger que le taxi soit adapté. S'il y a des besoins qui sont réels puis qui sont démontrés, elle, elle est là pour ça. Je pense que ce sera plutôt l'inverse: il y a peut-être des gens qui vont vouloir avoir des permis de taxi puis ne pas les adapter. Mais, elle, je pense qu'elle, dans son mandat, dans sa vision à elle, c'est d'avoir le maximum de véhicules qui seront adaptés sur l'ensemble du territoire. Là-dessus, je n'ai aucun doute que la commission va faire son travail avec beaucoup, beaucoup de rigueur. On connaît les gens qui sont là, et ils ont une très grande préoccupation à l'égard du déplacement de l'ensemble des usagers, peu importe leur condition et peu importent l'endroit où ils demeurent et le territoire. Alors ça, là-dessus je n'ai aucun doute.

Vous parlez — et on va vérifier, c'est ce que j'ai demandé tantôt; vous parlez — de sanctions plus sévères à l'égard des gens qui font des écarts, soit de la surtarification ou le non-respect d'un code d'éthique. Alors, on va s'assurer... et je vais demander. Je ne sais

pas. Ce qui existait, ce n'était pas suffisant, selon vous. Parce qu'on me dit qu'on a mis des choses, on a renforcé finalement les mesures, les sanctions qui vont être imposées, et c'est une remarque que je trouve tout à fait pertinente. Une sanction qui n'est pas assez sévère, c'est comme s'il n'y en avait pas. Alors, je prends bonne note de ce que vous me dites, et soyez assurés, là, qu'on va faire un examen complet, là, pour s'assurer que, si jamais les gens enfreignent certaines règles ou règlements, la pénalité soit significative pour éviter qu'il y ait une récidive.

Alors, moi, j'en prends bonne note. Et, moi, ça fait le tour, M. le Président. Je ne sais pas si mon collègue a des questions.

Le Président (M. Reid): M. le député de LaFontaine.

Mme Boulet: Alors, je vous remercie encore une fois d'être présents.

M. Tomassi: ...sur le commentaire de monsieur sur l'adaptation des véhicules. Il ne faut pas non plus oublier qu'au Québec la majeure partie des taxis, c'est des voitures personnelles. Or, les gens utilisent le taxi, disons, une bonne partie de la journée, mais, la fin de semaine ou le soir, ça devient leur voiture personnelle. Alors, la difficulté d'avoir des véhicules adaptés, les 8 000 permis, elle est présente, là. Et, au-delà de ce soient des entrepreneurs privés, c'est des gens qui utilisent leurs véhicules pour leurs familles la fin de semaine, et nécessairement une voiture berline non adaptée des fois fait plus l'affaire qu'une voiture qui est adaptée. Le point que vous faisiez est très valable pour dire: Bon, bien le choix serait probablement que les voitures fassent partie d'une flotte comme dans beaucoup d'autres villes nord-américaines et européennes. Mais ça, c'est un choix qu'au Québec on a fait, là, que ce soient des gens indépendants qui aient leurs propres voitures et qui utilisent leurs propres voitures pour faire du taxi.

Le Président (M. Reid): Vous voulez ajouter un commentaire? Ça va? Alors, je vais passer maintenant la parole au représentant et porte-parole de l'opposition officielle, le député de Beauce-Nord.

M. Grondin: Alors, merci, M. le Président. Et, si on pose beaucoup de questions, on veut essayer de faire, tant qu'à faire un projet de loi, faire le meilleur projet de loi qui va répondre aux besoins.

En tout cas, moi, ma vue, c'est de ne pas faire un projet de loi qu'on va payer, que les autres vont payer, qu'on n'a pas besoin. Alors, quand on parle des personnes en fauteuil roulant qui ont besoin de taxis adaptés, je pense que ce serait bien que dans chaque région on pourrait voir combien de véhicules qui pourraient être nécessaires pour répondre à la demande correctement. Je pense qu'on devrait avoir les statistiques de ça pour être capables de répondre correctement à la demande des gens qui ont besoin de ces taxis-là. On n'a pas besoin d'en avoir 100 de plus. Si on en a besoin de 20, on s'organise sur le territoire pour en avoir au moins 20. Les autres personnes qui ont

besoin de prendre un taxi, qui sont capables de prendre un taxi ordinaire, n'ont pas besoin de ces véhicules-là. Parce que, moi, je vois dans tout ça: c'est qu'ici, là, c'est des taxis qui sont privés. Alors, il faut qu'ils modifient leurs autos. La plupart du temps, c'est des Econoline, c'est des petites vans, là, spéciales, parce que ce n'est même pas toutes les petites vans qui se modifient, il y a juste une sorte, je pense. En tout cas, l'an passé, moi, j'ai eu un citoyen qui a été obligé de faire modifier son auto, puis il a été obligé d'acheter une sorte d'auto spéciale. Ce n'est pas toutes les autos qui se modifient pour être capables d'accepter une chaise roulante. Alors, c'est pour ça qu'on n'a pas besoin d'en avoir plus que nécessaire.

Et puis il y a une autre chose. On parle beaucoup des petites municipalités et des régions. Moi, dans mon coin de pays en tout cas, là, je vous dirais que, des taxis, il n'y en a pas dans toutes les municipalités. Des taxis ordinaires, là, il y a beaucoup de municipalités qui n'en ont même pas. On parle, nous autres, là, d'un transport collectif et transport adapté par MRC. Parce que, dans une MRC de, je vous dirais, de 10, 11 municipalités, il y a peut-être deux ou trois municipalités qui ont des taxis. Les autres sont desservies par l'ensemble. Mais ce n'est pas toutes les municipalités qui ont ça. Alors, moi, c'est ce que j'aimerais qu'on essaie, de donner le meilleur service possible. Mais pour ça il faudrait peut-être avoir des statistiques pour voir. Quand on donne un permis, bon, on dit: Bien là, il manque, dans le coin, il manque deux ou trois taxis adaptés. Alors, si tu veux avoir un taxi, tu vas être obligé de l'adapter.

J'imagine que ce doit être disponible, ces données-là. Est-ce que vous pensez que je suis dans le champ?

Mme Giroux (Céline): Pas du tout.

M. Grondin: Bon. O.K.

Mme Giroux (Céline): Pas du tout. Je pense qu'on a discuté de ces choses, et pour nous aussi c'est important. Il y a plusieurs acteurs, hein, dans tout ça. Et, si on parle du transport adapté qui pourrait être fait aussi autrement, avec peut-être pas des gens qui ont des problèmes, si vous voulez, moteurs comme ceux qu'on décrit parfois, là, dans ça, mais il y a d'autres personnes handicapées qui pourraient se servir d'autres types de transport qui existent. Et il y a des flottes de disponibles au ministère de la Santé et des Services sociaux, il y a le ministère des Transports qui est concerné, bien entendu, il y a l'Emploi et Solidarité sociale, le ministère de l'Éducation. Ils ont le transport scolaire, au ministère de l'Éducation. Donc, plusieurs de ces acteurs-là sont conscients qu'on doit travailler ensemble pour avoir la lumière sur ce dont on dispose et aussi comment est-ce qu'on peut le rendre plus efficace, ce transport-là, au plus grand nombre de personnes, y compris ceux qui ont un handicap différent d'un handicap moteur, parce que, là, c'est un autre type de transport qu'ils ont besoin, mais aussi pour les personnes qui vieillissent et qui développent d'autres types de...

Alors, je trouve que, oui, c'est exact, nous devons avoir un portrait juste des besoins de l'ensemble de la population dans chacun des territoires et après ça

voir comment y répondre, et je pense que c'est ce qu'on essaie de faire avec le projet de loi en augmentant le nombre de véhicules déjà. Et Mme la ministre, ce que j'ai cru comprendre tout à l'heure, quand elle s'est exprimée, c'est en disant: Bien, pour le moment, on va aller jusque-là, mais, si ça ne suffit pas, on fera un pas de plus. Alors, ça augure bien.

● (16 h 50) ●

M. Grondin: Mais, dans le même sens, moi, je vous inviterais, vous, et toutes les associations, et même les gens à la maison, si vous avez des choses qu'on pourrait améliorer le projet de loi, c'est facile aujourd'hui, là, on a ça, là. Dans l'espace de cinq minutes, on en a peut-être déjà d'arrivés dans nos bureaux, des commentaires, alors faites-nous-le savoir. Ici, on est à la première étape du projet de loi. Alors, on va avoir d'autres étapes. Et, si on est capables de l'améliorer encore plus pour donner le service qu'on doit donner, bien, je pense, ça va faire plaisir à tout le monde. Là-dessus, je vais passer la parole à mon collègue.

Le Président (M. Reid): Oui. M. le député de Drummond.

M. Schneeberger: Bonjour. Tantôt, vous nous avez parlé que certaines villes avaient moins de services que d'autres. Avez-vous une liste de ça? Où est-ce qu'on pourrait mettre la main dessus pour voir, dépendamment des régions, le... C'est-u une liste publique?

Une voix: Drummondville.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Schneeberger: Drummondville. C'est ça, Drummondville.

Des voix: ...

Mme Giroux (Céline): Je l'entendais tantôt, il dit: Je ne suis pas de Drummondville. En fait, oui, on a fait le tour, on a le portrait, là. Ça a été long à obtenir toutes les informations. Si je le regarde au niveau de la population en général, on dirait: 99 %, 99,5 %, on dit même 99,5 % de la population est desservie par le transport adapté, mais ce n'est pas égal sur chacun des territoires. Alors, ce 1 %, si vous voulez, ou ce 0,5 % se retrouve dans des régions éloignées où est-ce que, bon, tu n'as pas les services qu'il faut puis ni au point de vue régulier collectif ni particulier. Alors, c'est ça, le travail qu'il nous reste à faire, parce que d'abord il fallait l'identifier, il fallait le faire, cet état de situation là: où c'était, les villes qui n'étaient pas desservies, les petits hameaux, les villages enfin qui n'étaient pas desservis. L'objectif est de s'assurer que non seulement partout on l'aura, mais qu'il y aura aussi un service interconnexion entre les différentes municipalités. Et c'est pour ça que je vous dis que ce n'est pas final et qu'il y a des retardataires, parce que la loi l'obligeait, à ce que les municipalités transigent avec des organisations pour offrir le transport adapté. Là, on ne parle plus rien que du taxi, là, on déborde un peu, mais c'est ça.

M. Schneeberger: Il reste-tu du temps?

Le Président (M. Reid): Oui, encore. Oui, oui.

M. Schneeberger: O.K. Bien, vu qu'on déborde un petit peu... parce que, moi, souvent, en étant député, souvent il y a beaucoup de personnes qui viennent se plaindre ou bien qui viennent amener des commentaires à nos bureaux. Et plus qu'autrement j'ai eu beaucoup plus de commentaires négatifs pas sur l'offre de taxi adapté, mais au niveau du transport en commun, où est-ce que beaucoup de personnes âgées voudraient avoir des autobus à plancher surbaissé, ou un manque d'aide. Souvent, les personnes, ils vont faire leurs emplettes, là, ils ont leurs mains pleines puis ils ne sont pas capables de prendre la rampe, là, pour monter dans l'autobus. Est-ce que, vous, à l'Office, aussi il y a des choses qui sont couramment répertoriées? Parce que, moi, c'est surtout sur ce côté-là, là, qui... les problèmes sont beaucoup plus nombreux de ce côté-là, puis ça fait partie aussi des transports adaptés, dans le fond.

Mme Giroux (Céline): Ça fait partie des plaintes que nous recevons, et nous avons eu des plaintes qui étaient quand même assez... À propos des autobus à plancher surbaissé, il y a une municipalité, entre autres, qui avait des autobus, qui avait acquis des autobus — le ministère des Transports paie pour qu'ils aient ces autobus à plancher surbaissé — et les chauffeurs ou, je ne sais pas, dans la compagnie, on a vissé... de sorte que le plancher surbaissé ne fonctionnait pas. Alors, vous vous rendez compte, on a un appareil qui est adapté, un véhicule qui est adapté, mais on a bloqué le processus pour ne pas qu'il fonctionne. Alors, on a amené ça au ministère des Transports et porté plainte en quelque sorte pour que le problème ne se... bon, d'abord qu'il se règle, d'une part, et, deuxièmement, que ça ne se reproduise plus.

Alors, oui, on a des plaintes de toute nature de personnes qui se comportent mal. Nous intervenons, nous représentons ces gens-là individuellement et collectivement pour éviter ce genre de situation là.

Une voix: Si vous permettez...

Mme Giroux (Céline): Oui. Pierre va compléter.

M. Berger (Pierre): Il y a aussi, dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, une disposition à l'effet que les sociétés de transport, les organismes qui offrent du transport en commun doivent faire un plan de développement ou rendre accessible leur réseau régulier de transport.

Et, à ce niveau-là, c'est sûr que l'achat d'autobus surbaissés fait partie des conditions. Et le ministère des Transports finance en grande partie l'acquisition de ces autobus-là, ce qui fait que dans le temps la situation devrait pouvoir se corriger si bien sûr les sociétés de transport ne soudent pas les plateformes élévatrices comme ça s'est produit à un endroit. Mais donc il doit y avoir une volonté. C'est sûr qu'il y a présentement certains délais dans la production des plans de développement. Il y a eu certains plans qui ne faisaient pas tout à fait l'affaire du ministère des Transports qui a demandé aux

sociétés de transport de refaire un peu leurs devoirs là-dessus. Et il y a eu des mesures qu'ils ont prises, là, pour s'assurer que ces plans de développement là puissent avoir une qualité minimale pour pouvoir améliorer sensiblement l'accès au transport en commun pour un grand nombre de personnes.

Ceci dit, le transport adapté va toujours demeurer une nécessité parce qu'on ne pourra pas rendre accessibles les réseaux réguliers au complet. Et, dans ce sens-là, le taxi accessible fait aussi partie d'une offre de services sur laquelle il faut développer. Puis il faut, effectivement, là, comme la question du député de Beauce, en tout cas le commentaire, il faut que l'offre rencontre la demande. Et donc, sur le nombre de taxis, il en faut suffisamment. Et il y a des choix qu'on doit faire parce qu'effectivement, dans une société idéale, si tous les taxis étaient accessibles, bon, tant mieux, mais sauf qu'au prix que ça coûte on a peut-être plus à gagner à investir ces sous-là dans d'autres types de déplacement parfois pour faciliter le déplacement des personnes handicapées.

Le Président (M. Reid): Oui. Ça va? Alors, je vais maintenant passer la parole au représentant du deuxième groupe d'opposition, M. le député de Verchères.

M. Bergeron: Merci, M. le Président. Alors, bonjour. Je vais reprendre la balle au bond, M. Berger. Alors, selon vous, si j'ai bien compris, à 400 véhicules adaptés, l'offre rencontrerait la demande, selon les chiffres que vous avez à l'Office des personnes handicapées.

M. Berger (Pierre): C'est-à-dire, selon ce qu'on connaît de la situation, c'est un nombre qui de prime abord nous semble intéressant et suffisant si bien sûr la distribution se fait correctement sur l'ensemble du territoire.

Mais c'est sûr que tantôt M. Martin dans son intervention avait spécifié qu'il y a des endroits où il va falloir regarder qu'est-ce qu'on fait, puis il y a des situations spécifiques. Et là-dessus il y a déjà une disposition dans la loi, au niveau des permis spéciaux qui peuvent être accordés, qui devrait faciliter cet élément-là. Mais aussi, un propriétaire de taxi, s'il y a une demande qui augmente, un propriétaire... ceux qui font du service de transport par taxi, avec le vieillissement de la population, peuvent avoir un intérêt éventuellement, s'ils voient qu'il y a une croissance de la demande de ce côté-là, à être les premiers à avoir un taxi accessible pour s'approprier une clientèle aussi. Dans ce sens-là, il y a un ajustement qui devrait se faire naturellement. Mais il va falloir surveiller pour s'assurer que ça rencontre toujours la demande. Et il y a sans doute une difficulté à documenter ça comme il faut. Tantôt, on parlait de données, mais il y a quand même suffisamment de données probantes pour croire que présentement, l'évaluation qui est faite, on n'est pas en mesure, nous, de la remettre en question. Loin de là. Mais, si, à un moment donné, il y a une croissance de la demande, pour toutes sortes de raisons, bien sans doute qu'on va faire nos représentations auprès du ministère des Transports pour que les correctifs soient faits.

Puis je ne pense pas que... Il y a une ouverture de ce côté-là, de toute manière, à s'ajuster selon le besoin, là.

M. Bergeron: Compte tenu du fait qu'il a semblé, lors de la précédente comparution, que le ministère n'était pas au fait d'un certain nombre d'informations notamment concernant Drummondville, est-ce qu'on peut présumer que la conclusion à laquelle vous en arrivez à partir des chiffres que vous avez été partagée avec le ministère des Transports pour qu'il puisse établir le chiffre de 400?

M. Berger (Pierre): Bien, la situation de Drummondville est connue par le ministère des Transports. D'ailleurs, on siège au même comité et à la même table qui a fait l'analyse de l'état de la situation. Donc, le ministère des Transports, ils sont au courant de la situation de Drummondville.

M. Bergeron: Donc, je comprends de ce que vous me dites que, lorsque le ministère des Transports a établi l'objectif à 400, c'était en étroite discussion ou en consultation avec l'Office des personnes handicapées...

M. Berger (Pierre): Non. En fait, le problème de Drummondville...

M. Bergeron: ...ce qui vous permet de dire que 400, ça a bien du bon sens.
● (17 heures) ●

M. Berger (Pierre): Le problème de Drummondville, où il y a seulement un taxi accessible, est connu, et, le besoin, nous, on l'a en se basant sur des données que nous fournit aussi le ministère des Transports. On ne va pas chercher, on ne fait pas des enquêtes partout au Québec pour avoir le portrait complet, il y a un ministère qui a certaines responsabilités à cet égard-là.

M. Bergeron: Donc, c'est le ministère qui vous a transmis des infos?

M. Berger (Pierre): Le ministère fait le suivi de ça, et, nous, on pose des questions au ministère pour s'assurer qu'il fasse le suivi. Et, dans ce suivi-là, bien...

M. Bergeron: Donc, c'est sur la base des chiffres du ministère que vous arrivez à la conclusion que 400, ça a bien de l'allure.

M. Berger (Pierre): Bien, oui. Effectivement, selon les évaluations qu'ils ont faites, on n'a pas de raison de remettre en question les données du ministère des Transports là-dessus. Et, si on s'aperçoit que le travail est mal fait, on aura des raisons, à ce moment-là, de remettre en question le chiffre.

M. Bergeron: Et comment pourriez-vous vous apercevoir que le travail est mal fait?

M. Berger (Pierre): Bon. Écoutez, moi, je n'ai pas relu les études de façon détaillée que le ministère des Transports a faites, mais de toute manière, présentement, vous avez à peu près 200 taxis accessibles sur le territoire qui répondent à une partie de la demande. Le

nombre de plaintes, par rapport à l'accessibilité du service, n'est pas très élevé. En doublant à peu près cette possibilité-là, j'imagine que la qualité... À prime abord, juste par le sens commun, on peut voir qu'il va y avoir une réponse qui va être déjà beaucoup plus grande. Si on s'aperçoit qu'il y a des problèmes, s'il y a des plaintes, s'il y a des gens qui nous signalent que le service n'est absolument pas disponible, il est certain qu'on fera des représentations en conséquence. Mais, en fonction de la fréquentation actuelle, parce que c'est là-dessus que c'est basé, les données du ministère des Transports, et le nombre de taxis disponibles, bien, en augmentant ce nombre-là à 400, bien il y a des bonnes raisons de croire que... Puis c'est des évaluations qui ne sont pas si conservatrices que ça, là, qu'ils ont faites pour évaluer ça.

M. Bergeron: Comme le signalait Mme la ministre tout à l'heure, on ajustera quand on sera rendu là puis on verra la situation.

M. Berger (Pierre): C'est ça. Puis je ne pense pas qu'ils soient fermés non plus à s'ajuster selon la demande. Si on s'aperçoit qu'ils le sont, on fera des représentations.

M. Bergeron: Bien, non, Mme la ministre le disait elle-même tout à l'heure, effectivement.

Écoutez, peut-être deux dernières questions. La première concerne un petit passage qu'on retrouve à la page 9. Je me permets de le citer puis peut-être vous demander de le clarifier parce que ça ne m'apparaît pas clair. Vous dites: «Deux organisations s'occuperaient dorénavant de représenter les intérêts des chauffeurs de taxi — Travaillateurs 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.» Est-ce possible de le clarifier? Parce que vous semblez vous réjouir du fait qu'il y ait deux organisations mais que ça va dans le sens de la position défendue par l'office en faveur de la création d'une association unique.

Mme Giroux (Céline): ...la parole à Karoline Mc Graw.

Mme Mc Graw (Karoline): On faisait référence à la table qui devient permanente donc, qui devient un forum de discussion de l'industrie du taxi. Puis aussi, dans l'allocation de Mme Giroux, on voulait collaborer, l'office était prêt aussi à collaborer. Donc, on se réjouissait que la table devienne un organe permanent, puis c'est dans le projet de loi n° 96.

M. Bergeron: En effet, mais, corrigez-moi si je me trompe, il ne va pas demeurer deux organisations.

Mme Mc Graw (Karoline): Vous voulez dire...

(Consultation)

Mme Mc Graw (Karoline): Deux organisations: une va représenter les chauffeurs puis une va représenter les propriétaires de taxi. C'est ça. Donc, ça va parler, disons,

plus d'une même voix, de chaque côté. C'est ce que ça entend.

M. Bergeron: O.K. Dernière question concernant la question des abus.

Mme Giroux (Céline): Des?

M. Bergeron: Les abus.

Mme Giroux (Céline): Des abus.

M. Bergeron: Les abus.

Mme Giroux (Céline): Oui.

M. Bergeron: Parce que vous êtes les deuxièmes intervenants, cet après-midi, à soulever cette question-là, et puis je pense qu'on a exprimé fort judicieusement le fait que très souvent les personnes handicapées ne vont pas être enclines à dénoncer les abus, et c'est ce qui peut peut-être expliquer l'interrogation qu'avait notre collègue de Beauce-Nord à l'effet qu'il n'y a pas tant de plaintes que ça, mais ça s'explique, là. Bon. Vous avez exprimé le souhait qu'un mécanisme de gestion des plaintes soit instauré. Au départ, vous auriez aimé que cette instance ou ce mécanisme de gestion des plaintes soit assumé par qui? Par la commission, par le ministère ou par la table, comme le suggérerait la ministre? Au départ, qu'est-ce que vous auriez souhaité voir?

Mme Giroux (Céline): Ce que vous voyez dans le mémoire, c'est le ministère. Nous avons signalé que c'était le ministère des Transports qui pourrait piloter une telle création de mécanisme de gestion des plaintes.

Mme la ministre a fait une proposition tout à l'heure. Nous, ce qu'on voulait, c'était s'assurer que ce serait facilitant pour les personnes handicapées de porter plainte et d'être soutenues puis d'assurer que ce soit un mécanisme indépendant. Je ne veux pas dire par là que la Commission des transports n'est pas un mécanisme indépendant. C'est un tribunal administratif. Et, si j'ai laissé penser qu'elle pourrait rendre des jugements qui ne sont pas tout à fait comme il se doit, ce n'est pas du tout ce que j'ai voulu signaler, parce qu'il y a de la jurisprudence très claire de la Commission des transports, où une personne handicapée justement s'est adressée... elle a eu, elle, à surmonter tout ce processus et aller à la Commission des transports, et elle a eu gain de cause parce qu'on avait surchargé le tarif qui était en fait un tarif autre que celui qu'on demandait. Alors, le mécanisme auquel nous pensons, on dit: Il y en aurait possiblement deux, parce que, si les organisations respectives de transport, même dans leurs codes de déontologie, même par règlement et tout ce qu'on voit comme possibilité de sanctions éventuelles qui peuvent se retourner contre eux, bien, surtout pour les compagnies de taxi, ils ont avantage à peut-être instaurer dans leurs organisations un service de gestion des plaintes.

Puis après ça qu'est-ce qui arrive si ça ne fonctionne pas? On se disait: Il faudrait qu'il y ait une instance supérieure en quelque sorte ou un deuxième choix. Quel serait-il? On avait suggéré dans le mémoire le ministère des Transports. Là, on a une autre proposition. Ce qu'on

veut, c'est qu'il en existe un, parce qu'à venir jusqu'à date, là, ça ne fonctionne pas, et puis c'est laborieux puis c'est coûteux si on s'en va devant un tribunal. Il y en a plusieurs qui se sont plaints à la Commission des droits de la personne. Ça semble, bon, devenir presque systématique dans certains endroits. Ce n'est pas que des cas individuels. On a effectivement entendu beaucoup de ces plaintes-là et, au fil des ans, on dit: Bien, ça ne peut plus continuer. Et c'est vrai que les gens nous expriment qu'ils ne sont pas capables de porter le fardeau de se lancer en avant puis tout seuls de se battre contre le chauffeur qui leur répond: Bien, c'est ta parole contre la mienne, alors vas-y; je vais y aller, moi, devant le tribunal, puis c'est deux versions contradictoires, alors on verra bien ce que le juge va décider.

Voyez-vous dans quelle situation la personne se place? Alors, c'est pour ça qu'il faut trouver un moyen d'aider ces gens à... puis à régler peut-être hors cour, rapidement, des situations avant qu'elles dégénèrent, et que ça ait un effet dissuasif. Donc, ce mécanisme-là, là, comme le disait Pierre, tout à l'heure, avec Mme la ministre, ça vaut la peine qu'on l'examine, comment le structurer pour avoir la bonne voie et le mandat qu'il faut lui donner pour que les personnes handicapées se sentent à l'aise d'aller vers ça et qu'il y ait des représentants après ça qui, bon, fassent le chemin qu'il faut pour qu'on fasse cesser cette situation.

M. Bergeron: Je réfléchis à haute voix...

Le Président (M. Reid): Rapidement.

M. Bergeron: ...un peu comme la ministre l'a fait tout à l'heure, en me disant qu'il faut effectivement que le mécanisme soit souple, soit simple, soit accessible pour ne pas effectivement que ça devienne une espèce d'empêchement ou que ça constitue un mur infranchissable qu'on ne veuille pas arperter. Cependant, il faut, pour essayer de trouver, comme vous le disiez, une espèce d'entente à l'amiable. Mais cependant, si on n'arrive pas à trouver une entente, il faut quasiment envisager une deuxième instance, de telle sorte qu'on puisse envisager des sanctions éventuellement, tout en maintenant un mécanisme relativement souple pour nous mener à la deuxième étape.

● (17 h 10) ●

Mme Giroux (Céline): ...bien c'est sur, elle a la juridiction, elle peut sévir et elle l'a montré par le passé: elle a sévi, elle a imposé des sanctions très claires. Il peut suspendre le permis, il peut perdre son permis, mais pour ça il faut faire un procès, hein, on en arrive à un procès. Et ce n'est pas facile, quand tu es une personne handicapée, d'avoir la force d'affronter, pour eux autres, un système, et seuls, avec quelqu'un qui les menace en disant: Bien, ma parole vaut bien la tienne, puis on verra bien.

Le Président (M. Reid): Mme Giroux, M. Berger, Mme Mc Graw, merci beaucoup pour votre contribution.

J'ajourne les travaux jusqu'à demain, 9 h 30, dans cette même salle, où la commission poursuivra son mandat.

(Fin de la séance à 17 h 11)