

Alliance des Regroupements des usagers du transport adapté du Québec

ARUTAQ

8570, rue Hochelaga

Montréal (Québec) H1L 2M3

Téléphone : (514) 276-1049

Sans frais : 1 866-444-1049

Télécopieur : (514) 276-4193

Courriel : arutaq@bellnet.ca

Consultation sur l'industrie du taxi

MÉMOIRE

Déposé à la
**Commission du conseil municipal sur le transport, la gestion des
infrastructures et de l'environnement**

1 décembre 2010

L'Alliance des Regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ) est un organisme provincial à but non lucratif, incorporé en 1988, et représentant les usagers du transport adapté du Québec. En 2010, elles sont environ 80,000 personnes admises à des services de transport adapté en vertu d'une Politique gouvernementale d'admissibilité. Notre mission a pour objectifs de soutenir ces personnes, de favoriser la création de nouveaux regroupements régionaux, de promouvoir le développement des services de transport adapté, **incluant les services de transport par taxi**, répondant aux besoins des personnes handicapées, de manière à leur assurer des services de transport adéquats et sécuritaires, tel que le stipule la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1).

L'ARUTAQ mène donc des actions et propose des changements susceptibles d'améliorer les services de transport adapté en fonction des particularités des personnes handicapées, et elle entretient des liens de collaboration et d'échange avec les différents intervenants en transport, à travers tout le Québec, dont ceux provenant de l'industrie du transport par taxi. À cet égard, 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* (L.R.Q., chapitre S-6.01).

Nous tenons à remercier la Commission du conseil municipal sur le transport, la gestion des infrastructures et de l'environnement de sa convocation dans le but d'entendre nos représentations sur l'industrie du transport par taxi à Montréal. 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 par taxi des personnes handicapées, dont celles qui se déplacent en fauteuil roulant.

D'emblée, il nous apparaît pertinent de signifier l'importance que représente l'industrie du taxi, **plus particulièrement pour les personnes handicapées**. Sur ce point, en octobre 2005, suite à des consultations auxquelles nous avons participé sur la mise en application de la réforme du transport par taxi, le ministre des Transports du Québec indiquait clairement dans son *Rapport sur la loi concernant les services de transport par taxi*, « *Le transport adapté pour les personnes handicapées constitue un marché important pour l'industrie du taxi, qui, de plus en plus, est appelée à y jouer un rôle actif.* »

(Rapport sur la Loi concernant les services de transport par taxi, Ministère des Transport du Québec, octobre 2005, page 29). Nous soutenons cet énoncé. Cependant, le développement déjà prévisible représentera pour cette industrie un défi important, voire incontournable, en terme d'adaptation des services à des besoins diversifiés de cette clientèle, ce qui, à notre avis, devrait être facilité par le fait que déjà le taxi adapté pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant est apprécié, en ce sens qu'il représente la réponse à un besoin spontané de déplacement et qu'il possède des caractéristiques d'universalité et de souplesse. Par ailleurs, nous ne pouvons passer sous silence une certaine résistance ou le peu d'intérêt qui semble habiter cette industrie à devenir véritablement un acteur de ce développement durable qui la concerne.

C'est, néanmoins, habité par un espoir que nous portons à votre attention des aspects qui nous semblent prioritaires, dans l'intérêt des personnes utilisatrices des services de taxis adaptés.

UNE DISPONIBILITÉ DE TAXIS ACCESSIBLES

Depuis une dizaine d'années, le taxi adapté pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant a connu un essor significatif, à tel point que ce type de véhicule assume, à lui seul en 2010, environ 60% des déplacements effectués au Québec, ce pourcentage atteignant les 75% sur l'Île de Montréal et ce, dans le cadre des ententes réalisées avec des organismes, dont la Société de transport de Montréal. Tel que souligné plus tôt, les utilisateurs de ces services adaptés ont salué à maintes reprises l'existence de ce mode de transport en raison de ses caractéristiques d'universalité et de souplesse.

Nous avons, depuis plusieurs années, fait valoir l'importance de la présence de ce mode de transport dans toutes les régions du Québec, incluant Montréal, et bien que des avancées aient été faites à ce niveau, la pertinence que soit augmenté le nombre de ces véhicules spécialisés demeure toujours aussi présente et les fondements de notre demande sont, après toutes ces années, également les mêmes. En effet, encore en 2010, sur un territoire comme celui de Montréal, des besoins de transport par taxi privé pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant sont non répondus. Cette situation fait référence à deux réalités bien concrètes, l'une étant la conséquence de l'autre : la majeure partie des taxis adaptés sont utilisés dans le cadre de

contrats, dont celui établi avec la Société de transport de Montréal qui doit répondre aux besoins de déplacement des personnes handicapées. Bien que des efforts aient été réalisés par le Bureau du taxi de Montréal, la constance de l'offre de service en terme de disponibilité demeure préoccupante, les chauffeurs de taxi préférant s'en tenir à des contrats réalisés, entre autres avec la Société de transport de Montréal. Ils deviennent ainsi non disponibles pour la clientèle qui manifeste un besoin spontané d'un transport par taxi adapté privé. Cette situation, qui prévaut même durant le jour, est particulièrement présente le soir et la nuit où le service pour des personnes qui n'ont d'autres moyens de se déplacer devient quasi ou carrément inexistant en raison de cette indisponibilité de taxis adaptés.

On ne peut passer sous silence que la situation entourant le taxi adapté est également préoccupante pour un Organisme de transport, tel la Société de transport de Montréal, comme le démontre l'*Étude sur le transport par taxi accessible sur l'Ile de Montréal*, du 29 octobre 2008. En effet, en associant les besoins actuels à des perspectives à court terme, cette étude indique que la Société de transport de Montréal prévoit « *une hausse annuelle moyenne de près de 20% pour les déplacements par taxi accessible entre 2008 et 2014* » ce qui est très important. On y indique, par ailleurs, que l' « *on peut entrevoir à moyen terme des besoins accrus pour des clients institutionnels* » et qu' « *il existe un certain potentiel de croissance du marché privé pour les particuliers* » (p. 17).

D'autre part, prenant en considération l'incontournable réalité liée au vieillissement de la population, tous les intervenants s'entendent également sur un accroissement important déjà prévisible de la demande de services pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite et ce, à travers tout le Québec, incluant bien sûr l'Ile de Montréal. Et, nous savons déjà que, malgré tous nos efforts concertés en ce sens, les avenues visant l'accessibilité universelle ou même l'accès à un transport collectif, ne pourront répondre aux besoins des personnes qui nécessitent un service de porte à porte. Conséquemment, et tel que le précise l'étude nommée précédemment, « *À moins que l'industrie (du taxi) n'adopte des stratégies susceptibles d'améliorer la desserte des personnes en fauteuil roulant par les titulaires de permis réguliers, la meilleure façon de répondre aux besoins des personnes en fauteuil roulant semble passer par les permis restreints plutôt que par les permis réguliers avec véhicules accessibles* » (p.19). Or, il faut bien le mentionner, les démarches que doit entreprendre un demandeur de permis restreint sont, elles aussi, fastidieuses, lourdes, voire

décourageantes pour les personnes désireuses d'offrir un service de transport spécialisé aux personnes en fauteuil roulant.

En référence à cette portion du libellé de l'article 10.1 de la *Loi concernant les services de transport par taxi*, « *Ce nombre, selon son appréciation, doit tenir compte, pour chaque agglomération concernée, d'un équilibre entre la demande de services par taxi et la rentabilité des entreprises des titulaires de permis de propriétaire de taxi.* », nous croyons en la pertinence d'introduire de nouveaux éléments d'évaluation se rapportant davantage à des réalités humaines et qui se basent sur le droit à un transport pour des personnes en fauteuil roulant désireuses de se déplacer de façon spontanée durant le jour, le soir ou la nuit.

Prenant en considération les éléments qui précèdent, **nous recommandons :**

- **Que soient évalués, sur le territoire de Montréal, les besoins actuels et ceux à prévoir concernant les services de transport par taxi accessible ;**
- **Qu'en fonction des besoins ainsi déterminés, que des démarches concertées soient réalisées dans le but que soit facilité le processus d'obtention de permis restreints pour le transport des personnes en fauteuil roulant.**

LA FORMATION DES CHAUFFEURS DE TAXI

S'il est un aspect majeur en lien avec les services à la clientèle, c'est bien celui d'avoir une connaissance juste et adéquate de cette clientèle. N'oublions pas que le transport par taxi, comme il en est pour tout autre mode de transport des personnes, implique une imputabilité au niveau de la sécurité dans les déplacements et dans la qualité des services.

Or, le 12 février 2010, le ministère des Transports du Québec annonçait, par voie d'un communiqué, la Formation obligatoire pour les chauffeurs de taxi sur le transport des personnes ayant des limitations, le cours d'une durée de sept (7) heures devant obligatoirement être suivi par les chauffeurs de taxi avant le 31 décembre 2011. Ce cours qui « *fournit aux chauffeurs des outils leur permettant de développer et de maintenir une attitude assurant un service qui répond aux besoins réels des personnes qui rencontrent des*

obstacles particuliers dans leurs déplacements », est une initiative qui avait reçu l'appui de la Table provinciale de l'industrie du taxi, dont nous sommes membre représentant la clientèle. Paradoxalement, à l'heure même où l'on retrouve, sur le seul territoire de l'Île de Montréal, près de la moitié du nombre total des taxis adaptés au Québec, ce territoire, de par le statut particulier qui lui est conféré, est dispensé de cette Formation obligatoire mise sur pied par le MTQ. Ce paradoxe retient particulièrement notre attention lorsque nous évoquons les constats suivants :

1. Le nombre important de personnes admises au transport adapté, résidant sur le territoire de l'Île de Montréal et qui requièrent des services de taxi pour se déplacer, de façon sécuritaire et tenant compte d'une adéquation des attitudes liées à leurs particularités;
2. La plaque tournante que représente l'Île de Montréal en terme de transit pour toutes les personnes handicapées ou à mobilité réduite, en provenance d'autres régions et qui nécessitent, elles aussi, de se déplacer en toute sécurité et de manière adéquate, dans cet espace géographique. De ce fait, Montréal ne peut prétendre ne pas être lié à l'ensemble du Québec.

Nous appuyant sur les éléments qui viennent d'être énoncés, **nous recommandons :**

- **La mise sur pied d'une formation obligatoire pour tous les chauffeurs de taxi de l'Île de Montréal dont le contenu sera similaire à celui rendu obligatoire par le MTQ et qui est octroyé actuellement aux chauffeurs de taxi des autres régions du Québec.**

LE BUREAU DU TAXI ET DU REMORQUAGE DE MONTRÉAL

La création, en 1987, par la Communauté urbaine de Montréal, du Bureau du taxi et du Remorquage (BTR), a, selon nous, été une initiative intéressante pour un territoire aussi peuplé que celui de l'agglomération de l'Île de Montréal. En effet, sa mission étant de s'impliquer dans l'amélioration de la qualité des services de transport par taxi pour la population de ce secteur géographique, de même que pour ses visiteurs, tout en voyant à l'application de la Loi et des règlements qui y sont inhérents, dans une industrie où les dispensateurs de services ont un statut de travailleurs autonomes, ne peut

qu'influencer de façon bénéfique un milieu où des visées complètement divergentes sont susceptibles d'être présentes. Nous croyons que l'objectif que vise le BTR à l'effet de « *favoriser la concertation entre les principaux intervenants de l'industrie du taxi et des organismes gouvernementaux en ce qui a trait aux diverses pratiques prévalant dans l'industrie* » est en lien avec cette volonté d'améliorer la qualité des services.

Par ailleurs, des réalités telles 1) des transformations importantes, au fil des années, dans les habitudes de déplacements des personnes, ce qui est également le cas pour les personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite, 2) un vieillissement de la population déjà prévisible et dont l'incidence peut s'avérer significative dans les besoins de transport par taxi sur le secteur géographique de l'Ile de Montréal, les personnes âgées ayant tendance à devenir résidents de grandes villes, pour se rapprocher des services, dont ceux concernant la santé, nous amènent forcément à considérer le développement de l'industrie du taxi en y incluant des perspectives qui tiennent compte des besoins actuels et futurs des citoyens Montréalais.

Nous croyons que le développement des modes de transport, dont celui du transport par taxi, devra être en lien avec ces nouvelles réalités et s'adapter à des clientèles qui nécessiteront des réponses adéquates à des besoins particuliers sur le plan de la mobilité.

La nécessité d'une vision intégrée des services de transport par taxi pour tous les citoyens, incluant les personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite, dans une visée de développement durable et harmonieux, tenant compte des aspects qui précèdent et des besoins de transport par taxi qui sont déjà sollicités de façon importante par différentes organisations, dont la Société de transport de Montréal et les intermédiaires de services, et qui le seront davantage dans l'avenir, requiert dans son application la présence d'une instance tel le Bureau du taxi de Montréal.

À cet égard, **non seulement l'exercice d'un rôle de coordination des services de transport par taxi sur l'Ile de Montréal s'avère nécessaire, mais nous recommandons qu'il le soit par l'entremise du Bureau du taxi de Montréal et qu'à cet effet, il soit doté d'une constitution composée d'un conseil d'administration représentant les différents partenaires de l'industrie, incluant les personnes handicapées ou celles dont la mobilité est réduite, de même que d'une charte lui permettant d'exercer une**

indépendance accrue pour jouer pleinement ce rôle de coordination dans un but d'amélioration de la qualité des services à la population et aux visiteurs sur le territoire de Montréal, et de concertation entre les principaux partenaires de l'industrie du taxi, ces objectifs devant s'opérer avec une vision intégrée des services de transport par taxi actuels et futurs, en provenance d'une clientèle diversifiée qui requiert et requerra ces services.

Nous vous remercions de votre attention.

N.B. : Les recommandations sont reproduites à la page 9 du présent document.

Pour information :

Rosanne Couture, directrice générale
(514) 276-1049

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

Consultation sur l'industrie du taxi à Montréal

Recommandations

Déposées à la Commission du conseil municipal sur le transport, la gestion des infrastructures et de l'environnement

POUR UNE DISPONIBILITÉ DE TAXIS ACCESSIBLES, nous recommandons :

- **Que soient évalués, sur le territoire de Montréal, les besoins actuels et ceux à prévoir concernant les services de transport par taxi accessible ;**
- **Qu'en fonction des besoins ainsi déterminés, que des démarches soient réalisées dans le but que soit facilité le processus d'obtention de permis restreints pour le transport des personnes en fauteuil roulant.**

POUR NOUS ASSURER DE LA FORMATION DES CHAUFFEURS DE TAXI, nous recommandons :

- **La mise sur pied d'une formation obligatoire pour tous les chauffeurs de taxi de l'Île de Montréal, dont le contenu sera similaire à celui qui est octroyé actuellement aux chauffeurs de taxi des autres régions du Québec.**

CONCERNANT LE BUREAU DU TAXI ET DU REMORQUAGE DE MONTRÉAL

- **Non seulement l'exercice d'un rôle de coordination des services de transport par taxi sur l'Île de Montréal s'avère nécessaire, mais nous recommandons qu'il le soit par l'entremise du Bureau du taxi de Montréal et qu'à cet effet, il soit doté d'une constitution composée d'un conseil d'administration représentant les partenaires de l'industrie, dont les personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite, de même que d'une charte lui permettant d'exercer une indépendance accrue pour jouer pleinement ce rôle de coordination dans un but d'amélioration de la qualité des services à la population et aux visiteurs sur le territoire de Montréal, et de concertation entre les principaux partenaires de l'industrie du taxi, ces objectifs devant s'opérer avec une vision intégrée des services de transport par taxi actuels et futurs, en provenance d'une clientèle diversifiée qui requiert et requerra ces services.**

Pour information : Rosanne Couture, directrice générale
(514) 276-1049

Le 1 décembre 2010.