



Alliance des Regroupements des Usagers du Transport Adapté du Québec

8570 rue Hochelaga, Montréal (Québec) H1L 2M3
Téléphone : (514) 276-1049
Télécopieur : (514) 276-4193
Courriel : arutaq@bellnet.ca

MÉMOIRE

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

Projet de loi 17

**Loi concernant le transport rémunéré de
personnes par automobile**

Déposé à la
Commission des Transports et de l'environnement

Lors de notre Audition particulière
le 7 Mai 2019

Table des matières

	Page
Notre mission	3
Un bref historique du transport adapté au Québec	4
La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées	4
La Politique d'admissibilité au transport adapté	4
Le Programme d'aide gouvernementale au transport adapté	4
Une industrie du taxi réglementée dans l'offre de services publics aux personnes handicapées	5
Le Programme de subventions aux véhicules-taxi accessibles	5
L'émission de permis restreints	6
Une formation obligatoire pour tous les chauffeurs de taxi	6
Une Table de concertation provinciale des intervenants de l'industrie du taxi : de 2006 à 2016	7
Des améliorations dans les services de transport par taxi	8
Le transport adapté aux personnes handicapées, en 2019	9
Les réalités inhérentes au transport adapté aux personnes handicapées	9
Le vieillissement de la population et l'accroissement de la clientèle du transport adapté	11
Monsieur le Ministre : Notre rencontre du 13 décembre 2018	11
Notre conception de la modernisation d'un secteur de services publics	12
Le Projet de loi 17 : des clientèles et leur principal fournisseur de services...exclus !	12
Des dispositions légales concernant les services de transport des personnes handicapées balayées du revers de la main	13
Loi concernant les services de transport par taxi	13
Règlement sur les services de transport par taxi	14
Des véhicules universellement accessibles et disponibles pour la clientèle	15
L'impact du Projet de loi 17 sur le transport des personnes handicapées	16
Monsieur le Ministre : Notre analyse de votre Projet de loi 17	19
Considérant les éléments qui précèdent...Nous recommandons	20
Une Proposition...pour un nouveau libellé	21
Un Résumé de notre mémoire	23
Nos Remerciements	24

Alliance des Regroupements des Usagers du Transport Adapté du Québec

Monsieur le Président de la Commission
Distingués Députés et Parlementaires
Monsieur le Ministre des Transports.

Note au lecteur : Ce document n'est pas un article économique ni un relevé statistique. Il fait référence au quotidien de vies humaines..

Tout d'abord, nous tenons à vous remercier pour votre invitation à la présente consultation et nous vous sommes reconnaissants pour votre écoute de nos préoccupations à l'endroit des personnes que nous représentons.

Notre mission

L'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec est un organisme provincial voué à la défense des droits des personnes handicapées admises au transport adapté, au Québec. Notre mission est donc liée au développement et à l'amélioration des services de transport adapté et ce, dans les différentes régions du Québec. Selon les derniers chiffres (bien que sommaires) du Ministère des transports, au 31 décembre 2018 elles sont plus de 121 600 personnes à nécessiter ces services sans lesquels elles ne peuvent se rendre à l'école, au travail, recevoir leurs soins de santé, aller à des activités culturelles, visiter leur famille.

Étant donné les réalités et les particularités que vivent les personnes que nous représentons, et que ce service qu'elles nécessitent en est un de porte-à-porte, l'accessibilité à des modes de transport adapté, de même que la sécurité dans leurs déplacements, depuis l'embarquement jusqu'au débarquement, constituent notre préoccupation fondamentale dans nos interventions et nos échanges avec l'ensemble de nos partenaires.

Notre rôle est donc de faire en sorte que les lois, les politiques et les programmes, de même que les aspects touchant à la sécurité dans les déplacements en transport et à la qualité dans les services soient en lien avec les réalités que vivent les personnes handicapées, sur une base quotidienne.

Nous sommes donc ici pour donner notre avis sur le Projet de loi 17 - *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*.

Pour bien comprendre comment s'est développée l'importance de l'industrie du taxi réglementée, au Québec, dans l'offre de services publics de transport adapté aux personnes handicapées, il nous semble approprié, tout d'abord, de préciser les assises qui constituent le transport adapté au Québec.

Un bref historique du transport adapté au Québec

Tout d'abord, on se rappelle qu'il y a plus de quarante ans, le Gouvernement du Québec a décrété que les personnes handicapées sont des "sujets de droits", établissant ainsi leur statut de personnes à part entière, et mettant tout en oeuvre pour favoriser leur participation sociale. Participer socialement implique de se déplacer pour aller à l'école, au travail, s'impliquer dans la communauté, rencontrer la famille et les amis, fréquenter des activités culturelles, etc., comme tous les autres citoyens. Le transport représente le vecteur de leur participation sociale. Sans le transport adapté, les personnes handicapées sont captives !

- la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* qui, depuis 40 ans, **engage** au premier chef le Gouvernement du Québec et tous ces ministères, dont le ministère des transports, dans leurs lois, leurs politiques et leurs programmes afin d'en assurer l'application.

Soulignons que dans le but que soit respectée cette Loi, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a, dans son *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en oeuvre de la politique À part entière*, colligé les mesures envers lesquelles se sont engagés les différents ministères. Ainsi, **la mesure qui engage le ministère des transports, dont le résultat est attendu en 2019, est la suivante :**

Mesure 47 : *Identifier des pistes d'harmonisation et d'optimisation des services de transports adapté et collectif au Québec afin de favoriser les déplacements sans obstacles des personnes handicapées.*

Précisons, par ailleurs, que depuis décembre 2004, la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* **oblige** les municipalités du Québec à offrir des services de transport adapté aux personnes handicapées admises à ces services.

- la *Politique gouvernementale d'admissibilité au transport adapté* qui définit les clientèles admissibles et le processus d'admission à des services de transport adapté aux personnes handicapées du Québec.
- En 1978, qui est également l'année de l'approbation de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*, le Gouvernement du Québec adopte l'obligation qui est faite aux Sociétés de transport d'offrir des services de transport adapté aux personnes handicapées pour s'assurer de leurs déplacements en fonction de leurs besoins et de leurs particularités. De façon congruente, il adopte également par décret le premier *Programme d'aide gouvernementale au transport adapté* qui va permettre dans les années qui suivront le développement du transport adapté dans les municipalités du Québec. Ainsi, de 1980 à la fin des années '90, c'est principalement par le biais de minibus que le transport adapté est

effectué. 10, 12 et même 14 personnes prenaient place à l'intérieur de ces véhicules dont le lieu de destination était différent pour chacune d'elles. On appelait ça "la run de lait". Ça prenait beaucoup de patience pour les personnes dont le lieu de destination était le plus éloigné, sans compter le risque qu'elles craignaient, celui d'arriver en retard à leurs rendez-vous. En 2019, pour une plus grande souplesse des déplacements, ce mode de transport est nettement révolu !

Une industrie du taxi réglementée dans l'offre de services publics aux personnes handicapées

Bien que la première utilisation de l'industrie du taxi en transport adapté public date de 1982, et qu'en 1984, la *Loi concernant les services de transport par taxi* ait été modifiée pour y introduire les premières dispositions relativement au transport des personnes handicapées, c'est véritablement **au début des années 2000, que s'est opéré un développement très important dans ce qui allait contribuer à davantage d'autonomie chez les personnes handicapées qui requièrent un transport adapté. En effet, une industrie réglementée, qu'est le taxi, s'ajoutait désormais à l'offre de services et faisait partie du paysage des déplacements des personnes handicapées, sur le territoire québécois.** Et comme ce développement s'avérait nécessaire, le Gouvernement du Québec a mis sur pied :

- Le ***Programme de subventions aux véhicules-taxi accessibles***, un programme nécessaire dans l'offre de services et sans lequel un nombre important des personnes en fauteuil roulant ne pourraient pas se déplacer en transport.

Rappelons que l'arrivée, en 2001, du **Programme gouvernemental de subventions pour l'adaptation de véhicules taxi accessibles**, un programme qui était souhaité par l'ensemble des intervenants impliqués dans l'organisation et l'utilisation des services de transport adapté au Québec, a permis à des véhicules d'être transformés pour devenir des véhicules accessibles aux personnes qui doivent se déplacer en fauteuil roulant, leur permettant ainsi d'accéder plus facilement aux services qu'elles nécessitent, aux projets qu'elles désirent réaliser.

Le 31 décembre 2014, on dénombrait plus de 600 propriétaires de taxi qui avaient bénéficié de ce programme de financement gouvernemental pour rendre accessibles leurs véhicules.

La même année, nos travaux réalisés en collaboration avec l'ensemble de nos partenaires provinciaux ont fait en sorte que soit désignée, à l'intérieur du *Programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles*, une deuxième catégorie de véhicules, dont la subvention était octroyée à des chauffeurs qui faisaient l'acquisition de taxis universellement accessibles dès leur conception en usine, alors qu'auparavant le financement était accordé uniquement pour l'adaptation de taxis afin de les rendre accessibles. Un autre pas vers le développement marquait l'histoire du transport des personnes handicapées.

Précisons que la subvention, qui est de 15 000\$ par véhicule, et l'enveloppe globale annuelle attribuée à l'accessibilité universelle des véhicules-taxi sont nettement insuffisantes pour répondre aux besoins croissants de la clientèle, dont celle qui se déplace en fauteuil roulant. En effet, les voitures taxi qui, dans la loi actuelle, doivent être remplacées à leur terme de 5 années, sont incluses dans le programme de subvention qui sert donc également à leur remplacement, ce qui a un impact sur l'augmentation réelle du nombre de véhicules universellement accessibles disponibles pour la clientèle.

Ce programme doit donc être majoré en tenant compte des besoins actuels de la clientèle et ceux déjà prévisibles en vertu du vieillissement de la population.

- ***L'émission de permis restreints***

L'émission de permis restreints octroyés par la Commission des transports du Québec, à compter du début des années 2000, a contribué à augmenter le nombre de véhicules-taxi universellement accessibles, entre autres pour les personnes en fauteuil roulant. Le titulaire de ce permis, qui est tenu de s'équiper d'une van accessible, est tenu également de limiter son offre de service au transport des personnes handicapées.

Ce permis, dont la particularité est d'être gratuit pour le détenteur propriétaire du véhicule accessible, contrairement à l'octroi d'un permis pour un véhicule-taxi "régulier", contribue à l'offre de services planifiée par les Organismes de transport, de même qu'aux demandes de services de la clientèle.

Dans ce développement, très rapidement la clientèle en a apprécié les caractéristiques de souplesse et de rapidité qu'offre le transport par taxi en général, pour se rendre du point A au point B de ses déplacements, alors que les personnes en fauteuil roulant appréciaient hautement de pouvoir se déplacer par le biais d'une van adaptée. Précisons que la caractéristique qu'offre le transport par taxi est un service de « porte-à-porte », ce qui rejoint directement le besoin fondamental de la clientèle qui nécessite un transport adapté.

Alors, tout aussi rapidement, les 9 Sociétés de transports et les 99 Organismes de transport adaptés au Québec ont augmenté, dans leur planification des services, l'utilisation des véhicules TAXI, dont des vans universellement accessibles pour le déplacement des personnes handicapées.

- ***Une formation obligatoire pour tous les chauffeurs de taxi***

Des travaux effectués par l'ensemble des partenaires, dont nous sommes, impliqués dans l'offre de services de transport aux personnes handicapées ont permis que, depuis 2010, le ministère des transports ait décrété l'obligation pour tous les chauffeurs de taxi détenteurs d'un permis, qu'ils soient ou non inclus dans

les contrats des Organismes de transport adapté au Québec, de suivre une formation relativement aux réalités des personnes dont la mobilité est réduite, lors de leurs déplacements.

Cette obligation était motivée, par le MTQ, de la manière suivante :

"L'attitude d'un chauffeur de taxi envers une personne qui rencontre des limitations dans ses déplacements peut faire toute la différence. En effet, la méconnaissance des besoins réels de la personne et le manque de communication du chauffeur pourront lui faire croire qu'il aide la personne alors qu'en réalité il amplifie les obstacles qu'elle rencontre.

Dans le cadre de la réforme de l'industrie du taxi, et afin d'améliorer la qualité des services et d'accroître la sécurité des usagers, une formation de 7 heures est désormais obligatoire."

Il nous faut préciser, par ailleurs, **que tout chauffeur ne peut s'improviser comme étant compétent pour assurer de façon sécuritaire le transport des personnes handicapées, sans avoir été formé spécifiquement à cet effet.** La formation actuellement obligatoire à tous les chauffeurs de taxi, bien qu'étant une formation utile, demeure nettement insuffisante.

Ainsi, dans le but de s'assurer que les chauffeurs qui desservent les personnes handicapées acquièrent des connaissances et démontrent des compétences dans le transport de cette clientèle, des organismes de transport adapté au Québec les obligent à recevoir de la formation supplémentaire spécifiquement axée sur les réalités reliées aux déplacements et en lien avec les différents types de handicap de leur clientèle. C'est le cas, notamment, du Transport adapté de la Société de transport de Montréal qui demeure un chef de file dans l'adéquation d'une formation aux chauffeurs pour assurer la sécurité et la qualité dans les déplacements des personnes handicapées, une pratique que nous recommandons à tous les organismes de transport des personnes handicapées.

- ***Une table de concertation provinciale des intervenants de l'industrie du taxi : de 2006 à 2016***

Il est important de préciser que l'ensemble des intervenants impliqués dans les services de transport par taxi, dont nous sommes, ont de 2006 à 2016, tel que le stipulait l'Article 72 de la Loi concernant les services de transport par taxi, bénéficié d'un espace privilégié pour échanger sur les réalités des organismes de transport, celles des usagers, de même que celles de l'industrie du taxi, par l'existence d'une *Table de concertation provinciale des intervenants de l'industrie du taxi*, coordonnée par le MTQ. On se rencontrait plusieurs fois par année et cela nous a permis d'amener de nombreuses améliorations. Mais, dans la foulée de l'arrivée d'UBER et des travaux parlementaires de février 2016, alors que cette compagnie exerçait un lobby agressif pour s'implanter au Québec malgré nos

juridictions qui interdisaient ses pratiques illégales, un projet de loi modifiant la *Loi concernant les services de transport par taxi* lui a, finalement, accordé un premier projet pilote de deux ans, un projet qui lui a été reconduit pour une année supplémentaire, à quelques jours seulement des élections provinciales, avec l'accord de Monsieur François Legault, qui allait devenir le Premier ministre du Québec, le 1er octobre 2018.

Et dans ce même projet de loi, en 2016, le gouvernement abolissait notre Table de concertation des intervenants de l'industrie du Taxi...

Précisons également que lors de la Commission parlementaire du 24 février 2016 qui portait sur l'industrie du taxi, et voyant UBER qui rôdait de façon pressante autour du transport par taxi, nous avons dans l'intérêt du public, dont notre clientèle, recommandé au gouvernement du Québec, non seulement d'assurer la conservation d'une industrie du taxi qui est déjà encadrée par une législation provinciale, mais également qu'il soutienne cette industrie dans des pratiques qui bénéficieront à l'ensemble de la clientèle, dont les personnes handicapées des différentes régions du Québec. Notre appel n'a pas été entendu !

- *Des améliorations dans les services de transport par taxi*

C'est ainsi que, depuis de nombreuses années, l'ensemble des partenaires, dont nous sommes, impliqués dans le développement des services de transport aux personnes handicapées a travaillé dans le cadre de législations, dans des aspects touchant à :

- la **sécurité** dans les déplacements des personnes handicapées,
- la **tarification** en vigueur pour la course,
- **l'entretien et le remplacement des véhicules,**
- la **qualité des services,**
- des **véhicules universellement accessibles,**
- un **programme de subventions aux véhicules accessibles,**
- la **formation obligatoire des chauffeurs,**
- **l'utilisation du GPS,**
- la **vérification des antécédents judiciaires.**

Nos représentations, faites en collaboration avec nos partenaires, nous ont permis d'aborder des aspects touchant aux **permis**, aux **agglomérations**, de même qu'à d'autres éléments qui ont fait l'objet des réformes de la *Loi concernant les services de transport par taxi*.

Comme dans tout secteur de services publics, des améliorations sont encore à faire afin d'assurer une plus grande fiabilité et une formation encore plus améliorée dans un but d'une sécurité accrue lors du déplacement des personnes, particulièrement

celles qui requièrent un transport adapté (introduction des fauteuils roulants, attachement des ceintures, fixation des ancrages, etc.).

D'autres aspects à améliorer ont été évoqués lors de différents travaux, dont en Commission parlementaire, notamment en ce qui concerne **l'uniformisation de contrat de services qui sont établis avec les Organismes de transport**, tout en permettant que des particularités régionales puissent s'y retrouver. En effet, puisque le respect de l'offre de services est en lien étroit avec une entente préalablement établie, il nous apparaît très important que les composantes majeures de la couverture du service se retrouvent à l'intérieur d'un contrat (nombre de véhicules requis et de véhicules accessibles en fonction des horaires de services, dont les heures de pointes, les coûts prévus, etc.). On suggérerait également que dans ce contrat se retrouvent des aspects relatant les obligations légales des chauffeurs, par exemple l'interdiction de surcharge tarifaire.

Voilà..., raconté plus brièvement que le nombre d'années elles-mêmes durant lesquelles tous ces efforts en partenariat ont été réalisés dans l'intérêt ultime de la personne handicapée qui nécessite un transport adapté pour se déplacer, sur tout le territoire québécois.

Le transport adapté aux personnes handicapées, en 2019

En 2019, l'industrie du taxi réglementée réalise plus de 70% des déplacements des personnes admises au transport adapté, au Québec, ce qui représente près de 6 millions de déplacements par année. À Montréal, c'est plus de 85% des personnes handicapées qui sont déplacées par l'industrie du taxi réglementée. À Québec, il s'agit de 85 %; Sherbrooke, 70%; etc.

La place qu'occupe l'industrie du taxi réglementée dans l'offre de services et l'expertise qu'elle a développée ne peuvent être contestées, à moins de ne pas bien cerner les réalités inhérentes au transport des personnes handicapées, dont les exigences concernant la planification des services et la sécurité dans les déplacements des personnes sont hautement importantes dans les services eux-mêmes.

Les réalités inhérentes au transport adapté aux personnes handicapées

Le transport adapté a des particularités qui lui sont propres et que toute personne qui s'intéresse à ce secteur d'activités doit bien comprendre.

- Tout d'abord, la distinction fondamentale entre le transport adapté et le transport en commun, c'est son **service de porte-à-porte**. La personne handicapée est cueillie à son point de départ et est amenée jusqu'à son point de destination.

- L'offre globale de services en transport adapté n'est pas improvisée, elle est planifiée.
- En effet, l'utilisateur doit réserver son transport à l'avance, en contactant le répartiteur de l'organisme. Ce délai de réservation varie d'un organisme à l'autre mais, dans la plupart des cas, peut se situer entre 12 et 24 heures. Il peut arriver qu'un service accepte un déplacement de dernière minute, si la disponibilité de véhicule est présente.
- Ce délai de réservation est souvent plus long, par exemple si le service de répartition est fermé le samedi et le dimanche. Dans ce cas, l'utilisateur devra procéder à sa réservation dès le vendredi, pour se prévaloir de son déplacement le lundi suivant. Chaque jour férié qui se greffe à une fin de semaine augmente d'autant le délai à prévoir.
- Lorsque l'utilisateur a, par exemple, un rendez-vous chez son médecin et qu'il ne peut prévoir l'heure à laquelle il terminera, il doit en informer le répartiteur au moment de sa réservation, et procéder à une demande de déplacement sur appel afin que le service de transport adapté (incluant le taxi) puisse le ramener à la maison. Dans ce cas, il peut devoir attendre un délai plus ou moins long qu'un transport soit disponible.
- Ces délais de réservation servent, avant tout, l'organisme de transport dans sa planification de l'ensemble des déplacements de chaque journée.
- En résumé, les réalités qui incombent aux usagers du transport adapté sont à l'opposé d'un déplacement décidé spontanément. Tout doit être planifié et plusieurs jours à l'avance : aller à l'école, au travail, chez le médecin ou d'autres soins, rencontrer des amis, la famille, participer à des activités culturelles, etc...
- **LES PERSONNES HANDICAPÉES NÉCESSITENT CES TRANSPORTS, DONT LE TAXI, POUR SE DÉPLACER**, de même que leur fiabilité, leur bonne condition mécanique, des assurances pour toutes les couvertures, une fidélité des heures de déplacement requis pour ne pas arriver en retard à leurs rendez-vous quotidiens. Pour les personnes handicapées, le retard, l'annulation du service, le fait d'être "oubliées" à l'aller ou au retour représentent des sources d'un très grand stress. **Toute leur vie dépend de ce transport, dont le taxi en assure le service à 70%, au Québec.**
- En dehors de heures de services de l'organisme de transport adapté, l'utilisateur doit faire appel à l'industrie du taxi, comme tout autre citoyen, pour se déplacer. Les coûts sont alors ceux fixés au taximètre, à moins que pour une course plus longue il soit plus avantageux d'établir un contrat écrit avec le chauffeur, un contrat dans lequel doivent se retrouver les éléments suivants : la date et l'heure, le nom et le # de permis du chauffeur, le nom de la compagnie, les adresses du point d'embarquement et de débarquement, le coût attendu de la course, et le reçu et la

signature qui en font foi, en fin de course. Ce sont les deux moyens permis par la Commissions des transports du Québec. Ces paramètres légaux sont hautement importants dans le respect de la tarification et la planification financière que prévoit l'usager pour son déplacement.

- Et c'est particulièrement pour des besoins spontanés que devient difficile, pour les personnes handicapées, d'avoir accès à un taxi universellement accessible. La rareté de ces véhicules s'explique par le fait qu'ils sont requis dans l'offre de services des organismes de transport, de même que pour la clientèle des aéroports. Des organismes qui soutiennent des personnes handicapées évaluent qu'un délai d'attente de 30 minutes serait acceptable pour l'accès à ces services ponctuels. Se rappelant que les personnes handicapées ont les mêmes droits que tout autre citoyen, cette question du "délai acceptable" fait encore l'objet de débats...

Le vieillissement de la population et l'accroissement de la clientèle du transport adapté

Nous savons déjà que tous les intervenants impliqués dans l'organisation des services de transport adapté s'entendent, non seulement sur l'importance des besoins en déplacement des personnes handicapées qui requièrent actuellement ces services mais, également, sur la forte croissance déjà prévisible du nombre de personnes qui les utiliseront dans un avenir très rapproché, une croissance qui aura un impact majeur sur l'offre de services aux usagers du transport adapté, cette croissance étant engendrée par le vieillissement de la population.

À cet égard, *l'Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle en transport adapté*, réalisée en 2011 par le ministère des Transports du Québec précisait : " *Les statistiques du ministère des Transports du Québec sur les services de transport adapté indiquent une croissance constante du nombre de personnes admises. Les projections démographiques réalisées par l'Institut de la statistique du Québec prédisent un vieillissement important de la population. (...) en 2031, le groupe d'âge des 65 ans et plus aura connu une augmentation de plus de 80 %*". Et, en 2019, cette croissance constante est déjà présente dans notre réalité.

Conséquemment, les caractéristiques reliées au vieillissement de la population nous amènent de façon incontournable à prendre en considération ces besoins futurs et diversifiés qui augmenteront de façon importante les demandes de déplacements en transport adapté, dans toutes les régions du Québec.

Monsieur le Ministre : Notre rencontre du 13 décembre 2018

Précisons, tout d'abord, que nous avons été heureux de vous rencontrer le 13 décembre dernier, alors que votre nomination ne datait que de quelques semaines.

Vous nous avez ainsi donné l'opportunité de vous présenter nos principales préoccupations, dans une visée d'amélioration de l'offre de services en transport adapté, dont 70% sont assurés par l'industrie du taxi réglementée :

- la prise en compte, dans les lois, les politiques et les programmes, de l'accroissement de la clientèle qui requiert un transport adapté, en vertu du **vieillessement de la population** ;
- la prise en compte des éléments qui composent **une chaîne de déplacement universellement accessible et sécuritaire** (du point A au point B) ;
- l'établissement d'une norme de disponibilité et d'accessibilité universelle garantissant aux personnes handicapées **l'accès à un service de transport par taxi accessible, 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7** ;
- l'importance que le gouvernement légifère concernant **tout nouveau mode de transport** mis au service des citoyens, afin de s'assurer de **l'accessibilité universelle** de véhicules utilisés pour le transport des citoyens.

Notre conception de la modernisation d'un secteur de services publics

Habituellement, et particulièrement lorsqu'elle provient d'une volonté gouvernementale et met à profit pour ce faire les fonds publics, la modernisation d'un secteur de services publics est une étape hautement importante et stimulante dans ce qu'elle permet comme actualisation et justesse des aspects à considérer et à transformer pour une plus grande adéquation des services dédiés à l'ensemble des citoyens déjà utilisateurs de services et de ceux qui souhaitent le devenir. C'est une période où tous les partenaires impliqués dans une offre de services sont appelés à s'investir dans un objectif commun véritablement centré sur le bien ultime de l'ensemble des citoyens. Revoir des pratiques et amener des innovations font partie de cet exercice qui représente, dès le départ, un enrichissement collectif voué au mieux-être des citoyens.

Le Projet de loi 17 : des clientèles et leur principal fournisseur de services...exclus !!

Manifestement, dans sa volonté d'une modernisation de la *Loi concernant les services de transport par taxi*, et pour y être arrivé de cette manière, le Projet de loi 17 a été élaboré en vase clos ou sélectif. En effet, tout en constatant, d'une part, la légitimité de clientèles qui souhaitent amener une plus diversité des moyens de se déplacer plus facilement et, d'autre part, de la cour pressante qu'exercent des compagnies qui souhaitent s'ajouter en tant que dispensateurs de services, **un projet de loi qui prétend s'adresser à l'ensemble des citoyens ne peut se faire en excluant de son élaboration les partenaires, dont nous sommes, impliqués depuis 40 ans dans l'organisation et l'utilisation des services de transport adapté, au Québec.**

À la lecture de ses 73 pages, la première caractéristique qui se dégage du Projet de loi 17 est son absence d'humanité. La "**Clientèle**" qui devrait être au coeur même d'une aussi vaste réforme n'y est nullement nommée ni présente, de sa première à sa dernière page.

Ce projet de loi ressemble davantage à un malheureux squelette...chez qui la chair attend encore ! **Dans l'ensemble de son libellé, ce projet de loi s'adresse davantage à des "entrepreneurs" pressés de le devenir, plutôt qu'à l'ensemble des citoyens du Québec pour qui un transport pour se déplacer du point A au point B, en toute sécurité représente, pour les uns, une nécessité dans leur vie quotidienne et, pour les autres, un souhait véritable que leur vie en soit facilitée.**

Dans le Projet de loi 17, toute la question concernant les déplacements des personnes handicapées est totalement écartée. En effet, rapidement nous avons constaté que **ce projet de loi fait table rase des dispositions inhérentes au transport des personnes handicapées. De plus, par l'abrogation de la loi actuelle concernant le transport par taxi, ce projet de loi dérègle totalement l'industrie qui constitue le principal fournisseur de services dans la réalisation de l'obligation les municipalités du Québec d'offrir des services de transport adapté aux personnes handicapées**, en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* et de la *Loi sur les transports*.

Des dispositions légales concernant les services de transport des personnes handicapées balayées du revers de la main

Précisons que le Projet de loi qui vise à abroger la *Loi concernant les services de transport par taxi* et, partant, le *Règlement sur les services de transport par taxi*, abroge également les dispositions suivantes :

Loi concernant les services de transport par taxi S-6.01

SECTION II

DÉLIVRANCE DE PERMIS

10. La Commission délivre les permis de propriétaire de taxi devant être exploités dans une agglomération en tenant compte, le cas échéant, du nombre maximal de permis fixé en vertu de l'article 10.1. Elle doit cependant considérer la demande d'une personne qui en démontre la nécessité afin de répondre à un besoin particulier de toute clientèle qu'elle désigne, notamment à l'égard des déplacements requis par des personnes handicapées.

La Commission peut fixer des conditions et des restrictions particulières applicables au maintien d'un permis de propriétaire de taxi qu'elle délivre.

Pour l'application des premier et deuxième alinéas, un permis ne peut être délivré après le 10 juin 2009 que si le taxi qui y est attaché est accessible aux personnes handicapées, 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.

Règlement sur les services de transport par taxi

SECTION II

DÉLIVRANCE DE PERMIS

22. Peuvent également être utilisés les véhicules suivants, s'ils satisfont aux exigences visées aux paragraphes 1 à 5 du premier alinéa, s'ils sont équipés par le manufacturier pour transporter au plus 9 personnes et si leur masse nette est inférieure à 3 500 kg :

3e Un véhicule accessible aux personnes handicapées qui est équipé d'une rampe d'accès pour fauteuil roulant ou d'une plate-forme élévatrice, aménagé de sorte qu'au moins deux personnes en fauteuil roulant puissent y prendre place et qui est équipé d'un dispositif de retenue, fixé par 4 ancrages au plancher, servant à mobiliser chaque fauteuil roulant dans la même position que les sièges permanents installés par le manufacturier ainsi que, pour chaque fauteuil, de ceintures de sécurité composées d'un baudrier et d'une ceinture sous-abdominale.

SECTION V

FORMATION DES CHAUFFEURS DE TAXI

25.2 Tout titulaire de permis de chauffeur de taxi doit suivre une formation sur le transport des personnes handicapées, d'une durée d'au moins 7 heures, et avoir en sa possession une attestation de la réussite de ce cours de formation.

27. Le titulaire d'un permis de chauffeur de taxi qui désire exercer son métier dans une agglomération ou un territoire mentionné à l'annexe 11 doit, pour obtenir et maintenir son permis, assister à un cours de formation dispensé par le Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi au Québec Inc., la Commission scolaire des Premières-Seigneuries ou la Commission scolaire de la Rivière-du-Nord, en application du paragraphe 2 de l'article 27 de la loi.

Ce cours d'une durée d'au moins 30 heures comprend la formation visée à l'article 25.2 sur le transport des personnes handicapées et, pour les autres heures, sur une connaissance des dispositions de la Loi et de ses textes d'application ainsi que sur d'autres connaissances usuelles se rapportant aux habiletés, aux aptitudes et aux comportements requis pour exercer le métier de chauffeur de taxi dans une agglomération ou un territoire particulier.

Puisque les réformes législatives doivent tenir compte de l'existence d'autres lois, dont celle qui fait l'objet d'une abrogation, **il nous est difficile de croire que l'exclusion complète des dispositions concernant les personnes handicapées, et qui se trouvent déjà dans la Loi actuelle et son Règlement, constitue un simple oubli.**

En effet, puisque chacun de nous sait déjà que lorsqu'une personne nous est importante, on ne l'oublie pas, il en va de même d'une clientèle qui nécessite profondément une adéquation de services qui lui sont reconnus, à tel point que l'oublier est purement inconcevable d'un gouvernement qui est clairement au fait des besoins de ces personnes.

Notre clientèle ne se reconnaît pas dans le Projet de loi, elle n'est nommée nulle part!

Et, pour notre part, nous ne croyons aucunement qu'un Règlement (article 138) pourra, par des dispositions, introduire et intégrer une sensibilité et un sens profond de services pour des personnes vulnérables qui nécessitent de se déplacer en transport, dans le libellé d'un projet de loi de 73 pages qui les occulte complètement. Par définition, un règlement qui se rattache à un projet de loi s'inscrit en complémentarité.

Par ailleurs, concernant l'importance des véhicules universellement accessibles que requièrent les personnes handicapées, **le Projet de loi 17 va à l'encontre des préoccupations et des recommandations qui ont été présentées au ministre des transports de la manière suivante, le 13 décembre dernier :**

Des véhicules universellement accessibles et disponibles pour la clientèle

"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 la majeure partie des déplacements effectués au Québec, dans le cadre des ententes réalisées avec les organismes de transport. Les utilisateurs de ces services adaptés ont, par ailleurs, 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 et des avancées significatives ont été faites à ce niveau. Cependant, 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 2018, des besoins de transport par taxi privé pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant sont non répondus dans plusieurs régions du Québec.

Ce constat étant le même dans la région de Montréal, le Bureau du taxi de Montréal a adopté, en septembre 2017, une résolution recommandant à la Ville de Montréal la mise en place, au plus tard en 2019, d'une norme d'accessibilité universelle dans les services de transport par taxi. Cette norme garantira aux personnes à mobilité réduite l'accès à un transport par taxi accessible, dans un délai de 30 minutes, cela 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7.

"Nous voulons que toute la clientèle, y compris les usagers à mobilité réduite, puisse profiter de la flexibilité qu'offrent les taxis. Avec une norme d'accessibilité universelle, les taxis pourront mieux desservir une clientèle qui a tout autant le droit à ce service indispensable à la population. Les taxis confirment ainsi leur place de premier plan dans l'offre de transport globale de Montréal", a déclaré André Poisson, directeur général du BTM."

Ainsi, le 13 décembre 2018, nous recommandions au ministre des transports :

- **En conformité avec les travaux du Bureau du taxi de Montréal (BTM), la mise en place, pour tout le territoire du Québec, d'une norme d'accessibilité universelle à des services de transport par taxi, pour tous les citoyens, incluant les personnes handicapées qui se déplacent en fauteuil roulant, 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7.**
- **Par ailleurs, prenant appui sur l'objectif fondamental de la Politique de mobilité durable, nous recommandons que le gouvernement du Québec légifère en matière de normes concernant les modes de transport mis au service des citoyens, s'assurant ainsi de l'accessibilité universelle des véhicules utilisés dans l'offre de services.**

L'impact du Projet de loi 17 sur le transport des personnes handicapées

Par le fait qu'il occulte les dispositions qui reconnaissent la nécessité des voitures universellement accessibles dans les services offerts dans le transport par taxi et qu'il dérègle complètement cette industrie, le Projet de loi 17 représente une sérieuse préoccupation pour l'avenir des services de transport aux personnes handicapées, au Québec. En effet, **non seulement, le projet de loi ne crée aucune obligation concernant des véhicules universellement accessible, mais il permet à des compagnies d'opérer, par exemple Théo taxi, alors qu'aucun véhicule électrique universellement accessible n'existe au Québec et ne pourra, donc, être mis au service des personnes en fauteuil roulant, ce qui est inconcevable en 2019, dans un projet québécois de modernisation du transport rémunéré de personnes par automobile.**

D'autre part, en mettant fin à l'existence de permis (chauffeur, propriétaire, intermédiaire), nous ne pouvons que constater que ce projet de loi touche directement aux pratiques de planification, de réalisation et d'utilisation des services. Ces pratiques réglementées ont permis de développer près de 9 millions de déplacements en transport adapté / année au Québec, dont près de 6 millions sont réalisés par une industrie du taxi réglementée.

« Réglementé », pour la clientèle, veut dire que des dispositions sont déjà consignées à l'intérieur d'une loi et d'un règlement, lui permettant de se déplacer de façon sécuritaire et fiable et, le cas échéant, d'en rappeler au respect de ces dispositions.

Au Québec, c'est principalement avec les « intermédiaires » que les organismes de transport, dont largement les 9 Sociétés de transport et de nombreux organismes de transport régionaux, effectuent les contrats pour s'assurer que les déplacements requis par la clientèle, et qui croissent à chaque année, seront effectivement effectués et cela, de façon sécuritaire : les assurances réglementaires, la vérification et l'inspection des véhicules, etc.

Ces intermédiaires possèdent des véhicules universellement accessibles et tous les chauffeurs (incluant tout nouveau chauffeur) ont l'obligation, depuis 2010, de suivre une formation portant sur les attitudes, les comportements, les aspects de sécurité et de qualité des services concernant les personnes dont la mobilité est réduite, depuis l'embarquement jusqu'à la destination. **Le projet de loi 17 nivelle ces aspects vers le bas et a pour effet de raser une expertise chèrement acquise pour le transport des personnes handicapées !**

La déréglementation de l'industrie du taxi amènera inévitablement un nombre important de chauffeurs à quitter les rangs des services de transport adapté. En effet, à Montréal seulement, lorsqu'est venu le moment de renouveler son contrat avec l'industrie du taxi, la Société de Transport a constaté cette diminution des effectifs qui passaient de 13 000 qu'ils étaient en 2014 à 8 000, en 2018, en raison notamment de l'arrivée d'Uber et de sa libre concurrence, dont en ce qui a trait à la modulation de ses tarifs.

Concernant la **tarification dynamique des tarifs**, en fonction des heures, des jours, etc., que propose le Projet de loi 17, elle aurait des effets importants et réels sur les coûts liés aux déplacements en transport adapté aux personnes handicapées. En effet, puisque la plupart de ces déplacements sont effectués en heure de pointe et qu'une enveloppe budgétaire sert à planifier l'ensemble des déplacements, toute modulation de tarifs amènera inévitablement un impact touchant à des réductions de services dont les usagers du transport adapté feraient les frais.

Nous croyons que **les effets du Projet de loi 17 et de ses nouveaux paramètres (modulation des tarifs, concurrence des autres modes de transport, abolition des obligations des vérifications mécaniques bi-annuelles, etc.) produiront :**

- **Un abandon à travers le Québec de chauffeurs de l'industrie du taxi réglementée ;**
- **Un effritement de l'offre de services ;**
- **La pénurie d'une main d'oeuvre qualifiée pour réaliser les déplacements des personnes handicapées ;**
- **Un impact direct dans la réalisation des déplacements des personnes handicapées et, partant, une réduction des services auxquels elles ont droit ;**
- **Une réduction importante de la fiabilité des services qui sont requis par les organismes de transport adapté, et réalisés par une industrie du taxi réglementée ;**
- **Un impact majeur dans la sécurité en transport de personnes en raison de la réduction des vérifications mécaniques obligatoires ;**

- **Des voitures non conformes aux particularités de déplacement des personnes handicapées ou à mobilité réduite et une réduction marquée du nombre de voitures universellement accessibles ;**
- **Une vulnérabilité encore plus grande des citoyens de petites villes et villages où, le plus souvent, il n'y a qu'un seul chauffeur de taxi pour desservir toute une communauté, le plus souvent le soir et la nuit, alors qu'aucun autre moyen de transport n'est disponible à une clientèle vieillissante pour qui le taxi représente son seul moyen d'être en contact avec sa communauté et de requérir ses services, dont des soins de santé. Ce ne sont certainement pas les nouveaux fournisseurs qui soutiendront les communautés éloignées où le lien entre la clientèle et le chauffeur de taxi n'est pas, d'abord, motivé par la notion économique, mais plutôt par la notion de service. Ce chauffeur de taxi, actuellement en service, se sent concerné par la communauté. Il fait partie d'elle !**
- **Un attrait peu présent chez des nouveaux fournisseurs de desservir des personnes handicapées, puisqu'aucune obligation ni responsabilités ne leur sont indiquées en ce sens. Dans une situation de pénurie de main-d'oeuvre déjà pressentie, ne pas obliger ni responsabiliser l'ensemble des chauffeurs va à l'encontre de l'assurance d'une offre de services de transport à tous les citoyens, incluant les personnes handicapées ;**
- **Un isolement encore plus grand des personnes vulnérables qui requièrent de se déplacer pour réaliser leurs activités quotidiennes et pour recevoir leurs soins ;**
- **Un impact important sur la santé globale des personnes handicapées, des aînés et d'autres clientèles vulnérables, dans un contexte où la population du Québec vieillit et dont les besoins concernant leur mobilité sont accentués de façon significative, mettant en péril leur souhait de demeurer le plus longtemps possible dans leur domicile.**

Monsieur le ministre : Notre analyse de votre Projet de loi 17

Vos déclarations concernant votre préoccupation à l'endroit du transport des personnes handicapées sont-elles appuyées à l'intérieur de votre Projet de loi 17, tel que libellé ? NON !

Votre Projet de loi 17, tel que libellé, s'assure-t-il de la mobilité de l'ensemble des citoyens du Québec, dont les personnes handicapées, les aînés et d'autres clientèles vulnérables ? NON !

Votre Projet de loi 17, tel que libellé, fait-il référence à l'importance pour la mobilité des citoyens du Québec d'avoir accès à des véhicules universellement accessibles ? NON !

Votre Projet de loi 17, tel que libellé, s'assure-t-il de l'importance d'une formation à tous les chauffeurs concernant les particularités de la clientèle des personnes handicapées ? NON !

Votre Projet de loi 17, tel que libellé, vient-il renforcer la sécurité dans les déplacements des citoyens, incluant les personnes handicapées, les aînés et d'autres clientèles vulnérables ? NON !

Votre Projet de loi 17, tel que libellé, se soucie-t-il de l'accroissement important des demandes de déplacement en transport adapté, en raison du vieillissement de la population du Québec ? NON !

Votre Projet de loi 17, tel que libellé dans son objectif de "modernisation" fera-t-il en sorte d'assurer et d'améliorer le transport adapté aux personnes handicapées, au Québec ? NON !

Votre Projet de loi 17, dans sa "modernisation" fera-t-il en sorte de contrer le recul majeur qu'il inspire aux personnes handicapées de devoir recourir pour se déplacer à des "minibus" de 10, 12 ou 14 personnes, comme dans les années '80 ? NON !

Votre Projet de loi 17 permettra-t-il aux municipalités de remplir leur obligation légale d'offrir des services de transport adapté aux personnes handicapées ? NON !

Votre Projet de loi 17 vous permettra-t-il de remplir votre obligation de vous assurer que les plans de transport des municipalités, que vous avez approuvés, seront réalisés ? NON !

Votre Projet de loi vous permettra-t-il de remplir votre engagement inscrit à la mesure 47 du *Plan d'action 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en oeuvre de la politique À part entière* de l'OPHQ, alors que cette mesure a pour objectif l'harmonisation et l'optimisation des services de transport adapté et collectif au Québec, afin de favoriser les déplacements sans obstacles des personnes handicapées, un engagement dont le résultat est attendu en 2019 ? NON !

CONSIDÉRANT TOUS LES ÉLÉMENTS QUI PRÉCÈDENT :

Dans le but que soit assurée une offre de services de transport accessible, sécuritaire et de qualité à l'ensemble des citoyens du Québec, et qui tienne compte des particularités de déplacement de clientèles, dont les personnes handicapées ou à mobilité réduite :

NOUS RECOMMANDONS :

- 1. Le retrait du libellé du Projet de loi 17 concernant le transport rémunéré de personnes par automobile ;**
- 2. L'élaboration d'un nouveau libellé tel que proposé à la page 21, et réalisé en collaboration avec l'ensemble des partenaires impliqués dans l'organisation et l'utilisation des services, dont l'ARUTAQ ;**
- 3. Le maintien d'une industrie du taxi encadrée et qualifiée pour l'offre de services de transport adapté aux personnes handicapées, y incluant des voitures universellement accessibles ;**
- 4. La reconnaissance d'autres modes de transport et de chauffeurs qualifiés et encadrés par des obligations et des responsabilités pour le transport des personnes handicapées, dont celle de se prémunir de voitures universellement accessibles pour les déplacements de cette clientèle, et formés pour la desservir adéquatement.**
- 5. La nomination d'un Ombudsman mandaté pour faciliter la résolution des plaintes de la clientèle, et jouissant des pouvoirs à cet effet.**

PROPOSITION

Un nouveau libellé

Pour un projet de loi
concernant le transport rémunéré de personnes par automobiles
pour l'ensemble des citoyens du Québec

CHAPITRE 1. LA CLIENTÈLE

Ce chapitre sera entièrement consacré à exprimer la **sensibilité** et les **préoccupations** à l'endroit de **l'ensemble de la clientèle** qui constitue le souci premier et l'intérêt supérieur du Gouvernement du Québec, dans ce projet de loi.

Il précise la **motivation à l'origine de sa "modernisation"** du transport rémunéré de personnes par automobile, **dans l'intérêt de la clientèle.**

Il précise à **qui, en quoi et comment** :

- **les personnes handicapées**
- **les aînés et les personnes vulnérables**
- **les autres clientèles** (dont celles qui utilisent les applications mobiles)
verront leurs besoins de se déplacer être modernisés de manière **améliorée**, tant au niveau de **l'offre de services**, que des aspects **"sécurité"** dans leurs déplacements et de **"qualité"** dans les services et ce, **sur tout le territoire québécois.**

Ce Chapitre 1 abordera dans ses Sections des aspects importants, dont les suivants :

- **Un transport adapté aux particularités de chaque clientèle**, dont :
 - des véhicules universellement accessibles : augmentation du nombre ;
 - un programme de subvention aux véhicules accessibles : augmentation du financement ;

- **La sécurité dans les déplacements, dont :**
 - Obligation de vérifications mécaniques ;
 - Obligation d'une formation à tous les chauffeurs concernant les réalités de déplacement des personnes handicapées ;
 - Obligation d'une couverture d'assurance adéquate.

- **La qualité dans les services, dont :**
 - Service à la clientèle courtois, respectueux et connaisseur des particularités reliées aux différents types de handicap ;
 - Fiabilité du service ;
 - Propreté des véhicules ;
 - Connaissance adéquate des trajets des courses ;
 - Applications technologiques à la portée de l'ensemble de la clientèle, dans un mode accessible aux personnes handicapées.

Note : Concernant la sécurité dans les déplacements et la qualité dans les services, le libellé du projet de loi (et, le cas échéant, de son Règlement) s'inspirera des travaux qui ont été élaborés, en 2008, par l'ensemble des partenaires, dont l'ARUTAQ, impliqués dans l'organisation et l'utilisation des services de transport adapté au Québec, et qui se retrouvent à l'intérieur du **Guide de référence des pratiques en transport adapté du Québec**, dont le MTQ en a été le partenaire financier.

- **L'assurance de services de transport sur l'ensemble du territoire du Québec, dont pour les personnes handicapées.**

Note : **Ces clientèles de même que l'offre de services adaptée, sécuritaire et de qualité seront présentes et démontrées dans l'entièreté du texte du Projet de loi.**

RÉSUMÉ

Au Québec, 70% des services de transport adapté aux personnes handicapées sont réalisés par une industrie du taxi réglementée, par le biais de contrats avec les Organismes de transport adapté, incluant les 9 Sociétés de transport.

Le Projet de loi 17 : Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, dérègle l'industrie du transport par taxi et occulte les dispositions relativement au transport des personnes handicapées.

L'impact négatif de ce Projet de loi sera important dans l'offre de services aux personnes handicapées, tant au niveau de l'accès à des modes de transport universellement accessibles, que de la sécurité dans leurs déplacements et dans la qualité des services qu'elles requièrent pour se déplacer.

En effet, ce Projet de loi amènera un abandon de chauffeurs d'une industrie du taxi réglementée et qualifiée dans le transport des personnes handicapées, une réduction importante du nombre de véhicules universellement accessibles, un effritement de l'offre de services partout au Québec et particulièrement dans les régions, des voitures non conformes aux particularités de déplacement des personnes handicapées, un isolement encore plus grand des personnes vulnérables et un impact sur leur santé globale, dans un contexte où la population du Québec vieillit et dont les besoins de déplacement sont en lien direct avec leur volonté de demeurer dans leur domicile, le plus longtemps possible.

Dans le but que soit assurée une offre de services de transport accessible, sécuritaire et de qualité à l'ensemble des citoyens du Québec, et qui tienne compte des particularités de déplacement de clientèles, dont les personnes handicapées ou à mobilité réduite :

NOUS RECOMMANDONS :

1. **Le retrait du libellé du Projet de loi 17** concernant le transport rémunéré de personnes par automobile ;
2. **L'élaboration d'un nouveau libellé tel que proposé à la page 21**, et fait en collaboration avec l'ensemble des partenaires impliqués dans l'organisation et l'utilisation des services de transport, dont l'ARUTAQ ;
3. **Le maintien d'une industrie du taxi encadrée et qualifiée** pour l'offre de services de transport adapté aux personnes handicapées, y incluant des voitures universellement accessibles ;
4. **La reconnaissance d'autres modes de transport et de chauffeurs qualifiés et encadrés** par des obligations et des responsabilités pour le transport des personnes handicapées, dont celle de se prémunir de voitures universellement accessibles pour les déplacements de cette clientèle, **et formés** pour la desservir adéquatement ;
5. La nomination d'un **Ombudsman** mandaté pour faciliter la résolution des plaintes de la clientèle, et jouissant des pouvoirs à cet effet.

Nos remerciements

Dans le cadre des travaux concernant le Projet de loi 17, nous tenons à reconnaître ceux et celles qui nous ont inspirés.

Ainsi, par l'expression de leurs convictions adressées par lettre au ministre des Transports, Monsieur François Bonnardel, ainsi qu'à des médias, afin de rappeler les droits fondamentaux des personnes handicapées à des services de transport adapté sécuritaires et de qualité et, à ces égards, à l'importance que soient inscrites les dispositions légales qui en font foi dans le libellé d'un projet de loi, tel celui concernant le transport rémunéré de personnes par automobile,

Nous tenons, tout d'abord, à remercier nos organismes membres des différentes régions du Québec qui ont été nombreux à s'opposer au libellé du Projet de loi 17, en raison de son impact sur les services de transport adapté aux personnes handicapées de leur région respective.

Nous tenons également à remercier d'autres organismes qui nous ont partagé leurs préoccupations inscrites à l'intérieur de Mémoires déposés à la Commission parlementaire sur le Projet de loi 17, en souhaitant qu'elles soient considérées dans l'intérêt des personnes qui nécessitent un transport adapté pour se déplacer, au Québec.

Source : Rosanne Couture
Directrice générale