
Projet de loi n° 17 :
Loi concernant le transport rémunéré de
personnes par automobile

Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec

RÉDACTION

Joël Castonguay
Conseiller
Direction des interventions sectorielles stratégiques

COLLABORATION

Valéry Thibeault
Conseillère experte
Direction des interventions sectorielles stratégiques

SUPERVISION

Ophélie Sylvestre
Directrice
Direction des interventions sectorielles stratégiques

RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Lise Lavigne

DATE

Le 6 mai 2019

APPROBATION

Anne Hébert
Directrice générale
Direction générale

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019). *Projet de loi No 17 : Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile – Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 21 p.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| INTRODUCTION | 1 |
| 1. ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES | 3 |
| 1.1. OFFRE DE SERVICE ÉQUIVALENTE ET ACCESSIBLE | 4 |
| 1.2. INCITATIFS FINANCIERS ENCOURAGEANT LE TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES | 5 |
| 1.3. ACCESSIBILITÉ DES MOYENS DE COMMUNICATION..... | 7 |
| 2. SÉCURITÉ DES DÉPLACEMENTS | 9 |
| 2.1. FORMATION DES CHAUFFEURS..... | 9 |
| 2.2. VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES | 10 |
| 3. SURFACTURATION AUX PERSONNES HANDICAPÉES DES SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ PAR AUTOMOBILE | 13 |
| 4. MÉCANISME DE RECOURS | 15 |
| 5. IMPACTS POTENTIELS DU PROJET DE LOI SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ | 17 |
| 6. TRANSPORT RÉMUNÉRÉ EFFECTUÉ PAR DES PERSONNES HANDICAPÉES | 19 |
| CONCLUSION | 21 |
| ANNEXE I LISTE DES RECOMMANDATIONS | 23 |
| ANNEXE II LES DÉPLACEMENTS DES PERSONNES HANDICAPÉES AU QUÉBEC EN BREF | 27 |

INTRODUCTION

L'Office des personnes handicapées du Québec a pris connaissance avec attention du projet de loi n° 17, *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*. Il est particulièrement interpellé par celui-ci puisqu'il propose différentes mesures qui auront assurément un impact important sur les déplacements des personnes handicapées¹. En effet, le transport rémunéré de personnes par automobile est un mode de transport complémentaire aux services de transports collectifs, qui est flexible et qui ne nécessite pas d'admission préalable. En cohérence avec l'un des résultats attendu de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, il importe que celui-ci soit accessible aux personnes handicapées afin qu'elles puissent se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés.

Pour favoriser l'atteinte de ce résultat, le législateur est invité à adopter des politiques sans obstacle pour les personnes handicapées et leur famille. Par une approche inclusive, il aura ainsi l'opportunité de prévoir, dès la conception, un environnement physique et social qui tient compte des besoins de l'ensemble de la population, incluant ceux des personnes handicapées et de leur famille. Cette approche doit être adoptée lors de l'élaboration et la révision de mesures à portée générale telles le projet de loi n° 17. Ceci contribuera à favoriser la mise en place de parcours sans obstacle pour les personnes handicapées.

C'est pourquoi les recommandations émises dans ce mémoire visent à assurer la prise en compte de l'approche inclusive dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 17. Cette façon de faire contribuera à assurer une utilisation optimale par les personnes handicapées des différents moyens de transport, dont le transport rémunéré de

¹ Au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ. c. E-201), le terme «personnes handicapées» réfère «toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes» (Québec 2005 : 1).

personnes par automobile. En effet, c'est par le développement d'une vision d'ensemble des déplacements des personnes handicapées qu'il sera possible de contribuer davantage à leur participation sociale.

Ainsi, il est impératif que des mesures soient prévues afin d'assurer que le transport rémunéré de personnes par automobile soit accessible et sécuritaire aux personnes handicapées et que les modifications proposées par le projet de loi n° 17 n'aient pas d'impacts négatifs sur leurs déplacements et contribuent à l'amélioration de l'offre de services, notamment dans le cadre du transport adapté.

Rappelons que le transport adapté est une mesure adaptive essentielle et indispensable pour soutenir la participation sociale des personnes handicapées qui y sont admises. Sous la responsabilité des municipalités et des organismes de transport adapté, ce type de transport permet notamment l'accès au marché du travail, à l'éducation ou aux activités de la communauté pour de nombreuses personnes handicapées. Ainsi, l'Office rappelle l'importance du maintien et de l'amélioration continue des services de transport adapté partout au Québec.

C'est dans cette optique que l'Office formule le présent mémoire sur le projet de loi n° 17, *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*.

1. ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, qui précise l'obligation d'accommodement raisonnable, le gouvernement ne peut se soustraire à sa responsabilité de créer des conditions favorables à la participation sociale des personnes handicapées. En ce sens, la Charte stipule que tous les individus ont le droit d'avoir un accès égal aux services, aux transports et aux lieux publics². En cohérence avec cette obligation, les systèmes de transport et les répartiteurs ne peuvent pas se fonder sur le handicap pour empêcher ou offrir un accès différent à leur service pour les personnes handicapées. En effet, l'accessibilité des modes de transport est l'une des conditions essentielles à la participation sociale des personnes handicapées.

Par ailleurs, en adoptant la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (la *Loi*) révisée en 2004, le législateur a fait des choix importants pour assurer l'exercice du droit à l'égalité des personnes handicapées et pour accroître leur participation sociale. D'abord, la *Loi* réaffirme la primauté des principes en matière de droits de la personne et demande formellement aux divers partenaires de prendre des mesures concrètes pour rendre la société davantage inclusive à l'égard des personnes handicapées. À ce titre, les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés doivent prévoir diverses mesures visant les personnes handicapées et leur famille ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard (art.1.1). Cette loi contient également une disposition obligeant les autorités organisatrices de transport (AOT) à planifier la mise en accessibilité progressive des systèmes de transport en commun régulier, et ce, dans un délai raisonnable (art. 67). Lors de l'adoption de la *Loi*, il a aussi été introduit à même la *Loi* sur les transports, l'obligation pour toutes les municipalités locales du Québec d'assurer aux personnes handicapées l'accès sur leur territoire à des moyens de transport adaptés à leurs

² Article 15, Charte des droits et libertés de la personne <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-12>

besoins (art. 48.39). C'est dans ce contexte que s'inscrivent les commentaires et recommandations qui suivent.

1.1. Offre de service équivalente et accessible

D'entrée de jeu, le projet de loi n°17 propose l'introduction d'un régime unique pour l'ensemble des services de mobilité ainsi que la mise en place de mesures visant la fin des permis de propriétaires de taxi, dont les permis pour besoins particuliers communément appelés « permis restreints ». Rappelons que la mise en place des permis restreints visait à répondre à un besoin particulier de la population comme le transport des personnes handicapées. Ce type de permis pouvait être délivré en dépit du fait que le nombre maximal de permis réguliers émis dans une agglomération soit atteint. Une fois un permis restreint délivré, le titulaire devait exploiter son service avec un véhicule accessible aux fauteuils roulants motorisés et ne desservir uniquement que les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite ayant des besoins d'assistance ainsi que leurs accompagnateurs. Force est de constater que cette restriction quant au type de clientèle pouvant être desservie par le titulaire de permis restreint a eu pour conséquence que la majorité des détenteurs de tels permis ont choisi de contracter avec les organismes de transport adapté, notamment, afin de rentabiliser leur offre de services et ce, souvent aux dépens d'une amélioration de l'offre de service par taxi offerte à l'ensemble des personnes handicapées.

En ce sens, avec l'abolition des permis dont ceux pour besoins particuliers, les chauffeurs pourront utiliser leur véhicule accessible pour le transport rémunéré de personnes par automobile, sans être restreint à une clientèle spécifique. Ainsi, cela pourrait possiblement permettre une offre de service accessible améliorée et ce, pour l'ensemble des personnes handicapées. À contrario, une absence d'obligation en la matière pourrait avoir pour conséquence une réduction de services. Ainsi, pour maintenir une offre de services accessible aux personnes handicapées, il importe que les répondants des systèmes de transports et les répartiteurs aient l'obligation d'offrir un service par véhicules accessibles et ce, en nombre suffisant pour répondre avec diligence à la demande.

Par ailleurs, il importe que des mesures soient mises en place afin que l'offre de services de transport rémunéré de personnes par automobile soient accessibles aux personnes handicapées partout au Québec et qu'elle soit rendue disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, et ce, dans un délai d'attente comparable à celui des autres clients. Les différentes recommandations du mémoire visent à améliorer concrètement l'accessibilité de l'offre de service.

Recommandation 1

Il est recommandé que les systèmes de transport et les répartiteurs aient l'obligation d'avoir des véhicules accessibles et en nombre suffisant afin d'offrir aux personnes handicapées un service équivalent à celui offert à l'ensemble de la population.

Recommandation 2

Il est recommandé que des mesures soient prises afin que l'offre de services accessibles aux personnes handicapées soit disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, et ce, dans un délai d'attente comparable à celui des autres clients.

1.2. Incitatifs financiers encourageant le transport des personnes handicapées

Par ailleurs, pour effectuer du transport rémunéré de personnes par automobile, il faut adapter un véhicule afin qu'il puisse notamment être accessible aux aides à la mobilité motorisées. Les coûts pour l'adaptation d'un véhicule varient entre 19 000\$ et 22 000\$. À ce propos, le ministère des Transports peut octroyer une aide financière pour l'adaptation de véhicules afin d'en permettre l'accès aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Cette aide financière provient du Programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles (PSVCA). Toutefois, elle ne couvre pas l'ensemble des frais réels d'adaptation de véhicules. Pour encourager et soutenir l'adaptation des véhicules utilisés pour effectuer du transport rémunéré de personnes par automobile, il importe que les sommes consacrées à ce programme soient bonifiées afin de répondre

à la demande et qu'elles couvrent les frais réels d'adaptation de véhicules. Il serait également important que ce programme fasse l'objet d'une promotion régulière auprès des acteurs concernés. La gestion actuelle du PSVCA prévoit une répartition des sommes entre les différentes régions du Québec. Cette façon de faire devrait être maintenue pour assurer une équité entre les régions dans l'octroi de cette aide financière, notamment lorsque l'offre de services est plus limitée.

Recommandation 3

Il est recommandé que le Programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles soit maintenu, que son financement soit bonifié notamment afin de couvrir les frais réels d'adaptation de véhicules et que ses modalités continuent d'assurer une répartition des sommes entre les régions.

Il doit aussi être rendu disponible à l'ensemble des acteurs effectuant du transport rémunéré de personnes par automobile et faire l'objet d'une promotion régulière auprès d'eux.

Vu leur dimension et leur poids, les véhicules accessibles ont généralement des coûts d'exploitation plus importants que ceux des véhicules non-accessibles. De plus, les chauffeurs doivent parfois offrir une aide à la personne pour l'embarquement et le débarquement du véhicule, ce qui nécessairement augmente le temps d'un déplacement. À cet égard, l'Office est d'avis que la présence d'incitatifs financiers est nécessaire afin d'atténuer ces obstacles et d'encourager l'accessibilité du transport rémunéré de personnes par automobile. Ces incitatifs peuvent prendre différentes formes et peuvent être inscrits tant dans la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* qu'être déterminées par mesures réglementaires. À titre d'exemple, l'exigence de frais moindres pour l'obtention des droits d'utilisation d'une automobile accessible aux personnes handicapées, tel que rendu possible par l'article 97 du projet de loi, pourrait être une forme d'incitatif financier. De plus, il pourrait être prévu que la redevance exigée pour un déplacement soit inférieure pour une course à bord d'une automobile qui est accessible aux personnes handicapées. Ces incitatifs financiers, ainsi que d'autres, devraient être mis en place pour encourager le transport

rémunéré de personnes handicapées et ainsi permettre une offre de service accessible comparable à celle de l'ensemble des utilisateurs.

Recommandation 4

Il est recommandé que des incitatifs financiers précis soient déterminés afin d'encourager le transport rémunéré de personnes handicapées.

1.3. Accessibilité des moyens de communication

Un autre aspect important de l'accessibilité des services de transport rémunéré de personne par automobile concernent les systèmes de communication. Ainsi, il importe que les plateformes technologiques utilisées pour ce type de service de transport soient accessibles aux personnes handicapées. Plus particulièrement, celles-ci doivent être compatibles avec les modes alternatifs de communication, et ce, à chacune des étapes du déplacement (accès à la plateforme, navigation, réservation, paiement, etc.). Elles doivent également tenir compte des différents types d'incapacités.

Recommandation 5

Il est recommandé que des mesures soient prévues afin que soient accessibles les applications technologiques qui sont utilisées et développées par les systèmes de transport et les répartiteurs.

Par ailleurs, l'Office rappelle l'importance que soit maintenue la possibilité de commander une course par téléphone. En effet, le téléphone demeure, pour une partie de la population dont certaines personnes handicapées, le seul moyen accessible de demander un transport rémunéré par automobile.

Recommandation 6

Il est recommandé que des mesures soient prévues afin que soit maintenue la possibilité de commander une course par téléphone.

2. SÉCURITÉ DES DÉPLACEMENTS

2.1. Formation des chauffeurs

Les chauffeurs de transport rémunéré de personnes par automobile sont des acteurs de premier plan en ce qui a trait à l'accueil des personnes handicapées dans leur démarche d'accès à leur service. En ce sens, il importe qu'ils aient des connaissances et des attitudes adéquates, permettant ainsi d'éviter des situations d'exclusion ou de discrimination tout en améliorant la qualité des services³. À l'inverse, la méconnaissance des personnes handicapées et les préjugés qui en découlent peuvent se manifester sous forme d'attitudes infantilisantes, de sentiments de malaise ou d'incompréhension face à des comportements ou des besoins exprimés par des personnes handicapées. Cela peut parfois mener à des situations de discrimination dans les services ou de comportements portant atteinte à la sécurité des déplacements.

Par conséquent, une formation obligatoire sur le transport des personnes handicapées devrait être offerte à tous les chauffeurs effectuant du transport rémunéré par automobile et ce, afin d'assurer la sécurité des déplacements. Cette formation pourrait porter notamment sur les différents types d'incapacités, l'accueil et la communication, la façon d'assister les personnes à l'entrée et à la sortie du véhicule, la manipulation des divers types d'aides à la mobilité, etc. Considérant leur savoir expérientiel, l'Office est d'avis que les personnes handicapées et leurs représentants devraient être partie prenante de la conception et / ou de l'offre de cette formation. Suite à la réussite de la formation, une attestation pourrait être remise au chauffeur qui devra l'avoir en sa possession lorsqu'il effectue des courses. Mentionnons que l'article 25.2 du Règlement sur les services de transport par taxi prévoit actuellement une telle disposition. Il importe alors de reconnaître la formation que plusieurs chauffeurs de taxi ont déjà suivie. Par ailleurs, un processus souple de formation continue, comprenant des mécanismes d'évaluation et d'actualisation des connaissances, pourrait également être

³ Gouvernement du Québec (2009), À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, 69 p.

mis en place afin de favoriser l'intégration des connaissances et des compétences du chauffeur, en plus d'uniformiser les pratiques.

Recommandation 7

Il est recommandé qu'une formation sur le transport des personnes handicapées soit obligatoire pour l'ensemble des chauffeurs effectuant du transport rémunéré de personne par automobile.

2.2. Vérification des antécédents judiciaires

Contribuant également à favoriser la sécurité des déplacements des personnes handicapées, l'Office souligne que le projet de loi prévoit la vérification des antécédents judiciaires liés aux aptitudes requises et aux comportements appropriés d'un chauffeur. Ainsi, on y mentionne les infractions criminelles avec un véhicule routier et les infractions liées à l'abus de drogues ou d'alcool. Il y est stipulé également que d'autres infractions criminelles que celles mentionnées précédemment pourraient être considérées par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Considérant l'importance qui doit être accordée à la sécurité des déplacements des personnes handicapées, l'Office est d'avis qu'une attention particulière devrait aussi être portée aux antécédents liés à l'exploitation et aux abus envers les personnes, aux agressions sexuelles ainsi qu'aux fraudes. Dans certaines situations, ces types d'infractions sont indubitablement liés aux aptitudes requises et aux comportements appropriés d'un chauffeur pour assurer la sécurité du transport rémunéré de personne par automobile. De plus, il importe de s'assurer que la SAAQ dispose d'une information à jour concernant toute nouvelle accusation ou changement aux antécédents judiciaires des chauffeurs. Ainsi, le projet de loi devrait prévoir un mécanisme permettant aux chauffeurs d'informer la SAAQ de tout changement quant à leurs antécédents judiciaires ou de toute nouvelle accusation à leur égard.

Recommandation 8

Il est recommandé qu'en présence d'antécédents judiciaires liés notamment à l'exploitation et aux abus envers les personnes, aux agressions sexuelles ou aux fraudes, la Société de l'assurance automobile du Québec s'assure d'une absence totale de lien entre ceux-ci et les aptitudes requises ainsi que les comportements appropriés d'un chauffeur.

Recommandation 9

Il est recommandé que les chauffeurs soient dans l'obligation de déclarer à la Société de l'assurance automobile du Québec toute nouvelle accusation ou changement à leurs antécédents judiciaires.

3. SURFACTURATION AUX PERSONNES HANDICAPÉES DES SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ PAR AUTOMOBILE

Les personnes handicapées peuvent faire face à une surcharge tarifaire lorsqu'elles utilisent le transport rémunéré de personne par automobile. Bien qu'une telle pratique soit interdite, l'Office rappelle que la surfacturation des services pour les personnes handicapées peut prendre diverses formes, dont l'activation du taximètre avant que le client soit à bord du véhicule, la désactivation du taximètre après que le client soit débarqué plutôt que dès son arrivée à destination, l'exigence systématique de frais supplémentaires pour la réservation d'un véhicule adapté ou le transport des aides à la mobilité, l'exigence d'un prix fixe plus élevé que celui qu'aurait normalement demandé, etc. L'Office souligne l'importance que soient prévues des mesures visant à interdire la surfacturation des services de transport rémunéré de personnes par automobile pour les personnes handicapées. Il est à noter que les dispositions inscrites au chapitre VII du projet de loi n°17 interdisent la surfacturation de façon générale, sans toutefois être spécifiques sur l'interdiction des pratiques de surfacturation vécues par les personnes handicapées.

Recommandation 10

Il est recommandé que soit prévues des mesures spécifiques visant à interdire toute pratique de surfacturation à l'égard des personnes handicapées.

4. MÉCANISME DE RECOURS

Actuellement, lorsque des personnes sont insatisfaites du service offert par un taxi, elles peuvent porter plainte auprès des compagnies de taxis, des sociétés de transport collectifs, des organismes de transport adapté ou à la Commission des transports du Québec (CTQ). Bien qu'elles aient accès à ces mécanismes de plainte, les personnes handicapées, peuvent rencontrer divers obstacles pour l'utilisation de ces recours. Par exemple, elles peuvent craindre d'être identifiées et ce, particulièrement dans les localités où il y a peu de chauffeurs ou peu de véhicules accessibles. Par ailleurs, l'information quant à la façon de porter plainte n'est pas toujours bien connue par les utilisateurs.

Dans sa forme actuelle, le projet de loi n°17 ne prévoit pas de mécanisme formel de plainte. L'Office est d'avis qu'il est important de mettre de l'avant un mécanisme de recours afin que les utilisateurs du transport rémunéré de personne par automobile puissent signaler leurs insatisfactions ou dénoncer une infraction. Afin d'assurer la confidentialité de la démarche et un traitement équitable des plaintes, le mécanisme de plainte devrait relever d'une instance indépendante des systèmes de transports et des répartiteurs, être centralisé et être le même pour tous les types chauffeurs qui ont reçu une autorisation de la SAAQ. Ce mécanisme de plainte devrait être clairement affiché à l'intérieur des véhicules. Des dispositions devraient également être prévues pour assurer l'accessibilité du mécanisme et garantir la confidentialité de la personne qui dépose une plainte. Aussi, il serait pertinent qu'un accompagnement soit offert, si nécessaire, pour permettre à toute personne de déposer une plainte.

Recommandation 11

Il est recommandé que soit prévu un mécanisme unique et centralisé de plaintes. Des dispositions devront être présentes afin d'assurer l'accessibilité ainsi que la confidentialité de ce mécanisme.

Recommandation 12

Il est recommandé qu'un accompagnement soit offert, si nécessaire, pour permettre à toute personne de déposer une plainte.

5. IMPACTS POTENTIELS DU PROJET DE LOI SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ

Le transport adapté est une mesure adaptative essentielle et indispensable pour soutenir la participation sociale de plusieurs personnes handicapées. Par son service porte-à-porte, il permet aux personnes handicapées admises, selon les critères spécifiques de la Politique d'admissibilité au transport adapté, d'effectuer des déplacements dans leur milieu au moyen de ce mode de transport collectif. De compétence municipale, il existe actuellement 102 organismes de transport adapté, répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Selon les plus récentes données disponibles, en 2016, c'était plus de 117 000 personnes qui étaient admises au transport adapté et celles-ci ont effectué un peu plus de 8,6 millions de déplacements⁴. Ces chiffres tendent à augmenter d'année en année. Bien que l'Office se réjouisse de l'augmentation de l'achalandage en transport adapté, qui témoigne d'une plus grande participation sociale des personnes handicapées, il considère nécessaire que l'offre de services puisse répondre à cette augmentation de la demande. De surcroît, considérant que le risque d'apparition d'une incapacité croît avec l'âge, le vieillissement de la population québécoise laisse entrevoir une augmentation du nombre de personnes handicapées admises aux services de transport adapté.

Pour répondre à la demande, les organismes de transport adapté contractent fréquemment avec l'industrie du taxi. Étant donné les modifications apportées par le projet de loi, différentes mesures pourraient avoir un impact sur les déplacements des personnes handicapées. D'abord, par les articles 237 à 239 qui modifient la *Loi sur les sociétés de transport en commun*, le projet de loi n°17 amène la possibilité qu'une municipalité, une société de transport en commun, une régie intermunicipale ou l'Autorité régionale de transport métropolitain puissent conclure des ententes avec un propriétaire d'une automobile autorisée ou un représentant de tels propriétaires, soit le répondant ou le répartiteur. Le projet de loi prévoit également que le gouvernement peut, par règlement, établir toute mesure destinée à assurer du transport à une clientèle

⁴ Site Web du ministère des Transports, <https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/salle-de-presse/nouvelles/Pages/rehaussement-aide-transport-adapte.aspx>, [consulté le 25 avril 2019].

particulière, dont les personnes handicapées. Suivant ces dispositions, tout «répondant» et tout chauffeur d'un véhicule autorisé deviendraient alors admissibles aux contrats de transport adapté. De plus, l'élimination des agglomérations de taxi prévue dans le projet de loi pourrait avoir un impact positif sur les déplacements en transport adapté. En effet, les chauffeurs ne seront plus circonscrits à un territoire précis, ce qui pourrait possiblement faciliter le transport adapté car les restrictions territoriales complexifient présentement certains de ces déplacements. Ceci étant, il importe que des dispositions soient prévues afin d'assurer que les contrats de transport adapté entre les municipalités, les organismes responsables du transport adapté et l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile garantissent des déplacements sécuritaires de qualité, à un coût abordable et dans un délai raisonnable

Recommandation 13

Il est recommandé que des dispositions soient prévues afin d'assurer que les contrats de transport adapté entre les municipalités, les organismes responsables du transport adapté et l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile garantissent des déplacements sécuritaires de qualité, à un coût abordable et dans un délai raisonnable.

6. TRANSPORT RÉMUNÉRÉ EFFECTUÉ PAR DES PERSONNES HANDICAPÉES

Un autre aspect important devant être pris en compte dans le cadre des travaux entourant le projet de loi consiste en la possibilité pour les personnes handicapées d'effectuer du transport rémunéré de personnes par automobile. À cet égard, le projet de loi pourrait avoir pour conséquence d'améliorer les possibilités d'emploi de certaines personnes handicapées souhaitant effectuer ce type de transport avec leur véhicule personnel. À ce sujet, le Programme d'adaptation de véhicule permet aux personnes handicapées l'adaptation de leurs véhicules selon leurs besoins, de manière à y avoir accès ou à le conduire de façon sécuritaire. Ainsi, l'Office considère important que les sommes dédiées au Programme d'adaptation de véhicule soient suffisantes pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Recommandation 14

Il est recommandé que les sommes dédiées au Programme d'adaptation de véhicule soient suffisantes pour répondre aux besoins.

CONCLUSION

En cohérence avec les choix du législateur et les orientations gouvernementales, les recommandations émises dans ce mémoire visent à assurer la prise en compte de l'approche inclusive dans le cadre de l'étude du projet de loi n°17, *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*. Cette façon de faire contribuera à offrir aux personnes handicapées la possibilité de se déplacer sans contrainte supplémentaire d'accessibilité, de temps et de coût, et ce, dans toutes les régions du Québec.

Effectivement, en considérant les recommandations émises dans ce mémoire, le projet de loi pourrait être une opportunité de contribuer à l'amélioration des déplacements des personnes handicapées en matière de transport rémunéré par automobile, notamment si des modalités sont prévues pour maintenir et améliorer le transport adapté. Rappelons que c'est par le développement d'une vision d'ensemble des déplacements des personnes handicapées qu'il sera possible de contribuer davantage à leur participation sociale.

À cet égard, l'Office joue un rôle déterminant en matière de conseil, de coordination et de concertation en vue de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Son expertise unique, qui lui permet de remplir activement et efficacement ce rôle, provient notamment de la composition représentative de son conseil d'administration, des services directs qu'il offre à la population, de ses travaux d'évaluation et de recherche ainsi que de ses multiples collaborations avec des partenaires de tous horizons.

ANNEXE I

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Il est recommandé que les systèmes de transport et les répartiteurs aient l'obligation d'avoir des véhicules accessibles et en nombre suffisant afin d'offrir aux personnes handicapées un service équivalent à celui offert à l'ensemble de la population.

Recommandation 2

Il est recommandé que des mesures soient prises afin que l'offre de services accessibles aux personnes handicapées soit disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, et ce, dans un délai d'attente comparable à celui des autres clients.

Recommandation 3

Il est recommandé que le Programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles soit maintenu, que son financement soit bonifié notamment afin de couvrir les frais réels d'adaptation de véhicules et que ses modalités continuent d'assurer une répartition des sommes entre les régions.

Il doit aussi être rendu disponible à l'ensemble des acteurs effectuant du transport rémunéré de personnes par automobile et faire l'objet d'une promotion régulière auprès d'eux.

Recommandation 4

Il est recommandé que des incitatifs financiers précis soient déterminés afin d'encourager le transport rémunéré de personnes handicapées.

Recommandation 5

Il est recommandé que des mesures soient prévues afin que soient accessibles les applications technologiques qui sont utilisées et développées par les systèmes de transport et les répartiteurs.

Recommandation 6

Il est recommandé que des mesures soient prévues afin que soit maintenue la possibilité de commander une course par téléphone.

Recommandation 7

Il est recommandé qu'une formation sur le transport des personnes handicapées soit obligatoire pour l'ensemble des chauffeurs effectuant du transport rémunéré de personne par automobile.

Recommandation 8

Il est recommandé qu'en présence d'antécédents judiciaires liés notamment à l'exploitation et aux abus envers les personnes, aux agressions sexuelles ou aux fraudes, la Société de l'assurance automobile du Québec s'assure d'une absence totale de lien entre ceux-ci et les aptitudes requises ainsi que les comportements appropriés d'un chauffeur.

Recommandation 9

Il est recommandé que les chauffeurs soient dans l'obligation de déclarer à la Société de l'assurance automobile du Québec toute nouvelle accusation ou changement à leurs antécédents judiciaires.

Recommandation 10

Il est recommandé que soit prévues des mesures spécifiques visant à interdire toute pratique de surfacturation à l'égard des personnes handicapées.

Recommandation 11

Il est recommandé que soit prévu un mécanisme unique et centralisé de plaintes. Des dispositions devront être présentes afin d'assurer l'accessibilité ainsi que la confidentialité de ce mécanisme.

Recommandation 12

Il est recommandé qu'un accompagnement soit offert, si nécessaire, pour permettre à toute personne de déposer une plainte.

Recommandation 13

Il est recommandé que des dispositions soient prévues afin d'assurer que les contrats de transport adapté entre les municipalités, les organismes responsables du transport adapté et l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile garantissent des déplacements sécuritaires de qualité, à un coût abordable et dans un délai raisonnable.

Recommandation 14

Il est recommandé que les sommes dédiées au Programme d'adaptation de véhicule soient suffisantes pour répondre aux besoins.

ANNEXE II

LES DÉPLACEMENTS DES PERSONNES HANDICAPÉES AU QUÉBEC EN BREF

Article paru dans le bulletin Express-O, Volume 13, Numéro 2, avril 2019

Au fil des ans, le Québec s'est doté de divers moyens afin de favoriser les déplacements et le transport des personnes handicapées et d'en assurer la sécurité.

Dans cet article, nous vous proposons un récapitulatif des divers modes de transports qui sont offerts aux personnes handicapées, des différents programmes de subvention visant à les soutenir et des dispositions législatives entourant ceux-ci.

Le transport adapté

Le transport adapté est un transport collectif ayant un caractère local ou régional qui répond aux besoins spécifiques des personnes handicapées préalablement admises en vertu de la Politique d'admissibilité au transport adapté. Le service s'effectue habituellement de porte-à-porte et fonctionne sur réservation. Le transport s'effectue généralement par minibus ou par taxi adapté.

Le transport adapté est de compétence municipale. Les organismes publics de transport en commun ont aussi l'obligation d'offrir un service de transport adapté.

L'article 48.39 de la *Loi sur les transports* oblige ainsi toute municipalité locale, dont le territoire n'est pas desservi par une société de transport en commun ou par un autre organisme public de transport en commun qui assure un service de transport adapté aux personnes handicapées, à contracter avec une personne afin d'assurer aux personnes handicapées l'accès, sur son territoire, à des moyens de transport adaptés à leurs besoins. Plusieurs municipalités

Personnes admissibles au transport adapté

La politique d'admissibilité détermine les critères d'admission et le processus de traitement des demandes. Pour être admissible au transport adapté, la personne doit répondre aux deux exigences suivantes :

- Être une **personne handicapée** au sens de la *Loi*.

Avoir, sur le plan de la mobilité, des incapacités justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Seules les incapacités suivantes pourront être retenues aux fins de l'admissibilité :

- incapacité de marcher sur une distance de 400 m sur un terrain uni;
- incapacité de monter une marche de 35 cm de hauteur avec appui ou incapacité d'en descendre une sans appui;
- incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun régulier;
- incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
- incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
- incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle. Toutefois, cette incapacité ne peut à elle seule être retenue aux fins d'admission.

contractent ainsi avec des entreprises de taxi privées afin d'offrir des services de transport adapté sur leur territoire.

Le programme de subvention au transport adapté

Pour soutenir le monde municipal dans leurs responsabilités au regard du transport adapté, le gouvernement met à leur disposition le programme de subvention au transport adapté. Chaque organisme mandataire de transport adapté (sociétés de transport en commun, municipalités, MRC, etc.) se voit déterminer, par le ministère des Transports, une contribution de base, à laquelle des ajustements, selon le budget disponible, peuvent s'ajouter pour tenir compte, notamment, des hausses d'achalandage. Dans la foulée de la Politique de mobilité durable 2030, ce programme a été bonifié pour atteindre un montant 107 millions de dollars pour l'année 2018-2019.

Le programme de subvention au transport adapté a également été bonifié pour soutenir les déplacements hors territoire des personnes handicapées. En effet, étant donné qu'il n'existe actuellement aucune obligation légale pour les organismes de transport adapté d'offrir ce type de déplacements, cette bonification sera un incitatif pour améliorer l'offre de services en matière de déplacement interurbain.

La petite histoire du transport adapté

Dès les années 1970, des personnes handicapées et des organismes se sont mobilisés afin de développer, au Québec, des services de transport adapté. Des premiers services ont été mis en place. Pour les appuyer et soutenir le développement d'autres services, le gouvernement du Québec mettait sur pied en 1979, un programme d'aide gouvernementale pour le transport adapté.

Ainsi, en 1980, 9 services de transport adapté couvraient le territoire de 66 municipalités. Près de quarante ans plus tard, on compte 102 organismes de transport adapté répartis dans tout le Québec et desservant près de 99 % de sa population. Plus de 116 000 personnes sont admises au transport adapté et elles effectuent plus de 8 millions de déplacements annuellement.

Le transport collectif régulier

Selon l'article 67 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, les autorités organisatrices de transport (AOT) doivent faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'elles desservent. Parmi les AOT, les municipalités régionales de comté (MRC) qui ont déclaré compétence en transport en commun, sont également assujetties à la production d'un plan de développement.

En vertu de la *Loi*, les AOT doivent notamment planifier la mise en accessibilité progressive des systèmes de transport en commun régulier, et ce, dans un délai raisonnable. Pour les personnes handicapées, l'accessibilité aux modes de transport collectif « réguliers », c'est-à-dire qui s'adressent à l'ensemble de la population, offrent la possibilité de se déplacer de manière plus flexible qu'avec le transport adapté, qui, par la nature de ses services, nécessite habituellement un délai de réservation. Également, les personnes handicapées ne sont pas toutes admissibles au transport adapté. Une offre de transport collectif régulier accessible aux personnes handicapées demeure donc essentielle et complémentaire au transport adapté.

Le transport privé

Les services de transport privé sont de plus en plus utilisés par les personnes handicapées. Ces services sont complémentaires à ceux fournis par les transporteurs publics. On peut penser notamment aux services offerts par les compagnies de taxi privées et le transport interurbain par autocar.

Le programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles (PSVCA) s'adresse à ces transporteurs privés. Il prévoit l'octroi d'aide financière pour l'adaptation de véhicules (taxis et véhicules de location) et d'autobus afin d'en permettre l'accès aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Une bonification de ce programme a été annoncée dans le cadre de la Politique de mobilité durable 2030. En 2018, le PSVCA était dotée d'une enveloppe globale de 3,5 millions de dollars.

Par ailleurs, la Fédération des transporteurs par autobus et ses membres, en collaboration avec l'Office et le ministère des Transports du Québec (MTQ), offrent la Carte québécoise à l'accompagnement en transport interurbain par autocar. Celle-ci permet d'obtenir, sans frais supplémentaires et sur l'ensemble du réseau interurbain par autocar québécois, un titre de transport gratuit pour la personne accompagnatrice.

Le transport collectif régulier

Le transport collectif désigne un ensemble de modes de transport mettant en œuvre des véhicules permettant l'accueil simultané de plusieurs personnes. Parmi ces modes de transport, on retrouve les transports en commun (autobus, rames de métro, tramways et trains de banlieue) et l'utilisation d'avions, de bateaux et de trains notamment. Le transport collectif est dit « régulier » lorsqu'il s'adresse à l'ensemble de la population et non uniquement aux personnes handicapées. Par exemple, un autobus qui est mis à la disposition de l'ensemble de la population d'une municipalité et dont les horaires et les trajets sont planifiés et connus à l'avance par les usagés est un mode de transport collectif régulier. Si cet autobus effectuant son trajet planifié est accessible aux personnes handicapées, on parle alors d'un transport collectif régulier accessible aux personnes handicapées.

Transport personnel

Évidemment, les personnes handicapées peuvent également utiliser un véhicule personnel. Le Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées (PAV) leur permet de faire adapter leur véhicule. Le véhicule est adapté de manière à permettre à la personne handicapée d'y avoir accès ou de le conduire de façon sécuritaire.

Autres modes de transports

Il existe aussi d'autres modes de déplacement que peuvent utiliser les personnes handicapées. Par exemple, des services d'accompagnement bénévole sont offerts par divers organismes aux personnes handicapées qui ont besoin d'accompagnement à destination. Certains établissements peuvent aussi offrir des services de transport à leur clientèle, selon la nature des services offerts et les régimes d'indemnité applicables.

Les différents modes de transport doivent s'inscrire dans une vision globale et intermodale, favorisant une chaîne de déplacement sans obstacles. Ainsi, il est essentiel d'aménager des environnements accessibles en éliminant les obstacles à la mobilité des personnes handicapées, notamment en améliorant l'accessibilité des lieux et des infrastructures de transport. L'Office souhaite aussi rappeler que peu importe le lieu et le moyen de transport utilisé, il demeure primordial que les personnes handicapées puissent avoir la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coûts. Il s'agit d'un des résultats attendus de la Politique À part entière.

Rapport sur les déplacements : des recommandations porteuses pour les personnes handicapées

En juin 2017 étaient publiés les [quatre premiers rapports portant sur l'évaluation de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité](#).

Un des rapports publiés porte sur les déplacements des personnes handicapées. Il concerne plus précisément le résultat attendu de la politique À part entière visant à offrir aux personnes handicapées la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés. Ce rapport a permis de dégager des constats ainsi que des recommandations afin d'assurer la suite de la mise en œuvre de la Politique À part entière concernant les déplacements des personnes handicapées.

Concernant le **transport collectif régulier**, le rapport a démontré que l'accès à ce mode de transport demeure essentiel pour les personnes handicapées, en particulier pour celles qui ne sont pas admissibles au transport adapté. Bien que des améliorations aient été constatées à ce niveau, des obstacles importants demeurent pour avoir accès à ces services. Les recommandations formulées à ce titre dans le rapport visent à augmenter la proportion de stations de métro et de trains de banlieue accessibles aux personnes handicapées ainsi que la proportion de véhicules et d'infrastructures accessibles dans les territoires non couverts par les neuf grandes sociétés de transport.

Les plans de développement en transport en commun pour les personnes handicapées sont ici identifiés comme un levier important, notamment pour les municipalités régionales de comté ayant déclaré compétence en transport collectif.

Il est également mentionné dans le rapport que le **transport adapté** demeure une mesure adaptative essentielle et indispensable pour soutenir la participation sociale des personnes qui ne peuvent utiliser le transport en commun. Le rapport retient plusieurs recommandations visant notamment à améliorer et à optimiser la gestion du programme de transport adapté et à accroître son financement pour mieux répondre aux besoins ainsi qu'à donner la formation élaborée pour les chauffeurs et chauffeuses de transport adapté.

Ces constats et recommandations peuvent servir à documenter et à orienter plusieurs initiatives gouvernementales pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées. Ils ont notamment servi lors de la rédaction du mémoire sur la Politique de mobilité durable 2030.

Pour en savoir plus à sujet, nous vous invitons à consulter les articles suivants :

[Les déplacements des personnes handicapées : des avancées à poursuivre](#)

[Rapport sur les déplacements : des recommandations porteuses pour la prochaine politique de mobilité durable](#)

**Office des personnes
handicapées**

Québec

