



**cophan**

.....  
ensemble pour l'inclusion

## **Mémoire sur la Politique de mobilité durable**

---

Remis par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (« COPHAN ») au Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports et au Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques

**Août 2017**





## **RÉDACTION**

Camille Desforges – Responsable de dossiers

## **SOUS LA SUPERVISION DE**

Véronique Vézina – Présidente

## **AVEC LA COLLABORATION DE**

Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO)

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)

Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA de Montréal)

## **DATE DE TRANSMISSION**

Le 11 août 2017

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)  
2030 boul. Pie-IX, suite 300, Montréal (Québec) H2V 1C8  
Tél : 514-284-0155 Courriel : [info@cophan.org](mailto:info@cophan.org)  
[www.cophan.org](http://www.cophan.org)

## Sommaire

Introduction .....	1
1. Principes transversaux .....	2
1.1 Réel partenariat de tous les acteurs concernés .....	2
1.2 Exercice collectif du droit à la mobilité .....	2
1.3 Analyse différenciée selon les capacités .....	4
1.4 Se déplacer dans un environnement inclusif .....	4
1.4.1 Le déplacement .....	4
1.4.2 L'accessibilité universelle en tant que moyen d'action .....	6
2. Aménagement du territoire .....	7
2.1 Lisibilité des critères d'accessibilité .....	7
2.2 Importation de nouvelles idées, biens ou services .....	9
2.3 Sécurité routière .....	10
2.4 Programmes d'aide financière accessibles .....	12
3. Transport collectif : les réseaux de transport réguliers et les réseaux de transport adaptés .....	13
3.1 Mise en accessibilité des réseaux réguliers .....	13
Développement et obligation d'accessibilité .....	13
Financement .....	14
Norme sur les aides à la mobilité motorisées .....	15
Transport et réseau de la santé .....	15
Transport collectif effectué par des bénévoles .....	17
Portrait statistique des réseaux réguliers .....	17
4.2 Bonification des services de transports adaptés .....	18
Gouvernance et imputabilité .....	18
Des services équitables qui répondent aux besoins .....	20
Programme de subvention au transport adapté .....	21
Accompagnement .....	21
Bagages .....	22
Connectivité et réciprocité .....	22
Politique d'admissibilité au transport adapté .....	23
Véhicules universellement accessibles .....	23

Conclusion ..... 25

## Introduction

Le Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (ci-après cité le « Ministère des Transports »), de concert avec le Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (ci-après cités les « Ministères impliqués ») a annoncé au printemps dernier que le Québec allait se doter d'une politique de mobilité durable d'ici le début du mois d'avril 2018. Le présent document contient les commentaires de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (« COPHAN »). Nous tenons à préciser que nos commentaires ne sont pas basés sur la documentation fournie par les Ministères impliqués, à savoir le questionnaire de lancement des travaux, le questionnaire synthèse ou le cadre de planification de la politique de mobilité durable.

La COPHAN est un organisme à but non lucratif incorporé en 1985 qui a pour mission de rendre le Québec inclusif afin d'assurer la participation sociale pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille. Elle regroupe environ 50 organismes et regroupements nationaux, régionaux et locaux de personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles.

La COPHAN tient toutefois à préciser le peu de temps qui lui a été donné pour la rédaction de ce mémoire. En effet, la journée de lancement des travaux a eu lieu le 9 juin dernier et les organismes n'ont jusqu'au 15 août 2017 pour soumettre leurs suggestions. Ce court délai nous a empêchés de consulter adéquatement nos membres, pour la plupart en période de vacances, et les recommandations contenues dans ce mémoire ont, pour la plupart, été basées sur des travaux antérieurs de la COPHAN. Il s'agit d'une situation regrettable surtout dans le contexte où le gouvernement du Québec vient tout juste de publier son [Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique](#). Nous tenons également à préciser que nous avons indiqué dans notre [mémoire sur le Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique](#), qu'un délai minimal acceptable doit minimalement avoir une durée de 4 mois, et ce, n'incluant pas les périodes traditionnelles de congé. Qui plus est, aucun véritable document de consultation gouvernemental n'a été mis sur pied par les Ministères impliqués.

Bien qu'elle n'endosse pas de telles façons de faire, la COPHAN tient à faire entendre ses revendications au sujet de la mobilité durable, comme il s'agit d'un enjeu très important pour ses membres. En raison du peu de temps accordé par les Ministères impliqués au processus de consultation, la COPHAN a mis à jour son mémoire datant de 2013 sur le même sujet.

## 1. Principes transversaux

Nous tenons à faire valoir que les recommandations contenues dans ce mémoire ne concernent pas uniquement les personnes ayant des limitations fonctionnelles. En effet, ce qui incommode les uns gêne les autres. Une partie des réponses sont des éléments qui peuvent améliorer la mobilité de l'ensemble de la population. La plupart des accommodements et des adaptations pour les personnes que nous représentons bénéficient également à l'ensemble de la population. Par exemple, une personne avec un faible niveau de littératie aura les mêmes difficultés qu'une personne aveugle lorsqu'elle entrera dans un bâtiment dans lequel des directions sont disponibles uniquement par écrit. Le gouvernement doit alors se tourner vers des solutions qui aideront ces deux types de personnes (on peut ainsi penser à un bureau d'accueil près de l'entrée, une synthèse vocale dans l'ascenseur, etc.), au détriment d'une solution qui ne servira qu'à l'un ou l'autre.

### 1.1 Réel partenariat de tous les acteurs concernés

Avant d'effectuer des commentaires sur ce qu'est pour nous une politique de mobilité durable qui soit efficace et véritablement axée sur le long terme, nous trouvons que certains acteurs ne sont pas impliqués dans le processus d'élaboration et donc possiblement de mise en œuvre et de suivi de la future politique. Pour qu'elle soit véritablement durable, la politique doit en effet nécessiter la collaboration du Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et du Ministère de la Santé et des Services sociaux. Ces deux acteurs étaient en effet absents à la journée de lancement des travaux sur la future politique. Une réelle implication de tous les ministères et organismes publics qui ont un impact sur la mobilité durable doit être engagée dans la présente démarche.

**Recommandation** : Que le Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et le Ministère de la Santé et des Services sociaux soient directement impliqués dans l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de la future politique de mobilité durable ainsi que tous autres ministères ou organismes publics qui ont un impact sur la mobilité durable.

### 1.2 Exercice collectif du droit à la mobilité

Comme nous l'exposons dans notre [mémoire de 2013 sur la Stratégie québécoise de mobilité durable](#), la mobilité est non seulement essentielle à la réalisation des habitudes de vie de tout citoyen, dont les personnes ayant des limitations fonctionnelles, elle est surtout un droit. Ainsi, pour être durable, cette mobilité doit s'effectuer dans le respect à long terme de l'environnement physique et économique, mais aussi de l'environnement social. Cette variable

souvent négligée du développement durable doit être prise en compte afin de viser l'équité et la viabilité, de tendre vers une société inclusive.

La mobilité, dans le domaine du développement durable et des transports, est définie comme étant « l'aptitude d'une personne ou d'un objet à se déplacer ou à être déplacé dans un espace, par rapport à une position. Pour les personnes, la mobilité désigne surtout leur capacité à utiliser les moyens de transport. »<sup>1</sup> Le terme durable, quant à lui, « se dit d'un objet, d'une action ou d'une activité qui vise à satisfaire à des principes de respect à long terme de l'environnement physique, social et économique. »<sup>2</sup> Dans l'optique d'interaction entre la personne et son environnement, telle que soutenue par la COPHAN, la mobilité durable nous apparaît comme étant l'aptitude des citoyens de toute condition à se déplacer efficacement, confortablement et en sécurité, dans le respect d'un environnement physique, social et économique, qui se doit d'être inclusif.

Nous tenons particulièrement à insister sur le fait que l'accessibilité des personnes ayant des limitations fonctionnelles n'est pas une question de priorité ou de valeur. Nous comprenons que le gouvernement établisse une hiérarchie d'actions en fonction de différents enjeux ayant trait à la mobilité durable, tels que la réduction des gaz à effet de serre, l'aménagement urbain, le covoiturage, etc. Toutefois, lorsqu'il est question d'accessibilité, il s'agit d'un droit. L'accessibilité n'est pas un choix ou encore moins une démarche volontaire. Il s'agit d'un concept impératif et nécessaire pour que la mobilité durable soit efficace. Ainsi, le respect des normes environnementales ne doit pas primer sur l'accessibilité de base de tous les citoyens, y compris les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

### **Recommandations :**

Que la future politique sur la mobilité durable envisage la mobilité du point de vue physique, économique et social.

Que le droit à la mobilité soit interprété de concert avec le droit à l'accessibilité qui est nécessaire à l'accès aux biens et aux services de l'ensemble de la population, dont les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

De plus, pour être véritablement durable, la démarche actuelle doit s'inscrire dans une logique de prise de décision. Ainsi, la COPHAN renvoie, entre autres, à la *Loi sur le développement durable*<sup>3</sup> ainsi qu'à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*<sup>4</sup> (ci-après citée la « LAEDPH »). Cette

---

<sup>1</sup> Grand dictionnaire terminologique de la langue française, [fiche terminologique Mobilité](#)

<sup>2</sup> Grand dictionnaire terminologique de la langue française, [fiche terminologique Durable](#)

<sup>3</sup> Art. 6e, *Loi sur le développement durable*, chapitre D-8.1.1.

<sup>4</sup> Art. 1.2 b, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, chapitre E-20.1



même logique est également présente au niveau international tel que soutenu par l'article 4.3 de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*<sup>5</sup>.

### 1.3 Analyse différenciée selon les capacités

En concordance avec les lois et politiques dont s'est doté le Québec, les personnes ayant des limitations fonctionnelles devraient être considérées dans l'ensemble des mesures. Afin de mesurer l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles au sein de notre société et de bien cerner leurs besoins, il importe de colliger des informations à ce sujet. Ainsi, il faut inclure, comme c'est fait dans l'analyse différenciée selon les sexes, dans toutes les recherches ou études statistiques sur les jeunes, une analyse différenciée selon les capacités, c'est-à-dire faire ressortir la spécificité des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans l'ensemble des données collectées. En fait, une telle analyse doit transcender l'ensemble de la politique de mobilité durable si le gouvernement québécois veut se doter d'une politique qui soit véritablement inclusive et axée sur le long terme. Ainsi, chaque programme, projet, démarche gouvernementale doit nécessairement inclure une telle analyse.

**Recommandation** : À l'instar de ce qui est fait avec l'analyse différenciée selon les sexes, inclure, dans tout programme, projet, démarche, recherche, étude, etc. une analyse différenciée selon les capacités.

### 1.4 Se déplacer dans un environnement inclusif

Le déplacement est le résultat de l'interaction entre la personne qui effectue l'action et l'environnement où se produit l'action. Dans une vision de mobilité durable, cet environnement se doit d'être inclusif, d'offrir la possibilité pour les personnes de toute condition de se déplacer librement, avec autonomie, aisance, confiance et de façon sécuritaire.

#### 1.4.1 Le déplacement

Le déplacement est un enchaînement d'actions où chacun des maillons a une importance égale pour sa réussite. Les actions requises pour un déplacement réussi doivent s'emboîter de façon fluide et harmonieuse, quels que soient le ou les modes de transport utilisés, l'origine et la destination. Selon la COPHAN, pour être efficace et se réaliser de manière durable, un déplacement doit répondre aux critères suivants :

---

<sup>5</sup> Art. 4.3, *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, 13 décembre 2006 (entrée en vigueur au Canada le 11 mars 2010).

- 1- Liberté et égalité :
  - Pouvoir circuler à sa guise, selon son bon vouloir, sans avoir à suivre un parcours imposé par la présence d'obstacles.
  - Avoir le choix d'emprunter le parcours désiré, au moment souhaité et de la manière voulue. Tous les parcours offerts doivent pouvoir être empruntés par les personnes de toutes conditions.
  
- 2- Autonomie :
  - Pouvoir circuler et s'orienter dans le respect de ses capacités physiques, sensorielles et cognitives sans être assujéti à autrui ou avoir à demander de l'aide pour franchir un obstacle ou pour se diriger.
  
- 3- Aisance :
  - Pouvoir circuler de façon confortable, sans se sentir à l'étroit et sans avoir à déployer trop d'efforts physiques.
  - Pouvoir se reposer lorsque nécessaire.
  - Pouvoir s'orienter de façon intuitive, sans avoir à s'interroger continuellement sur sa situation dans l'espace ou sur le parcours à prendre.
  - Pouvoir anticiper facilement les actions à poser et profiter pleinement de l'environnement général.
  
- 4- Confiance et sentiment de sécurité :
  - Pouvoir trouver des repères significatifs, connus et habituels afin d'être en mesure de s'orienter et de se déplacer sans crainte de se perdre.
  - Pouvoir se réorienter ou se retrouver facilement si on se perd.
  - Voir d'assez loin, afin de repérer et d'éviter les menaces potentielles, et être visible en tout temps, évitant l'isolement propice à l'agression.
  - Avoir des possibilités de fuite, évitant d'être piégé dans un environnement fermé.
  - Pouvoir aisément demander de l'aide si nécessaire.
  
- 5- Sécurité :
  - Pouvoir se déplacer sans conflits avec les autres utilisateurs du domaine public, notamment aux intersections.
  - Pouvoir se déplacer sans heurter d'obstacles.
  - Pouvoir se déplacer sans risque de chute, par exemple à cause de revêtements inégaux ou en mauvais état.
  - Être averti d'un danger.

**Recommandation** : Que le gouvernement inclut dans sa politique de mobilité durable les différents critères d'un déplacement efficace et durable, soit : la liberté et l'égalité; l'autonomie; l'aisance; la confiance et le sentiment de sécurité; et la sécurité.

## 1.4.2 L'accessibilité universelle en tant que moyen d'action

La COPHAN préconise, entre autres moyens, l'accessibilité universelle pour la mise en place d'un environnement inclusif et l'atteinte d'une véritable mobilité durable. Afin de créer un environnement inclusif avec peu ou pas d'obstacle, et ce, dans une perspective de développement durable, il est nécessaire de concevoir tout bien ou service sous les principes de conception universelle. L'application de cette approche de conception permet ultimement l'atteinte de l'accessibilité universelle.

La conception universelle se définit comme étant la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure du possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. Une fois appliquée, elle offre des biens et services universellement accessibles qui permettent à toute la population, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, de vivre en toute liberté et en sécurité, d'avoir accès aux mêmes lieux, à la même information, aux mêmes services et aux mêmes activités, et de vivre les mêmes expériences, en même temps et de la même manière. Cette approche de conception vise la convivialité et l'utilisabilité des biens et services pour le plus grand nombre de personnes possible, et cela, par la prise en compte de la grande diversité des êtres qui composent la société. Son application ne peut toutefois pas exclure le recours à l'adaptation, qui sera toujours nécessaire afin de répondre à certains besoins spécifiques et assurer l'exercice des droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Un exemple inspirant est celui de la Société canadienne d'hypothèque et de logement qui a créé Bâti-Flex, soit une approche innovante en matière de construction qui est basée sur les principes d'adaptabilité, d'abordabilité et d'évolution des besoins. Dès la conception d'une telle propriété, plusieurs types de modifications du logis seront possibles et facilités par le type même de construction effectué. Le gouvernement devrait se baser sur un tel concept afin de mettre en place des biens et services qui soient adaptables dès le départ et qui puissent être amenés à changer sur le long terme.

**Recommandation** : Que le gouvernement se base sur des exemples inspirants tels que Bâti-Flex afin d'assurer que les biens et services développés, financés, subventionnés, achetés ou loués par l'État répondent au concept d'accessibilité universelle.

Dans ce même ordre d'idée, l'article 61.3 de la *LAEDPH* énonce que :

« Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. »<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Art. 61.3, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, chapitre E-20.1.

Ainsi, pour assurer l'accessibilité universelle de tous les biens et services de l'État québécois, une modification législative devrait être effectuée afin d'inclure la subvention de ceux-ci.

**Recommandation** : Que le gouvernement apporte une modification législative à l'article 61.3 de la *LAEDPH* pour ajouter la subvention de biens et de services.

À ce titre, l'ensemble du réseau public doit être mis à contribution, que ce soit relativement à la distance, en ne fermant pas les points de service locaux, ou à l'accessibilité universelle de leurs bâtiments, par exemple, en adoptant le règlement prévu à l'article 69 de la *LAEDPH*<sup>7</sup> visant la mise en accessibilité des édifices construits avant 1976.

**Recommandation** : Que le gouvernement adopte le règlement prévu à l'article 69 de la *LAEDPH* visant la mise en accessibilité des édifices construits avant 1976.

## 2. Aménagement du territoire

La COPHAN reconnaît que l'aménagement du territoire est un levier essentiel de modification des comportements de déplacements, et en vue d'une meilleure utilisabilité et convivialité de l'environnement, il doit s'appuyer sur l'accessibilité universelle. Par sa nature structurante, un aménagement du territoire peut assurer les liens entre les milieux de vie, notamment par l'interconnexion et l'intégration des différents modes de transports et réseaux de déplacements.

### 2.1 Lisibilité des critères d'accessibilité

Il n'existe présentement aucune lisibilité du concept d'accessibilité. L'accessibilité au sens large n'est pas définie de manière précise avec des concepts phares par les différents acteurs gouvernementaux concernant la mobilité durable ou les déplacements. Cette absence de lisibilité dans les critères d'accessibilité constitue une zone de non-droit dans lequel les personnes ayant des limitations fonctionnelles ne peuvent se fier aux différentes définitions des critères d'accessibilité et doivent effectuer des démarches supplémentaires avant de se présenter à un endroit dit accessible. Nous saluons la [démarche de KÉROUL](#) qui a créé des critères d'accessibilité par rapport à différents types de limitations et sa nouvelle [base de données concernant les entreprises touristiques certifiées totalement ou partiellement accessibles](#). Le gouvernement pourrait s'inspirer de cette démarche et créer de tels critères d'accessibilité, sans quoi chaque réseau de transport, chaque ville ou chaque municipalité développent leurs propres critères d'où la multiplicité de définitions de critères d'accessibilité. Nous recommandons aux Ministères impliqués de créer un balisage de l'accessibilité de toutes

---

<sup>7</sup> Art. 69, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, chapitre E-20.1.

les installations découlant de la mobilité durable, tel que les arrêts d'autobus, les chantiers de construction, les infrastructures de la voirie, etc. afin d'obtenir une lisibilité commune de l'accessibilité.

La même situation s'applique également aux commerces dits accessibles. En effet, les commerces semblent se tourner vers une démarche autodéclaratoire de leurs locaux sans véritablement penser de manière globale et sans véritables balises. Ainsi, une personne se présentant à un commerce se déplaçant avec un fauteuil manuel pourrait y avoir accès sans qu'une personne se déplaçant dans un fauteuil motorisé puisse y parvenir.

Par ailleurs, le nouveau train de la ligne Mascouche du Réseau de transport métropolitain (RTM) est un exemple criant du manque de critères d'accessibilité dans le réseau de transport québécois. Ainsi, sans normes d'accessibilité établies, les différentes gares ne possèdent même pas les mêmes dimensions concernant les fauteuils roulants. Notons même que le RTM avait fait affaire avec une firme dite spécialisée en accessibilité, comme quoi n'importe quelle firme peut s'autoproclamer spécialiste. Le projet a été réalisé sous l'autorité de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) qui était sous l'autorité directe du ministre des Transports. Un tel résultat est inqualifiable.

Comme nous l'exposons également dans notre [mémoire de 2015 sur la stratégie de développement durable](#), nous rappelons l'importance d'infrastructures piétonnières répondant aux besoins des personnes ayant des limitations. Actuellement, une panoplie de démarches convergentes en intentions, mais portées par des acteurs aux intérêts divergents et aux leviers d'actions disparates, peuvent se nuire au lieu d'être synergiques : [audit de potentiel piétonnier actif et sécuritaire \(PPAS\)](#), [Municipalité amie des aînés](#), [ville amie des enfants](#), Espaces publics sécuritaires : [Guide UMQ des meilleures pratiques pour un aménagement sécuritaire destiné aux municipalités et à leurs partenaires](#), sans compter les initiatives visant à répondre aux besoins des personnes ayant des limitations. La plupart des solutions sont communes en ce sens que ce qui handicape les unes gêne les autres. La COPHAN espère donc un État dont le leadership d'animation et d'action sera capable de mobiliser l'ensemble des acteurs impliqués dans les diverses démarches de promotion d'environnements propices à la réalisation de saines habitudes de vie.

### **Recommandations :**

La norme du parcours sans obstacle n'étant applicable que pour les bâtiments, que le Bureau des normes du Québec élabore une norme d'accessibilité avec des critères définis afin que l'ensemble du Québec ait une lisibilité concernant l'ensemble de la mobilité durable.

À travers ce processus d'élaboration, le gouvernement doit bien comprendre qu'il y a des spécificités liées à chaque limitation, tel que le [modèle développé par KÉROUL](#) et qu'au final, ces critères ne peuvent être à portée universelle pour toutes les limitations.

Qui plus est, ce type de critères ne doit pas empêcher les demandes plus spécifiques d'adaptabilité.

Une autre piste de solutions concernerait le mandat du Ministère des Transports concernant la signalétique. En effet, les seules signalétiques du ministère concernant les personnes ayant des limitations fonctionnelles représentent les [places de stationnement réservées](#). Dans l'idée de formuler des critères d'accessibilité, le gouvernement pourrait se pencher sur la signalétique des critères d'accessibilité qui seront développés. Ainsi, une personne en fauteuil roulant pourrait savoir visuellement très rapidement si un bâtiment a une rampe d'accès de même que les différentes inclinaisons (4%, 5%, etc...), bouton poussoir, ascenseurs, etc. Cet exercice permettrait de rendre la ville plus lisible et d'avoir une lecture simple des espaces.

**Recommandation** : Que le Ministère des Transports crée des dispositifs de signalisation par rapport aux critères d'accessibilité (par exemple : degré d'inclinaison d'une rampe d'accès, la présence d'un bouton poussoir, etc.).

Sans véritable homogénéité concernant les critères d'accessibilité, les personnes ayant des limitations fonctionnelles vont continuer d'être exclues de ces espaces. Qui plus est, lorsqu'une personne est confrontée à un lieu inaccessible, elle écarte ces espaces de son quotidien, ce qui donne lieu au concept de séclusion<sup>8</sup>. Si ce lieu devient accessible, ladite personne n'a présentement aucun moyen de le constater sans affichage précis et uniforme à cet effet. La création de tels dispositifs de signalisation pourrait aussi avoir un effet d'enchaînement sur les acteurs privés.

## 2.2 Importation de nouvelles idées, biens ou services

Lorsque le gouvernement décide d'importer une idée novatrice qui vient d'un autre pays ou même d'une autre province, il y a un ensemble d'éléments à analyser afin qu'elle soit bien utilisée. Ainsi, le gouvernement doit prendre en considération les personnes ayant des limitations fonctionnelles, la conception du territoire, l'appréciation des autres groupes sociaux, etc. Minimale, l'enjeu des personnes que nous représentons doit toujours être documenté (analyse différenciée selon les capacités). L'idée doit être comprise avec une lecture qui soit plus culturelle et sociale afin de déterminer si elle pourrait être transposable au Québec. Les Québécois et Québécoises ont choisi de se déplacer de la manière la plus indépendante possible. Le gouvernement doit donc garder en tête cette idée dans sa volonté de trouver de meilleures solutions ailleurs. L'importation de nouvelles idées doit être également transposable dans une réelle vision de durabilité, tant à court terme qu'à long terme.

---

<sup>8</sup> Séclusion : Adaptation physiologique par laquelle un animal ou une plante s'isole du milieu, empêchant passivement les actions défavorables de s'exercer sur lui. Dictionnaire Larousse, en ligne : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/s%C3%A9clusion/71724>

L'importation de telles idées novatrices devrait également être de pair avec des tests d'utilisabilité de la part des personnes ayant des limitations fonctionnelles afin de véritablement impliquer celles-ci.

### **Recommandations :**

Que le gouvernement, lorsqu'il importe une nouvelle idée venue d'ailleurs, conçoive également un indicateur de réussite ou du moins une manière de valider toute idée, produit ou service afin qu'il réponde à des critères d'accessibilité.

Pour ce faire, le gouvernement doit effectuer des tests d'utilisabilité par des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

## **2.3 Sécurité routière**

Comme nous l'exposons dans notre récent [mémoire sur la sécurité routière](#), plusieurs aspects se transposent à la présente consultation. À ce titre, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) doit également être un partenaire des Ministères impliqués dans l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de la politique. De manière très succincte, nous recommandons aux Ministères impliqués d'intégrer le principe de prudence, soit l'obligation pour chaque usager de la route d'adopter un comportement prudent envers les usagers plus vulnérables que lui, à la future politique. En effet, l'adoption du principe de prudence s'inspirant du code de la rue belge enverrait un message clair voulant que tous les usagers ont un droit égal d'utiliser la voie publique de façon confortable et sécuritaire, quel que soit leur mode de déplacement. L'aménagement était également au cœur des recommandations de la COPHAN concernant notamment : l'opposition d'aménager des carrefours giratoires et l'aménagement des trottoirs suffisamment larges ainsi qu'un espace supplémentaire dans les zones de débarcadères. De plus, la COPHAN avait également partagé ses inquiétudes face à la signalisation.

Effectivement, les Ministères impliqués doivent apporter un souci à la clarté de la signalisation, à l'augmentation de la présence de feux sonores, au temps de traversée et à l'importance du respect des stationnements réservés aux personnes handicapées. Également, le partage de la route entre cyclistes et piétons ayant des limitations fonctionnelles est un sujet qui interpelle beaucoup nos membres. Par conséquent, la COPHAN se prononce contre les pistes multifonctionnelles et demande une séparation complète entre la voie cycliste et l'espace réservé aux piétons. La culture de l'automobile fait en sorte que les automobilistes présument constamment avoir la priorité sur les routes. À la COPHAN, nous croyons qu'une meilleure éducation de tous les usagers de la route aux droits et obligations de tous les usagers de la route favoriserait une meilleure cohabitation.

Qui plus est, le virage à droite au feu rouge représente un danger considérable pour tous les piétons, mais particulièrement pour ceux ayant une limitation fonctionnelle. Pour cette raison, la COPHAN demande le maintien de l'interdiction du virage à droite au feu rouge sur l'île de Montréal et une meilleure pénalisation des comportements interdits. À l'instar du [Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec](#) et pour les raisons invoquées par ce dernier, la COPHAN demande l'interdiction du virage à droite au feu rouge à toutes les intersections où un spécialiste en orientation et mobilité d'un centre de réadaptation recommande l'installation d'un feu sonore. Finalement, dans les dernières années, de plus en plus de véhicules électriques et hybrides ont fait leur apparition sur les routes du Québec. Bien qu'intéressants sur les plans environnemental et économique, ces véhicules représentent un danger pour les personnes ayant une limitation visuelle, car elles n'émettent pas ou très peu de bruit, rendant leur passage difficile à percevoir. C'est pourquoi la COPHAN demande l'adoption d'une norme sur les avertisseurs sonores pour véhicules silencieux.

**Recommandation** : Que le gouvernement se base sur le [mémoire sur la sécurité routière de la COPHAN](#) sur la récente consultation ayant trait à la sécurité routière afin d'intégrer des éléments concernant le principe de prudence, l'aménagement (carrefours giratoires, trottoirs, mobilier urbain, rues piétonnes ou partagées), la signalisation (clarté, feux sonores, temps de traversée, stationnement réservé aux personnes handicapées), le déneigement, les cyclistes, l'éducation des usagers de la route, la clarification du statut de piéton, le virage à droite au feu rouge et la sécurité entourant les véhicules électriques et hybrides.

La politique de mobilité durable doit également prévoir des règles afin d'encadrer les chantiers de construction qui peuvent avoir des impacts sur la circulation des personnes. En effet, lorsque par exemple une rue est bloquée durant plusieurs semaines, des personnes ayant des limitations fonctionnelles peuvent ne pas avoir accès à un endroit en raison du chantier. La convivialité des rues avoisinant le chantier est également souvent problématique. Il doit y avoir un arrimage entre les différents chantiers afin d'avoir une convivialité et que tous aient l'opportunité de continuer leurs déplacements. Dans les faits, la longueur d'un déplacement n'entre pas en ligne de compte lorsqu'une personne détermine comment elle effectuera son parcours. Par exemple, une personne aveugle qui vit à 100 mètres de son endroit de travail, mais qui doit effectuer un immense détour en raison d'un chantier de construction, pourra se tourner vers le transport adapté pour effectuer son parcours habituel. Cette situation prive les personnes ayant des limitations du choix de déplacement et n'encourage pas leur autonomie.

**Recommandation** : Que la future politique de mobilité durable s'assure que les chantiers de construction soient sécuritaires et qu'il y ait une accessibilité autour de ceux-ci afin que les personnes que nous représentons soient à même de continuer leurs déplacements de la manière la plus conviviale possible.



## 2.4 Programmes d'aide financière accessibles

Plusieurs ministères peuvent jouer un rôle actif dans le développement de l'accessibilité de l'environnement. Une piste intéressante serait notamment l'imposition de critères d'accessibilité à atteindre dans l'octroi de subventions dans le cadre des programmes de soutien financier. La présente réflexion nous semble opportune pour le faire, par exemple, dans le Programme d'aide financière Fonds Chantiers Canada-Québec, géré par le MAMOT. Celui-ci vise, entre autres, à « doter les localités ou les régions d'infrastructures de services qui peuvent contribuer, entre autres, à leur essor culturel, économique, sportif ou touristique »<sup>9</sup>. Dans les infrastructures admissibles, on retrouve les routes, rues, trottoirs, pistes cyclables et allées piétonnes, ainsi que le mobilier urbain, pour ne nommer qu'elles. Ainsi, dans les critères d'appréciation du programme, il devrait y avoir un aspect visant à encourager l'intégration de mesures d'accessibilité aux infrastructures à l'intention des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Dans toutes demandes de financement, le gouvernement québécois devrait inclure un critère *d'accessi-conditionnalité*, afin que tous les nouveaux projets financés par le gouvernement soient accessibles.

À cette fin, le gouvernement doit publier le nombre de projets financés accessibles. Le ministre des Transports doit rendre des comptes et ne pas spécifier que les organisations sont autonomes. Sans quoi, des situations telles que l'AMT et la ligne de train Mascouche se reproduiront.

De plus, les différents paliers de gouvernement (municipal, provincial, fédéral) devraient clarifier les programmes d'aide financière et l'effet qu'ils ont entre eux. Il doit y avoir une cohérence entre les différents programmes de financement, sans quoi ils sont inefficaces et ne maximisent pas leur but premier, soit l'accessibilité.

### **Recommandations :**

Qu'il y ait l'imposition de critères d'accessibilité à atteindre dans l'octroi de subventions dans le cadre des programmes de soutien financier.

Que le gouvernement fasse une reddition de comptes publique concernant les projets financés qui sont véritablement accessibles.

---

<sup>9</sup> Programme d'aide financière, Fonds Chantier Canada-Québec. En ligne : <http://www.mamot.gouv.qc.ca/infrastructures/programmes-daide-financiere/fonds-chantiers-canada-quebec-fccq/>

### 3. Transport collectif : les réseaux de transport réguliers et les réseaux de transport adaptés

Pour créer un environnement inclusif avec peu ou pas d'obstacle, il est nécessaire de concevoir tout bien ou service dans l'optique qu'il soit universellement accessible. Cela est encore plus vrai en ce qui concerne les biens et services collectifs comme le transport. Il devrait être aujourd'hui inacceptable qu'un bien ou service financé par la société ne soit pas pensé pour l'ensemble de ses citoyens, et ce, sans discrimination.

On attribue au transport collectif de nombreux impacts sociaux positifs dont plusieurs prennent une importance particulière pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Notons, par exemple, l'indépendance, l'autonomie dans les déplacements, la diminution de la marginalisation et de l'isolement, ou l'augmentation de la participation sociale. Le transport collectif, que ce soit les réseaux de transport réguliers ou encore adaptés, est un bien qui appartient à tous les citoyens, et tous, indistinctement, doivent pouvoir bénéficier des impacts positifs de son utilisation.

#### 3.1 Mise en accessibilité des réseaux réguliers

##### Développement et obligation d'accessibilité

Pour atteindre l'accessibilité du réseau régulier, la COPHAN croit qu'il faut offrir aux organismes qui offrent des services de transport les possibilités de financer la mise en accessibilité de leurs installations existantes. Cela inclut aussi des fonds pour soutenir la recherche et le développement de solutions innovantes en accessibilité, car cette expertise doit se développer et se maintenir au sein des services publics.

Le gouvernement du Québec pourrait, à ce titre, encourager financièrement les fournisseurs de services à innover et à intégrer plus de mesures d'accessibilité dans leurs structures existantes. Toutefois, selon la COPHAN, cette potentielle implication de sommes publiques dans la recherche et l'innovation des organismes fournisseurs de transport devrait imposer simultanément un partage des connaissances et savoirs afin de bonifier les retombées de l'investissement. Ainsi, une telle initiative serait intéressante dans la mesure où il existerait une structure de réseautage, comme le font les municipalités par le Réseau des municipalités accessibles. Ce réseau municipal de partage aide notamment à l'application de l'article 61.1 de la *LAEDPH*<sup>10</sup>, obligeant les municipalités de plus de 15 000 habitants de faire un plan d'action visant la réduction des obstacles à l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

---

<sup>10</sup> Art. 61.1, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, chapitre E-20.1.

Cette opportunité de réduction des obstacles existe aussi en transports par l'application de l'article 67 de la *LAEDPH*<sup>11</sup>. Celui-ci soutient qu'une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport doit faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans le territoire qu'il dessert. L'article mentionne aussi que le ministre des Transports, après avoir approuvé un plan, s'assure de son respect et de son exécution.

La COPHAN demande au ministre de prendre la responsabilité qui lui revient dans l'application de cette exigence par les sociétés de transport. De plus, la COPHAN demande au Ministère des Transports d'écourter la période d'analyse et d'approbation des plans de développement afin d'en accélérer la mise en œuvre et les retombées. D'ailleurs, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) doit se prémunir de son pouvoir de contraindre les sociétés de transport ou les municipalités qui ne respectent pas leur obligation de publier un tel plan.

Dans un deuxième temps, il serait intéressant que le ministère réfléchisse à étendre l'application de cet article aux municipalités régionales de comté (MRC) qui organisent des services de transports. Qui plus est, il faut offrir aux organismes qui offrent des services de transport les possibilités de financer la mise en accessibilité de leurs installations existantes. Cela inclut aussi des fonds pour soutenir la recherche et le développement de solutions innovantes en accessibilité.

### **Recommandations :**

Que le gouvernement offre aux transporteurs et aux sociétés de transport la possibilité de financer la mise en accessibilité de leurs installations existantes, y compris des fonds pour soutenir la recherche et le développement de solutions innovantes en accessibilité.

Que le Ministère des Transports fasse respecter l'obligation des sociétés de transport d'élaborer un plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans le territoire qu'il dessert.

### **Financement**

La Société de financement des infrastructures locales du Québec (SOFIL) finance actuellement les grandes sociétés de transports. Or, les petites municipalités doivent également pouvoir recevoir du financement même si elles n'ont pas de besoins en aubus ou en terminus par exemple.

---

<sup>11</sup> Art. 67, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, chapitre E-20.1.

De plus, les sociétés de transport ne peuvent pas être propriétaires de leurs véhicules. Le SOFIL devrait aussi financer les fournisseurs des sociétés de transport qui n'ont parfois pas les moyens d'acquérir des véhicules qui soient accessibles. Les Ministères impliqués doivent réfléchir à un moyen pour aider les plus petites sociétés de transport de même que les transporteurs afin qu'ils puissent bénéficier d'un financement adéquat de leurs installations et de leurs véhicules pour leurs besoins en accessibilité.

**Recommandations :**

Que le SOFIL finance également les fournisseurs des sociétés de transport.

Que les Ministères impliqués réfléchissent à un moyen pour aider les plus petites sociétés de transport de même que les transporteurs afin qu'ils puissent bénéficier de financement adéquat de leurs installations et de leurs véhicules.

### Norme sur les aides à la mobilité motorisées

Des membres nous ont rapporté les différences existantes entre les sociétés de transport concernant les aides à la mobilité motorisées (AMM). En effet, l'admissibilité des AMM dans les autobus diffère en fonction des régions, soit : 2 places en Outaouais seulement dans certains autobus; 2 places à Montréal seulement à partir de septembre prochain (50 autobus auront ces 2 places et tous les nouveaux autobus du réseau de transport); à Québec, les triporteurs et les quadriporteurs sont interdits, etc. Or, le site de Nova Bus indique clairement que les autobus « disposent d'une capacité de chargement allant jusqu'à trois fauteuils roulants, avec l'option de dispositifs de verrouillage intégrés »<sup>12</sup>. De plus, la réalité est souvent très différente en cela que les chauffeurs d'autobus refusent souvent d'embarquer 2 personnes se déplaçant en AMM. Aussi, en raison de l'achalandage des autobus, les personnes ne peuvent souvent pas embarquer et doivent ainsi attendre le prochain autobus. Bref, aucune réglementation n'est la même. Le gouvernement devrait remédier à cette situation puisque la disparité actuelle entre les régions est injuste.

**Recommandation :** Que le gouvernement clarifie l'admissibilité des AMM dans les différents réseaux de transport afin que la même norme s'applique uniformément.

### Transport et réseau de la santé

L'aide à la mobilité, prescrite par le réseau de la santé, sert à pallier une incapacité à se déplacer et annule l'obstacle environnemental causé par la distance. Le réseau de la santé doit fournir des aides qui atteignent ces objectifs et non l'inverse, soient des aides créant des

---

<sup>12</sup> Nova Bus, Accessibilité intégrée. En ligne : <http://www.novabus.com/solutions-de-transport/accessibilite-integree.html>

obstacles supplémentaires à la mobilité. Elles doivent permettre un accès confortable aux différentes voies de circulation et modes de transport. Cela implique une prise en considération des besoins physiques de la personne dans la prescription de l'aide, mais aussi de l'environnement dans lequel elle évolue, incluant les caractéristiques des infrastructures en transport dont elle dispose dans son environnement.

Dans un même ordre d'idée, la COPHAN demande au Ministère des Transports de considérer le rôle important du réseau de la santé et de l'interpeller dans le grand dossier qu'est la mobilité. Bien que la consolidation des noyaux villageois et la densification des fonctions urbaines soient nécessaires en vue d'une écomobilité, nous soulignons que la centralisation des points de services dans les grands centres urbains engendre de grandes distances de déplacement pour les personnes qui nécessitent des soins. Dans une volonté de maintien à domicile ([Politique Vieillir et vivre ensemble : Chez soi, dans sa communauté](#), [Assurance-autonomie](#)), ces considérations seront à évaluer.

Ces dernières années, le milieu communautaire a constaté que certaines résidences pour personnes âgées sont construites dans des quartiers qui ne sont pas bien desservis en transport en commun ou qui sont loin des services de santé et de services sociaux. Ainsi, nous recommandons que soient développés des critères de localisation afin que les résidences pour personnes âgées soient implantées à proximité des arrêts d'autobus. En fait, le gouvernement a tout à gagner à développer de tels critères puisque les personnes âgées se tournent souvent vers le transport adapté pour compenser ce manque de service. Le réseau de la santé et des services sociaux doit développer cette expertise. Bien que le présent mémoire s'adresse au Ministère des Transports, nous restons persuadés que ce dernier travaillera avec tous les ministères concernés par la mobilité durable, dont le Ministère de la Santé et des Services sociaux, bien que ce dernier n'ait pas été présent à la journée de lancement des travaux.

De tels critères de localisation devraient être implantés dans toutes les caractéristiques socioprofessionnelles, à savoir les plateaux de travail, les centres de jour, les organismes communautaires, les CISSS et les CIUSSS, etc. Toutefois, cette démarche doit être en partenariat avec le Ministère des Transports dont le rôle est de planifier les déplacements. En mars dernier, l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) a déposé un [mémoire sur la consultation de la Société de l'assurance automobile du Québec concernant la sécurité routière](#), qui est un exemple du fait que le secteur de la santé ne connaît pas les déplacements. En effet, l'INSPQ prévoit que les carrefours giratoires sont à privilégier dans les prochaines années.

Toujours sous la responsabilité du réseau de la santé, il serait temps d'implanter un programme sérieux d'apprentissage à l'utilisation du transport régulier, comme adapté, afin d'offrir à tous les usagers la possibilité de développer pleinement leur autonomie. Malgré le fait que le programme ait été aboli, le ministère doit effectuer une réflexion approfondie sur cet

enjeu. Un tel programme offre à tous les usagers la possibilité de développer pleinement leur autonomie.

Qui plus est, lorsqu'une ville ou une municipalité décide de modifier un environnement, la responsabilité lui incombe de montrer ce nouvel environnement afin que chaque citoyen puisse se déplacer de manière sécuritaire et autonome. Ainsi, cela pourrait permettre à certaines personnes ayant des limitations fonctionnelles de se familiariser avec un nouvel environnement plutôt que d'effectuer un déplacement comprenant le nouvel environnement en transport adapté. À nos yeux, le réseau de la santé et des services sociaux serait le mieux outillé pour effectuer ce type de prestations.

### **Recommandations :**

Que le gouvernement développe des critères de localisation afin que l'intégralité des caractéristiques socioprofessionnelles (résidences pour personnes âgées, plateaux de travail, centres de jour, organismes communautaires, etc.) soient développées à proximité des arrêts d'autobus.

Que le gouvernement implante un programme sérieux d'apprentissage à l'utilisation du transport régulier, comme adapté, afin d'offrir à tous les usagers la possibilité de développer pleinement leur autonomie.

### **Transport collectif effectué par des bénévoles**

La COPHAN se questionne quant au transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles par des bénévoles. En effet, dans un contexte de vieillissement des bénévoles, certains n'ont plus la capacité physique pour gérer les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi, nous demandons au Ministère des Transports de dresser un portrait afin de s'assurer de prendre en compte cette réalité dans la future politique de mobilité durable. Des données sur ce mode de déplacement concernant les pratiques en vigueur, de même que le nombre de ces déplacements touchant les personnes que nous représentons serait intéressant à obtenir. Ce portrait permettrait par la suite d'optimiser ce mode de déplacement et d'assurer une forme de complémentarité entre les divers réseaux du gouvernement.

**Recommandation :** Que le gouvernement dresse un portrait du transport collectif par bénévole afin d'optimiser ce mode de déplacement.

### **Portrait statistique des réseaux réguliers**

En 2011, le Ministère des Transports a produit une « Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle en transport adapté ». De manière générale, le document traduit une satisfaction

globale à l'égard des services du transport adapté. Or, d'après notre expérience et connaissance du milieu, les personnes ayant des limitations fonctionnelles sont peu portées à porter plainte ou critiquer les mesures et programmes en place par crainte de perdre ceux-ci et même par peur de représailles. Cette situation fait en sorte que le portrait du transport adapté au Québec est plus sombre que les résultats présentés dans ce document. De plus, nos organisations participent présentement à l'instauration d'un Groupe d'intérêt et de réflexion sur l'accès à l'information chapeauté par la Chaire Interdisciplinaire de Recherche en Littératie et Inclusion (CIRLI). Il est question du faible niveau de littératie de la population en général, dont les personnes ayant une déficience intellectuelle ou les personnes pour qui la langue maternelle n'est pas le français comme les personnes Sourdes. Le niveau de littératie des participants et des participantes du sondage peut avoir constitué un biais relativement aux résultats du sondage.

**Recommandation** : Que le gouvernement produise une étude semblable à celle produite en 2011 intitulé « Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle en transport adapté », mais à l'égard du transport régulier.

## 4.2 Bonification des services de transports adaptés

Il est nécessaire de mettre en place un transport collectif qui réponde réellement aux besoins de tous les usagers et qui permette l'exercice du droit à la mobilité. Pour se faire, l'État doit reconnaître et affirmer la spécificité du transport adapté en tant que partie intégrante du transport collectif, ainsi qu'en tant qu'outil et droit indispensable à l'autonomie et à l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

### Gouvernance et imputabilité

Dans la logique de participation à la prise de décision prônée au Québec, telle que soutenue dans la *Loi sur le développement durable*<sup>13</sup> ainsi que dans la *LAEDPH*<sup>14</sup>, la COPHAN demande qu'il y ait un ou une représentant(e) des usagers de transport adapté sur le conseil d'administration de tout fournisseur de services de transport (ex. : AOT, OMIT, CIT, etc.), tel que la *Loi sur les Sociétés de transport en commun*<sup>15</sup> oblige déjà toutes les sociétés de transport à le faire.

La COPHAN souhaite que cet usager soit nommé par les organismes communautaires autonomes de défense de droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles à titre de

---

<sup>13</sup> Art. 6e, *Loi sur le développement durable*, chapitre D-8.1.1

<sup>14</sup> Art. 1.2 b, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, chapitre E-20.1.

<sup>15</sup> *Loi sur les transports en commun*, chapitre S-30.01.

représentant et que ce dernier soit confirmé ou remplacé périodiquement sous recommandations des organismes représentatifs du milieu. D'ailleurs, il doit exister un lien entre ces délégués et les utilisateurs. En effet, les représentants doivent être imputables envers la communauté qu'ils représentent. Nous remarquons également que les sociétés de transport qui ne sont pas membres de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), soit pour les sociétés de transport de plus petite taille, il n'y a pas de conseil d'administration qui soit indépendant. Le gouvernement doit se questionner à savoir comment intervenir dans une telle situation. En effet, les membres de ses conseils d'administration ne sont pas rendus publics. Ainsi, il n'y a aucun moyen de valider la légitimité des membres et d'établir leur imputabilité.

Dans le même ordre d'idées, nous demandons que les organismes communautaires autonomes de défense des droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles soient impliqués et que leurs expertises soient utilisées dans toutes les étapes liées au transport adapté (mise en place de programme, évaluation, accessibilité, formation, consultation, processus de plainte, recours, etc.), ainsi que dans les étapes liées aux réseaux réguliers.

Nous demandons aussi la mise en place d'un système de gestion des plaintes et commentaires efficace et transparent au sein de chacune des instances responsables, soit les sociétés de transport en commun (STC) ou les organismes de transport adapté (OTA). Ce système doit avoir un certain niveau d'indépendance et le bilan statistique annuel doit être public. Au final, aucune plainte ne doit rester sans retour et l'utilisateur doit avoir une possibilité de recours lorsqu'il n'est pas satisfait du traitement de sa plainte.

La COPHAN désire souligner la complexité de la structure d'offre de services en transport adapté relativement à la multitude d'organismes mis en place et reconnus par le Ministère des Transports : organismes délégués, sociétés de transport en commun (STC), l'Agence métropolitaine de transport, municipalités locales, municipalités régionales de comté, municipalités désignées à caractère rural, Régies municipales de transport, Conseils intermunicipaux de transport (CIT), conseils régionaux de transport (CRT), et services de transport collectif destinés aux personnes ayant des limitations fonctionnelles préalablement admises conformément à la politique d'admissibilité. Le lien d'imputabilité entre eux et le Ministère des Transports, les responsabilités, devoirs et obligations de chacun, sont difficilement identifiables. Il est ainsi très difficile pour une personne utilisatrice du transport adapté d'obtenir une amélioration du service, ne sachant où s'adresser. Nous demandons que le Ministère des Transports ait une ligne claire d'imputabilité et puisse exercer un contrôle sur chacun de ces organismes dont il finance un pourcentage important de leurs activités.

À Montréal, cette réalité a été modifiée et simplifiée suite à la création de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) et le Réseau de transport métropolitain (RTM). Toutefois, aucun représentant des personnes ayant des limitations fonctionnelles n'est prévu dans le conseil d'administration de l'ARTM.



## **Recommandations :**

Qu'un représentant des usagers du transport adapté siège sur le conseil d'administration de tout fournisseur de services de transport et qu'il soit imputable envers la communauté qu'il représente.

Qu'il y ait un système de gestion des plaintes et commentaires efficace et transparent au sein de chacune des sociétés de transport.

Que le Ministère des Transports ait une ligne claire d'imputabilité et un contrôle véritable sur chacun de ces organismes.

Que le conseil d'administration de l'ARTM comprenne un représentant des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

## **Des services équitables qui répondent aux besoins**

La COPHAN insiste sur des critères de qualité, de souplesse et d'efficacité répondant à un cadre normatif de services qui respecte les spécificités rurales et urbaines. Les usagers du transport adapté doivent avoir accès à la même qualité de service que les usagers des autres réseaux. Ainsi, la COPHAN soutient que le Ministère des Transports doit se doter d'un mécanisme de contrôle de la qualité des services par l'atteinte de critères de performance, soit en imposant des sanctions autres que celles qui ont un impact négatif direct sur la clientèle, telles les coupures de services, ou en dispensant des primes à l'efficacité et à l'efficience. Le Ministère des Transports pourrait aussi se servir de visites ponctuelles de contrôle ou de clients mystère.

Les critères pourraient être de cette nature :

- Présence ou absence de mécanismes de plaintes formels et indépendants (formulaire, instances de recours, etc.) pour éviter que les usagers aient peur de porter plainte;
- Présence ou absence d'un guide à la clientèle disponible, accessible et complet;
- Tenue d'un registre statistique sur le nombre de plaintes ayant été reçues et jugées recevables, et ayant fait l'objet de correctifs;
- Nombre de refus de transport et le motif de ces refus (le nombre de demandes d'admissibilité rejetées et les motifs du rejet);
- Renforcement de l'évaluation et du contrôle;
- Présence d'un mécanisme de promotion de ses services et modalités d'accès, notamment envers le réseau de la santé présent sur son territoire et auprès de la population;

- Offre de service équitable, soit 7 jours par semaine, une durée moyenne de trajet raisonnable, et une fluidité entre les territoires;
- Etc.

**Recommandation** : Que les usagers du transport adapté aient la même qualité de service que les usagers des autres réseaux.

### Programme de subvention au transport adapté

La COPHAN est inquiète des sommes d'argent annoncées qui seront injectées en transport adapté. Il doit y avoir un cadre particulier dans la future politique de mobilité durable sur le transport adapté. À ce titre, nous sommes conscients qu'une réforme en profondeur du programme de subvention au transport adapté doit être effectuée. Le Ministère des Transports doit prendre au sérieux cet exercice et impliquer les groupes communautaires et des personnes en situation de handicap, ce qui contribuera significativement à l'atteinte de meilleurs résultats.

Il doit y avoir un système de plaintes et de commentaires dudit programme. En effet, il doit minimalement y avoir une reddition de compte sur les plaintes, sans quoi nous nous retrouvons dans un système de non-droit. Nous devons nous préoccuper de savoir comment l'argent investi dans le programme est dépensé. Il s'agit d'un enjeu de transparence et d'éthique à ne pas minimiser.

**Recommandation** : Que le Programme de subvention au transport adapté soit revu en profondeur, notamment concernant la création d'un système de plaintes et de commentaires.

### Accompagnement

Ce qui importe pour la COPHAN, c'est la réponse aux besoins de mobilité de l'utilisateur et l'exercice de ses droits. Ainsi, l'utilisateur a le droit à l'accommodement, peu importe ses besoins et ses limitations fonctionnelles. Certains usagers ont besoin d'une rampe d'accès pour avoir accès au véhicule et réussir leurs déplacements, pour d'autres, c'est un accompagnateur.

Dans l'optique où une personne ayant une limitation fonctionnelle n'a pas d'accompagnateur et où cela lui est imposé, la question de son droit à la mobilité demeure. Une réflexion sur les modalités opérationnelles ainsi que sur le mode de soutien financier d'un tel service reste à faire. La COPHAN invite le Ministère des Transports et les sociétés de transport à y réfléchir, et ce, conjointement avec le réseau de la santé, notamment en ce qui concerne les

déplacements d'usagers résidant dans les établissements du réseau de la santé et des ressources non institutionnelles.

Pour plusieurs usagers, une pleine participation sociale requiert les services d'un accompagnateur. Même si certains peuvent utiliser les services de transport adapté sans être accompagnés durant le trajet, ils peuvent nécessiter ce même besoin à destination pour réaliser leurs activités (faire les courses, aller à un spectacle, aller à un rendez-vous professionnel, médical ou personnel, etc.). Actuellement, la gestion du droit à l'accompagnement en transport est très inégale selon les types de clientèles, d'une part, et selon les transporteurs, d'autre part. La COPHAN demande que des dispositions soient prises pour que le droit à l'accompagnement soit reconnu par tous les transporteurs comme un moyen d'accommodement pour assurer une pleine participation sociale des usagers qui le requièrent et que l'application de ce droit se fasse uniformément au Québec.

**Recommandation** : Que le droit à l'accommodement soit généralisé dans l'ensemble du réseau de transport et que le gouvernement réfléchisse aux modalités opérationnelles ainsi que sur le mode de soutien financier.

## Bagages

La COPHAN désire aussi soumettre au Ministère des Transports une problématique vécue par plusieurs de ses membres, soit le transport des bagages. La procédure actuelle d'acceptation des bagages pouvant tenir sur les jambes du passager, soulève plusieurs problèmes. Par exemple, ne pas pouvoir transporter son instrument de musique ou encore son équipement sportif peut nuire à la participation sociale de certaines personnes désirant faire ces activités. La COPHAN demande au Ministère des Transports d'amorcer une réflexion en ce sens, dans le respect de la participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles, des capacités physiques des chauffeurs et de la disponibilité d'espace dans les véhicules. Une révision des pratiques devrait être envisagée.

**Recommandation** : Qu'une révision des pratiques actuelles concernant les bagages permis soit effectuée afin que la participation sociale des personnes ayant des limitations soit respectée.

## Connectivité et réciprocité

La *Loi sur les transports*<sup>16</sup> exige d'assurer aux personnes ayant des limitations fonctionnelles l'accès à des moyens de transport adaptés à leurs besoins. Toutefois, elle mentionne que

---

<sup>16</sup> Art. 5, *Loi sur les transport*, chapitre T-12.

toute municipalité locale peut contracter avec une personne afin d'assurer une liaison avec des points situés à l'extérieur de ce territoire. La *Loi sur les sociétés de transport en commun*<sup>17</sup> spécifie qu'une société doit offrir des services spécialisés adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite si celles-ci sont des personnes ayant des limitations fonctionnelles, mais qu'elle peut assurer la mobilité de ces personnes hors de son territoire. Aucune obligation n'existe en ce qui concerne l'offre de service de connectivité ou de réciprocité.

Dans un principe de mobilité durable, la COPHAN demande à ce que le gouvernement se dote de moyens afin de soutenir les ententes de réciprocité et de connectivité entre les différents services de transports adaptés régionaux. L'existence d'un projet pilote sur le territoire de la communauté métropolitaine de Québec nous amène à penser que le Ministère des Transports détient les éléments requis pour mettre sur pied, dès le lancement de la Politique, un programme à cet effet, à l'échelle du Québec, excluant le territoire desservi par l'AMT.

**Recommandation** : Que le gouvernement se dote de moyens afin de soutenir les ententes de réciprocité et de connectivité entre les différents services de transports adaptés régionaux.

### Politique d'admissibilité au transport adapté

La COPHAN estime que les dispositions de la Politique d'admissibilité, avec les améliorations qui lui ont été apportées au fil du temps, sont satisfaisantes. Toutefois, il y a un problème au niveau de sa compréhension et de l'uniformité de son application, notamment dans le dossier de l'accompagnement. Sans revoir la politique, il serait souhaitable de se doter de moyens afin de bien la faire connaître et mieux la faire appliquer. Nous tenons à rappeler au Ministère des Transports qu'il y a au Québec des personnes admises au transport adapté qui ne peuvent l'utiliser, car l'organisation du transport adapté ne répond pas à leurs besoins. Elles ont toutefois le droit au transport et le ministère doit élaborer des solutions afin de répondre à leurs besoins.

**Recommandation** : Que des outils afin de faire connaître la politique d'admissibilité au transport adapté soient créés afin de mieux faire appliquer cette dernière.

### Véhicules universellement accessibles

En premier lieu, la COPHAN souhaite le déploiement d'une flotte de véhicules universellement accessibles, ce qui augmenterait inévitablement la disponibilité des véhicules accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, notamment dans le domaine privé. Toutefois, à

---

<sup>17</sup> Art. 48.39, *Loi sur les transports en commun*, chapitre S-30.01.

notre connaissance, et malgré ce que certains affirment, il n'existe actuellement aucun véhicule pouvant se prétendre d'être universellement accessible. Les usagers du transport adapté ont plusieurs types de limitations fonctionnelles, et en ce sens, leurs besoins sont nombreux et variés. De plus, le climat nordique du Québec et la condition de ses infrastructures de circulation sont deux autres facteurs incontournables à considérer. Avant d'affirmer qu'un véhicule répond réellement aux besoins de tous les usagers, la COPHAN soutient qu'il devrait y avoir la tenue de véritables tests d'utilisabilité, regroupant des usagers de tous types de limitations reconnus par la politique d'admissibilité, sur les deux principales saisons, et ce, dans plusieurs régions représentatives du Québec.

**Recommandation** : Que des tests d'utilisabilité soient effectués, regroupant des usagers de tous types de limitations reconnus par la politique d'admissibilité, sur les deux principales saisons, et ce, dans plusieurs régions représentatives du Québec avant que des véhicules aient la mention universellement accessible.

## **Conclusion**

Nous tenons à rappeler aux Ministères impliqués que le gouvernement provincial vient tout juste d'adopter un Cadre de référence gouvernemental et que, sans prescrire un délai de consultation précis, le Cadre prévoit le respect des délais dits raisonnables à la tenue d'une consultation. Or, la COPHAN ne croit pas que le présent exercice de consultation est adéquat pour consulter la population québécoise sur un sujet aussi important que la mobilité durable.

La future politique de mobilité durable doit être englobante et répondre aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en créant un environnement inclusif et un aménagement du territoire qui doit nécessairement être accessible. Pour ce qui est du transport collectif, le Ministère des Transports doit prévoir la mise en accessibilité des réseaux réguliers et la bonification des services des réseaux de transport adapté.

Finalement, la COPHAN s'attend des Ministères impliqués qu'il énonce clairement dans sa future politique que l'application des principes d'accessibilité universelle et la bonification des services de transport adapté sont des priorités qui dicteront les actions à venir pour une mobilité durable. De ce fait, la COPHAN croit que cette inclusion du transport adapté au sein de la Politique de mobilité durable dénote une réelle volonté d'inclusion et de reconnaissance du transport adapté comme transport collectif à part entière.