

La COPHAN

Recommandations

Projet 2022

AXE TRANSPORT

Analyse des mémoires déposés au gouvernement du Québec depuis 2004

Déposé au GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Septembre 2022

La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (*ci-après appelé* la « COPHAN »), fondée en 1985 par des personnes ayant des limitations fonctionnelles, a comme mission la défense des droits et la promotion des intérêts des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

La COPHAN regroupe trente-cinq (35) organismes nationaux, lesquels représentent plus de 200 groupes régionaux et locaux.

Depuis 1985, ses représentants déposent des recommandations auprès de diverses instances, qu'elles soient municipales, provinciales ou nationales et ainsi, elle s'assure d'une représentation efficace et soucieuse afin de répondre aux besoins de ses membres.

Le transport demeure encore aujourd'hui la porte d'entrée des utilisateurs pour une inclusion dans tous les aspects de leur vie quotidienne, sans discrimination et ce, dans le respect de l'article 10 de la *Charte des droits et libertés du Québec (ci-après appelé, « la Charte »)*¹

Force est de constater que la stratégie gouvernementale nommée depuis 2004 dans les différents mémoires déposés au gouvernement provincial ne répond aucunement aux objectifs qui s'était fixé la COPHAN dans le domaine des transports.

Le présent document tentera de vous démontrer que depuis l'année 2004, la COPHAN doit s'en remettre à la bonne foi du gouvernement provincial et que jusqu'à maintenant très peu de demandes présentées par la COPHAN ont été prises en considération et très peu de dossiers ont pu être réglés.

ÉVALUATION DU PROGRAMME D'AIDE GOUVERNEMENTALE AU TRANSPORT ADAPTÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES-MARS 2004

Dans le domaine du transport, un premier mémoire conjoint est déposé en 2004 par la COPHAN et L'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (*ci-après appelé* « l'AQRIPH »), sur l'évaluation du programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées en lien avec les modalités du cadre financier 2002-2004. Ce mémoire vient faire un portrait de l'état de la situation concernant le transport adapté au Québec.

Diverses recommandations viennent teinter ce premier rapport, dont la mise en place d'une tarification identique, tant pour le transport adapté que pour le transport collectif dans la province.

¹ Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12

MÉMOIRE PORTANT SUR L'ÉVALUATION DU PROGRAMME D'AIDE GOUVERNEMENTALE AU TRANSPORT ADAPTÉ 2005-2007 AUX PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DU RENOUVELLEMENT DU PROGRAMME 2008-2010

A l'année 2007, il est toujours question que le transport adapté fasse partie intégrante du transport collectif, ce qui suppose que les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent avoir accès à des moyens de transport les moins spécialisés possibles.

L'évaluation de la qualité des services et l'imputabilité des organismes de transport qui offrent le transport adapté demeurent également un souhait constant, considérant qu'une bonne partie des personnes ayant des limitations fonctionnelles continuent de ne pas recevoir les services demandés ou encore sont en mesure de les recevoir, mais, dans un laps de temps beaucoup trop long pour que l'on puisse parler d'inclusion et d'accessibilité universelle.

Pour ce faire, nous devons nous rendre à l'évidence que l'imputabilité des personnes responsables des divers organismes dont le gouvernement finance un pourcentage important de leurs activités en transport adapté, permettrait notamment des recours, non seulement pour que la situation se résorbe, mais également afin que les personnes en situation de handicap puissent se sentir entendues et respectées.

Les organismes dont on parle ici sont : les sociétés de transport, les conseils intermunicipaux de transport, les corporations de transports adaptés, des conseils régionaux de transport, des agences privées et des organismes communautaires.

D'ailleurs, lorsque l'on parle d'inclusion, il va sans dire que beaucoup reste encore à faire au sein des municipalités éloignées des grands centres, alors que les services adaptés sont une source d'inquiétude, si on considère que l'offre de services est présente à une fréquence moindre que dans les grands centres. Une augmentation du nombre d'heures alloué au service de transport adapté serait bienvenue. Sans compter les distances à parcourir qui représentent un enjeu majeur au niveau des coûts associés.

Cette qualité de services à un coût et les sommes versées aux organismes qui font du transport adapté jusqu'à tout récemment n'étaient pas représentatives des dépenses associées aux besoins réels et à la demande de services des utilisateurs partout au Québec.

Sans compter que le coût associé au transport adapté dans les régions n'est de beaucoup supérieur que dans les grandes villes, à cause des distances parcourues et des frais d'exploitation associés.

Ce qui incite les transporteurs à regrouper plusieurs personnes dans un même déplacement ou encore à utiliser des taxis, ce qui leur permet de pourvoir le manque à gagner.

Au début des années 2000 et jusqu'à tout récemment on parlait d'un montant de 14 \$ alloué par déplacement aux chauffeurs de taxi.

Ces mêmes chauffeurs de taxi qui n'ont reçu aucune formation sur les difficultés rencontrées par les personnes ayant des limitations fonctionnelles et sur la manipulation des aides techniques.

Le 1^{er} septembre dernier, une entente intervenait entre la Société de transport de Montréal (*ci-après appelée, « STM »*) et l'industrie du taxi, en vue d'améliorer les services de transport adapté.

L'entente, qui s'échelonne sur six ans (6), a pour but de contrer le manque de main-d'œuvre en bonifiant l'enveloppe budgétaire allouée au transport adapté et en injectant un montant de 7,5 millions \$ cette année.

Cette action vise avant tout de conserver le bassin actuel de chauffeurs et voir au recrutement de nouveaux, et ce, pour s'assurer des services offerts aux personnes présentant des limitations fonctionnelles.

Cette annonce, malheureusement, tient compte uniquement des utilisateurs des services de transport adapté de la STM.

Les services rendus en transport adapté dans les régions plus éloignées continuent de représenter un défi majeur, ne serait-ce que par la stratégie gouvernementale de transférer les responsabilités du service au niveau régional, local et municipal.

C'est d'ailleurs, notamment pour cette raison que la COPHAN réclamera une réelle stratégie gouvernementale concernant le transport adapté en réaffirmant que le transport adapté est une partie intégrante du transport collectif, que les utilisateurs habitent en région ou dans les grands centres et en s'assurant de l'imputabilité de ces instances.

Ainsi la COPHAN soutient que le ministre 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 que les coupures de services, soit en disposant des primes à l'efficacité et à l'efficience.

Ministère des Transports du Québec (*ci-après appelé le « MTQ »*) pourrait aussi se servir de visites ponctuelles de contrôle.

Il avait été question également de mettre en place un processus systématique de révision, ce qui pourrait servir à s'assurer de la qualité des services pour l'ensemble des instances imputables en matière de contrôle de qualité.

Quant à la contribution de l'état fixée à l'époque à 75 %, concernant les coûts de transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles, les organismes conjoints sollicitaient

les instances gouvernementales afin que cette contribution financière puisse demeurer une priorité pour le gouvernement provincial en s'assurant également de la pérennité des obligations des municipalités à assumer 20 % du coût du service. Ce qui représente 5 %, le coût de transport associé à l'utilisateur de service.

C'est cette même année que le gouvernement de l'époque entreprend une révision des programmes gouvernementaux, appelés la « réingénierie de l'État » et sollicite la COPHAN pour un avis sur le cadre financier du transport adapté.

Pour la COPHAN, il était important de souligner au gouvernement provincial les lacunes existantes au sein des services offerts et des coûts associés.

Après avoir questionné ses membres sur le sujet, la COPHAN se rend bien compte qu'il existe une certaine disparité, suivant l'endroit où vous résidez au Québec.

Concernant le droit à l'accompagnateur des personnes ayant des limitations fonctionnelles, par exemple, certains utilisateurs peuvent y avoir droit pour certaines limitations, alors que pour d'autres, la même limitation peut être exclue.

Quant au coût associé au passage de l'accompagnateur obligatoire, il est généralement gratuit alors que lorsqu'il ne l'est pas, l'accompagnateur doit également payer son passage.

Par contre, la priorisation des demandes de déplacement en fonction des motifs n'est pas différente d'une région à l'autre. Par ordre décroissant, nous avons les raisons médicales, le travail et les études, le transport et les loisirs.

En somme, une réelle stratégie gouvernementale doit faire en sorte que le transport adapté soit un droit réel et non une simple apparence de droit et surtout qu'elle soit uniforme pour l'ensemble des régions du Québec.

MÉMOIRE PORTANT SUR LE DOCUMENT DE CONSULTATION DE LA FUTURE POLITIQUE QUÉBÉCOISE DE MOBILITÉ DURABLE : POUR UNE MOBILITÉ DURABLE INCLUSIVE

En 2013, le gouvernement provincial poursuit ses objectifs en voulant mettre en place une politique québécoise de mobilité durable pour une mobilité durable inclusive.

L'accessibilité universelle apparaît comme le moyen d'action préconisé par la COPHAN pour s'assurer de l'atteinte d'une véritable mobilité durable.

Pour y accéder, l'aménagement du territoire devrait être une priorité pour le gouvernement provincial.

Le réseau devrait être mis à contribution en adoptant le règlement prévu à l'article 69 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* ² (ci-après appelée, « la Loi ») visant la mise en accessibilité des édifices construits avant 1976.

La mobilité durable passe également par l'imposition de critères d'admissibilité pour les organismes subventionnés en vue d'offrir des services de transport adapté.

Concernant les transports collectifs, une des dispositions de la Loi oblige les municipalités de plus de quinze mille (15 000) citoyens à produire des plans d'action annuel « (...) décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. » ³

Bien que cet article de loi existe, plusieurs municipalités font fi de cette obligation légale et omettent de produire leur plan d'action annuel.

Il serait bien que le MTQ s'assure d'un contrôle annuel pour le dépôt de ces plans d'action par les municipalités. Il en va également d'une obligation légale pour le Ministère.

Une des préoccupations de la COPHAN est à l'effet que ces mêmes municipalités puissent être imputables des obligations qui leur reviennent. À propos, un système de gestion des plaintes efficaces et l'imposition de sanctions aux municipalités réfractaires pourraient ainsi venir contribuer à faire en sorte que les utilisateurs s'approprient les droits qui leur appartiennent.

C'est ainsi que la COPHAN pourrait s'assurer de la qualité des services offerts à ses membres.

Pour une mobilité durable, donc une réponse aux besoins à la mobilité de chacun de ses membres, l'accompagnement, demeure un incontournable pour certaines personnes présentant des limitations fonctionnelles.

L'inégalité est toujours observée et elle est très présente suivant les transporteurs.

Quant aux freins à la mobilité durable, on assiste toujours à l'inaccessibilité de certains circuits d'autocars et au manque de taxis adaptés.

Le MTQ avait prévu pour 2012-2015 un plan d'action prévoyant l'adaptation des autocars et des taxis. Certains véhicules ont été adaptés, d'autres non.

MÉMOIRE CONCERNANT LE PROJET DE RÈGLEMENT « PROJET-PILOTE RELATIF AUX AIDES À LA MOBILITÉ MOTORISÉE »

² Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.Q. 2004, c. E-20.1, art. 69

³ Idem

La mobilité durable c'est aussi les aides à mobilité motorisée (*ci-après appelées « AMM »*). Il s'agit de rendre compte de cette mobilité intrinsèquement liée à l'aménagement du territoire et au bon voisinage avec les personnes ne présentant pas de limitations fonctionnelles.

La COPHAN s'insurge contre les inégalités observées pour les utilisateurs d'AMM dès le dépôt d'un projet pilote par le MTQ.

Pour l'organisation de défense des droits, qu'est la COPHAN, peu importe l'infrastructure empruntée, un environnement déficient réduit la mobilité et crée de l'injustice et une très grande inégalité.

Suivant le principe de la non-discrimination, il existe deux types de piétons au Québec et l'un d'entre eux est plus défavorisé que l'autre par ses caractéristiques personnelles.

La mobilité durable c'est aussi l'accès équitable aux chaussées, aux trottoirs et aux nouveaux espaces ouverts à la circulation.

MÉMOIRE CONCERNANT LE « PROJET-PILOTE RELATIF AUX AIDES À LA MOBILITÉ MOTORISÉE. »

La projet-pilote de 2015 relatif aux AMM fait état de certaines demandes pour les utilisateurs. Certaines sont discriminatoires, ce qui fait dire à la COPHAN que le MTQ aurait tout avantage à mettre en place son projet-pilote et s'assurer qu'en juin 2016, les parties se rencontrent et tentent d'évaluer l'application des diverses dispositions qui apparaissent dans son règlement.

MÉMOIRE DANS LE CADRE DE LA CONSULTATION SUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

En mars 2017, dans le cadre de la consultation sur la sécurité routière Il s'agit de porter à l'attention de la société d'assurance automobile du Québec (*ci-après appelée la « SAAQ »*) du ministre et du public de plusieurs enjeux touchant le droit à l'égalité des personnes ayant des limitations fonctionnelles, notamment en ce qui concerne leurs déplacements et la notion de *piéton*.

L'accessibilité universelle et l'atteinte d'une véritable mobilité durable passent par l'adoption dans le Code de sécurité routière⁴, du principe de prudence ; liberté et égalité ; autonomie ; aisance ; confiance et sentiment de sécurité.

MÉMOIRE CONCERNANT LE PROJET DE LOI NO 165-LOI MODIFIANT LE CODE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

⁴ L.R.Q., c. C—24.2

Nous sommes en février 2018 et d'entrée de jeu, la COPHAN est préoccupée par les dispositions renfermant le *projet de loi 165 de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions*⁵ qui selon elle, dénote possiblement des effets discriminatoires suivant *la Charte des droits et libertés de la personne du Québec*.⁶

Elle fait la demande pour l'accès aux espaces pour la recharge en énergie des véhicules électriques et hybrides ; que les espaces pour la recharge en énergie comportent une fiche électrique accessible munie d'un espace sécuritaire permettant aux utilisateurs d'aides à la mobilité d'y accéder ; qu'une norme sur les avertisseurs sonores (avertisseurs piétons pour véhicules silencieux) soit adoptée ; que soit maintenue l'interdiction du virage à droite sur le territoire de l'île de Montréal.

MÉMOIRE SUR LE TRANSPORT DES PERSONNES AYANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES, RÉDIGÉ DANS LE CADRE DU PROJET DE LOI 17— LOI CONCERNANT LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE

Le projet de loi 17 concernant la « *Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile*, »⁷ vient rappeler la nécessité du transport par taxi comme étant un besoin essentiel et nécessaire à l'inclusion sociale.

A la lecture du projet de loi, la COPHAN demande à ce qu'il soit modifié.

Dans un contexte de diminution régulière du nombre de chauffeurs de taxi, cette situation est vue comme étant un frein aux déplacements des personnes présentant des limitations fonctionnelles.

Mais c'est en fait, la pérennité de l'offre de service qui inquiète la COPHAN.

Au fil des ans, les besoins en ressources fiables ont diminué et la formation des chauffeurs aux besoins particuliers des personnes ayant des limitations est en baisse.

Les délais d'attente pour un transport laissent toujours à désirer, sans compter que les programmes de subventions aux véhicules collectifs accessibles n'apparaissent pas dans le projet qui a été présenté. La COPHAN est préoccupée par ce silence.

⁵ Loi 165 de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions, Projet de loi, no 165, sanctionné le 18 avril 2018, première session, quarante et unième législature.

⁶ Id. note 1

⁷ Loi concernant la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 25 mars 2021 et modifiant d'autres dispositions, Projet de loi, no 17. Sanctionnée le 24 février 2022, deuxième session, quarante-deuxième législature.

La formation de base et la formation spécifique pour les chauffeurs sont toujours d'actualité en 2022.

En terminant, la COPHAN désire souligner le travail indéniable de divers organismes impliqués dans l'inclusion du transport collectif pour les personnes présentant des limitations fonctionnelles. On n'a qu'à penser aux organismes tels que le regroupement des activistes pour l'inclusion Québec (*ci-après appelé*, « RAPLIQ »), le regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM), l'organisme montréalais qui se consacre à la promotion et à la défense des droits des personnes ayant une déficience motrice (EXAEQUO), le regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA) et le regroupement des usagers du transport adapté et collectif (RUTAC).

Le RAPLIQ, pour leur part, déposait en 2017 une demande de recours collectif à la Cour supérieure du Québec, concernant l'accès au transport collectif dans la métropole.

Une demande de recours collectif que le regroupement a obtenu et qui a fait en sorte que l'accessibilité au transport collectif par les personnes présentant des limitations fonctionnelles, bien qu'elle ne soit pas optimale, a fait en sorte que la STM se voyait indirectement liée par une obligation de résultat concernant l'accessibilité aux moyens de transport collectif par les personnes présentant des limitations fonctionnelles.

Ces avancées ont été possibles également par la mise en place de politiques gouvernementales, de projets de loi, de projets, de règlements et de procédures, pour ne nommer que ceux-là, bien qu'ils ne soient pas toujours garants de leur application. Les personnes présentant des limitations fonctionnelles dans la province sont confrontées quotidiennement à cette évidence.

Si l'inclusion des personnes présentant des limitations fonctionnelles passe par l'accessibilité universelle, il va sans dire que l'on sera en mesure de pouvoir parler d'inclusion au Québec, dès le moment où les dirigeants au pouvoir auront prévu un projet de société à l'abri de ses apparences.

En somme, l'accès aux transports est un puissant déterminant de la santé d'une population, selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Ce document a fait un survol des mémoires produits et diffusés par la COPHAN au gouvernement afin de favoriser une accessibilité aux transports chez les personnes en situation de handicap. Peu des recommandations transmises ont été mises en œuvre de façon complète. Il y a eu quelques avancées, mais beaucoup reste à faire, car de nombreux signes montrent un recul de l'accessibilité aux transports causé notamment par des contraintes bureaucratiques, la pandémie et la poussée inflationniste de la période actuelle.

Les gains obtenus par la COPHAN depuis 2004 :

- L'accessibilité au transport collectif (par exemple, présence d'ascenseurs dans les métros) ;
- L'obligation d'achat d'autobus adaptés ;
- Les amendes concernant les espaces réservés ont été augmentées ;
- Mise en place d'un programme de formation des chauffeurs.

Nos recommandations en 2022.

Le gouvernement provincial aurait tout intérêt à mettre en place une stratégie gouvernementale en transport pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Une stratégie gouvernementale qui comprendrait notamment tous les services réclamés et les demandes faites au gouvernement depuis 2004, en se dotant d'échéances précises, où l'ensemble des acteurs auraient à répondre de leurs obligations respectives :

- Rédaction et mise en application d'une politique de mobilité durable en prenant en considération, les critères de liberté, d'égalité, d'aisance, d'autonomie, de confiance et de sécurité ;
- Création par le MTQ de dispositifs de signalisation par rapport aux critères d'accessibilité pour une personne ayant des limitations fonctionnelles. On n'a qu'à penser au degré d'inclinaison d'une rampe d'accès, la présence d'un bouton-poussoir, etc. ;
- S'assurer d'une tarification identique dans la province entre le transport adapté et le transport public ;
- Réalisation d'une étude sur les besoins réels et à venir des personnes ayant des limitations fonctionnelles sur l'utilité, par exemple, d'obtenir des services 7 jours sur 7 de 6 heures en matinée, jusqu'à 21 heures en soirée ;
- Un système doit être mis en place pour l'évaluation de la qualité des services rendus par les organismes de transports subventionnés par le gouvernement provincial, lesquels offrent des services. On demande une reddition de compte annuelle ;
- Mettre en place une politique de gestion des plaintes ;
- Nomination d'un commissaire indépendant ;
- Travailler à l'uniformité des services rendus ;
- Mise en place d'un programme de formation pour l'ensemble des chauffeurs de taxi en transport adapté et les chauffeurs d'autobus ;
- Ajuster les coûts réels en transport engendrés en région comparativement aux grands centres ;
- Mettre en place un processus systématique de révision annuelle quant à la qualité des services ;
- Le droit à l'accompagnement doit être maintenu ;

- Travailler à une mobilité durable, c'est de développer des indicateurs nous permettant un aménagement du territoire moins hostile pour les gens à mobilité réduite ;
- Pour une mobilité durable, c'est de s'assurer un accès équitable aux chaussées, aux trottoirs et aux nouveaux espaces ouverts à la circulation ;
- Travailler à des délais d'attente plus courts ;
- S'assurer que les municipalités de quinze mille (15 000) habitants et plus puissent déposer leur plan d'action annuel concernant le transport adapté sur leur territoire ;
- Pour les municipalités avec moins de quinze mille (15 000) habitants, le programme devrait être mis en place avec les municipalités régionales de comté (*ci-après appelée*, « MRC ») ;
- Accès aux espaces pour la recharge en énergie des véhicules électriques et hybrides accompagnés d'une campagne de sensibilisation pour les personnes en situation de handicap ;
- S'assurer de la présence d'un représentant des usagers sur le conseil d'administration de tout fournisseur de services de transport et d'un délégué par organisme reconnu en défense des droits en situation de handicap ;
- Que le MTQ propose un programme 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 ;
- Une demande est faite également afin qu'une campagne de sensibilisation puisse faire en sorte que les citoyens du Québec respectent l'usage des espaces de stationnements pour les personnes en situation de handicap ;
- Mettre en place un système de véhicules de type « SOS Taxi » pour répondre aux urgences médicales des personnes nécessitant une automobile accessible, de jour comme de nuit.

En priorité, la COPHAN demande au gouvernement provincial qu'il fasse des avancées considérables dès les premières années de son mandat dans :

- L'imposition à la Commission des transports du Québec du respect de la Loi ⁸et de la révision des tarifs annuellement. Une révision qui n'a pas été faite depuis l'adoption du *projet de loi 17*⁹, il y a de ça trois ans (3) ;
- La mise en place des crédits d'impôt remboursables pour faciliter le recrutement des conducteurs ;
- La priorisation de l'entrée en vigueur de l'obligation de formation des conducteurs et de rendre la formation gratuite ;
- La transformation de la Table de concertation nationale de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile pour permettre à l'industrie de définir le

⁸ Id. note 2

⁹ Id. note 6

programme la concernant, ainsi que suivre le fonds de modernisation de l'industrie ;

- L'accessibilité d'une marge préférentielle aux entreprises locales dans les appels d'offres ;
- La publicisation du portrait de l'industrie du transport par territoire, tel que le ministre s'y est engagé en commission parlementaire ;
- La réforme du programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles en concertation avec la Table de concertation du transport rémunéré afin de permettre que soit permise l'adaptation des véhicules de taxi d'occasion ; d'augmenter le support financier pour les coûts de modifications ; inclure la transformation de microbus dans le programme ; supporter l'achat de véhicules ; abolir les deux cents (200) jours obligatoires de service permettant l'accès au programme ;
- Que le MTQ rende obligatoire une reddition de compte plus complète (demandes refusées, retards, distances parcourues, nombre de courses, budget utilisé et obtenu, etc.) auprès des municipalités et des MRC.