

**CONSEIL DES AÎNÉS**

**MÉMOIRE**  
**CONCERNANT LA**  
***RÉFORME DU TRANSPORT PAR TAXI***

octobre 1999

## INTRODUCTION

Nous tenons tout d'abord à vous remercier de nous permettre de participer à l'évolution des travaux entourant *La réforme du transport par taxi*. Cet exercice nous donne la possibilité d'approfondir nos connaissances en ce qui concerne ce secteur d'activités et de vous transmettre nos réflexions, principalement en ce qui a trait aux utilisateurs aînés de ces services. Nous sommes reconnaissants au fait que le ministère des Transports soit sensible au vieillissement de la population et de la transformation du tissu social que ce vieillissement entraîne, au point de vouloir en modifier ces aspects importants que sont le transport par taxi, le transport bénévole et le transport adapté.

Par conséquent, nous entérinons la décision du ministère des Transports d'engager cette réforme sur le transport par taxi afin de le rendre conforme aux besoins et aux attentes de sa clientèle actuelle et future. Nous agréons par le même fait à sa volonté de revoir sa *Loi sur le transport par taxi*.

Nous souhaitons que ce même intérêt se poursuive de la part du gouvernement afin que soient aussi revus de façon globale les autres secteurs du transport de personnes, comme par exemple le transport par autobus, un service qui interroge et même inquiète plusieurs aînés dans différents territoires du Québec. En effet, lors de la tournée provinciale que le Conseil des aînés a entreprise conjointement avec le Bureau québécois de l'Année internationale des personnes âgées dans le cadre des activités entourant l'Année internationale des personnes âgées, les personnes rencontrées nous ont fait quatre demandes, à savoir :

1. *On demande de développer le programme taxibus ou tout autre programme du même type qui pourrait améliorer la situation du transport dans les territoires dépourvus de transport en commun.*

2. *On demande au ministère des Transports et au MSSS de se concerter afin de développer des systèmes de transport adaptés pour les personnes âgées non autonomes et autonomes accessibles sur tout le territoire et ce, 7 jours/semaine.*
3. *On demande au MSSS en collaboration avec le ministère des Transports de développer le transport/accompagnement surtout pour les services médicaux intensifs, de même que le transport/accompagnement pour les activités de la vie domestique (AVD).*
4. *On demande, en région éloignée, de revoir les tarifs de transport pour aller consulter les spécialistes à l'extérieur en mettant sur pied des formules innovatrices.*

Ces propositions peuvent aussi avoir un lien avec le transport par taxi en tenant compte des diverses solutions que les régions peuvent mettre de l'avant afin de répondre aux besoins de transport des personnes.

## **COMMENTAIRES GÉNÉRAUX**

Nous tenons à préciser que notre mémoire porte principalement sur les aspects et les propositions traitant des services à la clientèle. Bien que nous soyons conscients que certaines propositions touchant plus spécifiquement les aspects des permis et des règlements ainsi que le parc de véhicules puissent avoir un impact sur certains services, notre manque de connaissance en ce domaine nous incite à la réserve.

Conséquemment, nos commentaires couvrent plus spécifiquement la qualité et la disponibilité des services, bien qu'à l'occasion nous puissions faire certaines réflexions sur des aspects plus techniques lorsque nous le jugeons à propos.

## LA FORMATION

C'est un élément que nous jugeons des plus importants. D'ailleurs, plusieurs propositions du document abordent ce sujet, ce qui laisse supposer qu'il constitue pour vous aussi un point majeur.

Par conséquent, Il nous apparaît primordial que l'obtention d'un permis de chauffeur soit conditionnée à la poursuite de cours de formation de base qui pourraient, entre autres, contenir des éléments simples concernant le processus de vieillissement et ses impacts. Par la suite, il serait important de continuer cette formation en cours d'emploi et de rafraîchissement de connaissances tous les cinq ans ou encore de mettre en place d'autres mesures. À notre avis, les deux principaux secteurs de formation actuellement à privilégier seraient les cours de formation sur le transport des personnes à mobilité réduite (handicapées) et le *Taxi ambassadeur*, puisqu'ils ont un impact direct sur le service à la clientèle.

De plus, il nous a été signalé à plusieurs reprises le fait qu'un grand nombre de chauffeurs de taxi ne parle pas ou parle peu le français et même l'anglais et ce, surtout à Montréal. Il est urgent, selon nous, que le ministère se penche sur ce problème soit sous l'aspect de la formation ou de l'octroi du permis de chauffeur.

Selon nous, le renouvellement du permis devrait aussi être relié à la notion de formation si nous désirons un maintien ou une amélioration de la qualité du service.

En ce qui concerne le transport bénévole et le transport de personnes à mobilité réduite (handicapées), l'accréditation nécessaire à la pratique de ces services devrait, elle aussi, être conditionnelle au suivi d'une formation semblable à celle donnée aux chauffeurs de taxi.

## **LE TRANSPORT POUR PERSONNES HANDICAPÉES ET LE TRANSPORT MÉDICAL**

Tout d'abord, nous souhaiterions que le terme transport des personnes handicapées soit modifié pour **transport de personnes à mobilité réduite**. En effet, bien que certaines personnes puissent avoir une mobilité réduite elles ne sont pas, à proprement parlé, des personnes handicapées alors que la plupart des personnes handicapées qui nécessitent un transport adapté ont une mobilité réduite. Il en est ainsi pour plusieurs personnes âgées et ce phénomène ira en augmentant avec le vieillissement de la population.

Il semble aussi que la problématique de ce secteur d'activités soit plus large que ce qui est couvert par vos propositions. En effet, et ce depuis plusieurs années, les utilisateurs de ce service demandent des améliorations sur plusieurs points :

1. Amélioration de la réception de la demande et de son attribution. Il peut prendre jusqu'à 90 minutes pour avoir une ligne téléphonique pour placer une demande. Certaines téléphonistes n'ont pas la compétence et la patience pour faire ce travail. Bien qu'on signale de légères améliorations depuis quelques mois, on demande une intensification de ces améliorations et une informatisation du processus de réservation du service (surtout à Montréal).
2. Pour les personnes qui utilisent le transport adapté pour aller travailler ou aller à l'école, il semble qu'il n'y ait pas de constance dans les jumelages des utilisateurs et des trajets. Ainsi, bien que des personnes utilisent ce service à tous les jours, ce ne sont pas les mêmes personnes qui voyagent ensemble bien que cela soit possible, le nombre étant suffisant, car on les mélange avec des personnes qui utilisent ce service de façon sporadique. Ce qui entraîne des changements et des allongements de parcours inutiles et des durées de transport aussi augmentées. D'ailleurs, cette notion de durée de transport induite semble présente dans plusieurs régions. Il est donc

recommandé une révision du mécanisme d'attribution de ce service, qu'on conserve les mêmes jumelages quotidiennement et que les jumelages tiennent compte des parcours afin de ne pas étendre indûment les trajets.

3. On demande que ce service soit disponible par ordre de priorité soit :1<sup>er</sup> travail et études, 2<sup>e</sup> soins médicaux et 3<sup>e</sup> loisirs.

Bien que nous comprenions la volonté de normaliser et de mieux encadrer ce secteur d'activité, l'ouverture de ce permis « à tous » risque de créer de nouvelles formes de conflits. En conséquence nous proposons :

1. La création d'un permis spécifique « transport adapté et médical ».
2. D'offrir et inciter les chauffeurs de taxi à postuler pour l'obtention de ce permis.
3. Qu'en cas de refus des chauffeurs de taxi, on demande la participation des transporteurs bénévoles et/ou d'OSBL du secteur.
4. Qu'une formation adéquate soit exigée pour l'obtention de ce permis.
5. Que l'obtention de ce permis ne permette pas d'étendre le service à la population, tel que proposé.
6. Que l'adaptation des véhicules soit aux frais du gouvernement.
7. Que ce service soit disponible dans tous les territoires.
8. Que ce secteur d'activité soit encadré de façon spécifique et relève d'une instance régionale.

Il est évident que le nombre de taxis adaptés pour personnes en fauteuil roulant devrait être augmenté de façon substantielle, car maintenant ce ne sont plus uniquement les personnes dites « handicapées » qui utilisent cette aide au déplacement mais aussi d'autres clientèles « à mobilité réduite » telles les personnes âgées et les personnes présentant des problèmes respiratoires et cardiaques, etc.. Nous croyons que ce phénomène prendra de l'ampleur avec le vieillissement de la population. On devra aussi voir à améliorer le confort qui fait souvent défaut dans ce genre de transport.

De plus, on note une diminution marquée du service de transport adapté des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). En effet, avec les coupures qu'a connu ce secteur, le transport adapté est souvent le premier service que coupent les établissements, ce qui oblige un recours plus important au transport adapté local et aux taxis.

## **LE TRANSPORT BÉNÉVOLE**

Nous sommes d'accord avec la fixation du tarif à \$0,34 le kilomètre car, outre les coûts engendrés par l'utilisation du véhicule, on compte souvent d'autres coûts accessoires, tels les repas pris lors d'un transport, qui sont souvent absorbés par le bénévole.

Cependant, il peut devenir alléchant pour certaines personnes de se spécialiser comme « conducteur bénévole », du moins dans certains territoires. Ce qui équivaut à du travail au noir. C'est pourquoi nous proposons :

1. Une accréditation de conducteur-accompagnant bénévole ce qui ne limite pas la fonction uniquement au transport pur mais l'étend à l'accompagnement de la personne, ce qui augmente le temps consacré à chaque transport. Cette accréditation devrait être conditionnelle au suivi d'une formation semblable à celle donnée aux chauffeurs de taxi.

2. Le transport bénévole devrait être une activité occasionnelle pour le transporteur et non une activité quotidienne ou fréquente.
3. Que la réglementation et le contrôle de ce service relève d'une instance régionale. Ceci permettra une meilleure adaptation au besoin et une meilleure coordination entre l'instance régionale et les organismes bénévoles du territoire.
4. L'instance régionale et les organismes bénévoles devraient favoriser les ententes et les contrats avec les chauffeurs de taxi du territoire pour des coûts égaux ou moindres avant de développer le secteur du transport bénévole. À ce tarif, il se pourrait que de telles ententes puissent intéresser des chauffeurs de taxi avec permis, surtout en région éloignée.

Par ailleurs, il est proposé que la réglementation qui encadrera cette pratique soit la plus simple possible afin qu'elle soit efficace, car si elle est trop compliquée on risque de rebuter les organismes, ce qui aura pour conséquence qu'elles ne rempliront pas adéquatement les formulaires. Il est aussi important que les mesures qui seront mises en place soient les moins contraignantes possibles afin de ne pas décourager cette forme de bénévolat. Il est de plus recommandé que l'application de cette nouvelle réglementation soit précédée de bonnes réflexions entre les organismes impliqués.

Il est suggéré d'élargir la notion de transport bénévole. En effet, ce service est souvent disponible uniquement pour des visites médicales ou à caractère thérapeutique. Il est suggéré d'utiliser ce service pour les activités de bénévolat et de loisir de façon plus importante, car cela a un impact sur la qualité de vie des individus tributaires.



## CONCLUSION

Bien que nous ne soyons pas des spécialistes en la matière, nous avons aussi donné certains avis sur d'autres sujets, telles la régionalisation des pouvoirs et des mandats, l'émission de reçus à partir d'un ordinateur de bord, la taille des voitures etc.. Vous trouverez des commentaires détaillés en annexe de ce document tant sur les points que nous avons abordés lors de cette présentation que sur les points techniques.

En terminant, nous aurions aimé que le service par **Taxibus** soit abordé dans ce document, car il constitue une évolution originale et importante du transport de personnes. Il nous semble que divers moyens doivent être envisagés pour solutionner les problèmes de transport de personnes. Il en est ainsi de l'utilisation des autobus scolaires par des personnes âgées, en dehors des heures d'utilisation régulières pour les écoliers. C'est un modèle qui a été maintes fois demandé par des groupes d'aînés, surtout en milieu rural.

Par ailleurs, on nous a signalé que dans les grands centres urbains méditerranéens, il existe un système de taxi-service qui fonctionne comme des circuits d'autobus, allant du point A au point B, accueillant un maximum de cinq personnes et qui est très efficace entre autres pour les personnes âgées à mobilité réduite. Bien qu'il soit un peu plus dispendieux que l'autobus (sans ses désagréments) il est moins dispendieux que le taxi conventionnel. Il pourrait s'avérer intéressant de faire un projet pilote de ce modèle dans les milieux ethnique car cette population est déjà habituée à cette forme de transport.

