



COMITÉ CONSULTATIF
SUR LE TRANSPORT DES
PERSONNES EN SITUATION DE
HANDICAP

Document synthèse

TABLE DES MATIÈRES



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU COMITÉ CONSULTATIF SUR LE TRANSPORT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	4
INTRODUCTION	5
DÉMARCHE ET COMPOSITION DU COMITÉ	6
Démarche.....	6
Composition du comité.....	6
FAITS SAILLANTS DES RENCONTRES THÉMATIQUES	8
Gouvernance et desserte.....	8
Organisation et prestation des services	10
Imputabilité, gestion des signalements et politique d'admissibilité	13
Programmes et reddition de compte	15
ÉTAPES SUIVANTES.....	19
LISTES DES PISTES DE RÉFLEXION IDENTIFIÉES PAR LE COMITÉ	20



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU COMITÉ CONSULTATIF SUR LE TRANSPORT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Dès son arrivée en poste, ma collègue, la vice-première ministre et ministre des Transports et de la Mobilité durable, Geneviève Guilbault, a mené une vaste consultation sur le transport collectif et adapté lors de laquelle des problématiques entourant l'offre de transport adapté au Québec ont été soulevées.

La mobilité des personnes en situation de handicap est un dossier qui m'est cher d'un point de vue personnel. En effet, ma mère était une personne en fauteuil roulant et une usagère du service de transport adapté. J'ai donc moi-même pu voir les bénéfices de ce service, mais également les enjeux qui y sont liés.

Solutionner les enjeux entourant le transport adapté n'est pas une simple tâche. C'est pourquoi, en mars 2024, nous avons mis sur pied le Comité consultatif sur le transport des personnes en situation de handicap dans le but d'offrir aux partenaires une tribune concrète et ouverte pour discuter des différents enjeux touchant le transport adapté et cibler des solutions adaptées et réalistes pour nos citoyens et citoyennes dans les différentes régions du Québec.

Ce document synthèse regroupe des pistes de réflexion et de solutions qui ont été identifiées en collaboration avec les membres. Bien qu'il existe d'autres solutions à envisager, il s'agit ici d'un premier travail d'identification qui pose les bases nécessaires pour amorcer une amélioration globale.

Je tiens à remercier ma collègue Geneviève Guilbault de m'avoir confié le mandat de présider le Comité consultatif sur le transport des personnes en situation de handicap.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, representing the name Sébastien Schneeberger.

Sébastien Schneeberger

Président du Comité consultatif sur le transport des personnes en situation de handicap

Adjoint parlementaire aux Transports

Député de Drummond—Bois-Francs

INTRODUCTION

Le Comité consultatif sur le transport des personnes en situation de handicap (« le Comité ») a été annoncé le 20 octobre 2023 par la vice-première ministre et ministre des Transports et de la Mobilité durable, madame Geneviève Guilbault, lors du Forum annuel de la Politique de mobilité durable – 2030. La mise sur pied du Comité fait suite à la tournée de consultation sur le transport collectif et adapté que la ministre a menée du printemps à l'automne 2023.

Durant cette tournée, il en est ressorti que le transport des personnes en situation de handicap nécessitait une analyse particulière. En parallèle, des travaux d'analyse ont été menés conjointement par le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) afin de poser un diagnostic sur les enjeux soulevés.

Sous la responsabilité de monsieur Sébastien Schneeberger, député de Drummond-Bois-Francs à l'Assemblée nationale et adjoint gouvernemental de la ministre des Transports et de la Mobilité durable, le Comité est composé de représentantes et représentants de différents ministères ainsi que des milieux municipaux, communautaires et du transport. Ce comité a été appelé à se prononcer sur les enjeux soulevés dans ce diagnostic conjoint, à les clarifier et à proposer des pistes de solution.

Les pistes de solution présentées dans ce document synthèse visent à alimenter les réflexions menant à la prise de décision quant aux mesures à mettre en place pour améliorer la mobilité des personnes handicapées.

DÉMARCHE ET COMPOSITION DU COMITÉ

Démarche

Les travaux du Comité se divisent en deux principaux jalons : les **rencontres thématiques** et la **phase de commentaires**.

Du 25 mars au 17 juin 2024, cinq rencontres ont été organisées afin de permettre aux membres du Comité de se prononcer sur quatre thématiques phares et d'identifier des pistes de solutions préliminaires par rapport aux enjeux soulevés. Les thématiques phares portaient sur :

- la gouvernance et la desserte;
- l'organisation et la prestation des services;
- l'imputabilité, la gestion des signalements et la Politique d'admissibilité au transport adapté (PATA);
- les programmes et la reddition de compte.

Du 16 août au 28 octobre 2024, les membres se sont rencontrés à deux reprises afin d'identifier les pistes de solutions ayant recueilli le plus large consensus possible et de faire part de leurs derniers commentaires avant la préparation d'une liste définitive.

La réception de trois mémoires déposés par différents acteurs du secteur des transports et de la défense des droits des personnes en situation de handicap a également permis de recueillir des commentaires additionnels sur les enjeux relatifs au transport des personnes en situation de handicap.

Composition du comité

Ministères et organismes gouvernementaux

- Ministère de l'Éducation (MEQ)
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
- Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH)
- Ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD)
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Partenaires municipaux

- Fédération québécoise des municipalités (FQM)
- Union des municipalités du Québec (UMQ)

Organisations non gouvernementales

- Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ)
- Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH)
- Association des taxis des régions du Québec (ATRQ)
- Association des transports collectifs ruraux du Québec (ATCRQ)

- Association du transport urbain du Québec (ATUQ)
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)
- Fédération des transporteurs par autobus (FTA)
- Réseau de transport métropolitain (Exo)
- Taxi Para-Adapté
Union des transports adaptés et collectifs du Québec (UTACQ)

FAITS SAILLANTS DES RENCONTRES THÉMATIQUES

Gouvernance et desserte

Contexte

Les municipalités et les organismes publics de transport en commun (OPTC) ont l'obligation légale d'offrir aux personnes handicapées de leur territoire un service de transport adapté (TA) à leurs besoins. Les municipalités ont la possibilité de déléguer leur compétence du TA à leur municipalité régionale de comté (MRC).

L'organisation du service de TA est sous la responsabilité d'un organisme mandataire, désigné comme étant un **organisme de transport adapté (OTA)**. L'OTA peut être un OPTC ou un organisme municipal. Dans certains cas, ces organismes municipaux sont constitués en régie régionale ou intermunicipale (inter-MRC).

Au Québec, 108 OTA organisent des services de TA sur leur territoire respectif. De plus, une vingtaine de municipalités de 10 000 habitants et moins non desservies par un OTA assurent le transport des personnes admissibles au TA sans mettre sur pied un service municipal de TA ou sans avoir à se joindre à un OTA adjacent.

Le MTMD est responsable de l'encadrement légal relatif à la gouvernance, à l'octroi des contrats, aux normes de sécurité des véhicules autorisés (aménagement, équipement et utilisation) et à la formation des conducteurs. Il est également responsable de la Politique d'admissibilité au transport adapté (PATA) et du soutien financier gouvernemental via le Programme de soutien au transport adapté (PSTA).

Les données suivantes présentent le portrait global du TA, pour l'année 2019¹ :

- 129 402 personnes handicapées admises.
- 76 713 personnes handicapées ayant utilisé le service au moins une fois.
- 9 409 280 déplacements, soit une moyenne de 123 déplacements² par utilisateur.

Principaux constats du comité

- Le découpage des services selon le territoire de desserte d'un OTA est différent de celui du transport collectif, dans certains cas, ou ne correspond pas toujours aux besoins de déplacements des citoyennes et citoyens.
- Le découpage du territoire entraîne des défis quant à l'interconnexion des services de TA de territoires adjacents et des enjeux d'organisation des services selon les caractéristiques du milieu (densité de population, grand territoire, destinations, etc.).
- Une planification élargie peut amener plus d'efficacité, par exemple lorsque des pôles de destination (cégeps, hôpitaux, etc.) sont situés dans des territoires adjacents.
- Certains membres mentionnent que le regroupement d'OTA, notamment par l'entremise d'entente régionale, amènerait une vision globale et répondrait aux besoins de déplacements des usagers.

¹ Pour brosser le portrait général de la situation, nous avons préféré utiliser les données 2019 au lieu de celles de 2020 ou 2021, qui sont affectées par la pandémie, et de celles de 2022, qui n'étaient disponibles que pour 50 % de la population québécoise au 13 février 2024.

² Un aller-retour constitue deux déplacements.

- Certains membres réitèrent l'importance de laisser la latitude aux municipalités d'organiser leur propre TA et de se regrouper si elles le souhaitent.
- L'amélioration des services passe aussi par des solutions pratiques et technologiques : possibilité pour les municipalités et les MRC d'acquérir et de faire fonctionner des véhicules, d'octroyer des contrats de gré à gré ainsi que d'utiliser des applications technologiques partagées pour l'organisation du service.
- Le transport collectif régulier est souvent non accessible pour la clientèle handicapée plus autonome, obligeant celle-ci à recourir au TA.
- Le transport interurbain étant très réglementé, des délais de plusieurs mois sont à prévoir, par exemple, pour modifier des trajets. Le modèle de la Commission des transports du Québec (CTQ) serait également à revoir.
- Le transport médical génère beaucoup de plaintes, alors que des patients handicapés peuvent se retrouver sans transport et qu'ils ne peuvent pas nécessairement utiliser d'autres services de transport.

Organisation et prestation des services

Contexte

Exigences minimales de service

Le PSTA impose aux OTA des exigences minimales de service afin d'être admissibles à l'aide financière :

- Ils doivent offrir un service de TA sur une base comparable au service de transport en commun régulier.
- S'il n'y a aucun service de transport en commun sur le territoire, le service de TA doit être disponible au moins 5 jours par semaine, à raison de 35 heures par semaine, et ce, 52 semaines par année.

L'offre de service minimale imposée par le PSTA est toutefois difficile à valider pour ces motifs :

- Les OTA ne fournissent pas les données sur l'horaire et le nombre d'heures de service du transport en commun régulier présent sur leur territoire.
- Lorsqu'il y a un service de transport en commun régulier, celui-ci ne couvre pas nécessairement tout le territoire couvert par l'OTA.

D'après les données fournies par les OTA³ :

- en moyenne, le nombre d'heures de service déclaré par les OTA est de 85 heures par semaine;
- seuls une quinzaine de petits OTA desservant une population totale de 176 000 personnes indiquent moins de 50 heures de service par semaine de service;
- 68 OTA offrent des services 7 jours sur 7, 12 OTA offrent des services 6 jours par semaine, tandis que 27 OTA ont un horaire du lundi au vendredi seulement.

Formation pour les chauffeurs qualifiés

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* (TRPA), quiconque souhaite devenir chauffeur qualifié pour effectuer du TRPA (taxi, limousine, Uber, etc.) doit, en vertu du *Règlement sur la formation des chauffeurs qualifiés*, suivre la formation sur le transport de personnes par automobile. La formation de base pour les chauffeurs qualifiés en TRPA est offerte en ligne et dure 16 heures.

La formation avancée sur le transport des personnes handicapées comporte une partie pratique sur les techniques d'ancrage et de sécurisation des personnes en fauteuil roulant avec un véhicule adapté.

Concernant les chauffeurs de minibus utilisés pour offrir des services de TA, accessibles aux personnes en fauteuil roulant, aucune formation visant à faciliter les interactions avec la clientèle n'est requise actuellement. Ils doivent simplement obtenir un permis de conduire 4B selon les normes de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Certains OTA offrent eux-mêmes une formation à leurs chauffeurs ou les dirigent vers une formation sur la santé et la sécurité au travail.

³ Ces données sont fournies par les OTA via le système STA administré par le MTMD. Toutefois, ces déclarations ne tiennent pas compte de certains facteurs, comme les disparités d'horaire à l'intérieur d'une même semaine, les zones non desservies certaines journées de la semaine ainsi que le fractionnement d'horaire à l'intérieur d'une journée.

Il est à noter que les organismes municipaux emploient environ 1 200 chauffeurs affectés à un peu plus de 600 minibus.

Facteurs affectant la disponibilité de la main-d'œuvre

Les facteurs conjoncturels suivants ont affecté la disponibilité de la main-d'œuvre dans les dernières années :

- Certaines modifications apportées par la *Loi concernant le TRPA* et le programme d'indemnisation des titulaires de permis de taxi associé, avec pour effet :
 - l'abolition de la gestion de l'offre et des agglomérations de taxi donnant un accès universel à toutes et à tous au marché du taxi et du transport à la demande sur l'ensemble du territoire québécois;
 - la création d'un régime de répondant d'un système de transport ayant pour effet de lever l'incertitude sur la pérennité et la légalité des activités d'Uber sur l'ensemble du territoire québécois;
 - l'harmonisation des conditions d'obtention d'un permis de chauffeur ayant eu pour effet d'exiger une formation minimale de 15 heures à tous les candidats, en remplacement d'une formation minimale de 7 heures antérieurement.
- La pandémie et les mesures sanitaires qui ont largement affecté l'économie mondiale, dont le Québec.
- La démographie québécoise caractérisée par un vieillissement de la population.

Accessibilité économique des véhicules utilisés

Trois types de véhicules peuvent être affectés au TA :

- Les minibus exploités par les OTA en régie ou par des sous-traitants.
- Les « taxis » réguliers, dont le nombre est passé d'un peu plus de 7 000, le 9 octobre 2020, à environ 8 000 taxis réguliers au Québec, en date du 31 mars 2023.
- Les minifourgonnettes accessibles aux personnes en fauteuil roulant, dont le nombre – autour de 700 véhicules – est demeuré stable.

Variabilité des délais de réservation

Le TA est un service de transport collectif porte-à-porte, ce qui nécessite la planification et la gestion de trajets individualisés, selon les demandes de déplacements des usagers et les ressources disponibles du transporteur. Cette planification requiert un délai de réservation qui varie entre les OTA.

L'offre et la qualité des services sont sous la responsabilité municipale des OTA mandataires. Aucune exigence du PSTA ou pratique du guide ne donne d'indication sur les délais prescrits et les conditions, à part la mention selon laquelle un délai de réservation sera appliqué.

Selon les données fournies par les OTA au MTMD⁴ :

⁴ STA, en date de juillet 2023.

- les trois quarts des OTA demandent 24 heures de délai de réservation pour un déplacement (81 des 108 OTA);
- le quart des OTA restant demande un délai différent, soit :
 - entre 12 et 19 heures (14 OTA),
 - 44 heures ou plus (8 OTA),
 - 8 heures ou moins (5 OTA).

Cette variation est distribuée dans tous les types de milieux. Quelques OTA peuvent offrir un déplacement le jour même pour certains et selon les ressources disponibles.

Principaux constats du comité

- L'exigence actuelle du PSTA quant à l'offre de service minimale à 35 heures par semaine n'est pas suffisante et ne permet pas de respecter les droits des personnes handicapées de se déplacer quand elles le souhaitent.
- Des exigences minimales de service sont requises, mais il faut avant tout connaître les besoins réels de la clientèle à qui le service est destiné.
- L'enjeu de l'offre minimale de services ne peut être abordé seul, puisque la question du financement doit suivre.
- Une formation adéquate et uniforme pour tous les chauffeurs, tant sur le savoir-être que sur le savoir-faire, est primordiale afin de connaître les besoins de la clientèle. Cette clientèle vulnérable doit pouvoir compter sur des services sécuritaires et fiables.
- Il faut éviter la multiplication des formations et uniformiser la formation pour les chauffeurs, qui pourrait être reconnue par une certification nationale.
- La vérification des antécédents judiciaires est pertinente pour tous les chauffeurs.
- La valorisation de la profession et la rétention des chauffeurs sont importantes pour améliorer l'offre de service.
- Le coût d'acquisition élevé des véhicules peut être un obstacle.
- Le fonctionnement par appel d'offres et plus bas soumissionnaire ne garantit pas nécessairement la meilleure qualité de services.
- L'utilisation accrue de la technologie peut permettre une meilleure planification, faciliter l'utilisation et favoriser la convivialité des services.
- Les différents OTA gagneraient à échanger sur les outils technologiques et les meilleures pratiques.

Imputabilité, gestion des signalements et politique d'admissibilité

Contexte

Gestion des signalements provenant des usagers

Compte tenu de la grande diversité d'intervenants en TA dans les différentes régions du Québec, aucune procédure ou politique de plaintes officielle commune n'est actuellement disponible.

Certains usagers s'adressent à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) pour évaluer si les services offerts par l'OTA sont adéquats sans pour autant constituer une contrainte excessive (principe d'obligation d'accommodement).

Le service à la population de l'OPHQ reçoit plutôt des demandes d'accompagnement pour certains processus de plainte, par exemple lorsque la communauté est petite et que les gens craignent les représailles ou, dans d'autres cas, lorsque les délais de réponse aux plaintes semblent trop longs.

Il est actuellement impossible de tracer un portrait réel de la satisfaction des usagers de chaque OTA à travers la province. Le regroupement des signalements et des insatisfactions au même endroit permettrait d'avoir une meilleure vision de la situation.

Disponibilité des données de gestion et de fonctionnement du TA

L'ajustement continu de l'encadrement légal et des mesures d'aide financière touchant le TA et plus généralement la mobilité des personnes handicapées doit reposer sur des données fiables et récentes. Il existe actuellement des sources de données quantitatives, notamment :

- le STA, soit le Système d'information stratégique et statistique en TA, un système du MTMD alimenté par les OTA subventionnés par le PSTA;
- le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, incluant les transporteurs privés par autobus ou minibus, tenu par la Commission des transports du Québec (CTQ);
- les sondages sur la satisfaction de la clientèle du TA, issus de différents rapports produits au fil des ans, à la demande du MTMD;
- les données statistiques (Institut de la statistique du Québec et Statistique Canada).

L'information la plus pertinente à l'analyse de la situation du TA est toutefois la connaissance des besoins des personnes handicapées en matière de mobilité et la nature et la proportion des besoins auxquels répond chacun des services de mobilité accessibles (physiquement et financièrement) à ces personnes.

Le partage des responsabilités entre le milieu municipal, le milieu communautaire, le MTMD, la CTQ, la SAAQ, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), le milieu scolaire, les établissements du réseau de la santé ainsi que les entreprises de transport par automobile (taxi) et de transport par autobus et minibus rend très complexe la collecte exhaustive d'informations quantitatives sur la demande de service de mobilité des personnes handicapées et l'offre de service de transport.

Mise à jour de la Politique d'admissibilité au transport adapté (PATA)

La PATA établit les critères d'admission, ainsi que les types d'admission et d'accompagnement qui peuvent s'appliquer aux personnes admises, et ce, pour l'ensemble de la province.

Elle établit également les rôles et responsabilités des différents intervenants à l'égard du processus d'admission, ainsi que les modalités de traitement des demandes par les comités d'admission de chacun des OTA, afin d'assurer l'uniformité et l'équité du processus.

La dernière révision de la PATA date d'il y a plus de 25 ans, soit de 1998. Le MTMD a donc entrepris des travaux pour la réviser. La révision vise les objectifs suivants :

1. Apporter les précisions requises pour adapter la PATA aux réalités actuelles et permettre une compréhension commune de ses modalités d'application.
2. Simplifier le processus de demande d'admission, tant pour les personnes handicapées que pour les professionnels de la santé.
3. Faciliter l'analyse et le traitement des demandes par les comités d'admission.

Principaux constats du comité

- Un portrait global du TA au Québec est nécessaire.
- Les OTA en région n'ont pas d'analystes affectés aux plaintes. Les plaintes sont souvent adressées aux directeurs, alors qu'elles devraient être adressées et traitées par des responsables de l'exploitation.
- Si les plaintes ne sont pas gérées de façon indépendante par les OTA, elles pourraient être centralisées pour assurer une indépendance et une impartialité. On donne l'exemple d'un OTA où un comité (OSBL représentant les usagers) est responsable de recevoir les plaintes. Ce comité informe l'OTA des plaintes reçues, afin que celui-ci effectue les suivis requis.
- Ce ne sont pas tous les OTA qui ont un comité des plaintes.
- Il existe une hétérogénéité dans les modèles de gestion des données chez les OTA. Un cadre plus uniforme de l'identification de la donnée ainsi que des outils technologiques compatibles seraient requis.
- La PATA est très importante dans l'octroi du droit d'une personne handicapée de se déplacer comme tout autre citoyen. Il est possible d'optimiser les services en permettant par exemple à des personnes à mobilité réduite ou avec un handicap temporaire de prendre le TA, mais il faut s'assurer de protéger le droit des personnes handicapées tel que reconnu par la loi.
- Il est important que tous les OTA et leur comité d'admission saisissent et maîtrisent les éléments de la PATA. Il y a certaines lacunes malgré les formations offertes par le MTMD. Il faut éviter que l'incompréhension de la PATA empêche une personne d'obtenir un droit auquel elle devrait pouvoir accéder.
- Beaucoup de choses ont changé depuis la dernière révision de la PATA, qui remonte à 1998. Les enjeux de vieillissement de la population et de l'occupation du territoire doivent être considérés.
- Toute optimisation ou mise en commun des services doit être réalisée avec prudence afin de ne pas nuire aux déplacements des personnes handicapées qui, elles, sont dépendantes du TA.

Programmes et reddition de compte

Contexte

Adéquation entre le coût des services et l'aide financière accordée aux OTA

Le MTMD soutient l'organisation des services de TA par une subvention au fonctionnement. Le budget du PSTA s'élève à plus de 780 M\$ pour la période de 2023 à 2029. Ce montant inclut la bonification de 285,6 M\$ sur cinq ans annoncée dans le cadre du budget 2024-2025 du gouvernement du Québec.

Voici les grands principes du PSTA :

- La contribution du MTMD est de 65 % des dépenses admissibles, soit les coûts de fonctionnement directs pour offrir les services de transport.
- L'aide reçue est réservée aux déplacements des personnes admises par application de la PATA.
- Les déplacements subventionnés par d'autres ministères ou organismes en sont exclus.
- Le montant des dépenses admissibles est plafonné en fonction d'un coût maximal reconnu par déplacement. Le montant maximal est déterminé selon différentes fourchettes de densité.
- Une allocation supplémentaire non récurrente pour les déplacements hors territoire peut être accordée, sous réserve des crédits disponibles.

Le partage de la facture totale est plutôt d'environ 50 % pour le MTMD, 40 % pour les municipalités (incluant les autres revenus) et 10 % pour les usagers (STA, 2013-2022).

Le respect et le suivi des modalités du PSTA

Le financement statutaire du TA, offert par le MTMD par l'entremise du PSTA, est conditionnel au respect par les OTA des exigences de service et de reddition de compte qui sont définies dans les modalités d'application de ce programme, soit :

- une offre de service et une tarification comparables à celles du transport collectif (TC) régulier.
- l'adoption d'une politique relative à la qualité du service établie suivant la consultation des usagers.
- la non-priorisation des déplacements en fonction des motifs.
- le respect de la PATA et du processus de traitement des demandes d'admission qu'elle prévoit.
- la transmission au MTMD de données financières annuelles (états financiers et prévisions budgétaires);
- la réalisation d'un plan de transport et la transmission de données annuelles sur l'organisation du service, la clientèle admise, l'achalandage et les déplacements effectués;

- la possibilité d'effectuer les déplacements, vers ou en partance d'un territoire limitrophe à celui de l'OTA, lorsque le point d'origine ou la destination de la course est situé dans le territoire de l'OTA et si la distance totale à parcourir entre le lieu de départ du déplacement et sa destination est de moins de 20 km.

Avant le renouvellement du PSTA en janvier 2025, le versement de l'aide financière se faisait en trois temps, chacun de ces versements étant conditionnel à la réception de données et de documents de reddition de comptes annuelle :

- Le premier versement (50 %) est fait en début d'année sur la base des données de deux ans plus tôt.
- Le deuxième versement (40 %) repose sur les données vérifiées de l'année précédente.
- Le dernier versement (10 %) est effectué à la suite de la réception du rapport financier vérifié pour l'année concernée et de l'ensemble des documents requis.

Coopération interministérielle dans le financement de la mobilité des personnes en situation de handicap

Les centres de services scolaires et les commissions scolaires offrent un service de transport scolaire adapté aux élèves handicapés qui ne sont pas en mesure d'utiliser le transport scolaire régulier. Ce transport est effectué par autobus adapté ou par automobile et est financé par le MEQ. Un tel service peut également être organisé par les établissements d'enseignement privés, sur une base volontaire.

Dans le cas où un ou une élève vivant avec une situation de handicap n'a pas accès au transport scolaire pour se rendre à l'école privée qu'il ou elle fréquente (écoles spécialisées privées dans plusieurs cas), la possibilité pour les élèves admis d'utiliser les services municipaux de TA est incertaine, selon la capacité de l'OTA, quoique ces déplacements puissent être financés par le PSTA.

Les CISSS et les CIUSSS prennent en charge les déplacements interétablissements du réseau de la santé et des services sociaux, mais non les déplacements du domicile vers un établissement (p. ex. pour un rendez-vous ou un traitement). Toutefois, le programme Transport-hébergement des personnes handicapées, du MSSS, offre une aide financière aux personnes handicapées pour couvrir les frais liés aux déplacements vers des établissements du réseau à plus de 50 kilomètres de leur résidence. Les modalités d'application du programme varient selon les régions.

Les prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours peuvent obtenir des prestations spéciales régulières et spécifiques pour des frais de déplacement dans le but de recevoir un traitement médical prescrit ou pour d'autres situations admissibles (comme les transports pour se rendre chez un fournisseur afin d'ajuster une prothèse ou orthèse).

Programmes d'aide financière du MTMD

Bien qu'ils ne soient pas destinés spécifiquement aux personnes handicapées, certains programmes d'aide au développement des services et aux immobilisations de transport collectif contribuent à l'offre de services accessibles, soit :

- le Programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles (PSVCA);
- le Programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes (PAGTCP);
- le Programme d'aide aux immobilisations en transport en commun de la Société de financement des infrastructures locales du Québec (PAITC de la SOFIL);
- le Programme d'aide financière du Fonds pour l'infrastructure de transport en commun (PAFFITC);
- le Programme d'aide gouvernementale aux infrastructures de transport collectif (PAGITC);
- le Programme d'aide au développement du transport collectif (PADTC).

Principaux constats du comité

- Le financement du MTMD ne répond pas aux besoins des OTA. L'inflation a exacerbé les coûts du TA.
- Les STC et les OTA reçoivent du financement pour le fonctionnement, mais non pour les frais administratifs.
- Des solutions non financières doivent être explorées afin d'optimiser l'utilisation des sommes octroyées.
- La reddition de compte des programmes est lourde et le mode de versement du PSTA est à revoir.
- Une plateforme informatisée commune pour l'ensemble des OTA aiderait à obtenir les données relatives aux redditions de compte à temps.
- Les grands générateurs de déplacement, notamment du secteur privé, devraient contribuer financièrement.
- L'absence de multiples entreprises pour déposer des offres dans certains milieux permet difficilement de profiter des avantages du fonctionnement par appel d'offres.
- La possibilité de permettre aux OTA d'organiser le service en régie doit être analysée.
- Les normes en matière de véhicules adaptés doivent être assouplies afin de permettre une plus grande variété de véhicules pour combler les besoins très diversifiés des personnes et des milieux.
- Un mode de financement combinant le kilométrage, la densité et le nombre de déplacements doit être analysé.
- La mise en place d'une enveloppe additionnelle dans le PSTA pour le développement pourrait être considérée.

- Bien que le programme soit arrimé aux années financières des municipalités (année civile : janvier à décembre), les budgets du MTMD sont disponibles en avril, ce qui provoque divers enjeux.
- La mise en commun de ressources entre les OTA et les centres de services scolaires ou le réseau de la santé peut définitivement être bénéfique, notamment dans le cas du transport médical non urgent.

ÉTAPES SUIVANTES

Les travaux du Comité ont permis d'identifier des pistes de réflexion qui paraissent les plus appropriées pour améliorer la mobilité des personnes handicapées au Québec. Ces pistes permettront d'alimenter la prise de décision du gouvernement du Québec et des partenaires quant aux mesures à analyser et, le cas échéant, à mettre en place.

Bien que les travaux réalisés à ce jour aient permis de définir clairement certains enjeux auxquels les usagers du TA ainsi que les différentes parties prenantes qui y sont rattachées sont confrontés, les travaux visant à établir des pistes de solutions pérennes demeurent exploratoires. D'autres travaux visant à poursuivre l'étude de ces pistes de réflexion et à identifier des pistes additionnelles pourront être amorcés, notamment afin d'évaluer leur faisabilité, leur efficacité et leur incidence sur les usagers, les OTA, les municipalités, les entreprises privées et les organismes gouvernementaux.

Le MTMD, en collaboration avec les organismes gouvernementaux partenaires, assurera le suivi du Comité.

LISTES DES PISTES DE RÉFLEXION IDENTIFIÉES PAR LE COMITÉ

GOUVERNANCE ET DESSERTE	
Sous-thèmes	Pistes de réflexion
Déplacements hors territoire	Rendre disponibles les données relatives aux ententes entre les OTA.
Déplacements vers l'école, le travail et les milieux de santé	Faire contribuer les employeurs ainsi que les grands générateurs de déplacements (parcs industriels, écoles, institutions publiques) à la recherche de solutions.
	Favoriser la multiplicité des modes de transport pour le transport des personnes en situation de handicap.
Accessibilité des services	Créer une carte de membre universelle pour le TA.
Accompagnement du milieu municipal	Favoriser la formation des intervenants municipaux concernant la réalité des personnes en situation de handicap en collaboration avec le MAMH et les unions municipales.
Modèle de gouvernance	Mettre sur pied une table de travail MTMD-MAMH en collaboration avec les unions municipales pour discuter des réalités terrain liées à la gouvernance.
Mutualisations des services	Considérer des incitatifs ou des aides financières ponctuelles pour les organisations qui regroupent leurs services de transport.

ORGANISATION ET PRESTATION DE SERVICES	
Sous-thèmes	Pistes de réflexion
Tarifs et rémunération	Analyser la possibilité d'assurer un tarif horaire réglementé pour le TA.
	Offrir des contrats actualisés avec rémunération garantie pour les chauffeurs (blocs d'heures).
	Offrir un programme de fidélisation permettant de pallier le coût d'acquisition d'un véhicule.
	Mettre à profit les véhicules adaptés pour le transport régulier s'il n'y a pas de clients en TA (p. ex. en projet-pilote).
	Créer un registre des fournisseurs comme celui de la CTQ, qui possède une liste de répartiteurs pour le taxi régulier.
Formation des chauffeurs	Reconnaître la formation par une certification nationale.
	Mettre à jour la formation des chauffeurs.
	S'inspirer des exigences de formation applicables au transport scolaire.
	Permettre aux centres de services scolaires d'offrir la formation en région.
	Continuer de donner la formation pour les chauffeurs en présentiel et accroître les occasions de la rendre plus accessible en région.
	Favoriser les partenariats entre les sociétés de transport et les OTA en région pour la création de formations.
	Accroître la vérification des antécédents judiciaires pour tous les chauffeurs, en collaboration avec les corps policiers et la Sûreté du Québec.
Véhicules	Lors d'inspections, ne pas se fier qu'à l'âge du véhicule, mais à l'ensemble de sa condition.
	Accroître le nombre de véhicules accessibles universellement dans la flotte de véhicules de taxi.
	Étudier la possibilité d'obliger l'accessibilité universelle des véhicules de taxi, dans un contexte québécois.
Organisation du service	Considérer l'autopartage pour rentabiliser les véhicules personnels adaptés disponibles.
	Permettre aux municipalités d'être propriétaires de véhicules adaptés et de les faire fonctionner en régie.
Étendue de la plage horaire	Considérer la mise en place de mesures financières ou réglementaires afin d'accroître l'offre de service, notamment en soirée et la fin de semaine.

IMPUTABILITÉ, GESTION DES SIGNALEMENTS ET POLITIQUE D'ADMISSIBILITÉ.	
Sous-thèmes	Pistes de réflexion
Gestion des signalements	Favoriser la collaboration entre les OTA et les OBSL représentant les personnes en situation de handicap dans le processus de plaintes.
	Uniformiser la catégorisation des plaintes afin de permettre au MTMD de collecter ces données.
	Analyser la pertinence de mettre en place une instance responsable du suivi du traitement des plaintes, notamment en s'assurant des bonnes pratiques et en évaluant des comparatifs.
Disponibilité des données	Rendre périodique la collecte d'informations statistiques concernant le TA auprès des STC et des OTA.
	Remettre en place un répertoire de données statistiques géré par le MTMD.
	S'assurer que le MTMD facilite l'utilisation d'un seul système technologique uniforme pour les OTA en région.
Politique d'admissibilité	Permettre l'ajout d'un accompagnateur pour les situations temporaires (p. ex. à la suite d'une opération).
	Harmoniser la définition d'un accompagnateur.
	Démontrer une flexibilité pour les parents et les tuteurs légaux (tout en considérant que certains parents sont considérés comme des accompagnateurs).

PROGRAMMES, SUIVIS ET REDDITION DE COMPTE	
Sous-thèmes	Pistes de réflexion
Financement	Accroître le financement pour le TA.
	Favoriser des mesures non financières, en complément, afin d'optimiser les services.
	Considérer les entreprises et les grands générateurs de déplacements dans la stratégie de financement du TA et du transport collectif.
Calcul de l'aide financière du PSTA	Considérer d'autres mesures que le nombre de déplacements dans le calcul de l'aide financière, notamment le nombre de kilomètres parcourus, les heures de service ou le nombre de services disponibles sur le territoire.
	Octroyer un financement supplémentaire à la contribution de base pour les longs déplacements.
	Mettre en place une enveloppe pour le développement.
	Revoir le volet Souple.
Allègement administratif du PSTA	Permettre aux OTA de fournir une résolution uniquement en cas de retrait d'une municipalité.
Contrats	Permettre les contrats de gré à gré.
	Considérer la possibilité d'établir des contrats de relève avec un deuxième fournisseur de services.
	Permettre l'embauche à l'extérieur d'une région.
Coopération interministérielle	Mettre en commun les services de TA et le transport médical non urgent (mutualisation des contrats).

