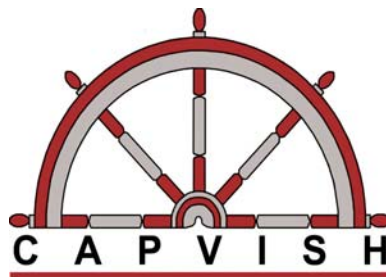


# Vers un réseau plus convivial

Mémoire présenté au

**Réseau de Transport de la Capitale (RTC)**

par le



**Comité d'Action des Personnes Vivant  
des Situations de Handicap (CAPVISH)**

lors des audiences publiques tenues par la

**Commission consultative sur  
le transport, la circulation et le stationnement**

Février 2004

## INTRODUCTION

Au cours des trois dernières décennies, le Québec a vu des progrès significatifs concernant l'intégration sociale des personnes handicapées. Leur participation aux diverses sphères de la société s'est d'ailleurs largement améliorée. Dépendant des secteurs d'activités ou du lieu de résidence, des efforts importants doivent cependant encore être consentis pour leur permettre l'accès universel aux biens et services offerts par et à la collectivité. À cet effet, le transport tant en termes de disponibilité que de coûts et de sécurité, est essentiel pour répondre à leur besoin de se déplacer et de s'intégrer. L'optimisation de leur autonomie en est le corollaire.

Le CAPVISH est un organisme communautaire administré par et pour des personnes ayant des incapacités motrices. Depuis 1979, nous travaillons à la défense et à la promotion de nos droits et intérêts. Avec nos 175 membres, nous promouvons, identifions et contribuons à l'apport de solutions nous permettant une meilleure intégration sociale. Dans cette optique, la mise en place de services de transport adéquats pour les personnes ayant des limitations dans la région de la Capitale nationale est une priorité.

La place que devrait occuper, dans le futur, le transport en commun à Québec est un sujet qui mobilisera beaucoup l'attention de la population en général, particulièrement au cours des prochaines semaines. De plus, la fabuleuse question du tramway en exacerbera probablement encore davantage l'intérêt. Pour nous, depuis plus d'un quart de siècle, ces questions demeurent fondamentales. Tant d'un point de vue humain qu'économique ou environnemental, l'absence de développements significatifs des moyens de transport collectifs en milieu urbain est synonyme de paralysie et de mort.

D'emblée, nous répondons donc très affirmativement à deux des trois questions fondamentales posées par cette commission. Toutefois, le développement de ces services demeure pour nous inconditionnellement lié à la façon dont ils le seront.

Les nombreuses interventions que nous avons effectuées à ce sujet au cours des années antérieures en rapport avec les différents problèmes vécus quotidiennement, ne se sont guère avérées fructueuses. Néanmoins, pensant que les oreilles de cette commission seront plus réceptives à nos propos et que la volonté de leur donner suite sera plus positive, nous avons donc estimé pertinent de vous présenter ce mémoire. Il traitera principalement des services de transport adapté, de l'accessibilité universelle des autobus à plancher bas, de la disponibilité de services adéquats de taxis, du tramway et des autres champs d'intervention où le RTC devrait faire preuve de leadership plus inclusif.

### **1. LES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ**

Mis en place<sup>1</sup> dans notre communauté depuis janvier 1976, ces services ont été beaucoup développés depuis lors, aussi bien en termes de budget de fonctionnement que de déplacements effectués ou de clientèle admise. Dans notre région, la majorité de cette clientèle est composée de personnes ayant une incapacité motrice, organique ou utilisant un fauteuil roulant. Ces services sont fournis par un organisme de transport adapté (OTA), *Transport adapté du Québec Métro* (TAQM) et différents sous contractants avec qui il transige.

Comparativement aux autres modes de transport régulier, les différentes autorités organisatrices de transport ont toujours accordé priorité au développement de ces services. Conséquemment, la majorité des personnes en fauteuil roulant ne peuvent compter que sur ce seul choix pour se déplacer. Captives de ces services, elles

---

<sup>1</sup> *Inaction des autorités face au transport des handicapés*, Le Soleil, p. A3, 5 juin 1976; *Le transport est un problème prioritaire selon les handicapés*, Le Soleil, p. C17, 10 juin 1976, *Bourassa élude le problème du transport des handicapés*, Le Soleil, p. A15, 5 novembre 1976

doivent composer avec les contraintes importantes qui y sont inhérentes. De nombreuses représentations et manifestations ont du être effectuées régulièrement au cours des vingt-cinq dernières années pour contribuer au développement de ces services. Une revue de presse élogieuse à ce sujet pourrait en rendre compte facilement. Malgré cela, la situation problématique vécue quotidiennement par nos pairs perdure :

- devoir rester un certain temps sur une liste d'attente avant d'avoir droit au service de transport adapté;
- un délai de 8 à 10 heures pour réserver le service (sinon la demande n'est pas reçue);
- le motif du déplacement (ce qui détermine l'ordre de priorité);
- devoir faire face à la possibilité de se faire refuser un transport parce que les responsables jugent que l'activité n'entre pas dans les priorités;
- le lieu exact du débarquement et de l'embarquement doit être précisé au préalable;
- aucun service de transport n'est offert avant 7 heures 30 et après 24 heures 30;
- une difficulté notable à planifier des activités rapprochées dans une même journée, compte tenu que le service de transport peut modifier les heures du départ (1<sup>er</sup> déplacement) et du retour (2<sup>e</sup> déplacement). Cette situation rend très difficile la planification d'une autre demande (3<sup>e</sup> déplacement) à 2 heures près, puisque la personne ne connaît pas à l'avance la durée du trajet et qu'elle ne sait pas à quelle heure elle va arriver à destination et, également, elle ne sait pas s'il y aura un changement pour son autre départ et son autre retour (4<sup>e</sup> déplacement);
- l'impossibilité de planifier une activité à la dernière minute avec le service offert;
- devoir passer un temps deux à cinq fois plus élevé dans un véhicule adapté qu'en transport régulier pour se rendre à son activité;
- devoir faire affaire avec des sous contractants qui changent régulièrement, dont l'équipement laisse parfois à désirer et dont la formation du personnel est souvent inadéquate

Considérant le conditionnement psychosocial et le climat de dépendance cultivé chez les utilisateurs et utilisatrices de transport adapté au cours du dernier quart de siècle de même que l'ensemble de ce champ d'activités, nous proposons donc :

### **Recommandation 1**

*Que conjointement au mandat qui lui est imparti, TAQM contribue de façon significative à l'adaptation des autres modes de transport en commun.*

### **Recommandation 2**

*Que TAQM poursuive l'amélioration de son service en réduisant, notamment, le délai de réservation exigé (8 à 10 heures) pour un transport adapté à 4 heures ouvrables afin de permettre une plus grande flexibilité.*

## **2. LES AUTOBUS À PLANCHER BAS**

L'autobus à plancher bas est le véhicule le plus adéquat possible actuellement utilisé sur le marché. Il est utilisé autant en Europe qu'aux États-Unis, dans le reste du Canada ou à Montréal. Ces autobus nous permettent de voyager en milieu urbain comme et avec tous nos autres concitoyens. La majorité des organismes de transport qui ont des politiques adéquates d'intégration sociale des personnes à mobilité réduite utilisent maintenant ce type d'autobus lorsqu'ils renouvellent leur parc.

Proactive en ce domaine depuis plus de 10 ans, la Société de Transport de Montréal (STM) opère maintenant 98 de ces 200 lignes avec des autobus de ce type. Bien sûr, certains problèmes d'ajustement restent encore à être solutionnés. Il n'en reste pas moins que les efforts évidents consentis par cet organisme de transport pour permettre aux personnes ayant des limitations de s'intégrer véritablement nous semblent aux antipodes de ce qu'effectue le RTC en ce domaine.

Même si près du quart du parc du RTC est présentement constitué d'autobus à plancher bas, avec ajout de 35 autres par année jusqu'en 2007, nous ne pouvons pas les utiliser. Dès leur arrivée à Québec, les rampes amovibles nous permettant d'y accéder sont désinstallées de ces autobus livrés par le fabricant Nova. De plus, le RTC ne prévoit aucunement offrir ce service à court ou moyen terme. Le rationnel développé par votre organisme se base principalement sur ces éléments : température, climat, géographie, impossibilité d'assurer un service continu et fiable, services de transport déjà offerts par TAQM aux personnes ayant des incapacités et, bien entendu, absence de demandes.

Plusieurs démarches informelles<sup>2</sup> et formelles<sup>3</sup> ont pourtant été répétées depuis cinq ans par notre organisme auprès des différentes autorités compétentes pour remédier à cette situation. Nonobstant les accusés de réception, aucune réponse significativement positive ne nous a été apportée jusqu'à maintenant. D'autre part, de multiples personnes parmi celles que nous représentons continuent à nous dire être prêtes à utiliser ce service. Enfin, il nous importe que les personnes ayant des incapacités et venant d'autres régions puissent avoir également accès aux services de transport en commun d'ici aussi librement que nos concitoyens ou que chez elles.

Considérant que se déplacer comme et avec nos concitoyens, de 6 h 00 à 01 h 00 du matin, sans avoir à réserver 8 ou 10 heures d'avance, sans avoir à identifier notre motif de déplacement, sans modifications d'horaire et considérant l'expérience de la STM de même que le vécu des personnes ayant des limitations dans les autres grandes villes d'Amérique du Nord, nous proposons donc :

### **Recommandation 3**

*Que d'ici l'été 2004, le RTC opère les lignes Métrobus avec des véhicules à plancher bas universellement accessibles.*

### **Recommandation 4**

*Que de concert avec TAQM et nos organismes de promotion, le RTC évalue quels autres circuits il sera ultérieurement profitable de rendre universellement accessibles.*

---

<sup>2</sup> L'une de nos membres a fait plusieurs interventions à ce sujet auprès de la *Table de concertation pour l'accessibilité universelle de la Ville de Québec*. De plus, lorsque la STCUQ a fait les premiers achats d'autobus à planchers bas en 1998-1999, nous avons demandé à les expérimenter. On nous a alors répondu que les rampes d'accès de ce type d'autobus ne seraient pas utilisées à Québec.

<sup>3</sup> Lettres au ministre des Transports et au président du RTC en novembre 2000, en octobre 2001, en février 2002 et en juillet 2003.

## Recommandation 5

*Qu'en termes de formation, le RTC prenne les mesures nécessaires pour que les chauffeurs autant que la clientèle s'intègrent facilement à cette nouvelle réalité.*

### **3. TAXIS RÉGULIERS ET ADAPTÉS : UNE LACUNE CHRONIQUE**

Actuellement, un peu plus de 600 permis de taxi sont effectifs sur le territoire du Québec Métro. Il existe bien de 2 à 4 taxis adaptés<sup>4</sup> y circulant quotidiennement mais, en pratique, ils demeurent subjugués aux besoins de TAQM. En service privé<sup>5</sup>, aucun de ces véhicules n'y est fonctionnellement disponible, 24 heures sur 24, pour permettre aux personnes utilisant un fauteuil roulant d'avoir accès à ce moyen de transport comme peuvent en bénéficier leurs concitoyens.

Lors de la consultation générale tenue à l'automne 99 sur le livre vert *Réforme du transport par taxi : pour des services de taxi de meilleure qualité*, notre organisme a présenté un mémoire sur cette problématique. Même après la mise en place depuis deux ans d'un programme d'adaptation pour permettre aux taxis de devenir universellement accessibles, la situation ne s'est guère améliorée à Québec, contrairement à d'autres villes. Il importe aussi de souligner que, sous le couvert de la discrétion, cette pratique étant illégale, la surcharge additionnelle de départ serait encore la bienvenue.

Le rationnel développé par les propriétaires de taxis pour expliquer l'absence de taxis adaptés repose essentiellement sur des considérations financières : la somme des coûts<sup>6</sup> liés à l'achat et à l'adaptation d'un véhicule taxi universellement accessible est plus élevée. Il en serait également de même pour sa mise en opération. Moins il y a de taxis adaptés disponibles, plus le territoire à couvrir est étendu. Ainsi, par exemple, pour une course de quatre ou cinq dollars, il n'est pas avantageux financièrement pour le propriétaire de Québec d'aller dans Cap Rouge en raison des distances à parcourir. Enfin, le transport de personnes en fauteuil roulant par taxi demande plus de temps pour son embarquement et son débarquement, incluant la fixation du fauteuil.

Par contre, nous ne comprenons pas pourquoi en tant qu'hommes d'affaires supposément avertis, les différents propriétaires de taxis de notre communauté ne semblent pas envisager l'actualisation de différents scénarios pour leur permettre de rentabiliser les investissements qu'ils seraient en mesure d'effectuer en ce domaine : utilisation de ces véhicules polyvalents afin d'accueillir autant la clientèle sans limitations que celle utilisant un fauteuil roulant, mise en commun de quelques-uns de ces véhicules par chacune des associations de taxis du territoire de la CUQ, diversification de leur marché auprès des hôpitaux, des centres d'hébergement et des commissions scolaires.

En rapport avec les taxis conventionnels, soit les véhicules sans aucune adaptation, il arrive encore fréquemment que plusieurs chauffeurs exercent leur droit de refus d'offrir le service dès qu'ils aperçoivent

---

<sup>4</sup> Définition d'un taxi adapté ou accessible : véhicule « permettant le transport d'une personne dans son fauteuil roulant » (Gouvernement du Québec, Ministère des Transports du Québec)

<sup>5</sup> Définition proposée : véhicule taxi permettant le transport d'une personne dans son fauteuil roulant et dont les frais du taximètre sont assumés par cette personne.

<sup>6</sup> 55 000 \$ comparativement à 20 000 \$ pour un taxi régulier.

ou reçoivent un appel pour une personne en fauteuil roulant. Il semble également que les attitudes et comportements de certains autres chauffeurs face à de nombreuses personnes ayant d'autres types de limitations laissent aussi grandement à désirer.

Certes, le RTC n'a pas à contrôler l'industrie du taxi. D'autre part, la *Communauté urbaine de Québec* (CUQ) a la responsabilité d'assurer l'efficacité de la circulation et du transport sur son territoire. Comme à Montréal où le Bureau du taxi intervient de façon majeure pour améliorer la qualité des services fournis par cette industrie, le conseil municipal peut également réglementer à cet effet à Québec.

Considérant le vieillissement de la population, le rôle important joué par l'industrie du taxi dans le transport des personnes ayant des limitations, la complémentarité de ces services avec ceux du transport en commun, nous proposons donc :

#### **Recommandation 6**

*Que soit mis sur pied par le RTC, un groupe de travail composé entre autres des représentants de cette industrie autant que de ceux des personnes vivant avec des limitations, et dont le mandat serait :*

- *d'étudier l'opportunité de mettre en place à Québec une formule équivalente à celle du Bureau du taxi;*
- *de proposer différents incitatifs pour que s'adapte davantage cette industrie;*
- *de transiger avec chacune des associations de service de taxis pour que soit exploité un certain nombre de véhicules universellement accessibles;*
- *d'évaluer la formation des artisans de cette industrie.*

#### **4. AUTRES MODES DE TRANSPORT**

La prise de connaissance du rapport *Le tramway de Québec, une nouvelle vision de la mobilité urbaine* nous a captivés. Au même titre que le confort, la régularité ou la rapidité, l'accessibilité universelle n'y figure pas nommément comme avantage de ce mode de transport. Néanmoins, il est écrit spécifiquement à la page 4 de ce rapport, que le tramway facilitera «*l'accès aux personnes à mobilité réduite*». Nous osons croire que les auteurs de cette étude tout comme les décideurs et gestionnaires qui éventuellement l'actualiseront, comprennent bien que les personnes utilisant un fauteuil roulant font également partie des *personnes à mobilité réduite*. En effet, plusieurs de nos membres ne souhaitent pas se retrouver dans quelques années face à une monstruosité architecturale semblable à celle qui prévaut toujours dans le métro de Montréal.

Tout comme l'accessibilité universelle de l'éventuel tramway de Québec, il nous importe que le RTC généralise ce comportement inclusif à tout service de transport qu'il met ponctuellement en place ou qu'il entend développer. Ainsi, lors d'événements spéciaux tels les Feux de Loto Québec ou les Fêtes de la Nouvelle-France, des services de navette sont ponctuellement mis en place par le RTC. Pourquoi des autobus de moyen calibre universellement accessibles n'y sont-ils pas intégrés?

Considérant l'ensemble des bénéfices et les retombées positives des développements ci-dessus anticipés, nous proposons donc :

### **Recommandation 7**

*Notre appui total à la mise en place d'un tramway universellement accessible à Québec.*

### **Recommandation 8**

*Que le RTC collige ses interventions et les interventions qu'il effectuera dans cadre d'une politique d'accessibilité de ses services pour les personnes ayant des limitations.*

## **5. AUTRES ASPECTS**

Connexes aux différents modes de transport, les infrastructures et le réseau gérés par le RTC génèrent diverses actions et opérations qui, directement ou indirectement, peuvent handicaper les personnes ayant des limitations: aménagement universel des abribus, accessibilité ou non des différents bureaux du RTC, embauche de personnes ayant des limitations, formation de son personnel, émission des titres de transport dans 250 points de vente, publication d'informations et réalisation de campagnes de publicité.

Comme nous l'avons mentionné <sup>7</sup> l'été dernier, quelques-unes des initiatives prises par le RTC relativement à certains de ces éléments reflètent la volonté de changement positif qui semble se dessiner à l'égard de la problématique d'exclusion que nous avons vécue jusqu'à présent. Néanmoins, bien qu'encore une fois, aucune réponse n'ait été donnée aux demandes alors formulées, nous nous motivons à demeurer confiants que cette volonté s'amplifiera au cours des toutes prochaines années.

Considérant davantage la valeur des écrits plutôt que celle des paroles de même que celle des actions concertées plutôt que celle des interventions à la pièce, nous proposons donc

### **Recommandation 9**

*Que soit élaboré par le RTC, un plan d'ensemble rendant compte des façons qu'entend actualiser votre organisme pour nous permettre de nous déplacer et de nous intégrer dans Québec avec autant d'autonomie et de liberté que nos concitoyens.*

## **6. CONSULTATION ET PARTICIPATION AUX DÉCISIONS**

Depuis 1993, un comité clientèle mis sur pied par la STCUQ a pour objectif «d'améliorer les relations de l'entreprise avec sa clientèle en donnant la parole aux utilisateurs...». Composé de représentants des différentes clientèles (étudiantes, personnes âgées ou handicapées...), ce comité fait des recommandations auprès des gestionnaires. Le suivi de celles-ci est effectué par la protectrice de la clientèle qui coordonne ce comité. Son rôle ne peut cependant se substituer au CA, notamment en termes d'orientation, de tarification et

<sup>7</sup> Lettre de juillet 2003 à Paul Choiry

de budget. La réponse aux diverses interventions effectuées jusqu'à présent via ce comité nous semble demeurer plutôt modeste.

Un regroupement des usagers du transport adapté (RUTA) a aussi été fondé à Québec, il y a un peu plus d'un an. L'apprentissage inhérent à tout jeune organisme quant à son fonctionnement et aux rôles qu'il jouera limite pour le moment les liens que nous entretenons. Comme pour la très grande majorité des organismes communautaires, son financement demeure précaire. À cet effet, nous sommes disposés à priori à soutenir cet organisme dans toute demande éventuelle de financement additionnel ou complémentaire auprès des instances organisatrices de transport afin de lui permettre de remplir adéquatement le mandat qui lui est dédié. Par ailleurs, sachant que l'ouverture aux RUTA varie au Québec d'une société de transport à l'autre et regardant les réponses que nous a faites jusqu'à présent le RTC relativement aux différentes demandes que nous lui avons adressées, permettez-nous de douter de la volonté du RTC à véritablement s'inscrire dans une logique de «management» propre à équilibrer harmonieusement les rapports de consommation et de production de services. Autant pour le RUTA que pour nous, la méfiance que nous sentons de la part de votre organisation ne favorise guère l'établissement des complicités qui, en bout de ligne, ne peuvent qu'être bénéfiques pour nos organismes respectifs.

Enfin, le 1<sup>er</sup> janvier 2002, la Loi sur les sociétés de transport en commun (2001, c.23), entrainée en vigueur. Reconnaissant ainsi une des revendications du mouvement communautaire, cette nouvelle législation assure désormais à une personne handicapée une place au conseil d'administration du RTC. En décembre 2001, le Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de la région de Québec (ROP 03) qui regroupe 23 associations, sollicitait le maire de Québec et la responsable du dossier des personnes handicapées au conseil de ville en vue de mettre en place un mécanisme pour désigner ce représentant de notre milieu. Après plusieurs tractations infructueuses auprès de différents hauts représentants du RTC et de nouvelles doléances<sup>8</sup> formulées pour le conseil municipal, celui-ci a finalement entériné de façon unilatérale un candidat qui, dans les faits, nous demeure encore inconnu.

Considérant notre très faible participation à l'administration des services de transport à Québec et le peu de pouvoir que nous avons sur les décisions majeures qui s'y prennent, nous proposons tout au moins :

#### **Recommandation 10**

*Qu'à part égale, le RTC, le Conseil municipal de la Ville de Québec et le mouvement associatif des personnes ayant des limitations, établissent un mécanisme formel de désignation par consensus de la personne devant les représenter au conseil d'administration du RTC.*

#### **Recommandation 11**

*Qu'une attention particulière soit portée par le RTC quant à l'embauche de personnes ayant des limitations aux différents niveaux de son organisation et qu'y soient menés des concours spécifiquement réservés à cette fin.*

---

<sup>8</sup> Lettre de février 2002 à Jean-Paul L'Allier

## CONCLUSION

Nonobstant les développements importants réalisés en matière de services de transport adapté, force est de constater que la démarche d'ensemble de la société de transport de notre ville est demeurée pour le moins conservatrice au cours du dernier quart de siècle relativement au transport des personnes ayant des limitations. Tant en termes d'occasions d'intervenir que d'expériences vécues à l'extérieur de notre communauté, les exemples dont le RTC aurait pu s'inspirer pour agir ne manquent pourtant pas. D'autre part, les différentes demandes que nous lui avons adressées jusqu'à présent à ce sujet sont demeurées lettre morte.

Objet également de la consultation effectuée par cette commission, la question du financement est certes très importante. Volontairement, nous ne l'avons pas abordée. Tel la politique, quel que soit le domaine d'activités, le financement est constamment mixé à toutes les sauces pour justifier ce que l'on peut se permettre ou non de faire. De plus, comme vous devez sans aucun doute savoir, le financement est intrinsèquement lié à un amalgame complexe de facteurs. Et, à cet effet, les perceptions cultivées par le RTC à l'égard des personnes ayant des limitations, sa volonté de répondre adéquatement à leurs besoins, sa vision à long terme et son sens de l'économie nous questionnent beaucoup, particulièrement quand on voit ce qui se passe ailleurs et, encore plus, si l'on considère les mesures sans aucune incidence monétaire.

Misant sur les éléments positifs que nous avons soulignés antérieurement, estimant que les membres de cette commission sauront être réceptifs à nos propos, croyant à l'impérieuse nécessité d'investir significativement dans le développement des services de transport collectif à Québec, dont leur adaptation aux besoins de tous et la mise en place d'un tramway, nous offrons à cette commission notre support entier pour avancer dans ce sens.

Le Comité d'Action des Personnes Vivant des Situations de Handicap (CAPVISH)

Coordonnées : 320, rue St-Joseph Est, bureau SS-048  
Québec (Québec)  
G1K 8G5  
Téléphone: (418) 523-3065  
Télécopieur : (418) 523-6823  
Courriel : capvish@qc.aira.com