

Avis au ministère des Finances
Consultations prébudgétaires | Gouvernement du Québec

La crise du transport adapté a assez duré

Février 2023

Table des matières

- Qui sommes-nous ?..... 3**
- Les signataires 3**
- La crise 10**
- Les causes 11**
- Recommandations 13**
- Documentation 14**

Qui sommes-nous ?

Les auteurs et signataires de cet avis ont un intérêt en commun ; ce sont des organismes communautaires et des entreprises qui défendent les droits et les intérêts des personnes handicapées ainsi que de leurs proches, partout au Québec.

Les organisations s'inquiètent de constater la fluctuation, voire la dégradation de la quantité et de la qualité des services de transport adapté au fil des années. Chacune agit de son côté, au meilleur de ses capacités.

Malgré une politique de mobilité durable, de nombreux plans d'action et des investissements considérables, le constat est clair : le transport adapté est dysfonctionnel dans de nombreuses localités du Québec. L'État a le devoir de veiller au bon fonctionnement de ce service essentiel au respect des droits et libertés garantis par la Charte des droits et libertés de la personne. Les personnes handicapées ont droit à des services de transport adapté efficaces, tout comme leurs proches, leur employeur, leurs commerçants ou encore leurs médecins.

Devant les impacts grandissants d'un service de transport adapté dysfonctionnel sur les personnes handicapées ainsi que sur les réseaux publics et privés – notamment les réseaux de la santé et des services sociaux – ainsi qu'en employabilité, les signataires font paraître cet avis dans le cadre des consultations prébudgétaires de l'exercice financier 2023 du gouvernement du Québec.

Les signataires

- Mario Légaré, directeur général d'**Adaptavie Inc**;
- Marie-Soleil Gagné, directrice générale d'**Accès Transport Viable**;
- Julie Archambault, directrice générale d'**ADMI-Montréal**;
- Isabelle Giguère, coordonnatrice de l'**Aide pédagogique aux adultes et aux jeunes**;
- Elsa Lavigne, directrice générale d'**AlterGo**;
- Judith Gagnon, présidente de l'**AQDR Québec**;
- Rosetta Bruno, présidente de l'**AQDR Richelieu-Yamaska**;
- Geneviève St-Germain, directrice générale de l'**AQEPA Québec**;
- Jacques Laberge, directeur de l'**ARLPH de la Capitale-Nationale**;
- Karine Labrie, directrice générale de l'**ARLPHAT**;
- Carole Normand, directrice de l'**Association de l'Ouïe de l'Outaouais**;

- Sonia St-Aubin, directrice générale de l'**Association de la Vallée du Richelieu pour la déficience intellectuelle/trouble du spectre de l'autisme**;
- Marylou Mercier, coordonnatrice de l'**Association de loisirs pour personnes handicapées de L'Islet Sud**;
- Renée-Claude Paré, directrice de l'**Association des parents des enfants handicapés Richelieu-Val-Maska**;
- Nancy Whitney, directrice générale de l'**Association des personnes aphasiques Richelieu-Yamaska**;
- Sylvie Girard, coordonnatrice de l'**Association des personnes avec difficultés visuelles de Manicouagan**;
- Manon Bissonnette, directrice générale l'**Association des personnes handicapées de Bellechasse**;
- Sylvie Breton, directrice générale de l'**Association des personnes handicapées de Charlevoix**;
- Louis McDuff, président de l'**Association des personnes handicapées de la vallée du Richelieu**;
- Marie-Josée Guay, directrice générale de l'**Association des Personnes Handicapées de Portneuf**;
- Richard Lemieux, directeur général de l'**Association des personnes handicapées visuelles de l'Outaouais**;
- Marie-Claude Lavoie, coordonnatrice de l'**Association des personnes handicapées visuelles de Lanaudière**;
- Huguette Vigneau, directrice de l'**Association des personnes handicapées visuelles du Bas-Saint-Laurent**;
- Jean-Pierre Beaulieu, président de l'**Association des personnes handicapées visuelles et aveugles des Laurentides**;
- Isabelle Boucher, adjointe administrative de l'**Association des Personnes Handicapées Visuelles région 02 inc**;
- Diane Malo, directrice générale de l'**Association des personnes handicapées de la Vallée du Richelieu**;
- Serge Lebreux, porte-parole de l'**Association des Taxis des Régions du Québec**;
- Daniel Deschênes, directeur général de l'**Association du Syndrome de Usher du Québec**;
- Nicholas Brien, directeur général de l'**Association Garagona**;
- Mara Audet Leblanc, directrice générale de l'**Association lavalloise pour le transport adapté**;
- Karie Gaudreau, directrice générale de l'**Association personne handicapées visuelles de l'Abitibi-Témiscamingue**;

- Gilles Beaulé, directeur général de l'**Association pour l'intégration sociale de la région de Québec**;
- Mélanie Vachon, directrice générale de l'**Association pour l'intégration sociale de Rouyn-Noranda**;
- Sami Ben Younes, coordinateur de l'**Association québécoise des personnes de petite taille**;
- Véronique Vézina, présidente de l'**Association récré-active des handicapés visuels**;
- Amélie Richard, directrice de l'**Association régionale de loisir pour personnes handicapées de la Chaudière-Appalaches**;
- Marie-Ève Lépine, directrice générale de l'**Association Régionale de Loisirs pour personnes handicapées des Laurentides**;
- Jessika Lacombe, directrice de l'**Association Renaissance des Appalaches**;
- Nathalie Chartrand, directrice générale de l'**Association sportive des aveugles du Québec**;
- Benoit Durand, directeur général de l'**Association TCC des deux Rives**;
- Josée St-Onge, directrice générale d'**Au Moulin de la Source**;
- Pierre Schram, directeur général de l'**Audiothèque L'Oreille qui lit**;
- Olivier Lauzon, directeur général du **Camp Portneuf**;
- Yves Carrier, coordonnateur du **Carrefour d'animation et de participation à un monde ouvert**;
- Lyne Gagné, coordonnatrice du **Carrefour des Groupes populaires de Saint-Hyacinthe**;
- Lysanne Collard, directrice générale du **Centre de Bénévolat d'Acton Vale**;
- Gilles Read, directeur général du **Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain**;
- Monique Maltais, coordonnatrice du **Centre de parrainage civique de Québec**,
- Léonie Dancause, directrice générale adjointe du **Centre de Répit et Hébergement Maisons des Lucioles**;
- Jonathan Beaulieu, directeur général du **Centre social de la Croix Blanche**;
- Renaud Blais, président du **Cercle citoyen au cœur de Sainte-Foy**;
- Vicky Michaud, directrice générale du **Club des personnes handicapées du lac Saint-Louis**;
- Serge Petitclerc, coordonnateur du **Collectif pour un Québec sans pauvreté**;
- Emilie Frémont-Cloutier, animatrice sociale du **Collectif pour un transport abordable et accessible à Québec**;
- Dominique Salgado, directeur général du **Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap**;
- Maritza Côté, directrice du **Comité d'aide aux femmes sourdes de Québec**;

- Guillaume Béliveau Côté, animateur-coordonnateur du **Comité des citoyens et citoyennes du quartier Saint-Sauveur**;
- Francine Boulet, présidente du **Comité des usagers continué de l'INLB**;
- Claude Ménard, président du **Comité des usagers La RessourSe**;
- Chentale de Montigny, directrice générale des **Compagnons de Montréal**;
- France Ledoux, secrétaire du **Conseil des aveugles de St-Hyacinthe Inc.**;
- Stéphane Thériault, directeur général du **Conseil Québécois des Entreprises Adaptées**;
- Alexandra Simard, directrice générale par intérim de la **Corporation de mobilité collective de Charlevoix**;
- Rémi Bergeron, président de la **Corporation du Transport Adapté Lac-St-Jean-Est**;
- Maude Massicotte, directrice générale de **DéfPhys Sans Limite**;
- Bianca Lefebvre, directrice générale de **Droit DI Rêver**;
- Marie-Christine HON, directrice de **Dynamique des Handicapés de Granby et Région (Haute-Yamaka -Estrie)**;
- Samuel Pignedoli, directeur général d'**Espace Multisoleil**;
- Isabelle Lizée, directrice générale d'**Espace MUNI**;
- Brigitte Charron, directrice du transport adapté des Basques et St-Cyprien de **l'Éveil des Basques**;
- Louise Bourgeois, présidente de la **Fédération des Mouvements Personne d'Abord du Québec**;
- Lili Plourde, directrice générale de la **Fédération québécoise de l'autisme**;
- Steve Joseph, directeur général adjoint de la **Fondation des Aveugles du Québec**;
- Serge Lechasseur, directeur général du **Groupe de la Côte inc**;
- Pascal Raymond, directeur général du **Groupe Plein Air Faune**;
- Jacinthe. Boulet, vice-présidente du **Groupe VOIR**;
- Marie-Pierre Beaudoin, coordonnatrice Planetree, loisirs, bénévolat et liens avec la communauté de **l'Hôpital de réadaptation Villa Medica**;
- Julie Lahaye, directrice générale d'**Intégration TSA**;
- Maude Perreault, directrice générale de **l'Arc-en-Ciel, regroupement de parents et de personnes handicapées**;
- Pierre Champagne, directeur général de **l'O.E.I.L**;
- Line Bergeron, directrice générale de **La Maison des femmes Sourdes de Montréal**;
- Bianca Lefebvre, directrice générale de la troupe de théâtre adapté **Les Pas pour Rire**;
- Sandrine Aimée Tsélikémé, directrice générale adjointe de **Le Bon Pilote**;

- Marie-Hélène Guay, directrice de l'organisme **Le Petit Répit**;
- Richard Moisan, adjoint à la direction à la vie communautaire de l'organisme **Le Pivot**;
- Nancy Maillet, coordonnatrice en loisirs des **Loisirs Notre-Dame**;
- Walter Zelaya, directeur général de **Moelle épinière et motricité Québec**;
- Sergeline Isidore, directrice générale de **Mon bras droit ÉDUC**;
- Jacinthe Auger, personnes ressource du **Mouvement des personnes d'abord de Drummondville**;
- Olivier Villeneuve, directeur du **Mouvement Personne D'Abord de Saint-Jérôme**;
- Michel Aubut, président du **Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain**;
- Louise Bourgeois, présidente du **Mouvement personne d'Abord Ste-Thérèse**;
- Roxanne Fortin, vice-présidente du **Mouvement personnes d'Abord de Saint-Agathe-des-Monts**;
- Audrey Mercier, directrice générale de **Nouvel Essor**;
- Zoé Désilets, directrice générale du **Parrainage civique Champlain**;
- Claudia Espitia, directrice générale du **Parrainage civique de l'Abitibi-Témiscamingue**;
- Manon Fauteux, directrice du **Parrainage Civique de la Vallée-du-Richelieu**;
- Chantal Lavallée, directrice générale du **Parrainage Civique des MRC d'Acton et des Maskoutains**;
- Suzanne Barnabé, directrice générale du **Parrainage civique du Haut-Richelieu**;
- Chantal Quirion, directrice générale du **Pavillon du coeur Beauce-Etchemin**;
- Marie-Andrée Pichette, directrice générale de la **Régie intermunicipale de transport Gaspésie - Iles-de-la-Madeleine**;
- Valérie Deschênes, directrice générale du **Regroupement d'Associations de Personnes Handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue**;
- Marjolaine Tapin, directrice générale du **Regroupement des associations de personnes traumatisées craniocérébrales du Québec**;
- Jean-Michel Bernier, président du **Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région de la Capitale-Nationale**;
- Christian Milot, co-coordonnateur du **Regroupement d'éducation populaire de l'Abitibi-Témiscamingue**;
- Naélie Bouchard-Sylvain, co-coordonnatrice du **Regroupement d'éducation populaire en action communautaire des régions de Québec et de Chaudière-Appalaches**;

- Chrystyan Jacques, coordonnateur du **Regroupement d'Entraide des Personnes Assistées Sociales de Rouyn-Noranda**;
- Antoine Perreault, directeur général du **Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec**;
- Pascale Dussault, directrice générale du **Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain**;
- Catherine Gauthier, co-coordonnatrice du **Regroupement des groupes de femmes de la région de la Capitale-Nationale**;
- Marylene Therrien, directrice du **Regroupement des personnes handicapées physiques de la région de Thetford**;
- René Binet, directeur général du **Regroupement des personnes handicapées visuelles (régions 03-12)**;
- Paul St-Germain, coordonnateur du **Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté**;
- Genevieve Labrecque, directrice générale du **Regroupement pour la Trisomie 21**;
- Sylvie Tremblay, directrice générale du **Regroupement provincial des comités des usagers**;
- Loc C. Cory, directeur général du **Regroupement Québécois du Parrainage Civique**;
- Patrick Fougeyrollas, conseiller scientifique et aux relations publiques du **Réseau international sur le Processus de production du handicap**;
- Yvan Chalifour, directeur général du **Réseau Outaouais ISP**;
- Lise Jodoin-Fournier, directrice de la résidence **La P'tite maison bleue**;
- Pierre-Étienne Gendron-Landry, directeur général de **Société Logique**;
- Simon Berthiaume, directeur général de la **Société de transport collectif de Pierre-De Saurel**;
- Cynthia Morgan, directrice de **SP Canada – Est de Montréal**;
- Judith Gagnon, présidente de la **Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale**;
- Véronique Martineau, coordonnatrice de la **Table des groupes de femmes de Montréal**;
- Loïc Lance, Directeur général de la **Table Régionale d'Économie Sociale de Chaudière-Appalaches**;
- Geneviève Tremblay-Racette, coordonnatrice de la **Table ronde des organismes volontaires en éducation populaire de l'Outaouais**;
- Sarah V. Doyon, directrice générale de **Trajectoire Québec**;
- Edith Grenier, directrice générale de **Trans-Autonomie inc**;
- Gaétane Bélanger, directrice générale de **Transbéliment Inc, Transport adapté**;

- Monique Lamarche, coordonnatrice-comptable de **Transport adapté Bell Inc**;
- Louise Simard, comptabilité de **Transport adapté Chapais Chibougamau Baie-James**;
- Marie-Claude Beaudet, directrice générale de **Transport adapté et collectif des Laurentides**;
- Karine Bernier, directrice générale de **Transport Adapté L'Islet-Sud**;
- Cindy Coulombe, coordonnatrice de **Transport Adaptés Saguenay Nord**;
- Donald Veilleux, directeur général de **Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny**;
- Bienka Corneau, directrice générale de **Transport collectif et adapté Maria-Chapdelaine**;
- Patricia Auger, directrice générale de l'**Union des transports adaptés et collectifs du Québec**;
- Suzanne Gagnon, administratrice de **Vents d'espoir de la Vallée du Saint-Laurent**;
- Dominique Morin, directrice de **Ville et villages en santé Rouyn-Noranda**;
- Christian Savard, directeur général de **Vivre en ville**.

La crise

Pour plusieurs personnes handicapées, le transport adapté est le premier lien vers la participation sociale. Travail, école, implication citoyenne, santé ; les personnes handicapées ont besoin et envie de se déplacer pour se réaliser pleinement. Comme l'indique si bien le ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec (MTMDQ) sur son site Internet : « L'absence ou la rareté de tels services accessibles aux personnes à mobilité réduite limitent leurs possibilités et leur autonomie » (MTQ, 2023).

À travers les médias comme à travers nos réseaux associatifs, la dégradation des services en transport adapté dans divers territoires du Québec est facile à constater :

- Déplacements annulés ;
- Plages horaires réduites ;
- Manque de formation du personnel ;
- Manque de véhicules adaptés ;
- Service à la clientèle défaillant.

Lorsque l'offre de transport adapté fait défaut, c'est l'égalité des chances qui est compromise, c'est la Charte qui est bafouée. Difficile de nommer la chose autrement. Il s'agit d'une crise, elle est grave et elle frappe durement les personnes handicapées. Ne pas mettre l'énergie nécessaire à la régler rapidement rend improductifs tous les investissements faits par les différents paliers de gouvernement en matière d'inclusion.

Les causes

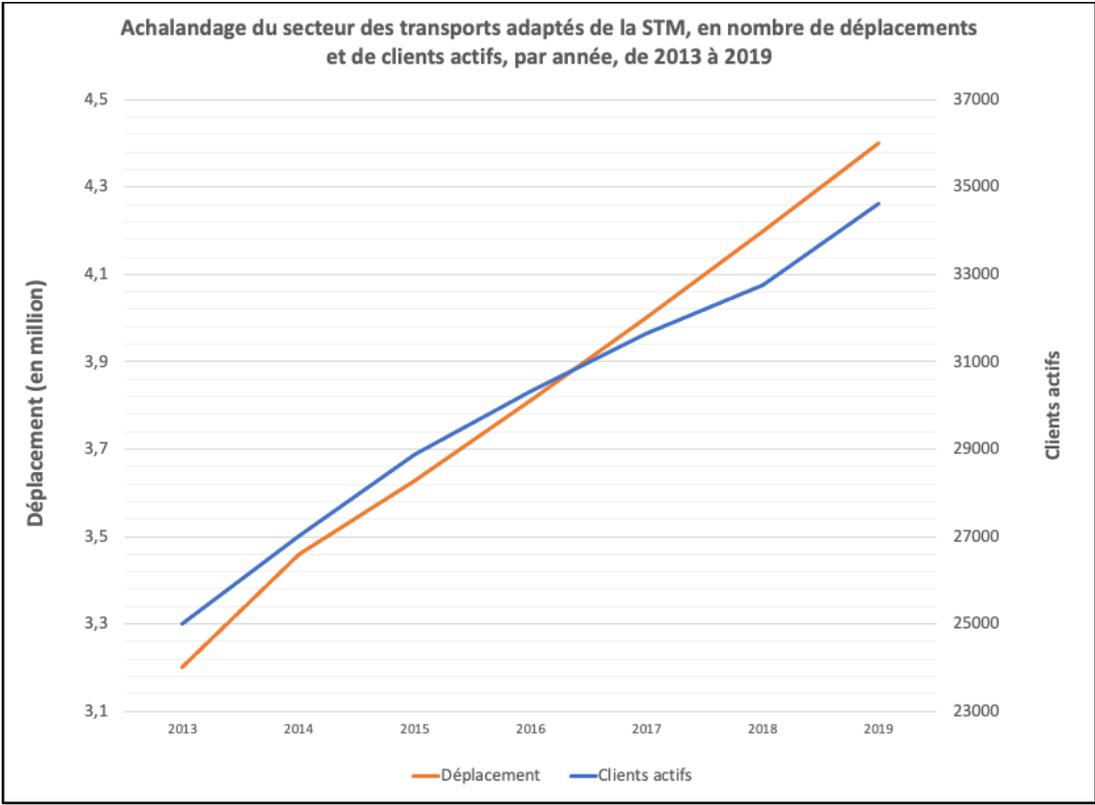
Dans sa structure actuelle, le transport adapté est largement assumé par l'industrie du taxi. En 2017, près de 70 % des déplacements en transport adapté ont été faits par taxi, dont le quart en taxi adapté. C'est pourquoi plusieurs des causes présentées dans cet avis ont déjà été soulevées lors de l'étude du projet de loi 17 édictant la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile.

L'ouverture du ministre à amender le projet de loi a permis le maintien en place de morceaux importants du système de transport adapté. Cependant, les effets de la Loi conjugués aux difficultés supplémentaires dus à la gestion de la COVID-19 ont conduit à une dégradation de la capacité de déplacement des personnes handicapées. Cela s'ajoute aux facteurs suivant :

- La pénurie de main-d'œuvre frappe aussi le secteur du transport adapté. Or, la multiplicité des types d'acteurs fournissant ces services rend la mise en place de solutions particulièrement difficile sans leadership provincial. Le partenariat des transporteurs avec l'industrie du taxi est mis à mal.
- Malgré l'ajustement fait pour les zones rurales, les coûts remboursés par déplacement – prévus au Programme de subvention au transport adapté – sont toujours insuffisants pour contrer les effets de l'explosion des coûts d'exploitation liée, entre autres, à l'inflation vécue au cours de la dernière année.
- Depuis 2013, le MTQ a cessé la publication du portrait statistique annuel sur le transport adapté. Il est impossible pour les différentes organisations impliquées de développer une vision commune. Sans cette dernière, les acteurs impliqués dans le dossier agissent chacun de leur côté sans réussir à améliorer la situation collective.
- Malgré l'ajout d'un volet interterritoire, les modalités du programme ne permettent pas la couverture des frais et la prévisibilité nécessaire au développement de cette offre de service. Rappelons que la spécialisation des établissements du réseau de la santé et des services sociaux allonge les distances à parcourir pour avoir accès à tous les soins nécessaires. L'augmentation, même ténue, de l'accessibilité des lieux et des services pour les personnes handicapées, à laquelle s'ajoute le vieillissement de la population, crée une demande supplémentaire année après année. Si ce nombre a drastiquement baissé au cours des deux dernières années, tout indique que la reprise des activités se fera suivant la même courbe d'augmentation prépandémique. Ainsi, on doit

minimalement s'attendre à une augmentation de 5,5 % par année du nombre de déplacements effectués, ce qui correspond aussi à l'augmentation du nombre de clients actifs tel qu'observé entre 2013 et 2019 (+27,8%) à la STM (voir graphique ci-dessous). C'est aussi ce qu'affirme la Commission des transports du Québec (CTQ, 2021).

Figure 1 : Achalandage du secteur des transports adaptés de la STM, en nombre de déplacements et de clients actifs, par année, de 2013 à 2019



Recommandations

Recommandation principale

D'abord, nous recommandons que le gouvernement du Québec forme, dès avril 2023, un groupe de travail sur la question du transport adapté avec un mandat permettant de gérer la crise. Ce groupe réunira des personnes représentant tous les acteurs concernés par l'enjeu. Ces acteurs doivent minimalement inclure :

- Les organisations représentant les personnes handicapées et leurs proches ;
- Les organisations représentant les personnes âgées ;
- Les organisations représentant les transporteurs ainsi que leurs fournisseurs (taxi et minibus) ;
- Le ministère des Transports et de la Mobilité durable ;
- Le ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- Le ministère de l'Éducation ;
- Le ministère de l'Enseignement supérieur ;
- L'Union des municipalités du Québec ;
- La Fédération québécoise des municipalités ;
- Le Secrétariat aux aînés.

Pour des raisons d'efficience comme d'efficacité, les personnes déléguées à ce groupe de travail doivent être investies d'un pouvoir décisionnel au sein de leur organisation.

Recommandations préliminaires pour le comité de travail

Ensuite, afin d'aiguiller ce groupe de travail dans ses premiers pas, nous recommandons :

1. Que le Programme de subvention au transport adapté soit révisé afin que :
 - i. Les coûts reconnus de déplacement couvrent les dépenses des territoires ayant une faible densité de population, notamment pour le transport interterritoire ;
 - ii. Les balises de financement obligent les transporteurs à accroître le nombre d'heures et de jours pendant lesquels le service doit être offert, incluant les soirs et les fins de semaine ;
 - iii. Les balises de financement obligent les transporteurs à garantir un transport interterritoire minimum ;
2. Que le Programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles soit révisé afin de permettre une augmentation rapide du nombre de véhicules adaptés.
3. Que le ministère des Transports publie de nouveau les portraits statistiques sur le transport adapté (publication suspendue depuis 2013)

Documentation

- Québec, Commission des transports du Québec (2021). *Transport par taxi accessible aux personnes handicapées sur l'île de Montréal – 2021*, Récupéré le 23 janvier 2023 de :
https://www.ctq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/RAPPORT_TAXI_ACCESSIBLE.pdf.
- Québec, Ministère des Transports et de la Mobilité durable (2023). *Programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles*. Récupéré le 23 janvier 2023 de :
<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/aidefinan/transportadapte/Pages/subventions-vehicules-collectifs-accessibles.aspx>
- Montréal, Société des transports de Montréal (2014). *Façonner aujourd'hui la mobilité de demain*. Récupéré le 23 janvier 2023 de :
<https://www.stm.info/sites/default/files/pdf/fr/ra2013.pdf>
- Montréal, Société des transports de Montréal. (2015). *Conjuguer satisfaction de la clientèle et performance*. Récupéré le 23 janvier 2023 de :
<https://www.stm.info/sites/default/files/pdf/fr/ra2014.pdf>
- Montréal, Société des transports de Montréal (2016). *Direction : excellence de l'expérience client*. Récupéré le 23 janvier 2023 de : <https://www.stm.info/sites/default/files/pdf/fr/ra2015.pdf>
- Montréal, Société des transports de Montréal (2017). *Des actions concrètes au service de nos clients*. Récupéré le 23 janvier 2023 de :
https://www.stm.info/sites/default/files/affairespubliques/Communique/stm_apport_annuel_2016_final.pdf
- Montréal, Société des transports de Montréal (2018). *Rapport annuel 2017*. Récupéré le 23 janvier 2023 de : <https://www.stm.info/sites/default/files/pdf/fr/ra2017.pdf>
- Montréal, Société des transports de Montréal (2019). *Rapport d'activité 2018, un survol de l'année 2018 à la STM*. Récupéré le 23 janvier 2023 de :
<https://www.stm.info/sites/default/files/pdf/fr/ra2018.pdf>
- Montréal, Société des transports de Montréal (2020). *Des idées qui nous transportent*. Récupéré le 23 janvier 2023 de :
<https://www.stm.info/sites/default/files/pdf/fr/ra2019.pdf>