

**MÉMOIRE PRÉSENTÉ À LA  
COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC**

**PAR**

***COMACO***

**COALITION POUR LE MAINTIEN DANS LA COMMUNAUTÉ  
(MONTREAL ET ALENTOURS)**

---

Montréal

30 septembre 1999

# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
FORMATION PROFESSIONNELLE ET DOSSIER CRIMINEL PROPOSITION 7-8-9.....	4
GESTION DU TRANSPORT ADAPTÉ ET DU TAXI COLLECTIF PROPOSITION 29.....	5
LE TRANSPORT BÉNÉVOLE.....	6
RECONNAISSANCE PROPOSITION 41.....	7
PROPOSITION 42.....	8
FRAIS D'UTILISATION PROPOSITION 43.....	9
LE TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES ET LE TRANSPORT MÉDICAL PROPOSITION 44.....	11
CONCLUSION.....	12
ANNEXE A Pistes de réflexions.....	14
ANNEXE B La Presse.....	15
ANNEXE C Correspondance RRSSS Montréal-Centre.....	16

## Introduction

La *Coalition pour le maintien dans la communauté* (Montréal et alentours) appelée *COMACO* a pour mission de promouvoir le maintien dans la communauté des personnes à autonomie réduite principalement des aînées et aînés de la région de Montréal.

*COMACO* représente près de cinquante organismes communautaires qui rendent différents services, dont celui de l'accompagnement-transport à une clientèle âgée en perte d'autonomie.

Le projet de réforme du transport par taxi touche un domaine d'activités dispensées par nos membres, soit les organismes communautaires. *COMACO* présente donc un mémoire à la Commission parlementaire afin de faire valoir les points de vue des organismes membres. Ces derniers représentent les personnes aînées de notre société, particulièrement celles en perte d'autonomie.

Nous soulignons notre déception au regard de la composition du **comité consultatif** puisque ce dernier ne comporte aucun représentant des usagers et des organismes communautaires pour faire entendre les problématiques relatives aux besoins particuliers des personnes aînées. *COMACO* en tant que coalition souhaite que le **Ministère des Transports du Québec** en tienne compte dans ces démarches futures.

Notre mémoire portera particulièrement sur les propositions suivantes :

- 7-8-9      **La formation professionnelle et le dossier criminel.**
- 29          **Gestion du transport adapté et du taxi collectif.**
- 41 à 43    **Le transport bénévole.**
- 44          **Le transport des personnes handicapées et le transport médical.**

*COMACO* désire donc participer activement et positivement aux audiences de la Commission parlementaire afin de faire valoir le point de vue de ses membres et exprimer des recommandations pour favoriser le maintien dans la communauté des personnes âgées en préservant leur dignité.

## Formation professionnelle

### Dossier criminel

### Proposition 7-8-9

COMACO désire faire remarquer que la formation professionnelle ignore une réalité du Québec, et particulièrement de Montréal, soit le vieillissement accéléré de la population. Nous vous prions de prendre connaissance de ces projections :

Évolution de la population des personnes âgées de 65 ans et plus et de la population totale du Québec de 1991 à 2011					
Groupe d'âge	1991	2001		2011	
65-74 ans	474 689	557 550	+17,5%	704 965	48,5%
75 ans et plus	297 663	422 761	+42,0%	542 921	82,4%
<b>TOTAL DES 65 ANS ET PLUS</b>	<b>772 352</b>	<b>980 311</b>	<b>+26,9%</b>	<b>1 247 886</b>	<b>61,6%</b>
<b>POPULATION TOTALE DU QUÉBEC</b>	<b>7 104 238</b>	<b>7 656 564</b>	<b>+7,8%</b>	<b>8 132 750</b>	<b>14,5%</b>

Source : Ministère de la santé et des services sociaux, Services des études opérationnelles et données statistiques, juin 1993

Le transport par taxi devra donc s'adapter à ces nouvelles réalités. On devra répondre aux besoins de la population âgée avec les conditions inhérentes à cet état de fait, tel par exemple, le besoin d'aide à accéder à l'auto, à entrer et à débarquer. Une formation adéquate et tenant compte de ces réalités nous apparaît nécessaire pour y parvenir.

Nous soulignons également la crainte croissante des personnes âgées à l'égard des chauffeurs de taxi en ce qui concerne leur sécurité. Plusieurs des usagers manifestent des appréhensions en regard de l'honnêteté des chauffeurs se sentant abusés et exploités par des chauffeurs sans scrupule qui leur font parcourir des distances allongées et qui sont insistants pour obtenir un gros pourboire. Cette clientèle est fragile et nous nous devons de les représenter. C'est pourquoi nous demandons que le dossier criminel soit examiné avant l'obtention d'un permis de chauffeur de taxi.

#### RECOMMANDATIONS :

COMACO et ses membres recommandent que la formation des chauffeurs de taxi tienne compte des changements sociologiques importants que le Québec amorce, soit le vieillissement accéléré de sa population et que le dossier criminel des aspirants chauffeurs soit examiné pour garantir la sécurité des usagers et usagères.

COMACO et ses membres recommandent également que la Commission des transports du Québec publicise les endroits où les usagers du taxi pourront acheminer les plaintes concernant les chauffeurs de taxi afin que ces dernières soient traitées en toute équité.

## **GESTION DU TRANSPORT ADAPTÉ ET DU TAXI COLLECTIF**

### **PROPOSITION 29**

*« Tout taxi faisant partie du territoire d'un organisme public de transport pourrait effectuer du transport adapté ou collectif en vertu d'un contrat avec cet organisme, même si aucune partie de la course ne s'effectuait sur le territoire pour lequel ce permis a été délivré »*

#### **RECOMMANDATION**

**COMACO** et les membres qu'elle représente appuient cette proposition parce qu'elle facilitera le transport adapté et collectif.

## Le transport bénévole

### *Reconnaissance*

*« La loi sur le transport par taxi ne s'applique pas au transport effectué par un conducteur bénévole, dans le cadre d'une activité de bienfaisance qui est soutenue par un organisme humanitaire reconnu ».*

*COMACO* se doit, dès le départ, clarifier à nouveau le concept de « **l'accompagnement-transport** » puisque vous utilisez le terme « **conducteur bénévole** » dans votre préambule.

Les organismes humanitaires refusent d'être associés à des transporteurs uniquement. En effet leur tâche est infiniment plus grande que le transport. Les bénévoles accompagnent les personnes en perte d'autonomie pour s'habiller, pour descendre les escaliers, pour monter et descendre de la voiture, et demeurent généralement avec elles durant le motif du déplacement. **Ces motifs sont médicaux pour des rendez-vous ponctuels, reliés aux commissions et pour fins de socialisation.**

Nous demandons donc que les textes ne parle plus de transport seulement mais bien « **d'accompagnement-transport** » puisque le rôle des bénévoles est bien davantage celui d'un accompagnateur que d'un transporteur. À preuve les services d'accompagnement se font également en utilisant les transports publics quand l'utilisateur peut encore le faire.

Après y avoir apporté la correction « **accompagnateur-transporteur bénévole** » nous soutenons vigoureusement votre affirmation que **la loi sur le transport par taxi ne s'applique pas au type d'accompagnement-transport effectué par nos organismes membres.**

Nos membres étant reconnus par la **Régie régionale de la Santé et des Services sociaux** nous croyons que toute législation, **si nécessaire**, concernant les organismes humanitaires devrait donc relever du **Ministère de la Santé et des Services sociaux.**

## RECONNAISSANCE

### Proposition 41

*« Les transporteurs bénévoles devraient œuvrer pour des organismes reconnus par le ministère de la Santé et des Services sociaux, reconnaissance que la plupart des organismes ont déjà. »*

#### RECOMMANDATIONS

*COMACO* et ses membres demandent que les mots « transporteurs bénévoles » soient changés pour « **accompagnateurs-transporteurs bénévoles** ».

*COMACO* et ses membres sont d'accord sur l'essence de la proposition après y avoir apporté cette correction.

## RECONNAISSANCE

### Proposition 42

*« Les organismes devraient accréditer les bénévoles et consigner dans un registre les transports qu'ils organisent. Les transports organisés par les organismes humanitaires auraient principalement pour objectif d'accompagner une personne bénéficiaire dans ses activités. La principale crainte du milieu du taxi étant les débordements des activités des conducteurs bénévoles, l'imposition d'un registre des courses serait une façon de mieux en contrôler les effets. »*

*COMACO* s'interroge sur la portée à donner au mot « **activités** » que vous écrivez dans la proposition.. Nous nous demandons si les accompagnements-transports de type médical ponctuel effectués par les organismes humanitaires sont toujours inclus dans les propositions 41 et 42 étant donné que la proposition 44 semble vouloir instaurer un transport médical différent de ce qui est connu à ce jour.

Les accompagnements-transports de type médical étant les accompagnements les plus fréquents chez des usagers en perte d'autonomie, nous vous demandons de clarifier ce point. Nous faisons cependant remarquer que *COMACO* a annoncé à la **Régie régionale de la Santé et des Services sociaux** que ses membres se retireraient de l'accompagnement-transport de **type médical récurrent** au 1<sup>er</sup> juin 2000.

**1.4 : Que les organismes assurant le service d'accompagnement-transport se retirent du volet « accompagnement-transport pour traitements médicaux » nécessitant un service plusieurs fois par semaines...**

(Dossier Accompagnement/transport, page 27)

Les organismes humanitaires refusent de jouer le rôle d'accompagnateur-transporteur de façon régulière surtout pour les traitements médicaux récurrents et les soins ambulatoires (chirurgie d'un jour). Nous affirmons que c'est plutôt aux organismes publics d'y pourvoir.

### RECOMMANDATIONS

*COMACO* et ses membres sont d'accord sur le contenu de la proposition en autant que l'on y effectue les changements suivants :

- que les mots « **accompagnements-transports** » remplacent les mots « transports » aux deux endroits que nous avons soulignés dans le texte,
- que les mots « conducteurs bénévoles » soient changés pour « **accompagnateurs-transporteurs bénévoles** »,

**et que cette proposition inclue les types d'accompagnement-transport suivants :**

- médical ponctuel
- aide aux commissions
- sociocommunautaire ou de socialisation.



## FRAIS D'UTILISATION

### Proposition 43

*« La fixation des frais d'utilisation par la Commission des transports du Québec serait remplacée par une contribution aux frais d'utilisation d'un véhicule, comme c'est le cas pour le covoiturage. »*

COMACO comprend la décision du Ministère des Transports de ne pas légiférer sur cette question puisque la loi sur le transport par taxi ne s'applique pas tel que vous le mentionnez à la page 34 de votre document de consultation. Les organismes de bienfaisance sont en effet reconnus dans leur travail par le **Ministère de la Santé et des Services sociaux**.

Cependant nous comprenons également la crainte du milieu du taxi. C'est pourquoi nous définirons plus longuement notre position sur le sujet des frais d'utilisation.

COMACO estime que le renvoi à l'exemple du covoiturage est complètement inadéquat, en ce qui concerne les frais d'utilisation. Relisons d'abord la définition que le document donne du covoiturage :

*« Pratique qui permet à plusieurs personnes, dont le conducteur, qui ont une destination ou des motifs de déplacement similaires, de parcourir un trajet ensemble, dans un même véhicule, et d'en partager les frais. »*

À partir de cette définition nous pouvons affirmer dès le départ que **l'accompagnateur-transporteur n'est pas partie au déplacement tel que défini dans le covoiturage** parce que ce dernier n'a de motif au déplacement que le service rendu à l'organisme humanitaire et à son usager. Pour l'accompagnateur-transporteur il s'agit d'un acte bénévole. COMACO refuse donc qu'on se réfère au covoiturage comme point de comparaison.

COMACO et ses membres croient fermement que les bénévoles n'ont pas à collaborer financièrement à l'accompagnement-transport des usagers. De là, vient la contribution financière de l'utilisateur pour le service qui lui est rendu. Cette contribution doit permettre au bénévole de se faire rembourser les frais d'utilisation de sa voiture personnelle par l'organisme humanitaire.

Le taux de remboursement permis jusqu'à ce jour par la **Commission des transports** ne couvre pas les frais d'utilisation du véhicule de nos bénévoles. L'article **« Faire rouler une voiture coûte plus cher à Montréal »\*** (La Presse du 28 août 1999 p. A 21) réalisé à partir des données de la recherche de « Runzheimer Internationale » nous le confirme à nouveau. L'analyse du CAA réitère les mêmes conclusions.

\* Jointe en annexe.

Les organismes membres de **COMACO** ont développé une grande expertise et un savoir-faire dans l'accompagnement-transport. De là la production de deux documents :

1. **Dossier Accompagnement-Transport**

Rapport et recommandations sur l'état de la situation des organismes communautaires offrant des services d'accompagnement-transport.  
COMACO Décembre 1998.

2. **Valeurs et Balises**

pour les services d'accompagnement-transport sur l'île de Montréal.  
COMACO Juin 1999.

Le **Dossier Accompagnement-Transport** a été remis à la **Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre** qui a accueilli favorablement le contenu du rapport autant dans ses volets « état de situation » que « recommandations. » Lettre de la RRSSS Montréal-Centre en annexe.

Dans ce Dossier, voté et accepté par nos membres, nous disons clairement dans nos recommandations notre souci **pour des services accessibles et à bas prix** : (page 30)

6.2.3 Que le principe de tarification minimale soit retenu (...)

- Tout en respectant les capacités de payer de l'utilisateur de services;
- Tout en préservant la fierté et la dignité de l'utilisateur;
- Et en évitant le pourboire qui n'est pas un bon principe de contribution.

6.2.4 De ne pas entretenir l'illusion que ce service est gratuit et illimité.

6.2.5 Que les sommes recueillies comme contribution dans le cadre des services d'accompagnement/transport servent à défrayer les coûts du service.

Dans notre document **Valeurs et balises** nous affirmons qu'« **Une tarification minimale, uniforme et connue d'avance par la clientèle** » est essentielle pour garantir l'accessibilité des services.

**COMACO** comme coalition de près de 50 organismes responsables et soucieux des personnes âgées en arrive donc à cette recommandation.

**RECOMMANDATION**

**COMACO** et ses membres sont donc d'accord avec le principe de la contribution aux frais d'utilisation du véhicule par l'utilisateur selon une tarification fixée par les organismes humanitaires eux-mêmes.

## ***Le transport des personnes handicapées et le transport médical***

### ***Proposition 44***

**COMACO**, en ce qui concerne les cas d'accompagnement-transport médical récurrent pour fin de traitements médicaux, est prêt à mettre à contribution son expertise. Une approche a d'ailleurs été faite avec la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux pour que des solutions adéquates soient trouvées à brève échéance à ce problème. Les ressources bénévoles ne peuvent plus répondre adéquatement à ces services, toujours en croissance, particulièrement depuis le virage ambulatoire.

**COMACO** invite donc tous les intervenants dans ce dossier à recourir à l'expertise de ses membres pour que la population aux prises avec ce type de besoins puisse être mieux desservie dans un avenir rapproché.

Vous trouverez en **annexe A** les pistes de réflexions que **COMACO** a rédigées dans son dossier sur l'accompagnement-transport et que nous avons remis à la **Régie régionale de la Santé et des Services sociaux** en janvier 1999.

#### **RECOMMANDATIONS**

**COMACO** et ses membres demandent que la dimension **accompagnement** soit incluse dans ce service de transport des personnes handicapées et le transport médical afin que les usagers qui nécessitent un accompagnement puisse recevoir toute l'aide requise nécessaire à leur état physique ou de santé.

**COMACO** et ses membres demandent que des **valeurs et balises** soient fixées pour assurer la qualité et l'accessibilité de ce type de transport.

**COMACO** et ses membres exigent de pouvoir **continuer l'accompagnement-transport de type médical** mais sur une base uniquement ponctuelle tel que nous l'avons mentionné à la recommandation de la proposition 42.

## Conclusion

*COMACO* et ses membres invitent le **Ministère des Transports** à porter une attention particulière aux recommandations et interrogations que nous avons formulées. Ces propositions peuvent avoir un impact majeur sur le fonctionnement des organismes humanitaires et sur les personnes âgées que nous représentons. Ces personnes vulnérables sont parmi les plus démunies et nous nous devons de faire entendre leurs voix.

Si la Commission parlementaire nécessite des éclaircissements ou se pose des interrogations concernant notre mémoire nous sommes disposés à y répondre ou à vous rencontrer.

## Références

### **Dossier Accompagnement-Transport**

Rapport et recommandations sur l'état de la situation des organismes communautaires offrant des services d'accompagnement-transport.

*COMACO* Décembre 1998

### **Valeurs et Balises**

Pour les services d'accompagnement-transport sur l'île de Montréal.

*COMACO* Juin 1999.

### **Journal La Presse**

Faire rouler une voiture coûte plus cher à Montréal.

Page A21, 28 août 1999.

## PISTES DE RÉFLEXIONS

Bien que le comité n'ait pas le mandat de recommander un modèle d'organisation des services d'accompagnement-transport pour fins de rendez-vous et traitements médicaux, ses membres suggèrent une piste de solutions et quelques aspects de la problématique à traiter par les propositions suivantes.

### 1. L'ORGANISATION DES SERVICES

L'organisation et la réalisation des services d'accompagnement-transport, pour rendez-vous et traitements médicaux pourraient être mis en place par la création d'une agence *d'accompagnement-transport* spécialisée dans l'accompagnement-transport de patients ambulatoires.

**CETTE AGENCE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT «HOSPITALIER»<sup>(1)</sup> SERAIT RESPONSABLE :**

- DE LA QUALITÉ DU SERVICE;
- DE LA DISPONIBILITÉ;
- DE L'ACCESSIBILITÉ;
- DE LA SÉCURITÉ;
- DE LA FIABILITÉ DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT.

Dans l'hypothèse où une agence spécialisée serait mise sur pied, il apparaît essentiel au comité, de ne pas dissocier le volet accompagnement du volet transport.

CES ACCOMPAGNATEURS-TRANSPORTEURS SERAIENT :

- FORMÉS;
- ET
- IDENTIFIÉS COMME « ACCOMPAGNATEURS-TRANSPORTEURS HOSPITALIERS ».

Chaque territoire ou zone désignée aurait un nombre déterminé et suffisant d'accompagnateurs-transporteurs disponibles.

### 2. Relation entre les organismes communautaires et l'agence « d'accompagnement-transport hospitalier »

DES PONTS ET DES ENTENTES DE COMMUNICATION DEVRAIENT ÊTRE ÉTABLIS ENTRE LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LES SERVICES « D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT HOSPITALIER », DANS LE BUT D'ASSURER UNE COHÉSION OPTIMALE ENTRE LA DEMANDE ET LE SERVICE REQUIS.

### 3. GESTION DES PLAINTES

UN LIEU CONNU ET UN MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DEVRAIENT ÊTRE MIS EN PLACE, ET CE DÈS LE DÉBUT DES ACTIVITÉS DE CETTE NOUVELLE AGENCE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT HOSPITALIER (REF : VOIR RECOMMANDATIONS POINT 5.3)

<sup>(1)</sup>Ce terme « D'ACCOMPAGNATEURS-TRANSPORTEURS HOSPITALIERS » A ÉTÉ CHOISI PARCE QU'IL ÉVOQUE À LA FOIS LA NATURE DU SERVICE ET SES QUALITÉS D'HOSPITALITÉ, DE CONFORT ET DE SÉCURITÉ.



