

HÉ, TAXI!

Je commencerai par une anecdote. Un homme d'affaires, genre armoire à glace, depuis peu en fauteuil roulant, hèle un taxi dans le centre-ville de Montréal. Le chauffeur crie «Je transporte pas les infirmes.» Quelques années plus tôt, je lui aurais cassé la gueule, me dit cet homme. Le client est demeuré en plan sur le trottoir. En C...

En 2003, la relation taxi-client à mobilité restreinte a-t-elle évolué depuis vingt ans ? De la part des chauffeurs interrogés, il n'y a pas grand enthousiasme à desservir cette clientèle sur quatre roues .« Pour les cas légers, mobiles, ça va...» mais pour les personnes en fauteuil, ça se complique : pas payant. Une compagnie de taxi en milieu urbain avoue qu'à part, les contrats avec les services de transport adapté, centres d'accueil et centres hospitaliers, il n'y a pas d'augmentation sensible de clients en fauteuil qui font appel au taxi pour se déplacer même depuis la mise en place de taxis adaptés et subventionnés.

Pourtant lorsque le service de transport adapté de votre région ne peut vous déplacer pour des raisons d'horaire ou de territoire, le réflexe normal serait d'appeler un taxi. Sauf que... vous devez ménager vos transports en raison de la rémunération supplémentaire exigée. Vous pouvez toujours porter plainte à la Commission des transports du Québec. Ce qui vous reste comme choix est de faire appel à des transporteurs au noir lesquels viennent concurrencer l'industrie du taxi et développer par le fait même ce type de transport marginal.

Des usagers admis au transport adapté préfèrent souvent les chauffeurs des minibus qu'ils connaissent et qui sont au courant de l'aide à apporter se sentant ainsi davantage en sécurité. Des usagers se plaignent des véhicules, de la qualité du service offert, de la fiabilité. Même des régions ont travaillé à éliminer complètement les taxis. Il n'y a pas toujours de taxis adaptés disponibles pour qui veut rentrer tard, le soir. Ainsi un client en fauteuil motorisé a eu un mal fou à se faire transférer dans une wagonnette non-adapté. C'était une manœuvre non-sécuritaire autant pour le client et pour le chauffeur. Arrivés à domicile, on a dû réveiller le père pour apporter l'aide nécessaire.

Pour les clients se déplaçant à l'aide de cannes ou béquilles, l'aide apportée par le chauffeur n'est pas toujours au rendez-vous... Combien de fois alors que je n'étais pas en fauteuil d'avoir à demander d'ouvrir et fermer la portière, m'aider à monter et à descendre du taxi. À titre d'exemple, encore en 2003, l'Association des usagers de Longueuil reçoit des plaintes au sujet de chauffeurs qui n'ont pas apporté d'aide, par exemple un client se déplaçant à l'aide d'une canne se fait dire «poussez plus fort» en parlant de la portière à ouvrir, ou pour un fauteuil roulant esquiné lorsque mal placé dans le coffre-arrière.

Même si 80 services de transport adapté font appel au taxi, il semble y avoir peu d'enthousiasme et intérêt à servir cette clientèle. Des préjugés encore tenaces ? Une formation déficiente ou non-intégrée dans la pratique? Une rentabilité économique non satisfaisante? Ou l'ensemble de ces trois facteurs? Comment en arriver à concilier les besoins en transport par taxi des clients-citoyens (nes) à mobilité restreinte et la rentabilité du taxi? Le dilemme : TROP CHER POUR L'UN, PAS ASSEZ PAYANT POUR L'AUTRE.

Point n'est besoin de rappeler à l'industrie du taxi l'augmentation de personnes à mobilité restreinte. Le vieillissement n'est pas toujours synonyme d'incapacités et de déclin, aussi «on ne vieillit pas aujourd'hui de la même façon qu'hier» (F. Lesemann). Toutefois, il demeure que les personnes de 65 ans et plus font et feront davantage appel au transport adapté et au taxi qu'il soit adapté ou pas. Tous ces babyboomers en meilleure santé, auront une vie moins recluse que les générations précédentes étant plus scolarisés, en meilleure situation financière. Ce sont des grands-parents, des parents, des oncles, tantes, voisins, amis, tout citoyen (ne) qui, en cours de vie, se voit limité dans leurs déplacements et qui, de fait, se voit traité comme un citoyen devenu sujet à l'apitoiement (pauvre vous, c'est pas drôle!) ou encore au rejet (c'est pas payant, ça prend trop de temps....)

En parlant de la clientèle du transport adapté qualifiée de «personnes handicapées» ou pire encore «handicapées», vous serez peut-être étonné d'apprendre que des statistiques sur la clientèle admise en raison d'incapacités de la région du Réseau de transport de Longueuil (2002), près de 70% ont des incapacités acquises en cours de vie : accidents de la route, du travail, de sports, maladies dites de civilisation : tabagisme, alcool, obésité, sédentarité, ces dernières maladies pouvant causer des conditions de santé invalidantes. Hélas! au Québec, notre système de santé en est encore à réparer, rafistoler, soigner quand ça saigne...

Une autre anecdote : Mon père 89 ans ne peut plus conduire son auto. Je lui suggère qu'il pourrait utiliser le transport adapté. Il me lance un regard noir. « Si c'est bon pour moi, c'est aussi bon pour toi ». Je prends un taxi aussi souvent que nécessaire, ma fille, me lance t-il. Et c'est client de plus pour les taxis de Sherbrooke.

Dans les années à venir, les citoyens (nes) à mobilité restreinte souhaitent que le taxi dans l'éventail des transports dit adaptés soit un partenaire fiable, améliore son image de rentabilité à tous crins, que les clients-usagers surtout ceux en fauteuil roulant ne soient évincés de ce moyen de transport « normalement » à la portée de toute personne qui veut se déplacer.

Pierrette Laperle
représentante des usagers du transport adapté
Réseau de transport de Longueuil (RTL)

