

Colloque sur le transport  
des personnes à mobilité réduite

# Responsabilité et confidentialité où en sommes-nous?

Rosanne Couture, ARUTAQ

Gilles Cloutier, MTQ

Bromont, le 16 septembre 2005

# Responsabilités et confidentialité : Où en sommes-nous?

---

## Table des matières

	Page
Les responsabilités	3
La confidentialité dans les services de transport adapté	34
La protection des renseignements personnels: un outil à notre portée	42



# LES RESPONSABILITÉS

# Responsabilités

---

- Responsabilités en matière de transport adapté
  - Tous les partenaires ont des responsabilités en matière de transport adapté :
    - Le ministère des Transports (MTQ)
    - La municipalité
      - La municipalité régionale de comté (MRC)
      - La société de transport en commun (STC)
      - Le conseil intermunicipal ou régional de transport (CIT) ou (CRT)
      - L'Agence métropolitaine de transport (AMT)
    - L'organisme à but non lucratif (OBNL) (OTA)

# Responsabilités

---

## ■ Responsabilités en matière de transport adapté (suite)

- Les personnels
- Le contractant
- Le comité d'admission
- Le regroupement d'usagers
- L'utilisateur

(Les auteurs n'ont pas la prétention d'avoir couvert l'ensemble du dossier de façon exhaustive. En conséquence, vous devez toujours vous référer aux textes officiels avant une intervention de votre part).

# Le ministère des Transports du Québec

---

- Loi sur les transports
  - Améliorer les systèmes de transport.
  - Verser des subventions pour fins de transport.
  - Vérifier l'utilisation des subventions.
  - Retenir, annuler ou diminuer le montant d'une subvention d'un bénéficiaire qui ne respecte pas une condition ou une modalité.

# Le ministère des Transports du Québec

---

- Loi sur les transports (suite)
  - Exiger la production d'un rapport
  - Maintenir un cadre législatif et réglementaire adéquat.
  - Établir des normes de sécurité.

# Le ministère des Transports du Québec

---

- Autres responsabilités du MTQ
  - La politique d'admissibilité.
  - Les orientations du cadre triennal.
  - Les modalités d'application du programme.
  - Le soutien aux partenaires.
  - La collecte de l'information statistique et financière.
  - L'évaluation de programme.

# La municipalité

---

- La municipalité.
- La municipalité régionale de comté (MRC).
- La société de transport en commun (STC).
- Le conseil intermunicipal ou régional de transport dans la région de Montréal (CIT) (CRT).
- L'Agence métropolitaine de transport (AMT).

# La municipalité

---

- De façon générale :
  - Responsable du service de transport adapté et, en conséquence, des clientèles faisant l'objet du programme.
  - Ne peut donc se soustraire de ses responsabilités vis-à-vis les usagers du seul fait qu'elle fait gérer le service par un tiers, qu'elle soit à contrat avec l'entreprise privée, etc. (Voir le Code civil).
  - Ne peut transférer ses responsabilités.

# La municipalité

---

## ■ Exemples :

- L'utilisateur demande son admission au comité d'admission sous la responsabilité de l'organisme municipal.
- L'utilisateur utiliser les titres de transport de la STC ou de l'organisme.
- L'organisme municipal mandate un OBNL ou signe un contrat avec une entreprise.

# La municipalité

---

## ■ La municipalité

(Code municipal ou encore la Loi sur les cités et villes)

- Depuis le 17 décembre 2004, elle a l'obligation de prévoir des services de transport pour les personnes handicapées.
- Universalité provinciale du programme atteinte au cours de 2006.

# La municipalité

---

- La municipalité (suite)
  - Responsable du transport adapté sur son territoire comme tous les autres services mis en place par la municipalité.
  - Cela inclut :
    - L'approbation du plan de développement du transport.
    - L'approbation des budgets.
    - L'approbation du niveau de service.
    - L'approbation du mode d'opération.

# La municipalité

---

- La municipalité (suite)
  - L'approbation de la tarification à l'utilisateur.
  - Le bon fonctionnement du comité d'admission.
  - La protection des informations personnelles.
  - Les plaintes des usagers.
  - L'éthique et les attitudes à développer.
  - La sécurité.

# La municipalité

---

- La municipalité régionale de comté (MRC)
  - Deux possibilités existent pour la MRC :
    - La MRC peut être l'organisme mandataire.
    - La MRC peut être l'organisme officiel qui a déclaré sa compétence en matière de transport collectif de personnes.

# La municipalité

---

- La société de transport en commun (STC)

(Loi sur les sociétés de transport en commun)

- Une société a pour mission d'assurer, par des modes de transport collectif, la mobilité des personnes dans son territoire et, dans la mesure où le prévoit une disposition législative, hors de celui-ci.

# La municipalité

---

- La société de transport en commun (STC)  
(suite)
  - Un usager des services de transport en commun et un usager des services adaptés aux besoins des personnes handicapées doivent siéger au conseil d'administration de la société.

# La municipalité

---

- Le conseil intermunicipal ou régional de transport (CIT), (CRT)

(Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal)

- Le conseil a pour objets d'organiser un service de transport en commun de personnes dans le territoire des municipalités parties à l'entente et d'assurer une liaison avec des points situés à l'extérieur de son territoire.
- Le service ne peut être effectué que par un transporteur lié par contrat avec le conseil.

# La municipalité

---

- Le conseil intermunicipal ou régional de transport (suite)
  - Une municipalité partie à une entente peut, par résolution, demander au conseil dont elle fait partie d'organiser sur son territoire un service spécial de transport pour les personnes handicapées et d'assurer une liaison avec des points situés à l'extérieur de ce territoire.
  - Le conseil peut accepter ou refuser.

# La municipalité

---

- Le conseil intermunicipal ou régional de transport (suite)
  - Un représentant des usagers du transport en commun de même qu'un représentant des usagers du transport adapté doivent siéger au conseil.

# La municipalité

---

- L'Agence métropolitaine de transport (AMT)

(Loi sur l'Agence métropolitaine de transport)

- L'Agence a pour mission de soutenir, développer, coordonner et promouvoir le transport collectif, dont les services spéciaux de transport pour les personnes handicapées.
- L'Agence peut former des comités pour l'étude de questions particulières, dont les services spéciaux de transport pour les personnes handicapées.

# L'organisme à but non lucratif

---

## ■ L'organisme à but non lucratif (OBNL)(OTA)

- La Loi oblige la signature d'une entente entre la ou les municipalités et l'OBNL.
- Le code civil prescrit qu'un mandat est un contrat par lequel une municipalité confie la gestion d'une affaire à une autre personne (OBNL). Il est important de préciser les objets du mandat : (répartition, contrat, embauche du personnel, statistique, préparation des budgets, suivi, etc.).

# L'organisme à but non lucratif

---

- L'organisme à but non lucratif (suite)
  - Le mandataire (OBNL) est tenu d'accomplir le mandat qu'il a accepté et répond des dommages-intérêts qui pourraient résulter de son inexécution. Le mandant n'est pas responsable de ce qui est fait au-delà de ce qui est porté dans son mandat.
  - **Le mandataire est tenu de rendre compte de sa gestion et de remettre et payer au mandant tout ce qu'il a reçu sous l'autorité de son mandat.**
  - Le mandat se termine par sa révocation, par la faillite de l'une des parties, par l'accomplissement de l'affaire ou encore par l'expiration du temps pour lequel le mandat a été donné.

# L'organisme à but non lucratif

---

- Fonctionnement de l'OBNL
  - Les employés incluant le directeur ou la directrice relèvent du CA. Une relation employeur-employé.
  - Le CA respecte le mandat confié par les municipalités. Toute nouvelle initiative doit être approuvée par l'organisme mandataire.

# L'organisme à but non lucratif

---

- Fonctionnement de l'OBNL (suite)
  - Importance que le mandat soit précis, exemple :
    - Exécution du plan de développement;
    - Gestion quotidienne du plan et du budget;
    - Répartition;
    - Lien avec les municipalités;
    - Lien avec les clientèles;
    - Prévisions budgétaires;
    - Le comité d'admission si demandé;
    - Statistiques et rapports (types et fréquence).

# L'organisme à but non lucratif

---

- Fonctionnement de l'OBNL (suite)
  - Importance que le mandat soit précis, exemple :
    - Le mode de gestion du service (contrat-régie);
    - Négociation de contrats si requis;
    - Respect des clauses du contrat;
    - Embauche de personnel si requis;
    - Gestion du personnel si requis;
    - Code de pratique du personnel;
    - Formation;
    - Les autorisations;
    - Études demandées par la municipalité.

# Le personnel

---

- Les répartiteurs et les chauffeurs sont l'image de l'entreprise car ils sont en contact direct avec l'utilisateur.
- Le personnel doit connaître la clientèle et avoir des comportements adéquats avec celle-ci.
- Le chauffeur doit maîtriser parfaitement sa tâche, incluant les techniques d'embarquement et de débarquement.
- Le personnel doit être discret autant avec les usagers que lors de communications avec le service de la répartition.

# Le Contractant

---

- Le contrat
  - Quatre choses sont nécessaires pour la validité d'un contrat :
    - Des parties ayant la capacité légale de contracter;
    - Leur consentement donné légalement;
    - Quelque chose qui soit l'objet du contrat;
    - Une cause ou une considération licite.
  - Le contrat produit des obligations pour les deux parties.

# Le Contractant

---

- Le contrat (suite)
  - Le contrat n'a d'effet qu'entre les parties contractantes.
  - Toute obligation rend le débiteur passible de dommages en cas de contravention de sa part.
  - Un contrat avec des clauses précises qui évitent les interprétations.

# Le comité d'admission

---

- Le comité d'admission
  - Responsabilité de déterminer l'admissibilité des personnes qui en font la demande.
  - Responsabilité de réviser certains dossiers selon la politique d'admissibilité au transport adapté.
  - Confidentialité de l'information.
  - Gestion des dossiers d'admission.

# Les regroupements d'usagers

---

- Le regroupement d'usagers
  - Conseille et porte assistance aux usagers.
  - Fait des représentations et recommande des bonifications au service offert.
  - Fait partie d'une table de concertation sur le transport s'il y a lieu.
  - Donne son opinion sur tout sujet concernant le transport adapté.
  - S'assure que les plaintes des usagers sont traitées selon les règles établies.
  - Participe à toute consultation sur le transport adapté.

# L'utilisateur

---

## ■ L'utilisateur

- Une fois admis, l'utilisateur fait ses réservations selon les règles en vigueur dans son service.
- L'utilisateur respecte l'horaire convenu pour son transport.
- L'utilisateur respecte le guide de l'utilisateur ou encore le code de pratique mis en place.
- L'utilisateur a un comportement compatible avec l'utilisation d'un transport adapté.

# L'utilisateur

---

## ■ L'utilisateur (suite)

- L'utilisateur informe le service de transport et le comité d'admission de tout changement à sa situation.
- L'utilisateur transmet ses commentaires sur le service et ses plaintes (s'il y a lieu) à qui de droit.
- L'utilisateur informe son regroupement de toute situation qui nécessiterait l'intervention de celui-ci.



# LA CONFIDENTIALITÉ DANS LES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ

# Confidentialité en matière de transport adapté

---

- Protection des renseignements personnels
  - Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1)
  - Application : Chapitre I
    - S'applique aux documents détenus par un organisme public ou par un tiers, quelle que soit leur forme : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre (Article 1).

# Confidentialité en matière de transport adapté

---

- Cette loi vise
  - Les organismes scolaires, les établissements de santé et de services sociaux, les organismes municipaux (municipalité, mandataire, communauté métropolitaine, régie intermunicipale de transport, conseil intermunicipal de transport, tout organisme relevant de l'autorité municipale (Article 3 et ss).

# Confidentialité en matière de transport adapté

---

- Est responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (Article 8).
  - La personne ayant la plus haute autorité au sein d'un organisme public exerce les fonctions que la présente loi lui confère.
  - Toutefois, elle peut désigner comme responsable un membre de l'organisme public ou de son conseil d'administration, selon le cas, ou un membre de son personnel de direction et lui déléguer tout ou partie de ses fonctions.
  - Cette délégation doit être faite par écrit. Celui qui la fait doit en donner publiquement avis.

# Confidentialité en matière de transport adapté

---

- Renseignements nominatifs : Chapitre III
  - Sont nominatifs les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier (Article 54).
  - Sont confidentiels et ne peuvent être communiqués par un organisme public (Article 59), sauf si consentement est donné par la personne concernée ou, si mineure, par le titulaire de l'autorité parentale (Article 53, 1<sup>er</sup> alinéa).
  - Un organisme public doit veiller à ce que les renseignements nominatifs qu'il conserve soient à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis (Article 72).

# Confidentialité en matière de transport adapté

---

## ■ Exceptions :

- Dans des cas stricts, dont une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée. Dans de tels cas, l'organisme public doit s'assurer du caractère nécessaire, urgent ou dangereux de la situation (Articles 53-2<sup>e</sup> alinéa, 59-exception, 67, 68).

# Confidentialité en matière de transport adapté

---

- Registre des communications :
  - Un organisme public doit inscrire, dans un registre tenu conformément aux règles établies par la Commission d'accès à l'information, toute communication de renseignements nominatifs (Article 67.3).

# Confidentialité en matière de transport adapté

---

- La Commission d'accès à l'information :
  - En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la Commission peut, de sa propre initiative ou sur la plainte d'une personne intéressée, faire enquête sur différents objets, dont celui de déterminer si les renseignements nominatifs ont été utilisés, respectés ou corrigés conformément au décret, et ordonner à l'organisme de prendre les mesures qu'elle juge appropriées et, à défaut de s'y soumettre, en aviser le gouvernement (Article 100 et ss, 127 et ss).



**LA PROTECTION DES  
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :  
Un outil à notre portée**



**Alliance des Regroupements des Usagers du Transport Adapté du Québec**  
8570 rue Hochelaga, Montréal (Québec) H1L 2M3 - Téléphone : (514) 276-1049

(L'élaboration de cet outil s'est inspirée d'un formulaire existant dans le réseau des la santé et des services sociaux)

**AUTORISATION  
DE COMMUNIQUER DES RENSEIGNEMENTS  
CONTENUS AU DOSSIER**

**Identification de l'utilisateur du transport adapté**

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier (T. A.) : \_\_\_\_\_

**Je, soussigné-e** ( nom et prénom) \_\_\_\_\_

**En ma qualité de** (indiquer *usager* ou son *mandataire*) \_\_\_\_\_

**Autorise** (par ex. : nom de l'org. de transport) \_\_\_\_\_

**À faire parvenir à** (par ex. : nom du contractant en transport) \_\_\_\_\_

**Les renseignements suivants :** \_\_\_\_\_

**Pour les services se rapportant à** (indiquer date) \_\_\_\_\_ **contenus**  
**au dossier de l'utilisateur ci-dessus identifié.**

**Cette autorisation est valable pour une période de** \_\_\_\_\_ **jours, à compter de la date de**  
**la signature de ce document.**

\_\_\_\_\_  
Signature de l'utilisateur ou son mandataire

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Témoin à la signature

\_\_\_\_\_  
Date

**N.B. :** L'original du formulaire complété et signé doit être conservé au dossier de l'utilisateur  
Une copie de ce formulaire complété et signé doit être remise à l'utilisateur du transport adapté