



## La continuité de la chaîne des déplacements et le cocktail transport, deux outils d'analyse de la mobilité durable des personnes handicapées



(\*)

Mémoire de Kéroul

Soumis au ministre des Transports du Québec

Dans le cadre de la consultation sur la

***Politique québécoise de mobilité durable.***

Montréal, le 20 juin 2013

(\*) L'illustration est tirée de : Kéroul, *Offrir un meilleur service. Une question d'aménagement et d'accueil!*, Montréal, 1997, 94 pages.

## Préambule

Kéroul remercie le ministère des Transports du Québec pour l'opportunité qui lui a été offerte de présenter son point de vue dans le panel qui traitait du transport adapté aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite le 28 mai dernier. Ce mémoire nous permet de documenter davantage notre position.

## Introduction

Fondé en 1979, Kéroul a pour mission de développer l'accessibilité du tourisme et de la culture pour les personnes à capacité physique restreinte. Tourisme Québec nous reconnaît depuis 1987 comme son interlocuteur privilégié en matière d'accessibilité et nous mandate pour évaluer et certifier l'accessibilité des établissements touristiques du Québec. Nous incitons l'industrie à offrir des services et des attraits sans obstacles. Nous faisons la promotion des attraits et des établissements touristiques sans obstacles de concert avec Tourisme Québec et Développement économique Canada en diffusant *La Route Accessible*, le guide promotionnel de Kéroul qui s'est mérité le *Prix Ulysse* décerné par l'Organisation mondiale du tourisme en 2011.

Le transport est un service indispensable dans l'offre touristique. Plus encore, le transport est la pierre angulaire de l'intégration des personnes handicapées.

Pas de transport, pas d'intégration.

Et c'est dans cette perspective plus globale, et non limitée exclusivement au transport adapté subventionné, que nous intervenons dans cette réflexion sur la mobilité durable.

## Quelques considérations préalables

- 1) Depuis les années 1970, des efforts importants ont été consentis partout dans le monde occidental pour intégrer les personnes handicapées; lois, principes, déclarations, chartes ont été adoptés;
- 2) La politique gouvernementale *À part entière* vise à « *mieux assurer aux personnes handicapées le respect de leurs droits dans un esprit d'égalité. Cela signifie de leur offrir les conditions pour qu'elles puissent exercer, dans les faits, les mêmes droits que ceux reconnus à l'ensemble de la population* » (OPHQ, *À part entière*, 2009, page 7) ;
- 3) 750 000 Québécois sont handicapés (OPHQ) et ce nombre va s'accroître avec le vieillissement de la population; en 2031, le Québec comptera un million d'aînés (65 ans et +) de plus qu'en 2011;

- 4) L'univers des personnes handicapées, comme c'est le cas de tous les Québécois, n'est pas confiné à leur voisinage; ces personnes voyagent par affaires, dans le cadre de leur travail, pour aller voir des parents ou des amis, et pour le plaisir aussi; ça ne leur est pas interdit; (voir l'encadré)

## Une clientèle qui voyage

Kéroul a réalisé en 2011 l'Étude sur les comportements et attitudes des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec, en collaboration notamment avec le ministère des Transports du Québec. Cette révèle que :

- Ces personnes voyagent pour visiter leur famille ou leurs amis; elles profitent des attractions touristiques et culturelles qu'offre le Québec; elles voyagent aussi pour affaires;
- 59% de ces personnes ont fait au moins un voyage au cours des 24 derniers mois; la moyenne est de 5,7 séjours au cours de cette période;
- 64% étaient âgées de 55 ans et plus;
- 28% avaient un revenu familial de plus de 40 000\$;
- La durée moyenne de leur séjour au Québec était de 4 jours, ce qui est un plus long séjour en comparaison avec les données de la population générale;
- Beaucoup de personnes handicapées voyagent avec leur famille (64%) ou avec des amis (12%);
- Les dépenses effectuées par ces personnes lors de leur dernier voyage au Québec sont estimées à 175M\$.

- 5) Les aménagements favorisant l'accessibilité des édifices et des lieux ne sont pas coûteux à réaliser si ils sont prévus dès la phase des plans. Le Métro de Montréal en est la preuve à contrario;
- 6) Les aménagements réalisés pour l'accessibilité des édifices et des lieux profitent à tous et pas seulement aux personnes handicapées;
- 7) La notion du développement durable est maintenant bien implantée au Québec. C'est une réussite. Cette philosophie du développement durable couvre également le respect de la population locale et les mesures de précaution à l'égard des futures générations. Alors nous posons la question : **Un développement durable peut-il ne pas être inclusif?** Pour nous la réponse est claire: un développement qui ne respecte pas une part importante de la population actuelle et de celle à

venir ne peut pas être qualifié de durable. Le développement durable implique des projets tournés vers le futur et ouverts à tous. **Il en va de même de la mobilité durable;**

- 8) À cet égard, nous saluons la nouvelle signature du Québec qui apparaît sur les documents de consultation : **UN QUÉBEC POUR TOUS**.



Kéroul adhère sans réserve à ce mot d'ordre et nous voulons contribuer à le mettre en œuvre.

- 9) Parlant du futur, la nouvelle génération de personnes âgées n'acceptera pas facilement ce que leurs parents ont vécu : au-delà du nombre, le Québec fera face à une génération de *baby-boomers* vieillissant, qui ont voyagé, qui ont des moyens, et qui se sont toujours mobilisés pour faire valoir leurs droits. Préparons-nous, voici un troisième âge revendicateur!

## La position de Kéroul en regard des services de transport

- Le Québec a à son crédit des réalisations remarquables; l'offre quasi universelle des services publics de transport adapté en est un exemple marquant;
- Il faut regarder la mobilité durable des personnes handicapées avec les concepts de la chaîne des déplacements et du cocktail transport;
- La continuité de la chaîne des déplacements est particulièrement importante sinon vitale pour les personnes handicapées. Un maillon qui n'est pas accessible dans l'ensemble des déplacements et c'est tout le voyage qui est compromis. La Politique *À part entière* en faisait état : « *Des liens entre les réseaux de transport adapté et spécialisé et les réseaux réguliers devront également être assurés afin de favoriser les déplacements sans rupture dans la chaîne de déplacements.* » (OPHQ, Politique *À part entière*, page 37) ;
- Dans le cas d'un déplacement comportant au moins une nuitée hors de sa région de résidence, la chaîne de déplacement couvrira tous les segments entre le domicile du voyageur et sa destination finale, les déplacements sur le lieu de sa destination, et le retour jusqu'à son domicile.
  - i. Les transports publics sont maintenant passablement sans obstacles. Une personne handicapée peut prendre l'avion, le train, l'autocar. On prévoit même des taxis adaptés aux aéroports.
  - ii. Mais certains maillons sont plus faibles :
    1. Les comptoirs privés où s'arrêtent les autocars ne sont pas tous accessibles;
    2. Le Métro de Montréal comporte son lot d'obstacles,

3. Les services de transport collectif ne déploient pas tous leurs aides à la mobilité,
  4. Les taxis adaptés ne sont pas toujours disponibles,
  5. Il n'est pas aisé pour une personne handicapée de l'extérieur à avoir recours à un service de transport adapté local;
  6. Et l'information, comment planifier un déplacement interrégional en transport collectif et adapté au Québec?
- Un exemple de problématique liée à la chaîne de déplacement : une personne handicapée qui arrive à Montréal après un voyage sans obstacle par avion et qui utilise le taxi adapté à partir de l'aéroport pour se rendre à son hôtel sera enchantée par cette première expérience. Le lendemain matin, qu'est-ce qu'elle fait? Est-elle condamnée à visiter Montréal dans le périmètre de son hôtel défini par sa capacité à se déplacer en fauteuil roulant?
  - La multiplication des organismes de transport, leurs territoires d'exploitation et les règles particulières pour chacun des services ne contribuent assurément pas à la cohésion du système et à sa compréhension.
  - Le cocktail transport a été conçu à l'origine pour démontrer qu'il fallait avoir recours à une diversité de services et de modes de transport afin de contrer l'auto-solo et diminuer le taux de motorisation.
  - Les personnes handicapées ont sans doute le taux de motorisation le plus faible parmi les Québécois, et elles voudraient bien pratiquer davantage le cocktail transport si elles avaient accès à ces différents modes et services de transport :
    - i. Encore une fois, les services de transport collectif ne sont pas tous accessibles;
    - ii. À notre connaissance, une seule entreprise de location d'auto au Québec offre des véhicules adaptés (Location Jean Légaré);
    - iii. **Dans le cadre d'une Politique de mobilité durable, le ministère des Transports du Québec se doit de considérer l'accessibilité de toutes les façons de se déplacer et de se transporter, ceci comprend les infrastructures municipales comme les trottoirs et les traversées de rues, les pistes cyclables, les traversiers les quais d'embarquement, etc.**
    - iv. **Le taxi est un ingrédient essentiel du cocktail transport** et un maillon essentiel de la chaîne de déplacements. On a adapté certains véhicules. Mais l'industrie elle, s'est-elle adaptée?

## La position de Kéroul concernant le transport par taxi

Le taxi offre un service de transport d'appoint indispensable à la population: ce service de transport permet de réaliser des déplacements de dernière minute, imprévus ou d'urgence, il permet la continuité des déplacements en transports collectifs en effectuant des rabattements à partir des terminus de transports interurbains, etc.

Cette offre de service d'appoint devrait aussi être disponible pour les personnes handicapées.

Le document de consultation indique à la page 53 que :

*« La politique visera à assurer une plus grande mobilité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, quel que soit leur territoire de résidence. Cet objectif sera atteint par le maintien d'une aide financière gouvernementale importante, une organisation des services qui répond aux besoins des usagers et par une **plus grande adaptation des services de transport en commun, des services de transport par taxi et des services de transport par autocar.** » (Nous soulignons)*

Une des mesure proposées à la page 55 est :

*« **Accroître le nombre de taxis accessibles. La politique favorisera l'adaptation d'un plus grand nombre de taxis et d'autocars pour qu'ils puissent accueillir les personnes en fauteuil roulant.** »*

1- La disponibilité des taxis adaptés n'est pas qu'une question de nombre. Adapter des véhicules voilà qui est bien, mais a-t-on adapté le service et la réglementation? **Une plus grande adaptation des services de transport par taxi** implique **la réorganisation** de ce service pour assurer la disponibilité des véhicules adaptés. C'est aussi une question de réglementation et de dispositions tatillonnes qui empêchent à toute fin pratique la rentabilité d'un taxi adapté exploité en vertu des permis restreints.

2- La réforme de la réglementation du transport par taxi qui s'est matérialisé au tournant du millénaire a introduit un ensemble de mesures qui donnaient une direction quant à la responsabilité de ces transporteurs à l'égard du transport des personnes handicapées. Mais ces mesures ont donné des résultats à géométrie variable et n'ont pas toutes été consolidées ou ajustées :

- Les nouveaux permis de taxi doivent mettre en service un véhicule adapté, mais la CTQ n'émet quasiment plus de permis de taxi et quand c'est le cas, c'est en milieu rural. Cette mesure accroît les difficultés d'offrir un service de taxi dans un milieu où la demande est plus ténue.
- On obligeait les intermédiaires en service de taxi qui regroupaient 20 taxis et plus à disposer d'au moins un taxi adapté; cette disposition n'a jamais été bonifiée, pire l'a-t-on réellement appliquée?
- Tous les chauffeurs de taxi ont eu l'obligation de suivre un cours de sensibilisation au transport des personnes handicapées. Nous félicitons la ténacité de Transports Québec! Nous attendons une mesure équivalente de la part du Bureau du taxi de Montréal.

- On a créé une nouvelle catégorie de permis de taxi, les permis restreint pour les personnes handicapées. Les règles d'exploitation de ces permis sont si contraignantes qu'elles limitent la disponibilité de ces véhicules.

3- **Les permis restreints** sont émis par la CTQ pour offrir un service aux personnes handicapées en utilisant un véhicule adapté. Mais un tel taxi ne peut pas être en attente à un poste de taxi, ne peut pas être hélé sur la rue, et surtout ne peut pas prendre d'autres clients que les personnes handicapées et leurs accompagnateurs. Comment rentabiliser une telle opération? Ces taxis ne sont donc en opération que dans le cadre de contrats institutionnels, et ils retournent chez eux aussitôt leur prestation contractuelle complétée. Ils voudront bien prendre un client handicapé pour un transport privé, mais alors là, le client devra réserver longtemps d'avance, tenir compte de la disponibilité du taxi et, la vie étant ce qu'elle est, éventuellement, dédommager le taxi pour sa disponibilité, la réservation, et l'aide qu'il apportera. Et on évitera poliment l'expression « surcharge tarifaire ».

4- Le transport privé par taxi adapté soulève la question de l'organisation de l'industrie et de sa volonté de desservir cette clientèle. Pour nous, c'est un cas de responsabilité publique de la part d'une industrie au service de la population et dont l'actif le plus important reste le système de permis de taxi que l'État a instauré par sa réglementation. Ce cadre réglementaire doit être vu comme un contrat entre l'autorité publique qui garantit l'exclusivité d'un marché fermé aux titulaires de permis en échange d'un service de qualité de leur part pour l'ensemble de la population. Notre société a évolué depuis l'instauration du système des permis de taxi. Les personnes handicapées veulent participer pleinement à la vie de notre société alors qu'elles étaient gardées en institution avant les années 70. Le monde et les temps changent, et si les taxis ne s'adaptent pas à la nouvelle réalité et restent ancrés dans leurs réflexes protectionnistes, ce sera aux autorités publiques d'ajuster la réglementation.

5- Pour l'instant, nous considérons les permis de taxi restreints dédiés au transport des personnes handicapées, avec toutes les contraintes réglementaires qui en limitent l'exploitation, comme une forme de discrimination à rebours. C'est comme si, parce qu'il n'y a pas assez de restaurants accessibles, on émettait des permis pour des restaurants accessibles mais qui ne serviraient que des personnes handicapées; et après on s'étonnerait que ces restaurants ne sont pas rentables!

6- La solution préconisée par Kéroul est d'obliger les intermédiaires en service de taxi à **prendre les moyens pour offrir ce service de taxi adapté privé avec la même disponibilité que le service de taxi régulier et dans un délai raisonnable**<sup>1</sup>. (Nous avançons le délai de 30 minutes, 24h sur 24, même si d'autres jugent que c'est encore trop long.) Il faut inculquer à l'industrie du taxi des réflexes collectifs, une vision stratégique, lui rappeler sa vocation de service public, et cesser de la maintenir dans sa « *culture de poste d'attente* ». **Kéroul recommande donc que les intermédiaires en service de taxi soient tenus d'offrir un service de taxi adapté pendant leurs heures d'opération, dans un délai de 30 minutes suivant l'appel, et, sans retreindre la**

---

<sup>1</sup> Le « Americans With Disabilities Act » (ADA) *required cabs for the disabled to provide « equivalent service »*. Voir Daus, Matthew W., *Hailing the Wrong Taxi*, New York Times, 4 janvier 2012.

**portée de cette norme de service, ces entreprises devraient compter un minimum de 10% de véhicules adaptés.** (Voir l'article 63 du Règlement qui est en quelque sorte le premier germe de cette politique.)

**7- Nous soumettons également que les territoires dévolus aux permis de taxis ne correspondent plus à la réalité d'aujourd'hui et compliquent inutilement le recours à ce service de transport de première nécessité.**

**8- La mobilité durable est tournée vers l'avenir et doit être inclusive.** Les véhicules de transport sont renouvelés régulièrement et leurs caractéristiques sont prescrites par règlement. Si l'industrie du taxi dans sa structure actuelle n'est pas en mesure de répondre collectivement à ce besoin de transport, alors ce sera au gouvernement de prescrire les attributs du véhicule le plus adéquat pour accomplir l'ensemble des tâches professionnelles du taxi. **Ce taxi idéal peut-il ne pas être accessible?**

## **Le droit à l'accompagnement des personnes handicapées**

9- Pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées et leur participation pleine et entière à la vie sociale et culturelle du Québec, **Kéroul recommande au gouvernement du Québec l'adoption d'une politique d'accompagnement des personnes handicapées. Cette politique devrait permettre à l'accompagnateur d'une personne handicapée d'accéder gratuitement aux services de transport et aux établissements touristiques et culturels étant entendu que la personne handicapée acquittera entièrement les droits d'accès.** Kéroul a soumis à Revenu Québec une façon très simple de distribuer cette carte d'accompagnement en la transmettant directement aux contribuables qui ont réclamé le crédit d'impôt pour personnes handicapées.

Nous rappelons que l'une des priorités de la *Politique À part entière* était de « **Rendre accessibles aux personnes handicapées et à leur famille des services structurés d'accompagnement.** Cette priorité vise le développement de services d'accompagnement structurés et de qualité servant à pallier les incapacités d'une personne handicapée et à faciliter sa participation sociale. » On voulait notamment harmoniser les pratiques d'accompagnement et reconnaître les besoins d'accompagnement. (À part entière, page 55)



## Conclusion

Les mesures que nous soumettons se conforment à la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* de l'Organisation des Nations Unies que le Canada a ratifié en 2010 avec l'appui du Québec.

L'article 9 de cette Convention engage les états à prendre des mesures pour assurer aux personnes handicapées:

**« (...) l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, (...) et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. »**

Une vision intégrée de l'ensemble des transports de personnes au Québec prenant en compte l'accessibilité universelle et sans faille des personnes handicapées pourrait être un exemple à citer lors du **Sommet mondial Destinations pour tous** qui se tiendra à Montréal en octobre 2014.

S'agissant de droits, de dignité et de respect de la personne, s'agissant de nos engagements politiques à l'égard de ces personnes, s'agissant de développement durable qui ne peut être qu'inclusif, partageons ce mot d'ordre :

**Ce qui ne sera pas accessible ne sera pas acceptable.**

Le temps des verbes de cette phrase est significatif : c'est pour le futur!

Nous terminons sur ce mot d'André Leclerc, fondateur et président-directeur général de Kéroul :

**« Si l'Homme a été capable de marcher sur la Lune, alors une personne handicapée devrait être en mesure d'aller n'importe où au Québec. »**

## **Annexes**

### **1- Rappel des mesures préconisées par Kéroul**

- 1) Que dans le cadre d'une Politique de mobilité durable, le ministère des Transports du Québec considère l'accessibilité pour les personnes handicapées de toutes les façons de se déplacer et de se transporter, ceci comprend les infrastructures municipales comme les trottoirs et les traversées de rues, les pistes cyclables, les traversiers, les quais d'embarquement, etc.
- 2) Que le ministère des Transports poursuive son soutien à l'accessibilité des transporteurs privés. Nous pensons en particulier aux autocars, à leurs terminus, aux comptoirs privés de vente de leurs titres, et aux taxis. Ce soutien pouvant prendre la forme d'un programme d'aide ou un crédit d'impôt remboursable.
- 3) Que les intermédiaires en service de taxi soient tenus d'offrir un service de taxi adapté équivalent à celui offert à l'ensemble de la population, dans un délai ne dépassant pas 30 minutes suivant l'appel.
- 4) Sans retreindre la portée de cette norme de service, les intermédiaires en services de taxi devraient compter un minimum de 10% de véhicules adaptés.
- 5) Que les permis de taxis restreints au transport des personnes handicapées soient libérés des contraintes qui limitent leur disponibilité de service, les seules qui devraient subsister étant l'obligation de mettre en service un taxi adapté et de donner priorité aux personnes handicapées.
- 6) Que les territoires dévolus aux permis de taxis soient révisés afin de faciliter le recours à ce service de transport de première nécessité.
- 7) Que le gouvernement du Québec adopte une politique d'accompagnement des personnes handicapées permettant à leurs accompagnateurs d'accéder gratuitement aux services de transport collectif et adapté et aux établissements touristiques et culturels étant entendu que les personnes handicapées acquitteront leurs droits d'accès.
- 8) Que le ministère des Transports procède à une étude des caractéristiques essentielles d'un véhicule taxi universel et à une veille quant aux véhicules disponibles sur le marché qui rencontrent le plus ces caractéristiques.

## **2- Réponses aux questions soumises par le ministère des Transports**

### **Orientation 3 – Rendre plus accessibles les services de transport en commun**

- 1- Doit-on revoir les modalités et les exigences du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes pour favoriser le développement d'une offre de service de transport en commun accessible aux personnes handicapées et autres personnes à mobilité réduite?

Réponse de Kéroul :

**- OUI**

**Les nouvelles modalités du programme devraient prévoir :**

- **Une politique d'accompagnement des personnes handicapées**
- **La formation des chauffeurs**
- **La promotion du service**

### **Orientation 4 - Accroître le nombre de taxis et d'autocars interurbains accessibles**

- 1- Pour mieux desservir tous les types de clientèle, doit-on favoriser le développement d'un parc de taxis adaptés ou l'utilisation d'un véhicule universellement accessible dès sa conception?

Réponse de Kéroul :

**- Un véhicule conçu et construit pour être accessible sera toujours de meilleure qualité structurale qu'un autre qui aura été modifié. On trouvera aussi toujours à redire sur un modèle ou un autre. Le principal avantage des modèles que l'on critique c'est qu'ils existent.**

**Nous soumettons que le Ministère doit assurer une veille sur les caractéristiques idéales que les taxis devraient disposer pour bien desservir l'ensemble de leur clientèle et sur les véhicules disponibles sur le marché qui répondent au mieux à ces standards.**

- 2- Les services de transport interurbain par autocar devraient-ils être totalement accessibles aux personnes en fauteuil roulant?

Réponse de Kéroul :

**- Pourquoi les nouveaux autocars ne seraient pas tous accessibles?**

- 3- Doit-on privilégier une approche réglementaire ou une approche axée sur le soutien financier à l'adaptation des véhicules?

Réponse de Kéroul :

**- Dans le cas de l'industrie du taxi, l'approche réglementaire s'avère incontournable. Malgré la disponibilité du programme de subvention au cours des dernières années, peu de taxis réguliers s'en sont prévalus. (Le programme a-t-il servi principalement à subventionner l'achat de véhicules adaptés à des exploitants qui en avaient l'obligation?) La structure de l'industrie du taxi et son morcellement diluent la responsabilité de tous et chacun.**

**Nous rappelons notre recommandation : faire porter l'obligation de rendre le service de taxi adapté aux intermédiaires en service de taxi.**