

TAXI

ACCESSIBLE



RECOMMANDATIONS

SUR LE TRANSPORT PAR TAXI DE PERSONNES HANDICAPÉES



Kéroul, récipiendaire
du Prix Ulysse décerné par
l'Organisation mondiale du tourisme



Les personnes handicapées doivent bénéficier d'un service de taxi équivalent à celui offert à l'ensemble de la population

Recommandations de Kéroul sur le transport par taxi de
personnes handicapées à Montréal suivant sa
consultation du milieu associatif

Document soumis par André Leclerc, PDG de Kéroul,
aux membres du Conseil d'administration,
Bureau du taxi de Montréal,
Montréal, le 19 juin 2014.

Prologue

« *Penser globalement, agir localement.* »

- Leitmotiv du développement durable

« *Penser à long terme, agir maintenant.*

Mais agir ! »

- Kéroul

Table des matières

1- Introduction

2- Considérations préalables

- 2.1- Rappel des droits fondamentaux des personnes handicapées
- 2.2- Respect des notions fondamentales du développement durable
- 2.3- L'évolution de notre société
- 2.4- La nature publique du service de taxi
- 2.5- Les recommandations de la Conférence européenne des ministres des Transports

3- L'énoncé de principe

4- Problématiques observées

- 4.1- La disponibilité des taxis accessibles
- 4.2- Les contraintes imposées aux intermédiaires en services restreints
- 4.3- Le nombre de taxis accessibles
- 4.4- La formation des chauffeurs de taxi
- 4.5- Les pratiques de surcharge tarifaire
- 4.6- La promotion et la diffusion de l'information
- 4.7- Les normes minimales des véhicules automobiles retenus pour le transport par taxi
- 4.8- Mesures de sécurité pour les passagers
- 4.9- L'absence d'un plan de travail concerté

5- Recommandations

6- Conclusion

ANNEXES :

- 1- Les associations et organismes consultés
- 2- Commentaires recueillis
- 3- Les aventures de Kéroul
- 4- La publicité du message officiel
- 5- Une clientèle qui voyage (Extraits de l'étude sur le comportement et les attitudes des personnes handicapées)
- 6- Interventions de Kéroul en matière de transport par taxi
- 7- Rappel de certaines étapes historiques de l'offre de service de taxis adaptés

1- Introduction

Depuis juillet 2013, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) est une société para-municipale supervisée par un conseil d'administration. Ce conseil est composé de trois représentants du conseil de la Ville de Montréal, trois représentants de la clientèle des taxis dont un pour la clientèle à mobilité réduite et un pour la clientèle corporative, un représentant de l'industrie touristique, et quatre représentants de l'industrie (chauffeurs, propriétaires des permis de taxi et de limousine, et les intermédiaires en service de taxi).

Tous les membres de ce conseil ont été nommés par le Conseil d'agglomération¹ de Montréal. Kéroul, un organisme à but non lucratif fondé en 1979 afin de développer l'accessibilité du tourisme et de la culture, a été désigné pour représenter la clientèle à mobilité réduite.

Considérant la volonté de la Ville de Montréal de se doter assez rapidement d'une politique de développement de l'industrie du taxi sur le territoire de l'Île de Montréal, Kéroul a entrepris une consultation du milieu associatif² afin de rassembler leurs points de vue quant à l'accès des personnes handicapées à un service régulier de transport par taxi et le recours aux services de transport privé par taxi accessible³.

On comprendra que ces recommandations ne portent pas sur le service transport spécialisé fourni dans le cadre d'un contrat de nature institutionnelle comme le transport adapté organisé par la Société de transport de Montréal (STM).

Cette consultation a été lancée en avril 2014, et un premier document de travail présentant les recommandations de Kéroul a été transmis le 29 avril. Le texte qui suit constitue la deuxième version de ce document de travail.

La consultation de Kéroul a été menée simultanément à celle de la Commission sur le transport et les travaux publics de la Ville de Montréal qui portait davantage sur la sécurité des chauffeurs et des usagers du taxi. Dans ses recommandations du 21 mai 2014, la Commission mandatait le BTM et le Service des infrastructures, voirie et transport pour :

« établir une cible, d'ici la fin 2014, afin d'augmenter de manière significative le nombre de véhicules à caractère universel dans la flotte montréalaise pour répondre aux besoins grandissants des personnes âgées ou ayant des limitations physiques ».

¹ Résolution CG13 0258 adoptée à l'unanimité par l'assemblée du conseil d'agglomération de la Ville de Montréal le 20 juin 2013.

² On trouvera à l'annexe 1 la liste des associations consultées et à l'annexe 2 les principales observations transmises.

³ Dans le présent texte, nous utilisons indifféremment les expressions « taxis adaptés » et « taxis accessibles ». Dans les deux cas, nous nous référons aux véhicules capables de transporter une personne assise dans son fauteuil roulant. Il va de soi qu'un taxi adapté est un véhicule qui a été transformé à cette fin. On conviendra cependant qu'un véhicule conçu à l'origine pour être universellement accessible et construit en usine sans autre altération peut difficilement être qualifié d'adapté; il est tout simplement accessible.

2- Considérations préalables

Les considérations qui devraient guider les décisions des autorités quant à la disponibilité de taxis accessibles pour desservir la clientèle des personnes handicapées sont de différents ordres. Elles portent sur :

- 1) Le respect des droits fondamentaux des personnes handicapées ;
- 2) Le respect de la notion du développement durable ;
- 3) L'évolution de notre société ;
- 4) La nature publique du service de taxi ;
- 5) Les recommandations de la Conférence européenne des ministres des transports.

Ces considérations préalables devraient nous inciter à passer de la parole aux actes.

2.1- Rappel des droits fondamentaux des personnes handicapées

Les droits fondamentaux des personnes handicapées sont édictés notamment par les textes suivants, présentés par ordre chronologique :

La *DECLARATION UNIVERSELLE DES DROITS DE L'HOMME* (ONU, 1948)

Article premier : « *Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité.* »

La *DECLARATION DES DROITS DE LA PERSONNE HANDICAPEE* (ONU, 1975)

La *CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE* (Québec, 1975) (L.R.Q., chapitre C-12)

« *CONSIDÉRANT que tout être humain possède des droits et libertés intrinsèques, destinés à assurer sa protection et son épanouissement;*

Considérant que tous les êtres humains sont égaux en valeur et en dignité et ont droit à une égale protection de la loi;

10. Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

15. Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parcs, terrains de camping et de caravaning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. »

La *LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPEES*, (Québec, 1978)

La CHARTE CANADIENNE DES DROITS ET LIBERTES (Canada, 1982)

Le CODE MONDIAL D'ETHIQUE DU TOURISME (OMT, 1999)

Ce code prévoit que : « Les activités touristiques doivent respecter l'égalité des hommes et des femmes; elles doivent tendre à promouvoir les droits de l'homme et, spécialement, les droits particuliers des groupes les plus vulnérables, notamment les enfants, les personnes âgées ou handicapées (...) ».

La CONVENTION RELATIVE AUX DROITS DES PERSONNES HANDICAPEES (ONU, 2006)

« 1. Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer (...) l'accès à l'environnement physique, aux transports, (...) et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public. »

« Ces mesures (...) s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, (...) »

« 2. Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour (...) faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées » (extraits de l'article 9 portant sur l'accessibilité)

La CHARTE MONTREALAISE DES DROITS ET RESPONSABILITES (Montréal, 2006)

« La dignité de l'être humain ne peut être sauvegardée sans que ne soient constamment et collectivement combattues la pauvreté ainsi que toutes les formes de discrimination, notamment celles fondées sur l'origine ethnique ou nationale, la couleur, l'âge, la condition sociale, l'état civil, la langue, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle ou le handicap. » (Article 2.)

La DECLARATION QUEBECOISE CONCERNANT L'ACCESSIBILITE AU TOURISME POUR TOUTES PERSONNES AYANT UNE INCAPACITE (signée en 2010 par Madame Manon Barbe, responsable des transports au Comité exécutif de la Ville de Montréal, pour le Bureau du taxi et du remorquage de Montréal) :

« CONSIDÉRANT QUE l'accessibilité a des dimensions temporelles, physiques, sociales, culturelles et économiques et que l'atteinte de cet objectif nécessite un ensemble de mesures sur divers plans pour permettre à tous, sans entrave, de se déplacer, de pratiquer une activité, de rencontrer leurs semblables, d'exercer les activités quotidiennes d'une vie en société;

Les signataires de la présente Déclaration s'engagent, chacun dans son secteur et sa sphère d'activités et selon les moyens dont il dispose :

Article 1: À favoriser, par diverses mesures concrètes, l'accessibilité au tourisme pour tous, la réglementation des pouvoirs publics ne constituant à cet égard qu'un minimum à dépasser; »

La POLITIQUE GOUVERNEMENTALE POUR ACCROITRE LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPEES, «À PART ENTIERE: POUR UN VERITABLE EXERCICE DU DROIT A L'EGALITE» (Québec, 2009)

Cette politique d'inclusion vise « la parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice des rôles sociaux, notamment par l'accroissement de leur participation aux activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture. » Cette politique vise également 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 »

2.2- Respect des notions fondamentales du développement durable

« *Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins.* »⁴ Les trois piliers du développement durable sont l'écologie, le social et l'économie.

Le concept du développement durable est bien implanté au Québec. C'est une réussite.

Trop souvent réduit à sa portion « respect de l'environnement », le développement durable doit aussi couvrir 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, et non des projets qui contribuent à perpétuer les obstacles pour les personnes handicapées.

2.3- L'évolution de notre société

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) dénombre 750 000 Québécois qui sont handicapés.

En lien direct avec le vieillissement de la population, ce nombre va s'accroître. En 2031, le Québec comptera un million d'aînés de plus qu'en 2011. (On considère les aînés comme étant les personnes de 65 ans et plus.)

On peut aussi avancer que les personnes handicapées et les personnes âgées ont tendance à s'établir à proximité des services et des institutions qui se concentrent en milieu urbain, et tout particulièrement à Montréal.

La nouvelle génération des 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!

De plus, l'univers des personnes handicapées, comme c'est le cas de tous les Québécois, n'est pas confiné à leur voisinage : ces personnes voyagent pour aller voir des parents ou des amis, par affaires, dans le cadre de leur travail, et pour le plaisir aussi; ça ne leur est pas interdit. (Voir l'Annexe 5).

⁴ Rapport Brundtland, 1987. Voir Wikipédia.

2.4- La nature publique du service de taxi

Le transport par taxi est un service de nature publique offert à l'ensemble de la population par des entreprises privées.

La réglementation du transport par taxi est édictée par les autorités publiques afin d'assurer la disponibilité et la qualité de ce service de transport offert à l'ensemble de la population locale et aux visiteurs. Cette réglementation vise aussi la sécurité du public et des passagers, et la tarification afin de protéger les consommateurs.

2.5- Les recommandations de la Conférence européenne des ministres des Transports (CEMT)

Il y a 20 ans, la CEMT adoptait un ensemble de recommandations concernant l'accessibilité aux services de taxi⁵. Ces recommandations sont toujours pertinentes. Nous les citons :

- ☑ Il est essentiel que tous les véhicules puissent offrir un accès facile à tous les usagers, en disposant par exemple de sièges pivotants, d'ouvertures de porte suffisantes, de poignées de maintien, de couleurs contrastées, etc.;
- ☑ Il est fortement désirable que tous les taxis soient accessibles lorsque leur usage se fait principalement en les hélant sur rue; lorsque que les taxis sont requis par réservation téléphonique ou à un poste d'attente, les taxis accessibles peuvent se limiter à une proportion de la flotte, pourcentage à déterminer selon les situations locales;
- ☑ Les constructeurs devraient être incités à se préoccuper de l'accessibilité des taxis; des normes de conception devraient être élaborées et adoptées au niveau européen;
- ☑ Les autorités ont un rôle capital à jouer pour permettre aux personnes handicapées d'utiliser les taxis accessibles, en particulier au moyen de subventions directes ou indirectes;
- ☑ La sensibilisation des chauffeurs de taxi aux problèmes du handicap est essentielle;
- ☑ La collaboration entre les autorités, les organisations des taxis et les personnes handicapées est essentielle pour maximiser les possibilités pour les personnes handicapées d'utiliser les services de taxis ;
- ☑ Les exploitants de taxis ne devraient pas être pénalisés par une obligation de mettre en place des taxis accessibles; les autorités devraient concevoir des incitations financières ou législatives pour encourager l'achat de tels véhicules.

^{5 5} CEMT, Résolution No 94/2, L'accès aux taxis pour les personnes à mobilité réduite, CEMT/CM(94)8.

3- L'énoncé de principe

Les autorités publiques doivent adopter les mesures requises pour que les personnes handicapées aient accès, sur la base de l'égalité avec les autres citoyens, à un service de taxi équivalent à celui dont bénéficie l'ensemble de la population.

Notre revendication cible tout particulièrement le service de taxi sur appel.

Une portion de la flotte devrait utiliser des taxis accessibles afin d'assurer la disponibilité de ce service de transport après un délai d'appel raisonnable.

Cet énoncé de principe doit guider les décisions à prendre et les actions à entreprendre. Il ne doit pas rester un souhait ou un vœu pieux.

4- Problématiques observées

Les principales préoccupations du milieu associatif représentant les personnes handicapées de la région de Montréal concernent les sujets suivants :

1. La disponibilité des taxis accessibles;
2. Les contraintes imposées aux intermédiaires en services restreints ;
3. Le nombre de taxis adaptés;
4. La formation des chauffeurs;
5. Les pratiques de surcharge tarifaire ;
6. La promotion et la diffusion de l'information ;
7. Les normes minimales des véhicules automobiles retenus pour le transport par taxi (adaptés ou non) ;
8. La sécurité des passagers à bord des taxis accessibles ;
9. L'absence d'un plan de travail concerté.

4.1- La disponibilité des taxis accessibles

Les taxis accessibles peuvent être exploités en vertu d'un permis de taxi « régulier » ou en vertu d'un permis de taxi « restreint » au transport des personnes handicapées.

Ces taxis accessibles sont regroupés parmi les cinq intermédiaires en service de taxi qui se sont spécialisés dans le transport adapté pour le compte de diverses organisations publiques : transports inter-hospitaliers, transports scolaires et surtout le transport adapté de la STM.

Non seulement les taxis accessibles sont accaparés par ces services institutionnels, mais, en plus, les dispositions restrictives qui régissent les permis de taxi restreints les empêchent à toute fin pratique d'être exploités en-dehors des périodes prévues à leurs contrats institutionnels. En effet, ces taxis accessibles ne peuvent desservir d'autres clients que les personnes handicapées⁶. Ils ne peuvent pas stationner à un poste d'attente de taxi⁷.

⁶ L'article 10 de la *Loi concernant les services de transport par taxi* prévoit que la Commission des transports du Québec peut fixer des conditions et des restrictions particulières applicables au maintien d'un permis de propriétaire de taxi qu'elle délivre. Lorsqu'elle délivre un permis pour besoin particulier, la Commission précise normalement dans sa décision que ce permis est restreint aux seuls déplacements des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance ainsi qu'à leurs accompagnateurs. Elle prévoit également d'autres conditions, telle l'utilisation d'un véhicule accessible.

⁷ Selon l'article 64 du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal, « est réputé en service un taxi qui se trouve dans l'une des situations suivantes :

- 1° il occupe une place sur un poste d'attente;
- 2° il arbore un lanternon;
- 3° le taximètre est en fonction;
- 4° la radio de services ou tout autre mode de répartition des demandes de transport est en marche;
- 5° le permis de chauffeur est affiché dans le présentoir.

Le paragraphe 1° ne s'applique pas au titulaire d'un permis de propriétaire de taxi en services restreints. »

Et pour s'assurer que les permis restreints restent dans une offre limitée, on leur impose un lanternon différent (article 22 du Règlement de Montréal).

En conséquence, ces véhicules accessibles sont peu disponibles pour offrir un transport par taxi de nature privée aux personnes handicapées qui en font la demande, comme tout autre citoyen.

4.2- Les contraintes imposées aux intermédiaires en services restreints

À ce manque de disponibilité des taxis accessibles, s'ajoutent des contraintes spécifiques quant aux opérations des intermédiaires en services restreints, notamment cette obligation de conserver en tout temps un minimum de 25 membres (article 159). Ce seuil minimal peut se justifier pour un intermédiaire en services de taxi « régulier », mais s'avère très contraignant pour offrir un service aussi spécialisé et restreint. Il est de plus sans objet pour un intermédiaire qui offre à la fois des services de taxis « réguliers », et restreints. Le même article impose de plus un seuil maximal de 60 taxis aux intermédiaires en services restreints.

Le Règlement de Montréal comporte aussi d'autres dispositions de nature « deux poids, deux mesures » quant aux conditions d'exploitation des taxis restreints comme celle relative à l'état des véhicules : l'article 183 prescrit que l'intermédiaire en services restreints doit vérifier mensuellement l'état des véhicules de ses membres. Tel n'est pas le cas pour les autres taxis.

4.3- Le nombre de taxis accessibles⁸

L'Île de Montréal est divisée en trois territoires de taxi comme l'illustre la carte apparaissant à la page suivante. Au 14 avril 2014, on comptait 319 taxis adaptés sur le territoire de l'Île de Montréal, ce qui représente 6,8% de tous les taxis.

Ces taxis adaptés se répartissaient ainsi : 274 dans Montréal Centre, 24 dans l'Est et 21 dans l'Ouest de Montréal (voir la colonne 8 dans le tableau suivant).

Parmi ces taxis adaptés, 219 sont exploités en vertu de permis restreints et 100 en vertu de permis de taxi régulier (15 taxis adaptés sont en poste à l'aéroport de Montréal). Ces données ne comprennent pas les 22 nouveaux permis que la Commission des transports du Québec a émis récemment et qui prenaient effet le 1^{er} avril 2014. Quatre autres demandes sont en traitement.⁹

⁸ Pour plus de détail sur la situation du taxi à Montréal, les statistiques, les lois et les règlements en vigueur, on peut consulter le site du Bureau du taxi de Montréal :

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8177,92215608&_dad=portal&_schema=PORTAL

⁹ Informations transmises par la CTQ au 16 avril 2014.

Nombre de taxis à Montréal (avril 2014)

Permis de taxi réguliers et retraits, et taxis adaptés au transport des personnes handicapées

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Territoires	Permis réguliers	Permis restreints	TOTAL des permis	% restreints	Permis rég. adaptés	%	TOTAL adaptés	% adaptés
Est de Montréal (A5)	319	12	331	3,63%	12	3,63%	24	7,25%
Montréal Centre (A11)	3853	200	4053	4,93%	74	1,83%	274	6,76%
Ouest de Montréal (A12)	265	7	272	2,57%	14	5,15%	21	7,72%
TOTAL	4437	219	4656	4,70%	100	2,15%	319	6,85%

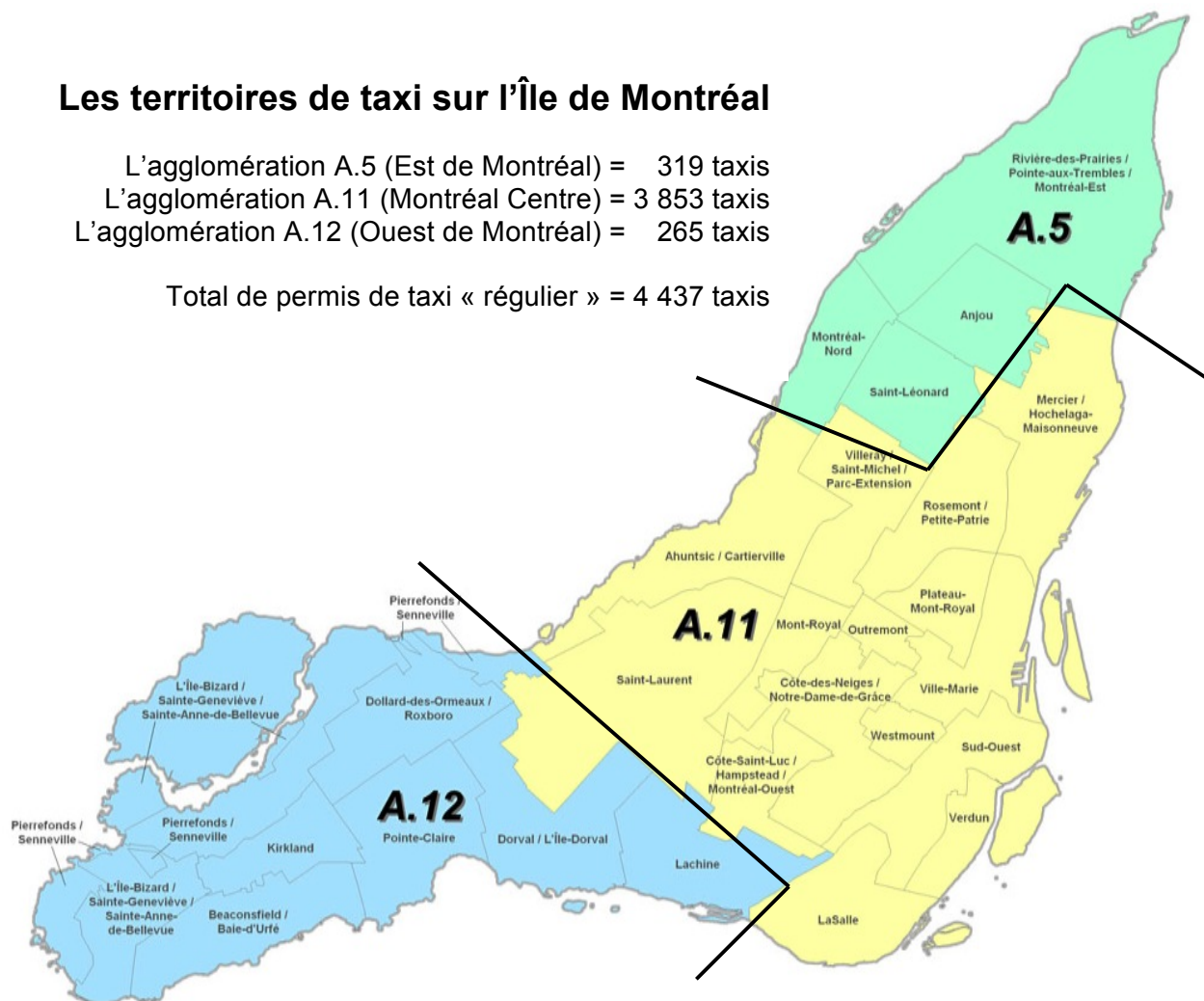
Les territoires de taxi sur l'Île de Montréal

L'agglomération A.5 (Est de Montréal) = 319 taxis

L'agglomération A.11 (Montréal Centre) = 3 853 taxis

L'agglomération A.12 (Ouest de Montréal) = 265 taxis

Total de permis de taxi « régulier » = 4 437 taxis



On remarquera que c'est dans Montréal centre où l'industrie du taxi fait le moins d'efforts de conversions en exploitant un véhicule accessible en vertu de permis de taxi réguliers : seulement 1,8% des taxis réguliers de Montréal exploitent des véhicules adaptés (voir la colonne 7 du tableau). Ce pourcentage atteint le double dans les deux autres territoires. C'est pourtant dans le territoire de Montréal centre qu'a eu lieu le Plan de rachat de permis de taxi dont l'objectif était de réduire le nombre de taxis.

319 taxis adaptés à Montréal, soit 6,8% de tous les taxis, c'est peu. Surtout que ces véhicules sont accaparés par des contrats institutionnels et que, pour 70% d'entre eux (219/319), les contraintes d'exploitations décrites précédemment restreignent leur mise en service en-dehors de ces contrats.

La situation idéale serait bien évidemment que tous les taxis soient universellement accessibles comme c'est le cas par exemple, depuis l'an 2000, à Londres¹⁰, ou comme ce sera le cas en 2024 à Toronto suite à la modification réglementaire adoptée en février 2014¹¹.

En fait, si les autorités veulent que la Ville se distingue par la mise en service d'un véhicule taxi unique, il va de soi que ce véhicule devra être tout à la fois robuste, respectueux de l'environnement, et accessible aux personnes handicapées, trois qualités qui sont intimement liées au concept du développement durable¹².

Avant d'atteindre cette situation idéale, on peut avancer que les intermédiaires en service de taxi devraient disposer d'un certain nombre minimal de véhicules accessibles afin d'être en mesure d'offrir un service de taxi aux personnes handicapées dans un délai raisonnable. Ce pourcentage pourrait être de l'ordre de 10%¹³¹⁴.

Cette obligation est intimement liée à la nature publique du service de transport par taxi. Seuls les intermédiaires en service de taxi peuvent faire en sorte que leur offre de service soit complète et en assurer la pérennité. En contrepartie, la réglementation du transport par taxi à Montréal pourrait obliger tous les titulaires à adhérer à un intermédiaire en service de taxi afin que tous participent à cet effort collectif.

¹⁰ L'exemple de Londres est cité pour cette obligation d'exploiter un véhicule unique et accessible, et non pour le modèle du véhicule utilisé.

¹¹ Réglementation adoptée le 19 février 2014 par le Conseil de la Ville de Toronto, LS26.1, articles 6 et 11.

¹² La Ville de New York avait recommandé un nouveau modèle de taxi. Cette décision a été contestée par le ministère fédéral de la justice parce que ce véhicule n'était pas accessible aux personnes handicapées et que cette décision s'avérait contraire à l'*American with Disabilities Act (ADA)*.

¹³ Selon l'Organisation mondiale de la santé, la proportion des personnes handicapées est de 15%. Ce pourcentage devrait augmenter avec le vieillissement de la population. Toujours à titre de comparaison, les hôtels construits au Québec depuis l'an 2000 doivent disposer d'au moins 10 % de chambres accessibles. Enfin l'article 63 du Règlement provincial concernant les services de taxi prévoyait dès 2002 que tout intermédiaire en service de taxi comptant 20 taxis ou plus devrait disposer d'au moins un taxi accessible. Cette mesure n'est pas appliquée par le ministère des Transports du Québec ni par le BTM, et n'a donc jamais évolué.

¹⁴ Dans le même esprit, la Commission des lois du gouvernement du Royaume-Uni recommande de donner le pouvoir au Secrétaire d'État d'exiger des grandes entreprises de transport par taxi (les « dispatchers ») « *to meet certain quotas of accessible vehicles.* » Londres, 23 mai 2014.

4.4- La formation des chauffeurs

La formation relative au transport par taxi des personnes handicapées ne s'adresse pas exclusivement aux chauffeurs qui conduisent un véhicule adapté ou qui ont un contrat avec un client institutionnel. Tous les chauffeurs sont susceptibles, à un moment ou à un autre, de transporter une personne aveugle, muette, sourde, lente, etc. Il faut donc que cette formation « de sensibilisation » soit donnée à tous les chauffeurs sans exception. C'est dans le cadre de ces formations que toutes les informations pertinentes sur tous les types de déficiences sont transmises aux chauffeurs de taxi afin qu'ils soient le mieux en mesure possible d'offrir un service de qualité professionnelle à tous leurs clients.

Nombreux sont les chauffeurs de taxi qui ont suivi cette formation depuis son instauration en 1992. Nous émettons l'hypothèse que les chauffeurs qui n'ont pas encore suivi cette formation sont ceux qui en ont le plus de besoin!

La formation sur le transport par taxi des personnes ayant des limitations est obligatoire partout au Québec sauf sur l'Île de Montréal. Nous recommandons que tous ceux qui n'ont pas suivi une formation à cet effet, suivent le cours offert dans les centres de formation professionnelle avant le prochain renouvellement de leur permis de travail.

Nous soumettons également que ces séances de sensibilisation des chauffeurs de taxi à la réalité que vivent les personnes handicapées devraient être reprises régulièrement (par exemple, une fois aux 5 ans) et qu'elles devraient impliquer des personnes handicapées à titre d'animateurs ou de conférenciers.

4.5- Les pratiques de surcharge tarifaire

C'est clair : **c'est illégal**. Mais il y a encore une volonté latente de l'industrie de faire payer aux clients le manque de disponibilité des véhicules adaptés. Parce que le client doit réserver son taxi d'avance, le chauffeur doit se rendre disponible à l'heure dite d'où une perte possible d'opportunité. À cela s'ajoute la litanie des coûts supplémentaires : le véhicule coûte plus cher, l'aide qui doit être apportée à la personnes handicapées, etc.

Nous ne nions pas ces coûts, mais ce n'est pas au client de payer pour un service équivalent à celui que tous les clients peuvent obtenir en appelant une entreprise de taxis. C'est à l'industrie de s'organiser pour que ce service soit disponible et offert sans surcharge. Certains intermédiaires compensent les chauffeurs pour les courses qui ne s'avèrent pas rentables.

Le Comité de travail du BTM sur le transport par taxi des personnes handicapées avaient amorcé une réflexion à ce sujet. La recommandation qui suit s'en inspire : Le BTM doit produire un document d'information s'adressant aux chauffeurs de taxi et à la clientèle indiquant la réglementation applicable et les droits des uns et des autres. La CTQ a aussi

conçu un nouveau dépliant qui rappelle les principales responsabilités des propriétaires de taxi, dont le respect de la tarification.

4.6- La promotion et la diffusion de l'information

Il y a peu de publicité sur la disponibilité du transport privé par taxi accessible. Il y a donc peu d'incitatif.

La diffusion de l'information et la publicité du service de taxi accessible auprès des personnes handicapées, des institutions, des établissements touristiques et culturels et auprès de toute la population contribueront à augmenter la demande.

4.7- Les normes minimales des véhicules automobiles retenus pour le transport par taxi (adaptés ou non)

Les personnes handicapées n'utilisent pas seulement les taxis accessibles mais aussi les berlines. Parmi tous les véhicules disponibles sur le marché, certains offrent des dimensions plus généreuses facilitant l'embarquement et le confort des passagers.

Le rapport produit par la Conférence Européenne des Ministres des Transports et l'Union Internationale du Transport Routier recommande notamment des dimensions optimales pour les taxis accessibles en fauteuil roulant et les taxis accessibles standards.

4.8- Mesures de sécurité pour les passagers

Les normes d'aménagement des véhicules et d'installations des fauteuils roulant à bord des véhicules devraient prévoir une distance raisonnable entre la personne assise dans le fauteuil roulant et le tableau de bord, afin de s'assurer du déploiement adéquat du coussin gonflable, ou par rapport au dossier du siège du conducteur lorsqu'il y a deux personnes en fauteuil roulant à bord du véhicule.

Les sangles, les systèmes d'attaches et les rampes devraient être vérifiés simultanément aux vérifications mécaniques des véhicules.

4.9- L'absence d'un plan de travail concerté

Le BTM doit reprendre les travaux du *Comité de travail sur le transport par taxi de personnes handicapées* et se doter d'un plan de travail sur trois ans afin de mettre en œuvre les améliorations sensibles à l'offre de services de taxis privés pour les personnes handicapées.

5- Recommandations

- 1- Partant du principe fondamental que les personnes handicapées doivent disposer d'un service de transport par taxi équivalent à celui dont bénéficie l'ensemble de la population, les autorités de Montréal doivent adopter les mesures requises pour assurer l'exercice de ce droit.
- 2- La responsabilité d'offrir aux personnes handicapées un service de taxi à la demande équivalent à celui dont bénéficie l'ensemble de la population doit revenir à chacun des intermédiaires en services de taxi qui reçoivent les réquisitions des clients et qui les transmettent aux chauffeurs de taxi.
- 3- Pour juger de l'équivalence du service de taxi accessible à la demande, nous recommandons un délai de réponse maximal de 30 minutes après l'appel, 24 heures par jour, sept jours par semaine, 12 mois par année. Ce délai est plus long que le délai d'attente moyen de la clientèle des taxis mais il nous apparaît raisonnable dans les circonstances.
- 4- Pour être en mesure d'assumer cette responsabilité d'offrir un service de taxi équivalent, et sans diminuer la portée de ce principe, tous les intermédiaires en service de taxi devraient disposer d'un nombre minimal de taxis adaptés; ce nombre devrait correspondre à 10% du nombre total de taxis adhérant à l'intermédiaire.
- 5- Cette obligation devrait s'inscrire dans la réglementation du transport par taxi de la Ville de Montréal pour entrer en vigueur dès l'année 2015.
- 6- Tous les taxis de Montréal devraient être membres d'un intermédiaire en service de taxi afin qu'ils participent à l'effort collectif de l'industrie d'offrir ce service de taxis accessibles.
- 7- Ce pourcentage pourra être révisé annuellement sur la base de la capacité de l'industrie du taxi à offrir un service de taxi équivalent à celui dont dispose la population en général.
- 8- Les permis de taxi restreints devraient être libérés de cette contrainte de ne desservir que les personnes handicapées; la seule contrainte qui devrait être maintenue est l'obligation d'exploiter un taxi accessible.
- 9- Les distinctions entre les intermédiaires en services de taxi régulier et en services restreints devraient être retirées du règlement, notamment cette obligation de disposer de 25 véhicules.

- 10- Les taxis restreints devraient pouvoir stationner aux postes d'attente afin d'en faciliter le recours de la part des personnes handicapées.
- 11- Tous les chauffeurs de taxi desservant l'Île de Montréal devraient avoir suivi un cours de formation sur le transport par taxi de personnes handicapées préalablement au prochain renouvellement de leur permis de travail.
- 12- Tous les chauffeurs de taxi desservant l'Île de Montréal devraient suivre une session de sensibilisation au transport des personnes âgées ou handicapées à tous les 5 ans. Ce cours de formation devrait impliquer des personnes handicapées à titre de formateurs ou de conférenciers.
- 13- Le Bureau du taxi de la Ville de Montréal (BTM) doit produire un document d'information s'adressant aux chauffeurs de taxi et aussi à la clientèle indiquant la réglementation applicable et les droits des uns et des autres.
- 14- Le recours à une entente contractuelle portant sur le service et sa tarification doit être balisé afin de ne pas servir de prétexte pour les surcharges tarifaires.
- 15- Le Bureau du taxi de Montréal, la Commission des transports du Québec et les intermédiaires en service de taxi devraient diffuser l'information sur la disponibilité du service de taxi accessible auprès des personnes handicapées, des institutions, des établissements touristiques et culturels et auprès de toute la population, simultanément à l'information sur l'interdiction des surcharges tarifaires.
- 16- Le BTM, en collaboration avec le MTQ, devrait assurer une veille quant aux caractéristiques des véhicules taxis développés par les différents fabricants dans le monde et sur les dispositions réglementaires en vigueur dans le monde.
- 17- Les normes d'aménagement des véhicules et d'installations des fauteuils roulant à bord des véhicules devraient prévoir une distance raisonnable entre la personne assise dans le fauteuil roulant et le tableau de bord, afin de s'assurer du déploiement adéquat du coussin gonflable, ou par rapport au dossier du siège du conducteur lorsqu'il y a deux personnes en fauteuil roulant à bord du véhicule.
- 18- Les sangles, les systèmes d'attaches et les rampes devraient être vérifiés simultanément à la vérification mécanique des véhicules.
- 19- Le BTM doit relancer les travaux du Comité sur le transport par taxi de personnes handicapées afin de se doter d'un plan de travail sur trois ans pour mettre en œuvre les améliorations sensibles à l'offre de services de taxis privés pour les personnes handicapées.

6- Conclusion

Le service de transport par taxi est un service essentiel pour la population. Il permet de réaliser des déplacements décidés à la dernière minute, parfois pour des motifs d'urgence.

Revenir de l'épicerie avec ses courses. Aller voir le médecin. Revenir du travail après les heures usuelles. Accepter une invitation à aller au restaurant avec des amis. Avoir un malaise et rentrer chez soi en toute sécurité. Appeler un taxi parce qu'il y a eu une confusion ou un changement à son horaire de transport adapté.

Le taxi est un moyen de transport complémentaire à l'offre du transport public, un ingrédient indispensable du cocktail transport, cette combinaison de différents modes et usages des transports qui, pris ensemble, constitue une véritable alternative à la possession et à l'utilisation de l'automobile solo qui encombre tant nos rues.

Tous les motifs sont bons pour appeler un taxi. Il en va de même des personnes handicapées qui voudraient bien aussi avoir accès à ce service de transport d'appoint.

Depuis nombre d'années on débat sur le comment intégrer les véhicules accessibles dans le transport par taxi : comment faire en sorte que l'industrie soit en mesure d'intégrer cette offre et de répondre à la demande.

Bien sûr, on peut avancer que 100% des taxis devraient être universellement accessibles. S'il y a une volonté politique, motivée par des raisons de branding, de visibilité et de développement durable pour qu'un seul type de véhicule soit utilisé dans l'industrie, il va de soi que ce véhicule doit être universellement accessible, et nous appuierons une telle mesure.

Mais en attendant la mise en œuvre d'une telle mesure, nous constatons qu'il est quasiment impossible à une personne se déplaçant en fauteuil roulant d'avoir recours au service de taxi comme tout autre citoyen. Pour offrir ce service, il faut que l'industrie se dote de véhicules accessibles, que ces véhicules soient parfaitement intégrés à l'offre de service. Or pour l'instant, l'offre de transport par taxi accessible est traitée comme un corps étranger dans l'industrie : très peu de taxis réguliers ont immatriculé un véhicule adapté. Les contrats de transport adapté de la STM ou les transports médicaux auraient dû motiver cette conversion. Mais non, l'industrie n'a pas fait l'effort de se doter de tels véhicules et laisse s'épanouir une offre parallèle, les permis restreints, dans ses propres rangs. Et pour s'assurer que ces nouveaux joueurs n'affectent en rien leur marché protégé, on demande aux autorités d'émettre ces permis au compte-goutte et d'adopter des mesures protectionnistes, quasiment vexatoires sinon discriminatoires, qui à toute fins utiles empêchent l'exploitation de ces véhicules en-dehors des termes des contrats institutionnels.

Cette offre de service de transport par véhicule universellement accessible ne doit pas être marginalisée, ni se développer en parallèle ou à l'encontre de l'industrie; cette offre doit être intégrée à la palette de services que doit offrir l'industrie.

La capacité de cette industrie du transport à s'adapter à la demande et à réagir vite et de façon efficace aux besoins mouvants de la clientèle est contrecarrée par deux facteurs fondamentaux :

- 1) Le morcellement de la ligne hiérarchique dans l'industrie : chauffeurs, propriétaires et intermédiaires, voilà autant d'entrepreneurs indépendants les uns des autres qui se renvoient la responsabilité du développement des affaires.
- 2) La culture du poste d'attente : c'est facile, on attend que le client vienne au poste d'attente ! Même si les clients ne se rendent pas tous aux postes d'attente pour obtenir le service, cette culture du poste d'attente semble bien imprégnée dans l'industrie. On attend l'appel. On attend aussi que ce soit l'autre qui développe le marché. Pendant ce temps là on observe que la Ville change, les besoins évoluent et que d'autres transporteurs s'ajustent.

L'industrie du taxi voit son chiffre d'affaires baissé et a vite identifié les coupables : on s'en prend aux vélos en libre service, aux autos communautaires ou au service de bus express vers l'aéroport. Ne voit-on pas la poutre dans l'œil? Le transport adapté est un marché qui génère des millions de dollars par année, la demande est constante sinon en hausse, et l'industrie du taxi laisse ce marché lui glisser progressivement des mains au profit des titulaires des nouveaux permis restreints.

La proposition avancée dans le présent mémoire implique un changement de culture dans l'industrie. Elle fait porter la responsabilité de l'offre de service de transport privé par taxi accessible à l'ensemble de la communauté des propriétaires et chauffeurs de chacun des intermédiaires en services de taxi. Au-delà du nombre ou du pourcentage de taxis accessibles, c'est cette capacité collective d'offrir le service qui est le vrai défi. Passer à côté de ce défi, l'ignorer, ou le refuser n'est pas la solution.

Les autorités publiques doivent s'assurer que le cadre réglementaire qu'elles mettent de l'avant offre les conditions nécessaires pour que le service de transport par taxi soit disponible pour les personnes handicapées, conformément à leurs droits fondamentaux. Et l'industrie du taxi a la responsabilité de s'organiser pour que ce service soit offert de façon professionnelle.

Si la situation perdure et que rien n'est fait pour apporter une amélioration significative dans un horizon à court terme, le milieu associatif ne manquera pas de faire valoir ses droits devant d'autres instances. Il pourra aussi réclamer que tous les taxis de Montréal devront être accessibles dans un horizon réaliste. La réglementation que vient d'adopter la Ville de Toronto est courageuse et exemplaire à bien des égards. Il y a lieu de s'en inspirer.

Annexe 1

Les associations et organismes consultés

1. AlterGo
2. ARUTAQ (Alliance des Regroupements des usagers du transport adapté du Québec)
3. Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées
4. Association de Sina-Bifida et d'hydrocéphalie du Québec
5. Association du Syndrome de Usher du Québec
6. Association québécoise des personnes de petite taille (AQPPT)
7. Association québécoise des traumatisés crâniens
8. Bureau de soutien aux étudiants en situation de handicap – Université de Montréal
9. Centre de réadaptation Lucie-Bruneau
10. Centre d'intégration à la vie active
11. COPHAN
12. Dystrophie musculaire
13. Ex Aequo
14. Réseau FADOQ
15. Institut Nazareth & Louis-Braille
16. Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal
17. Intégration sociale Armand inc.
18. Moelle épinière et motricité Québec (MEMO – Québec)
19. Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
20. RAAMM (Rassemblement des Aveugles et Amblyopes du Montréal Métropolitain)
21. RAPLIQ
22. ROM (Regroupement des organismes de Montréal)
23. RUTA Montréal (Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'Île de Montréal)
24. Société canadienne de la sclérose en plaques – Division Québec
25. Société de la sclérose latérale amyotrophique
26. Vie autonome Montréal

Annexe 2 : Commentaires recueillis¹⁵

2.1- Commentaires du *Regroupement des Aveugles et Amblyopes du Montréal Métropolitain (RAAMM)*¹⁶

Témoignages relatifs aux services de taxi à Montréal

Témoignage 1 :

Utilise des tablettes pour envoyer les demandes.

Il n'y a pas d'option pour chien-guide. Donc un chauffeur qui ne veut pas prendre de chien, ne reçoit pas mes appels quand c'est un chien-guide.

Il faudrait ajouter l'option chien-guide. Car selon les chauffeurs qui me prennent régulièrement et qui ne prennent pas les autres chiens, c'est inscrit dans leur dossier et donc ils ne reçoivent pas les demandes avec chien-guide!

Pour le service à la clientèle, les chauffeurs qui arrivent près de nous, qui klaxonne au lieu de descendre et de nous parler est très désagréable.

Je prend le taxi 2 fois semaine. Ils me prennent au centre Claude Robillard, ou plusieurs parents viennent chercher leur enfants et ces parents klaxonnent également. Alors quand le chauffeur de taxi klaxonne pour moi, je ne bouge pas, car je me suis fait souvent prendre à aller vers un auto d'un particulier qui était très surpris de me voir m'installer à l'arrière de sa voiture.

Aussi, je dis toujours lorsque j'appelle la centrale que j'ai un chien-guide afin de me protéger. Cependant, je dois souvent attendre entre 15 et 20 minutes à chaque fois. Je sais très pertinemment qu'il y a des stands a moins de 2 rues. Alors pourquoi cette attente quand les chauffeurs qui viennent me chercher me disent que c'est mort, qu'il n'y a pas beaucoup d'appels, etc...

Témoignage 2 :

Les chauffeurs ont besoin de plus de formation, il ne s'occupe pas de moi naturellement, je dois spécifier que je suis aveugle.

Certains chauffeurs ne veulent pas baisser leur musique ou parlent au cellulaire tout au long du trajet.

Des chauffeurs utilisent le terme « eux-autres » pour identifier les personnes ayant une déficience visuelle, je trouve que cela démontre un très grand manque de respect.

Finalement, je crois que le service du transport adapté a dégradé depuis 1 an.

¹⁵ À noter que l'OPHQ, le RAPLIQ et le RUTA de Montréal ont déposé des mémoires dans le cadre de la consultation publique sur la sécurité des chauffeurs et des usagers du taxi tenue en mai 2014. On peut consulter ces mémoires sur le portail de la Ville de Montréal :

http://ville.montreal.qc.ca/portail/page?_pageid=6877,127607630&_dad=portal&_schema=PORTAL

¹⁶ Ces témoignages ont été recueillis et transmis à Kéroul le 12 mai 2014 par Monsieur Pierre-Luc Déry, agent de développement au *Regroupement des Aveugles et Amblyopes du Montréal Métropolitain (RAAMM)*, 514-277-4401 poste 107.

2.2- Commentaires de l'IRGLM :

De : Sylvie Howison <sylvie.howison.irglm@ssss.gouv.qc.ca>

Date : Wed, 23 Apr 2014 15:42:52 -0400

Objet : RE Consultation de Kéroul concernant le transport par taxi à Montréal

Je ne sais pas si cela va vous aider mais nous au loisir de l'IRGLM lorsqu'on sort c'est très souvent en groupe. On utilise les transports privés (Médicar ou Transbus). À l'occasion on va utiliser le transport TAXI-PAR-ADAPTÉ. Nos réservations sont faites à l'avance et c'est l'IRGLM qui défraie les coûts du taxi. En général les chauffeurs sont adéquats et leurs véhicules sont en bonne condition.

Merci de votre attention, veuillez agréer nos salutations.

Sylvie Howison, techn en loisir

Chantal Landry, techn en loisir

2.3- Commentaires du RAPLIQ

Transmis le 2 mai 2014 et sur les propositions initiales de Kéroul :

4) Obliger les intermédiaires en service de taxi à disposer d'au moins 10% de véhicules accessibles.

Nous croyons que 10% c'est trop (peu). Ce 10% incluera-t-il les taxis utilisés par la STM?

La flotte de new yorkaise comptera 50% de taxis accessibles d'ici 2020. Toronto 100% en 2025. Vancouver en comptait déjà beaucoup en 2005 (nous ne connaissons pas le nombre actuel). Il est important de demander plus de 10%. 50% pour 2020 peut-être?

6) Tous les chauffeurs de taxi desservant l'Île de Montréal devraient avoir suivi le cours de formation sur le transport par taxi de personnes handicapées préalablement au prochain renouvellement de leur permis de travail ;

Combien d'heures?

14) Les sangles, les systèmes d'attaches et les rampes devraient être vérifiés une fois par année.

Avec nos quatre saisons, il serait mieux de faire des inspecteurs au moins deux fois par années.

15) Le BTM doit se doter d'un plan de travail sur trois ans afin de mettre en œuvre les améliorations sensibles à l'offre de services de taxis privés pour les personnes handicapées.

Il pourrait être pertinent de souligner que l'inaccessibilité des taxis discrimine les personnes handicapées.

2.4- Commentaires de la FADOQ

De : Caroline Bouchard caroline.bouchard@fadoq.ca (21 mai 2014)

En ce qui concerne le Réseau FADOQ, nous sommes très heureux des recommandations mises de l'avant par KEROUL.

Réflexions additionnelles que nous avons mises de l'avant :

Transport collectif telles les navettes d'or en plus grandes quantités pour desservir les aînés qui ne sont pas considérés handicapés, mais qui ont une limitation physique. (Épuisement suite à de longues distances par exemple) Afin de leur permettre de se déplacer de manière plus efficace et sécuritaire.

Nous croyons qu'il est également pertinent de penser aux gens en régions de Montréal qui souhaitent venir dans la ville. (Particulièrement dans le cas de rendez-vous médicaux) Il serait pertinent de penser à des ententes entre municipalités du Grand Montréal afin de leur fournir un service mieux adapté à leurs besoins.

En espérant que cela vous convienne et merci de votre représentation.

Cordialement,

Caroline Bouchard

Attachée politique – Dossiers socio-économiques, Réseau FADOQ

2.5- Commentaires de l'APPT

Le 23/05/14 11:46, « Karine Villeneuve » <direction@aqppt.org> a écrit :

Mon président et moi avons lu votre document sur les recommandations de Kéroul en matière de transport par taxi à Montréal et l'accessibilité.

Nous n'avons aucun ajout à faire. Toutes les recommandations présentées nous semblent très représentatives des besoins de notre clientèle, particulièrement, à ce qui a trait aux permis « restreint » qui limitent le service de taxi privé pour personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Beau travail!

Salutations à tous!

Karine Villeneuve, Directrice
Association québécoise des personnes de petite taille
6300, avenue du Parc, bureau 308, Montréal QC H2V 4H8
Téléphone : 514-521-9671

2.6- Réponse de l'OPHQ (27 mai 2014)

Monsieur André Leclerc
Président-directeur général
Kéroul

Monsieur le Président-Directeur général,

L'Office a pris connaissance avec intérêt des préoccupations de votre organisme concernant le transport par taxi des personnes handicapées à Montréal. Je tiens tout d'abord à vous remercier de nous avoir partagé celles-ci, ainsi que de nous avoir informé de votre initiative de concertation à cet égard.

Comme vous le savez, l'Office a comme mission de s'assurer que les municipalités, les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de participer pleinement à la vie en société. L'Office réalise cette mission par son soutien-conseil et en transmettant directement des commentaires et des recommandations aux instances concernées, notamment concernant le transport et les déplacements des personnes handicapées.

L'Office a fait dernièrement des représentations sur cette base à la Commission sur les transports et les travaux publics de la Ville de Montréal (ci-après la Commission), lors des consultations publiques sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi ainsi que le service du transport par taxi dans l'agglomération de Montréal. Plusieurs de nos commentaires rejoignent en ce sens vos préoccupations. Vous pourrez vous y référer pour connaître certaines de nos positions concernant les besoins et les pistes de solution afin d'améliorer les services offerts par taxi aux personnes handicapées.

Considérant les commentaires transmis à la Commission dernièrement, l'Office, tout en vous remerciant de votre invitation, ne vous fera donc pas suivre d'autres considérations pour le moment. Dans un souci d'optimiser nos interventions respectives, nous aimerions toutefois être informés des suites de votre consultation ainsi que des représentations que vous ferez au Bureau du taxi de Montréal concernant une future politique du développement de l'industrie du taxi. À cet égard, je vous invite à poursuivre votre collaboration avec Mme Andrée-Anne Perron, conseillère à la Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest.

Notre partenariat est important et je vous réitère à ce propos mon entière coopération dans la recherche de solutions afin de favoriser les déplacements des personnes handicapées, tant dans la ville de Montréal qu'ailleurs au Québec.

Veillez agréer, Monsieur le Président-Directeur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Pour la directrice générale, Sylvie Tremblay,

Claudette Michaud
Agente de secrétariat
Direction de l'intervention nationale
Office des personnes handicapées du Québec

Annexe 3 : Les aventures de Kéroul

1. Après avoir livré son mémoire à l'Hôtel de ville de Montréal le 1^{er} décembre 2010, le PDG de Kéroul, André Leclerc, a téléphoné à trois intermédiaires en service de taxi. Aucun ne s'était en mesure d'aller le chercher avec un taxi adapté. De guerre lasse, André Leclerc téléphone à sa conjointe pour qu'elle vienne le chercher. Il était 23h30. Le mémoire qu'André venait de déposer dans le cadre de la consultation de la Ville de Montréal sur l'avenir du transport par taxi concluait à la faible disponibilité des taxis adaptés pour répondre à la demande spontanée de clients.¹⁷
2. Le 19 juin 2013, à 15H00, Isabelle Ducharme, présidente du conseil d'administration de Kéroul, téléphone à Taxi Boisjoly pour obtenir un taxi adapté. On lui répond : « Vous auriez dû réserver hier. On demande un minimum de 24 heures pour les réservations. Pas de garantie de service. Mais on vous appellera s'ils peuvent le faire. »
3. En mai 2014, une stagiaire de Kéroul téléphone aux intermédiaires en service de taxi de Montréal pour confirmer leurs disponibilités pour répondre aux appels pour des taxis accessibles. Ces informations seront consignées dans une brochure promotionnelle qui sera distribuée aux participants du **Sommet mondial Destinations pour tous**. Les appels se font à partir du téléphone personnel de la stagiaire. Toutes les entreprises appelées ont requis une réservation de 24 heures. Une entreprise n'a pas répondu et a raccroché avant la fin de la conversation.

Compagnie de Taxi	Téléphone	Temps de service
Taxi Rosemont et Taxi Boijoly	(514)-255-1313	Préférable de réserver 24h à l'avance. Sinon le délai peut varier selon la période de la journée.
Taxi Van Medic	(514)-739-9933	Doit réserver 24h à 48h d'avance pour être certain d'avoir un taxi adapté. Pour le retour le temps d'attente peut varier entre 50 minutes et 1h30
Taxi Diamond	(514)-273-6331	Délais de 24h à l'avance.
Taxi Para-Adapté	(514)-821-3355	Doit réserver 24 h à l'avance.
Taxi Expert	(514)-374-7171	Doit réserver de 12h à 24h à l'avance.
Taxi Champlain	(514)-273-2435	Aucune réponse. (« Ils m'ont raccroché la ligne au nez . »)□
Taxi Hochelaga	(514)-322-2121	Doit réserver 24 h à l'avance. Possibilité pour un service dans un délai d'une heure si un taxi adapté est disponible.

4. Il y a donc une nette différence entre les déclarations des entreprises de taxis et la réalité du service à la clientèle pour les taxis adaptés¹⁸.

¹⁷ « Kéroul dépose un mémoire sur les taxis adaptés et en fait les frais », communiqué de presse, Montréal, le 1^{er} décembre 2010.

¹⁸ Voir le dépliant promotionnel : « Prenez un taxi privé accessible! Il sera chez vous en moins d'une heure! »; document non daté.

Annexe 4 : La publicité du message officiel



Vous voulez sortir ce soir ?

**Faire vos emplettes ?
Rendre visite à la famille ?**

**Prenez un taxi privé accessible !
Il sera chez vous en moins d'une heure !**

Vous pouvez appeler un taxi accessible
24h sur 24 et, **au prix du taximètre**,
sortir comme bon vous semble !



Annexe 5

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 les ministères du Tourisme et des Transports du Québec.

Cette étude 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\$.

Annexe 6 :

Interventions de Kéroul en matière de transport par taxi

1. « **Mémoire de Kéroul sur la réforme du transport par taxi** » déposé à la Commission des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale du Québec le 7 octobre 1999, 9 pages. Cette réforme mise en oeuvre en 2001 prévoit notamment une nouvelle catégorie de permis pour les taxis adaptés et l'obligations pour les intermédiaires d'exploiter au moins un taxi adapté
2. « **Transport par taxi de personnes à capacité physique restreinte** », mémoire présenté par Kéroul à la Commission des transports du Québec, novembre 2002, 14 pages.
3. « **Mémoire de Kéroul présenté à la Commission permanente du Conseil sur les transports** », Ville de Montréal, le 22 mai 2003, 11 pages.
4. « **Le transport par taxi des personnes à capacité physique restreinte, Un service avant tout!** », mémoire de Kéroul présenté au ministère des Transports du Québec lors de la consultation sur la réforme du transport par taxi, le 5 octobre 2004, 14 pages.
5. À l'initiative de Kéroul, le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal crée le **Comité de travail sur le transport par taxi de personnes handicapées**.
6. « **Taxis accessibles** », lettre à la Ministre des Transports Madame Julie Boulet, le 4 décembre 2009.
7. « **Pour un service de taxi adapté disponible à 30 minutes de préavis** », Mémoire présenté à la Ville de Montréal, le 30 novembre 2010, dans le cadre de la consultation sur l'avenir du transport par taxi, 21 pages.
8. **Lettre à Monsieur Michel Bissonnet**, Maire de l'Arrondissement Saint-Léonard et Responsable du Dossier Transport, Comité exécutif de la Ville de Montréal (30-11-2011).
9. « **Le rôle des transports dans la chaîne de l'accueil touristique** », présentation de Kéroul dans le cadre du Congrès annuel de l'Union des transports adaptés et collectifs du Québec (UTACQ), Québec, le 17 mai 2012.
10. « **Disponibilité d'un vrai service de transport par taxi adapté aux personnes à capacité physique restreinte** », lettre à Monsieur Pierre Moreau, ministre des Transports du Québec, contresignée par l'ARUTAQ, le 14 juin 2012.
11. « **Disponibilité des taxis adaptés pour offrir un « vrai service de taxi » pour les personnes handicapées** », lettre à Monsieur Sylvain Gaudreault, ministre des Transports, 29 janvier 2013.

12. « **Programme de subventions à l'adaptation des taxis et des autocars interurbains pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant** », lettre à Madame Pauline Marois, Première ministre du Québec, lettre contresignée par l'ARUTAQ, la COPHAN, le CPCDIT, le RUTA de Montréal, et Moelle épinière et motricité Québec, 11 février 2013.
13. **Participation au Comité de supervision du projet de démonstration du taxi MV-1**, Montréal, hiver 2013.
14. « **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, le 20 juin 2013, 9 pages et annexes.
15. « **Compte rendu de la participation de Kéroul à la 6^e session de la Conférence des États Parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (COSP6)** », lettre adressée à Madame Pauline Marois, Première ministre du Québec, le 31 juillet 2013. (Kéroul recommandait alors : « Toutes les entreprises de transport de personnes doivent offrir le même service à toute personne qui en fait la demande; sans réduire la portée de ce qui précède, nous jugeons qu'au minimum 10% de leurs véhicules devraient être accessibles. »)
16. « **Un véhicule universellement accessible** », lettre à Monsieur Sylvain Gaudreault, ministre des Transports du Québec, contresignée par l'ARUTAQ, le 18 octobre 2013.
17. **Participation au Comité de travail du Bureau du taxi de Montréal sur le transport par taxi de personnes handicapées**, depuis la création du comité en 2006.
18. **Membre du Conseil d'administration du nouveau Bureau du taxi de la Ville de Montréal**, depuis juillet 2013¹⁹.
19. **Publications de plusieurs articles sur le transport par taxi dans Le Baladeur**, publication distribuée aux membres de Kéroul : hiver 2008, printemps 2011, hiver 2013, automne 2013.

¹⁹ André Leclerc a été nommé à titre de membre du conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal par l'assemblée du Conseil d'agglomération de Montréal : résolution CG13 0258 du 20 juin 2013 adoptée à l'unanimité.

Annexe 7

Rappel de certaines étapes historiques de l'offre de service de taxis adaptés aux besoins des personnes handicapées

- 1981** : La Ville de Vancouver modifie son règlement afin de disposer d'une flotte de 30 taxis adaptés.
- 1984** : Les premiers taxis adaptés sont en service dans la Ville de Vancouver.
- 1985** : Le taxi GSM – un taxi universellement accessible dessiné par une firme de designers industriels de Montréal, gagne le Prix Design Québec .
- 1985** : Au premier janvier 1985, tous les nouveaux taxis mis en service à Londres doivent être accessibles aux personnes handicapées en fauteuil roulant. La ville de Londres annonce que tous les taxis devront être accessibles en l'an 2000.
- 1988-1990** : Expérimentations de taxis adaptés à Vancouver et Ottawa.
- 1988-1994** : Programme d'aide à l'acquisition de taxis adaptés en Ontario.
- 1989** : Expérimentation d'un taxi accessible par la Fondation ONCE, en Espagne.
- 1990-1991** : Les gouvernements canadien et québécois ont en effet investi conjointement 575 000 \$ dans la mise sur pied au Québec d'un projet de démonstration de six taxis adaptés.²⁰
- 1992** : Tenue d'un séminaire sur l'accès des personnes handicapées aux taxis à Séville²¹. Voir les conclusions de ce séminaire présentées à la section 2.5 du présent texte.
- 1992** : Introduction du cours de formation Transport par taxi de personnes handicapées, développé par le ministère des Transports du Québec, l'OPHQ et le Centre de formation professionnelle de l'industrie du taxi du Québec. Ce cours est offert sur une base volontaire aux chauffeurs de taxi du Québec.
- 1993 (?)** : Publication par le ministère des Transports du Québec d'un dépliant d'information rappelant aux chauffeurs de taxi leur obligation d'accepter les chiens guides.
- 1993-1994** : Mise en place d'un programme de subvention pour 150 taxis accessibles par la Fondation ONCE.
- 1994** : Le Conseil des Ministres de la Conférence Européenne des Ministres des Transports entérine les conclusions du séminaire de Séville²².
- 1994** : Cours de formation obligatoire pour tous les nouveaux chauffeurs de taxi desservant les principaux centres urbains du Québec. Le cours Transport par taxi de personnes handicapées est intégré au programme de formation obligatoire.
- 1996** : Mise en service de taxis adaptés à l'aéroport de Montréal (15 taxis adaptés sont en service en 2013).

²⁰ Godbout, Yves, Projet de démonstration de taxis adaptés en service commercial, Études et recherches en transport, Transport Québec, Québec, 1995, 63 pages et annexes.

²¹ Conférence européenne des Ministres des Transports (CEMT), Transport des personnes à mobilité réduite, L'Accès aux Taxis, Paris, 1992, 187 pages.

²² CEMT, Résolution No 94/2, L'accès aux taxis pour les personnes à mobilité réduite, CEMT/CM(94)8.

- 1997** : Le Conseil des Ministres de la Conférence Européenne des Ministres des Transports reconnaît que « *tous les liens dans la chaîne de transport doivent être améliorés afin de créer un environnement accessible porte à porte.* »²³
- 1997** : Sondage et préparation du Rapport du Comité de travail sur le taxi adapté (Étude conjointe MTQ/OPHQ)²⁴. Les résultats de cette étude sont présentés lors du Congrès annuel de l'International Association of Transportation Regulators (IATR) à Détroit²⁵.
- 1999** : Étude visant l'élaboration de normes minimales de sécurité pour les mini-fourgonnettes adaptées, Centre de recherche en gestion, École des sciences de la gestion, UQAM, décembre 1999, 10 pages et annexes.
- 1999**: Mémoire de Kéroul sur la réforme du transport par taxi déposé à la Commission des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale du Québec le 7 octobre 1999, 9 pages.
- 2000** : Tous les taxis desservant la ville de Londres sont maintenant accessibles.
- 2001** : Réforme de la *Loi sur le transport par taxi* du Québec :
1. Les contrats de transport institutionnel par automobile sont confiés aux taxis et non aux entreprises qui contractent avec l'institution comme c'est le cas dans les transports scolaires ;
 2. Les nouveaux permis de taxi émis par la Commission des transports du Québec doivent mettre en service un véhicule adapté à moins de faire la preuve que l'exigence n'est pas pertinente ;
 3. Les permis existants peuvent exploiter un véhicule adapté ;
 4. La CTQ peut émettre de nouveaux permis pour le transport de personnes handicapées (voir la mise en œuvre en 2009);
 5. Obligation pour les intermédiaires qui comptent 20 véhicules ou plus d'exploiter au moins un taxi adapté (article 63 du règlement provincial ; cet article semble n'avoir jamais été appliqué par Transports Québec).
- 2002** : Programme de subvention à l'adaptation des taxis et des autocars.
- 2002** : Transport par taxi de personnes à capacité physique restreinte, présenté par Kéroul à la Commission des transports du Québec, novembre 2002, 14 pages.
- 2003** : Mémoire de Kéroul présenté à la Commission permanente du Conseil sur les transports, Ville de Montréal, le 22 mai 2003, 11 pages.
- 2004** : Le transport par taxi des personnes à capacité physique restreinte, Un service avant tout! Mémoire de Kéroul présenté au ministère des Transports du Québec lors de la consultation sur la réforme du transport par taxi, le 5 octobre 2004, 14 pages.

²³ CEMT, Résolution CEMT/CM(97)9, Comprehensive Resolution on Transport for People with Mobility Handicaps.

²⁴ Larivière-Lebret, Murielle, Rapport du Comité de travail sur le taxi adapté, (Report From the Working Committee For Accessible Taxi), OPHQ, Juin 1999, 43 pages et annexes.

²⁵ Trudel, Michel, Comment s'assurer de la disponibilité de taxis accessibles dans chacune de nos municipalités, Congrès annuel de l'IATR, Détroit, 1997.

- 2007** : CEMT – IRU, Améliorer l'accès aux taxis pour tous. Paris, 2007, 85 pages. (<http://www.internationaltransportforum.org/pub/pdf/07TaxisF.pdf>)
- 2008** : L'IRU (International Road Union) publie : Guide de bonnes pratiques de l'IRU sur l'accessibilité des taxis²⁶.
- 2008** : Étude sur le transport par taxi accessible sur l'Île de Montréal, Commission des transports du Québec, novembre 2008.
- 2009** : Taxis accessibles, lettre à la Ministre des Transports Madame Julie Boulet, le 4 décembre 2009.
- 2009** : L'article 10 de la *Loi concernant sur les services de transport par taxi* du Québec indique : « un permis ne peut être délivré après le 10 juin 2009 que si le taxi qui y est attaché est accessible aux personnes handicapées, sauf si la Commission est d'avis que le nombre de taxis accessibles aux personnes handicapées est suffisant pour répondre aux besoins de ces personnes ».
- 2010** : Consultation de la Ville de Montréal sur l'avenir du transport par taxi. Kéroul dépose un mémoire. (Après avoir livré son mémoire à l'Hôtel de ville de Montréal, le PDG de Kéroul, André Leclerc, téléphone à trois intermédiaires en service de taxi qui ne sont pas en mesure d'aller le chercher avec un taxi adapté. De guerre lasse, André Leclerc téléphone à sa conjointe pour qu'elle vienne le chercher.)
- 2011** : Le Département de la Justice des Etats-Unis décrète que le modèle de taxis retenu par la Ville de New York ne respecte par *l'Americans with Disabilities Act* parce qu'il n'est pas accessible pour les passagers en fauteuil roulant.²⁷
- 2012** : Disponibilité d'un vrai service de transport par taxi adapté aux personnes à capacité physique restreinte, lettre à Monsieur Pierre Moreau, ministre des Transports, le 14 juin 2012.
- 2013** : Disponibilité des taxis adaptés pour offrir un « vrai service de taxi » pour les personnes handicapées, lettre à Monsieur Sylvain Gaudreault, ministre des Transports, 29 janvier 2013.
- 2013** : Formation du *Comité de supervision du projet de démonstration du taxi MV-1*, Montréal et dépôt du rapport d'évaluation, hiver 2013.
- 2013** : La compagnie de taxis de Paris, TAXIS G7, offre 25 000 euros aux propriétaires de taxi qui voudront se doter d'un véhicule accessible²⁸.

²⁶ IRU, Union Internationale des Transports Routiers, *Guide de bonnes pratiques de l'IRU sur l'accessibilité des taxis, Améliorer la qualité du service en rendant les taxis plus accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite*, Bruxelles, 2008, 14 pages. (http://www.iru.org/cms-filesystem-action?file=mix-publications/Voluntary%20Taxi%20Guidelines_FR.pdf).

²⁷ Grynbaum, Michael M., « *Taxis Must Accomodate Wheelchairs, U.S. Attorney Says, Supporting Advocate's Suit* », *The New Yorker Times*, New York, October 13, 2011.

- 2014** : La Ville de Toronto adopte le 19 février une réglementation qui prévoit entre autres mesures que 100% des taxis de Toronto devront être accessibles le 30 juin 2024.
- 2014** : La Ville de New York annonce que 50% des taxis devront être accessibles aux personnes handicapées en 2020. Cet effort serait subventionné par une surcharge de 0,30\$ pour chacune des courses effectuées par les taxis de New York.²⁹
- 2014** : La Commission sur le transport et les travaux publics de la Ville de Montréal consulte l'industrie et les partenaires sur la sécurité des chauffeurs et des usagers du taxi, et sur le développement de l'industrie. Dans ses recommandations livrées le 21 mai 2014, la Commission mandatait le BTM et le Service des infrastructures, voirie et transport pour : « établir une cible, d'ici la fin 2014, afin d'augmenter de manière significative le nombre de véhicules à caractère universel dans la flotte montréalaise pour répondre aux besoins grandissants des personnes âgées ou ayant des limitations physiques ».

²⁸ Metz, Serge, PDG de Taxis G7, « *Taxi accessible : 25 000 euros pour motiver les chauffeurs* », dans Handicap.fr, 18 mars 2013.

²⁹ Bashan, Yoni, « *NYC Proposes 30 Cent Surcharge to Fund Wheelchair Accessible Taxis* », Metropolis, New York, March 26, 2014. REMARQUE : Il n'est pas clair comment seront déterminés les taxis qui devront être accessibles. Les taxis de New York ne reçoivent pas d'appels, ils sont hélés sur rue ou pris aux postes d'attente.

