



## Des opportunités manquées pour assurer un service de transport équivalent à tous les usagers

Commentaires de Kéroul sur les projets de règlement prévoyant les modalités d'application de la Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile



Mémoire présenté au ministre des Transports  
3 août 2020

# Des opportunités manquées pour assurer un service de transport équivalent à tous les usagers

## Table des matières

Impliquer le milieu communautaire pour trouver des solutions	4
Obtenir un portrait fiable de la clientèle ayant besoin d'un véhicule adapté	4
Prévoir une planification et une reddition de comptes pour les répondants et répartiteurs	5
Assurer des moyens de communication accessibles à tous	7
Favoriser l'obtention de véhicules répondant aux besoins évolutifs des clientèles handicapées	7
Offrir un service de renseignements et de plaintes afin de mieux cerner les lacunes	8
Prévoir de véritables sanctions pour un mauvais service à la clientèle	8
Offrir une formation répondant réellement aux besoins des personnes handicapées	9
Contenu des formations (section II)	9
Formateur et attestation (section III)	10
Dispositions transitoires et finales (section IV)	10
Conclusion : huit opportunités à saisir	11

## Personne-ressource

Julie-Anne Perrault

Coordonnatrice des communications et du marketing

[japerrault@keroul.qc.ca](mailto:japerrault@keroul.qc.ca)



4545, avenue Pierre-De Coubertin

Montréal, QC Canada H1V 0B2

514 252-3104

[info@keroul.qc.ca](mailto:info@keroul.qc.ca)

[www.keroul.qc.ca](http://www.keroul.qc.ca)

# Des opportunités manquées pour assurer un service de transport équivalent pour tous les usagers

## Commentaires de Kéroul sur les projets de règlement prévoyant les modalités d'application de la Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobiles

---

Le gouvernement du Québec s'est engagé dans une importante réforme du transport par taxi qui s'est concrétisée par l'adoption à l'automne 2019 de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*. La Loi entrera en vigueur le 10 octobre 2020.

Kéroul, un organisme à but non lucratif voué au développement de l'accès à la culture et au tourisme pour les personnes handicapées, a fait valoir à travers les années comment les systèmes de transport contribuent à l'intégration sociale et économique des personnes handicapées, et à quel point le taxi en est le maillon faible. Notre [mémoire du 13 mai 2019](#) commentait justement le projet de loi 17.

Kéroul s'est donc réjoui que le législateur introduise cette Loi en soulignant d'entrée de jeu **qu'elle vise à favoriser l'accès des personnes handicapées au transport par automobile**. Comme favoriser n'est pas garantir, la Loi ajoute en plus **une obligation de service à l'article 152** : « Le répondant d'un système de transport doit prendre les moyens raisonnables afin qu'une automobile adaptée soit disponible dans les meilleurs délais possibles pour répondre à une demande de course qui requiert l'utilisation d'une automobile adaptée. Il en est de même pour un répartiteur enregistré. »

Cette obligation de service est nouvelle et très importante pour les personnes handicapées ayant besoin d'un véhicule adapté. S'appliquant à tous les répondants et répartiteurs de services de taxi, cette disposition favorise des solutions intégrées à l'offre régulière des fournisseurs au lieu de créer des « services distincts » qui maintiennent les personnes handicapées dans la marginalité, comme le fait d'une certaine façon le transport adapté.

Tout peut se jouer avec des règlements complémentaires. Le 15 juillet 2020, le gouvernement publiait justement trois projets de règlement qui devront être adoptés avant l'entrée en vigueur de la Loi. Les projets de règlement proposent quelques mesures pertinentes pour favoriser le transport des personnes handicapées, mais ils passent aussi à côté de plusieurs opportunités qui seront explorées à travers cette analyse.

## Une opportunité manquée : impliquer le milieu communautaire pour trouver des solutions

Depuis le dépôt du projet de loi jusqu'à aujourd'hui, le gouvernement procède de manière expéditive sur ce dossier. Nous comprenons l'intérêt d'avancer rapidement pour obtenir des résultats, mais la qualité de ces résultats est toute aussi importante.

**Nous déplorons que le milieu des personnes handicapées soit aussi peu consulté, alors qu'il souhaite collaborer activement pour trouver des solutions.**

Certes, une Table de concertation nationale du transport rémunéré de personnes par automobile a été créée, mais son rôle et son impact sont encore incertains, malgré la présence et les efforts de la COPHAN. Pour réellement assurer un service équivalent, la collaboration avec les personnes handicapées et le milieu communautaire est essentielle, autant en amont pour la conception de la réglementation qu'en aval pour son application.

## Une opportunité manquée : obtenir un portrait fiable de la clientèle ayant besoin d'un véhicule adapté

Le projet de règlement propose de documenter la situation de l'offre et de la demande de véhicules adaptés par une collecte de données par intervenant, un gain par rapport à la situation actuelle. Davantage de données sur les véhicules adaptés, les chauffeurs qualifiés et la demande devraient être comptabilisées afin d'obtenir un portrait de la situation. Avec ces données plus précises, le gouvernement pourra continuellement ajuster l'offre de service en fonction de la demande afin de respecter les droits de la clientèle requérant un véhicule adapté.

- **Articles 26 et 27.** Les informations relatives aux automobiles adaptées et aux chauffeurs qualifiés pour les conduire devraient être ajoutées ici également.
- **Article 35.** La transmission par le répondant d'informations concernant chacune des courses est très pertinente, car elle permet au gouvernement d'avoir un portrait de la situation et des besoins.
  - L'indicateur de type de véhicule (adapté, accessible, limousine, berline) (sous-paragraphe e) du paragraphe 10 du premier alinéa) est une bonne nouvelle, mais la différence entre adapté et accessible n'est indiquée nulle part, ce qui pourrait donner des résultats inutilisables.
  - Considérant qu'un véhicule adapté peut être utilisé dans plusieurs modes de courses par plusieurs types de passagers, il serait nécessaire de trouver une manière de comptabiliser les courses exclusives demandant un véhicule adapté. Un croisement des données est peut-être suffisant.

- Dans le même sens, les données devraient permettre d'évaluer le taux d'abandon et le nombre de refus de service. Plusieurs personnes handicapées font des demandes de transport, mais abandonnent l'idée en apprenant le délai ou se font dire que ce n'est pas possible. Le taux d'abandon est donc essentiel à évaluer pour déterminer s'il y a suffisamment de véhicules adaptés et de chauffeurs formés sur le territoire.
- **Article 37.** Il serait pertinent d'avoir les détails statistiques de l'article 35 par rapport aux courses demandées par moyen technologique afin de savoir la proportion de courses adaptées commandées par ce moyen.
- **Article 41.** Le registre des répondants devrait aussi demander le nombre d'automobiles adaptées et de chauffeurs qualifiés pour les conduire.
- **Article 51 et 53.** Les commentaires au sujet des articles 35 et 37 s'appliquent aussi dans le contexte de l'obligation du répartiteur.

Toutes les données mentionnées permettant d'évaluer l'offre et la demande de transport en véhicule adapté pourraient être disponibles en données ouvertes sur [donneesquebec.ca](https://donneesquebec.ca).

Cette collecte d'information doit également avoir des conséquences opérationnelles. La proposition de la section suivante va en ce sens.

## Une opportunité manquée : prévoir une planification et une reddition de comptes pour les répondants et répartiteurs

Comme souligné précédemment, l'obligation de service équivalent prévue à l'article 152 de la Loi doit être encadrée. Les concepts de « moyens raisonnables » et de « meilleurs délais possibles » sont juridiquement flous et difficilement applicables. Pour éviter toute interprétation, nous recommandons de le prévoir formellement dans le règlement. Il faut donc trouver des mécanismes pour l'assurer la disponibilité et la qualité de l'offre sur tout le territoire du Québec, aussi diversifié soit-il.

Ce mécanisme pourrait prendre la forme d'un **rapport de desserte annuel réalisé en concertation avec le milieu des personnes handicapées**. Il pourrait apparaître à la section 3 du chapitre III, Rapports et maintien de l'autorisation du système de transport et à la section 2 du chapitre IV, Obligations du répartiteur.

Remis à la Commission des transports du Québec (CTQ), ce rapport collaboratif aurait pour objectif d'expliquer comment le répondant ou répartiteur garantit l'accès à un service équivalent à toute personne requérant un véhicule adapté. Chauffeurs, clients et autres parties prenantes pourraient trouver ensemble des solutions pour desservir tout le territoire et toutes les plages horaires de la journée. Le rapport devrait exiger au répartiteur ou au répondant une analyse de sa performance passée et des objectifs de performance future, tout en leur laissant le soin de

déterminer la manière d'y arriver au lieu d'imposer une formule universelle inadaptée aux territoires et réalités de chacun. Il devrait notamment comporter :

- Un portrait de sa performance actuelle
  - Le nombre de chauffeurs qualifiés
  - Le nombre de véhicules adaptés
    - La portion utilisée pour le service privé
    - La portion réservée au transport adapté
    - Le pourcentage de la flotte que ça représente
  - Le territoire couvert par les véhicules
  - La conformité aux normes WCAG niveau AA de l'accessibilité des moyens technologiques utilisés par une évaluation externe
  - Les délais d'attente pour recevoir un véhicule adapté
  - L'écart entre les demandes de véhicules adaptés et les courses réellement effectuées
    - Le taux d'abandon
    - Le nombre de refus de service
  - Les ententes et partenariats réalisés pour réaliser le service
- Une analyse de la performance de l'année terminée
- Un plan de desserte pour l'année suivante
  - Un échéancier
  - Des objectifs par territoire et plage horaire
  - Le responsable attribué au dossier
  - L'évolution projetée du nombre de chauffeurs qualifiés et de véhicules adaptés
  - L'évolution projetée de l'accessibilité des moyens technologiques
  - Les ententes et partenariats projetés

Cette collaboration aurait aussi pour effet de permettre aux répondants et répartiteurs de mieux cerner les problématiques entourant le transport des personnes handicapées. Nous préconisons un **déla****i maximal de deux ans** pour laisser le temps aux répondants et aux répartiteurs de se conformer, car réaliser un tel type de rapport demandera une certaine analyse. Le rapport devrait également être disponible publiquement pour assurer que les personnes handicapées et le milieu communautaire puissent réellement suivre la progression du dossier. Des sanctions devraient finalement être prévues si le rapport n'est pas remis ou s'il n'est pas d'une qualité suffisante.

Il est possible de s'inspirer des modalités du [Règlement sur le transport accessible des personnes handicapées du gouvernement canadien](#) (RTAPH) pour tout le processus.



## Une opportunité manquée : assurer des moyens de communication accessibles à tous

L'accessibilité des plateformes numériques et terminaux de paiement, surtout pour les passagers ayant une déficience visuelle, n'est pas suffisamment abordée dans les règlements déposés. Quelques articles peuvent être modifiés pour y arriver.

- **Article 53.** L'ajout de : « Dans le cas où la course est demandée à l'aide d'un moyen technologique ne nécessitant pas l'intervention d'une personne physique, le répartiteur doit informer le ministre si ce moyen est accessible aux personnes présentant tout handicap, tel que les personnes malentendantes, sourdes ou muettes » nous laisse perplexes, car il n'exige aucune forme d'accessibilité.
  - Les termes utilisés à la fin de l'article ne sont ni inclusifs ni justes : ils seraient à réviser, même si ce n'est pas l'enjeu principal.
  - Il devrait y avoir obligation de rendre les applications accessibles en fonction des normes WCAG AA dans un délai de deux ans quelque part dans le règlement. Une déclaration n'améliorera pas la situation, surtout si elle n'est pas associée à des normes.
  - Un rapport d'expert indépendant attestant annuellement la conformité de l'application aux normes WCAG devrait aussi être ajouté. Uber détient déjà un processus similaire, si on se fit à la [section accessibilité](#) de son site Web.
- **Article 67.** Comment une personne ayant une déficience visuelle pourra-t-elle comprendre les renseignements affichés sur le taximètre et s'assurer qu'elle paie réellement le montant adéquat à la fin de la course ? Un taximètre devrait pouvoir annoncer le montant de la course de manière sonore.

De plus, le projet de règlement ne contient aucune obligation sur l'affichage d'information dans les véhicules. Au minimum, le numéro d'identifiant unique du chauffeur devrait y figurer visuellement et tactilement en respectant des normes d'accessibilité. Cela permettra aux usagers de s'informer ou d'effectuer une plainte plus facilement au besoin.

## Une opportunité manquée : favoriser l'obtention de véhicules répondant aux besoins évolutifs des clientèles handicapées

La notion de véhicule accessible ou adapté est en constante évolution. Les modifications idéales peuvent aussi varier d'un territoire à un autre. En ce sens, les règlements devraient encadrer suffisamment pour améliorer l'expérience client, sans freiner l'innovation ou l'ajustement aux réalités locales.

- **Articles 12 et 65.** L'article devrait être amendé pour qu'une automobile autorisée comporte également :

- un système de paiement amovible conforme aux normes WCAG AA lorsque applicable pour qu'il soit accessible à tous les usagers;
- une rallonge pour ceinture de sécurité.
- **Chapitre VI, transport adapté.** Ce court chapitre précise certains éléments. D'où viennent les normes présentées ?
  - Les recommandations des articles 12 et 65 s'appliquent ici aussi.
  - Quelques normes CSA pourraient servir d'inspiration, bien qu'il faut être prudent puisqu'elles ne sont pas très récentes. La norme CSA D409-92 a justement servi de base pour la réglementation en [Colombie-Britannique](#) et en [Ontario](#).
  - Comme dans certains cas une rampe à l'arrière peut être préférable, il est mieux de retirer l'article.

Pour ne pas laisser les entrepreneurs à eux-mêmes, un guide d'application pourrait être conçu sur les avantages et inconvénients des types d'adaptations et de l'entretien nécessaire, le tout en tenant compte de l'expérience client.

## Une opportunité manquée : offrir un service de renseignements et de plaintes afin de mieux cerner les lacunes

Afin de protéger le consommateur et de mieux cerner les lacunes du système mis en place, nous suggérons la création d'un service de plaintes et de renseignements du côté de la Commission des transports. Il pourrait s'adresser au grand public, pourvu que la clientèle handicapée y trouve son compte, autant en ligne qu'au téléphone. Nous suggérons au gouvernement de s'inspirer des mesures du [Règlement sur le transport accessible des personnes handicapées du gouvernement canadien](#) (RTAPH).

Les données collectées la quantité et le type des plaintes et commentaires déposés par les usagers handicapés permettront notamment d'ajuster la formation et les rapports de desserte.

## Une opportunité manquée : prévoir de véritables sanctions pour un mauvais service à la clientèle

Au-delà de la collecte de plaintes, il faut aussi agir sur les chauffeurs, les répondants et les répartiteurs offrant un service de piètre qualité.

Certes, la Loi prévoit des sanctions, des amendes et la révocation du permis, mais les modalités doivent être précisées en règlement. Le Règlement sur le transport rémunéré par automobile fait quelques pas dans la bonne direction, notamment avec l'article 84 (et les sanctions prévues à l'article 103). Au-delà de fait que l'article est basé sur une perception du besoin et qu'il s'adresse seulement aux chauffeurs de taxi, il n'indique surtout pas comment les



chauffeurs en seront garants. **Les mécanismes d'imputabilité, de constat et de sanction du comportement doivent être précisés.** La problématique illustrée par cet article est généralisée.

Dans l'ensemble, afin de pouvoir sanctionner ou révoquer un permis de chauffeur de taxi qui offre manifestement un mauvais service à la clientèle, un ajout au projet de règlement pourrait prévoir, en vertu de l'article 122 de la Loi, **que la SAAQ puisse sanctionner un chauffeur ou révoquer son permis sur la base d'un dossier démontrant le manque de professionnalisme** du chauffeur. D'autres mécanismes similaires plus spécifiques pourraient être créés.

## Une opportunité manquée : offrir une formation répondant réellement aux besoins des personnes handicapées

Nous sommes enchantés que le Règlement sur la formation des chauffeurs qualifiés soit entièrement consacré à la formation puisqu'il s'agit d'un des enjeux centraux pour l'offre d'un service équivalent. Un excellent service à la clientèle contribue à réduire les barrières systémiques auxquelles font face les personnes handicapées. Plusieurs éléments doivent toutefois être ajustés dans la formation de base ou avancée pour qu'elle réponde réellement aux besoins des personnes handicapées.

### Contenu des formations (section II)

- **Article 3.** Nous apprécions qu'un volet de la formation de base concerne déjà les personnes handicapées. Il serait pertinent de préciser quelle proportion de la formation y sera réservée. Il faudrait également ajouter des modalités pour valider le contenu.
- **Article 6.** Les éléments mentionnés pour la formation avancée sur le transport des personnes handicapées sont déjà bons.
  - Il serait pertinent de présenter les obstacles auxquels font face les personnes handicapées, puisque c'est ce qui cause les situations de handicap, bien plus que leur déficience.
  - Il faudrait ajouter des sections sur le service à la clientèle et les techniques d'accompagnement afin de s'assurer que le contact soit fait de manière sécuritaire et respectueuse.

Le règlement doit imposer la participation des personnes et les groupes de personnes handicapées pour l'élaboration et la validation des contenus de formation. En ce sens, nous recommandons les méthodes du [Règlement sur le transport accessible des personnes handicapées du gouvernement canadien](#) (RTAPH).

## Formateur et attestation (section III)

La formation concernant les personnes handicapées, que ce soit pour la formation générale ou avancée, devrait être donnée par des personnes handicapées. Entrer en contact avec elles fait partie du processus d'apprentissage. L'article 8 devrait être modifié afin qu'une portion de la formation soit réalisée en personne, notamment pour la démonstration des techniques d'accompagnement. L'examen mentionné à l'article 7 devrait lui aussi comprendre une partie pratique pour les mêmes raisons.

## Dispositions transitoires et finales (section IV)

- **Article 13.** Les chauffeurs ayant participé au Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile ont-ils réellement reçu une formation équivalent à celle proposée dans le projet de règlement ? Bien que ce soit mentionné à l'article 11 de l'arrêté ministériel 2016-16, il n'y a aucun compte-rendu à ce niveau. Il serait sans doute préférable de mettre tout le monde sur le même pied d'égalité.
- **Article 14.** Pour la formation de base et encore plus pour la formation avancée, il est impératif de prévoir une mise à niveau ou une formation continue. Il y a un réel besoin de formation. De plus, une formation continue, qui peut prendre la forme de conférences ou d'ateliers, permet au chauffeur de se remémorer des situations vécues et d'y attacher de nouvelles informations pratiques. Cet élément est aussi présent dans le [Règlement sur le transport accessible des personnes handicapées du gouvernement canadien](#) (RTAPH).

Comme les chauffeurs ne sont pas entièrement responsables de l'offre de service équivalent, **les répondants et répartiteurs devraient eux aussi recevoir une formation** afin d'assurer des changements durables. Leur compréhension des enjeux est essentielle pour améliorer le service, en agissant autant sur la disponibilité de l'offre et la qualité du service à la clientèle.

## Conclusion : des opportunités à saisir

Avec ses objectifs et ses articles clairs par rapport au transport des personnes handicapées, la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* a beaucoup de potentiel pour fournir un service équivalent à tous les usagers. L'ajout de modalités concrètes par règlement est la manière d'y arriver.

Nous soulignons avec intérêt l'inclusion d'une formation avancée et la compilation de données statistiques pour obtenir un portrait de la demande. **Néanmoins, même si les projets de règlement déposés proposent plusieurs mesures pertinentes, elles sont insuffisantes pour réellement garantir un service équivalent aux personnes nécessitant un véhicule adapté.**

Une certaine gestion de l'offre est nécessaire pour les usagers les plus vulnérables. Les personnes handicapées doivent avoir d'autres choix que le transport adapté, ce système parallèle qui ne favorise aucunement leur inclusion dans la société. Même si elle est une contrainte d'accès au marché, l'obligation de service équivalent prévue par l'article 152 de la Loi est d'intérêt public.

### Les huit opportunités à saisir

- Impliquer le milieu communautaire pour trouver des solutions
- Obtenir un portrait fiable de la clientèle ayant besoin d'un véhicule adapté
- Prévoir une planification et une reddition de comptes pour les répondants et répartiteurs
- Assurer des moyens de communication accessibles à tous
- Favoriser l'obtention de véhicules répondant aux besoins évolutifs des clientèles handicapées
- Offrir un service de renseignements et de plaintes afin de mieux cerner les lacunes
- Prévoir de véritables sanctions pour un mauvais service à la clientèle
- Offrir une formation répondant réellement aux besoins des personnes handicapées

Les propositions d'amendements présentées ici devraient permettre d'aller de l'avant. Elles assureront la qualité et la disponibilité de l'offre de service pour tous. Nous espérons que le gouvernement les ajoutera et qu'il consultera davantage le milieu des personnes handicapées. Nous sommes prêts à mettre les mains à la pâte, que ce soit pour trouver des solutions de financement, donner de la formation ou créer des partenariats. C'est grâce à cette collaboration que la clientèle requérant un véhicule adapté pourra prendre confiance en la capacité du réseau à la recevoir et ainsi renvoyer la balle aux répondants, répartiteurs et chauffeurs.

Saisissez ces opportunités pour assurer un service équivalent à tous les usagers !