

Qui peut offrir aux personnes handicapées
un service de taxi équivalent
à celui dont dispose l'ensemble de la population?



Mémoire de Kéroul

à la *Commission des transports et de l'environnement*

sur le transport rémunéré de personnes par automobile,

Assemblée nationale du Québec, jeudi le 10 mars 2016

Qui peut offrir aux personnes handicapées un service de taxi équivalent à celui dont dispose l'ensemble de la population?

Mémoire de Kéroul

Présenté à la *Commission des transports et de l'environnement*
sur le transport rémunéré de personnes par automobile,

par : André Leclerc, PDG et fondateur de Kéroul

Michel Trudel, conseiller

Assemblée nationale du Québec

Jeudi le 10 mars 2016

Qui peut offrir aux personnes handicapées un service de taxi équivalent à celui dont dispose l'ensemble de la population?

TABLE DES MATIÈRES

Avant propos

Résumé du mémoire

- **Qui est Kéroul?**
- **Que fait Kéroul dans le dossier du taxi ?**
- **Quelle est la recommandation de Kéroul?**
 - 1- Un service de taxis accessibles disponibles sur appel
 - 2- Une responsabilité des intermédiaires en service de taxi
 - 3- Une obligation réglementaire
- **Pourquoi offrir ce service alors que les personnes handicapées bénéficient d'un service de transport adapté subventionné?**
- **Pourquoi l'industrie du taxi doit offrir un service de transport aux personnes handicapées?**
 - 1- Par respect des droits fondamentaux des personnes handicapées
 - 2- En conformité avec les fondements du développement durable
 - 3- Pour s'adapter à l'évolution démographique de son marché
 - 4- En conformité avec la nature publique du service de taxi
 - 5- Pour se conformer à une recommandation de la Conférence européenne des ministres des Transports (CEMT) et du Bureau de la concurrence du Canada
- **Pourquoi présenter cette recommandation aux membres de la Commission parlementaire chargée d'arbitrer ce conflit entre les taxis et UberX ?**
- **Nos conclusions**

- **Annexes**

- 1- Interventions de Kéroul en matière de transport par taxi
- 2- Relevé des lois et des engagements à l'égard des droits des personnes handicapées
- 3- a) Les aventures de Kéroul
b) La situation sur le territoire de l'Agglomération de Québec
- 4- De l'utilité de la menace
- 5- De l'utilité du regroupement
- 6- Nos réponses aux questionnements du ministère des Transports
- 7- La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec appuie la recommandation de Kéroul
- 8- a) Disponibilité des taxis accessibles sous diverses juridictions
b) Disponibilité des « permis restreints » sur les territoires de taxi du Québec
- 9- Relevé des recommandations du présent mémoire

Avant propos

La recommandation qui fait l'objet du présent mémoire résulte de consultations menées par Kéroul auprès du milieu associatif représentant les personnes handicapées du Québec. Elle a été formulée dans un rapport déposé au Conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal en juin 2014.¹

Cette recommandation a aussi été soumise aux membres du *Comité sur l'accessibilité universelle de l'industrie du taxi de Montréal* où elle a fait l'objet d'intenses discussions (voir l'annexe 5). Elle a aussi été soumise au ministre des Transports du Québec lors de sa consultation tenue en juillet-août 2015.²

Tenace et convaincu, Kéroul la présente à nouveau, ici en commission parlementaire.

Notre recommandation est soutenue par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec dont on trouvera le mémoire d'appui à l'Annexe 7.

Notre recommandation va également dans le sens des actions et déclarations précédentes du RAPLIQ et du ROP 03 qui ont tenu une conférence de presse réclamant le respect de la Charte des droits et libertés de la personne par UberX³.

Le lien de cette recommandation avec le débat **taxis vs UberX** ?

- l'intérêt public,
- les responsabilités des transporteurs, et
- les conditions de compétition loyale et équitable.

A noter enfin que cette recommandation ne porte pas sur le service public de transport adapté mais bien sur la capacité des transporteurs à **offrir un véritable service de taxi aux personnes handicapées, notamment celles utilisant un fauteuil roulant motorisé.**

Nous voulons remercier le Regroupement des organismes de personnes handicapées de la Capitale Nationale (ROP03), et en particulier Olivier Collomb d'Eyrames, pour sa collaboration à la rédaction de ce mémoire.

¹ Voir la référence 21 à l'Annexe 1.

² Voir la référence 25 à l'Annexe 1.

³ Jean-Michel Bernier, président du Regroupement des organismes de personnes handicapées de la Capitale Nationale, s'est dit inquiet de l'arrivée d'UberX dans la région. «Ça nous interpelle, car avec ce qui se passe ailleurs, ce n'est pas forcément une entreprise qui va respecter les droits des personnes handicapées».

Voir : <http://www.journaldemontreal.com/2015/11/25/350-chauffeurs-de-taxi-manifestant-contre-uber-a-quebec>;

<http://journalmetro.com/actualites/national/884629/uber-interpelle-par-les-personnes-handicapees/>

Résumé du mémoire de Kéroul

Kéroul est un OBNL dédié au développement de l'accessibilité du tourisme pour les personnes à capacité physique restreinte. Pas de transport, pas de tourisme. Voilà pourquoi Kéroul intervient également dans le domaine des transports.

Un touriste handicapé peut venir à Montréal par avion, train, autocar ou bateau. Des taxis accessibles aux personnes handicapées sont disponibles à l'aéroport de Montréal. Mais une fois rendus à leur hôtel... ces touristes sont-ils condamnés à tourner autour de leur hôtel?

Les taxis accessibles sont accaparés par les services de transport institutionnels (STM, hôpitaux ou écoles) et ne sont pas disponibles pour offrir un réel service de taxi aux personnes handicapées, qu'elles soient touristes ou citoyens locaux.

Contrairement à ce que prescrit la *Charte des droits et libertés de la personne*, les personnes handicapées du Québec ne disposent pas d'un service de taxi équivalent à celui dont bénéficie l'ensemble de la population du Québec. Aussi, nous recommandons que :

Les autorités doivent obliger les intermédiaires en service de taxi à offrir aux personnes handicapées un service équivalent à celui qu'ils offrent à l'ensemble de la population en disposant de véhicules accessibles aux personnes utilisant un fauteuil roulant motorisé.

Notre recommandation s'appuie sur le fait que **le taxi est un service de transport de nature publique**, et c'est principalement pour cette raison que ce service de transport est réglementé, ce qui explique les dispositions assurant la disponibilité du service, la sécurité des passagers et du public, la protection des consommateurs via les tarifs.

L'irruption d'Uber sur le marché des taxis inquiètent les personnes handicapées dans la mesure où, en fragilisant la rentabilité de l'industrie du taxi, il deviendra encore plus difficile pour ces transporteurs de bien desservir les clientèles plus vulnérables et qui demandent plus d'attention : personnes âgées ou handicapées, enfants, etc.

Nous croyons que le gouvernement doit maintenir une réglementation du transport par taxi basée sur les objectifs fondamentaux de l'intérêt public :

- disponibilité de ce service indispensable à la collectivité,
- sécurité des passagers et du public,
- qualité du service : professionnalisme des chauffeurs, dimensions, qualité et propreté du véhicule;
- protection du consommateur via une tarification raisonnable prescrite par un organisme public.

Ceci étant dit, est-ce qu'il y a lieu de réviser la réglementation que certains jugent désuète? Assurément oui. Mais il n'était pas nécessaire d'attendre une crise pour procéder à cette révision et encore moins de le faire en catastrophe.

Entrons dans le vif du sujet : les taxis objecteront que de mettre des taxis accessibles à la disposition des personnes handicapées coûte trop cher et n'est pas rentable; que les intermédiaires ne sont pas en mesure d'obliger leurs membres à offrir ce service, etc. Les taxis se plaignent que leur industrie n'est pas rentable mais se bombe le torse en faisant valoir qu'ils sont des gens d'affaires qui ont acquis des permis à 200 000\$.

La valeur des permis est un produit dérivé de la réglementation, elle même validant les souhaits et les pratiques de l'industrie : limitation du nombre, délimitation des territoires, autorisation des transferts de permis, autorisation de la location des véhicules à des « entrepreneurs indépendants ». On facilite la gestion et l'exploitation des taxis et il devient de plus en plus difficile d'entreprendre des recours pour suspendre ou révoquer des permis de taxi : ce n'est pas la valeur des permis qui doit dicter la conduite des autorités publiques en matière de transport par taxi.

L'exemple qui nous touche ici est l'émission des permis restreints. Voilà de nouveaux permis de taxi que la Commission des transports du Québec (CTQ) peut émettre pour une durée de 5 ans. Les titulaires de ces permis doivent mettre en service et exploiter un véhicule adapté au transport des personnes handicapées. Or la CTQ, répondant aux pressions de l'industrie du taxi, limite l'exploitation de ces véhicules qu'au seul transport des personnes handicapées. C'est ce que nous nommons de la discrimination à l'envers! Comment ces véhicules peuvent-ils se rentabiliser s'ils ne peuvent desservir que des personnes handicapées? Par les contrats de transport institutionnels. En-dehors de ces contrats, ils ne sont pas disponibles.

Ces permis restreints auraient dû forcer la main à l'industrie pour desservir la clientèle des personnes handicapées. Mais non, au contraire, par réflexe de protectionnisme, l'industrie du taxi a plutôt combattu leur émission et demandé à la CTQ de restreindre leur exploitation. Encore une fois, les autorités se plient aux doléances des taxis et ... soutiennent la valeur de leurs permis.

Une autre difficulté de l'industrie est son morcèlement et son manque de coordination. Les titulaires des permis sont membres des intermédiaires ; ils sont en quelque sorte leurs clients car ils paient une cotisation pour ces services de répartition. Ils louent leurs taxis à des chauffeurs réputés être des « entrepreneurs indépendants », concept accommodant pour celui qui refusera toute responsabilité. Ce sont les chauffeurs aussi qui assument les risques et les aléas de la fluctuation de la demande⁴. Personne n'est le patron de personne. En fait ce sont les

⁴ « Les récessions économiques n'ont pas les mêmes répercussions sur l'industrie du taxi que sur les autres secteurs. Dans la majorité des cas, lors de récessions, l'offre chute en même temps que la demande; tandis que dans l'industrie du taxi, l'offre augmente, mais la demande baisse. » - Hara Associates, Ville d'Ottawa, Économie des taxis : ancienne et nouvelle réalité, octobre 2015, page 3.

Voir : http://documents.ottawa.ca/sites/documents.ottawa.ca/files/documents/otlrsr_taxi_economics_fr.pdf.

autorités qui ont permis, peu à peu, par laxisme et complaisance, la déresponsabilisation de l'exploitation du service de taxi.

Il est absolument nécessaire que l'industrie puisse agir collectivement pour offrir des services moins rentables mais requis dans l'intérêt public. C'est le cas du transport par taxi adapté.

Nos conclusions

- 1) Il y a de l'argent dans l'industrie du taxi, mais il n'est pas investi dans les bons outils de développement et du service à la clientèle ;
- 2) Là où les autorités assument leurs responsabilités et prennent les moyens pour atteindre les objectifs fondamentaux de la réglementation, on maintient la qualité du service et le professionnalisme de l'industrie; c'est le cas de Londres;
- 3) La réglementation du transport par taxi n'a pas pour objet de faire plaisir aux exploitants de taxi; par laxisme et complaisance, on a laissé la déresponsabilisation s'installer dans les relations entre les partenaires de cette industrie ;
- 4) UberX et la dérèglementation débridée n'ont aucun rapport avec ces principes fondamentaux qui dictent nos lois et nos règlements en matière de transport ;
- 5) Le transport par taxi est un service public essentiel dans chacune de nos communautés. Il mérite que nos autorités s'en occupent davantage pour le soutenir, améliorer son service et son professionnalisme, et pour faire en sorte qu'il joue pleinement son rôle de partenaire de transport public en desservant adéquatement les clientèles les plus vulnérables dont les personnes handicapées.
- 6) **Les autorités doivent prescrire aux intermédiaires en service de taxi l'obligation d'offrir aux personnes handicapées un service équivalent à celui qu'ils offrent à l'ensemble de la population, notamment en se dotant de véhicules capables de transporter les personnes en fauteuil roulant motorisé et en rendant ces véhicules disponibles pour offrir un véritable service de taxi à la demande.**
- 7) Si UberX ou d'autres intermédiaires virtuels veulent offrir un service de transport rémunéré de personnes par automobile, cela devrait se faire sur la base des exigences que les autorités prescrivent pour le transport par taxi. Pourquoi faudrait-il qu'il en soit autrement? Et ces exigences devraient être plus élevées que celles qui prévalent présentement: formation des chauffeurs, gabarit des véhicules, respect de la tarification établie par la Commission des transports du Québec, relations de travail employeurs/employés entre le titulaire du permis et son chauffeur, et obligation faite aux intermédiaires de desservir les personnes handicapées notamment en disposant de véhicules adaptés en nombre suffisant pour répondre à la demande de façon équivalente à leur offre de transport régulier.

Qui peut offrir aux personnes handicapées un service de taxi équivalent à celui dont dispose l'ensemble de la population?

• Qui est Kéroul?

Kéroul est un organisme à but non lucratif dédié au développement de l'accessibilité du tourisme et de la culture pour les personnes à capacité physique restreinte.

Fondé en 1979 par André Leclerc qui en est toujours le président-directeur général, Kéroul est reconnu par le ministère du Tourisme du Québec depuis 1987 comme son interlocuteur privilégiée en matière d'accessibilité.

Les cotes d'accessibilité des établissements touristiques déterminées par les évaluations de Kéroul sont les seules reconnues et publiées par le ministère du Tourisme du Québec et les associations touristiques régionales du Québec.

Kéroul forme aussi le personnel de première ligne dans l'industrie du tourisme et des transports. Plus de 25 000 travailleurs ont suivi le cours *Service complice* depuis 1985.

Enfin Kéroul a organisé le premier ***Sommet mondial Destinations pour tous*** à Montréal en 2014 qui a attiré 360 participants provenant de 30 pays et de nombreuses et organisations internationales dont l'ONU, l'OMT et l'OACI.

• Que fait Kéroul dans le dossier du taxi ?

Pas de transport, pas de tourisme.

Le lien entre transport et tourisme est évident. Voilà pourquoi Kéroul intervient pour faciliter l'accès des différents modes de transport : transport aérien, transport maritime, par autocars, le métro de Montréal et le taxi.

Dans cette chaîne des différents modes de transport utilisés lors d'un voyage d'une personne handicapée, le taxi s'avère souvent le maillon faible sinon le chaînon manquant. Voilà donc pourquoi Kéroul est intervenu à plusieurs et à différents niveaux pour faire valoir le droit et la nécessité pour les personnes handicapées de disposer d'un véritable service de taxi.

André Leclerc est membre du *Comité consultatif communautaire d'Aéroports de Montréal* et membre du *Conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal*. Il préside également le *Comité sur l'accessibilité universelle de l'industrie du taxi de Montréal* créé par le CA du Bureau du taxi de Montréal.

Kéroul a été conférencier à de nombreuses conférences de TRANSED (*International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons*), une référence internationale en matière de transport pour les personnes handicapées ou âgées.

Kéroul a également été invité à présenter ses recommandations en matière de taxis accessibles devant les membres de *l'International Association of Transportation Regulators (IATR)* à leurs congrès annuels de 2014 et 2015.

On trouvera à l'Annexe 1 le relevé des interventions de Kéroul en matière de transport par taxi.

• **Quelle est la recommandation de Kéroul?**

Kéroul demande essentiellement que **les personnes handicapées puissent bénéficier d'un service de transport par taxi équivalent à celui dont profite l'ensemble de la population.** Comment cela se traduit dans les faits?

1- Un service de taxis accessibles disponibles sur appel

Comme la plupart des clients partout au Québec commandent leur taxi par voie de communication (téléphone ou autre application technologique), **c'est sur appel que le service de taxi accessible aux personnes handicapées devrait être requis et disponible après un délai d'attente raisonnable.**

À Montréal, ce délai d'attente raisonnable devrait être de l'ordre de 30 minutes après l'appel. Ce service devrait être disponible 24h sur 24, 7 jours par semaine. Ailleurs, le service équivalent devra être jugé sur la base du service de taxi offert dans la communauté.

2- Une responsabilité des intermédiaires en service de taxi

La responsabilité de rendre ce service disponible doit être attribuée aux intermédiaires en service de taxi. Elle ne doit pas reposer sur les épaules d'individus mais de l'ensemble de l'industrie représentée ici, dans son offre de service, par les intermédiaires.

3- Une obligation réglementaire

Les autorités responsables de la réglementation du transport par taxi (le MTQ et le BTM) doivent obliger les intermédiaires en service de taxi à disposer de véhicules accessibles dans leurs flottes et à offrir ce service de transport aux personnes handicapées de façon équivalente au service de taxi qu'ils offrent à l'ensemble de la population.

La section suivante explique pourquoi ce service doit être offert par l'industrie du taxi et pourquoi les autorités doivent en prescrire l'obligation.

• **Pourquoi offrir ce service alors que les personnes handicapées bénéficient d'un service de transport adapté subventionné?**

Il ne faut pas confondre le service de transport adapté public et le service de taxis accessibles. Le premier est un service financé par le ministère des Transports du Québec afin d'offrir un service de transport collectif aux personnes handicapées. Ce service est disponible pour la clientèle admise, selon des règles strictes seulement, et à la suite d'une réservation.

Le second est un véritable service de taxi offert à la requête des clients, peu importe le type de limitation, et peu importe que le client soit un résident local ou un touriste.

À contrario, peut-on faire valoir que les Montréalais n'ont pas besoin de taxi parce qu'ils disposent d'un service de transport en commun par autobus et métro?

• **Pourquoi l'industrie du taxi doit offrir un service de transport aux personnes handicapées?**

L'obligation d'offrir ce service se justifie par les raisons suivantes :

- 1) Par respect des droits fondamentaux des personnes handicapées ;
- 2) En conformité avec les notions fondamentales du développement durable ;
- 3) Pour s'adapter à l'évolution démographique de son marché ;
- 4) En conformité avec la nature publique du service de taxi ;
- 5) Pour se conformer à une recommandation de la Conférence européenne des ministres des transports et du Bureau de la concurrence du Canada.

1- Par respect des droits fondamentaux des personnes handicapées

La *Déclaration des droits de la personne handicapée* a été adoptée par l'Organisation des Nations Unies en 1975. Le Québec n'a pas tardé à inclure ces droits fondamentaux dans sa **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE** (L.R.Q., chapitre C-12) adoptée la même année⁵.

Ces droits fondamentaux sont reconnus depuis maintenant 40 ans!

La Charte québécoise des droits et libertés et la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* de l'ONU font mention du droit aux services de transport sans discrimination.

Mais qu'en est-il du respect des droits des personnes handicapées? Laissons le Secrétaire général de l'ONU s'exprimer à cet égard :

⁵ On trouvera à l'Annexe 2 un relevé des principaux textes de loi concernant les droits fondamentaux des personnes handicapées, ainsi que de quelques extraits significatifs.

« Les questions relatives au handicap gagnent progressivement en visibilité dans les résultats des conférences et sommets mondiaux consacrés au développement. Il faut toutefois que les engagements pris soient transposés en mesures concrètes. Les droits et les préoccupations de plus d'un milliard de personnes handicapées doivent être intégrés dans le corps des processus de développement. »⁶ (Nous soulignons)

Outre le respect des droits fondamentaux, nous soumettons qu'un encadrement public de ce service de transport desservant les personnes handicapées vaut mieux que la multiplication des recours en accommodements raisonnables devant la *Commission des droits et libertés de la personne*. (Voir la note sur l'accommodement raisonnable à l'Annexe 2.)

2- En conformité avec les fondements 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. »⁷ Les trois piliers du développement durable sont l'écologie, le social et l'économie.

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.

Un développement durable doit être inclusif.

L'Organisation des Nations Unies (ONU) et le gouvernement du Québec le reconnaissent maintenant. En septembre 2015, l'ONU a adopté ses nouveaux objectifs de développement durable pour l'horizon 2030⁸. L'objectif no 11 vise à « **Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables.** »

Le gouvernement du Québec a également reconnu, dans sa nouvelle *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*, publiée en novembre 2015⁹, que l'accessibilité des personnes handicapées est un élément indissociable de la notion du développement durable.

Voilà qui reflète tout à fait la philosophie de Kéroul et son entendement du développement durable.

⁶ Organisation des Nations Unies, *Réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement et autres objectifs de développement adoptés au niveau international pour les personnes handicapées*, Rapport du Secrétaire général, Soixante-sixième session, 17 juillet 2011.

⁷ Rapport Brundtland, 1987. Voir Wikipédia.

⁸ Voir : <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>

⁹ La nouvelle Stratégie reconnaît les droits des personnes handicapées prévus par la Charte des droits et libertés du Québec et par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (page 14 du document). Notamment, l'orientation 4 de la Stratégie, "Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques", prévoit que l'accessibilité universelle doit être visée afin de permettre à tous d'exercer leurs droits et d'avoir la possibilité de travailler (page 19 du document). Voir l'énoncé de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*:

http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/developpement/strategie_gouvernementale/strategie-DD.pdf

3- Pour s'adapter à l'évolution démographique de son marché

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 dans les principales villes du Québec.

4- En conformité avec 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 :

- ◆ Un service de transport indispensable à la vie urbaine où les besoins de déplacements à la dernière minute sont innombrables.
- ◆ Un maillon essentiel à la chaîne de transport public.
- ◆ Un ingrédient de base du cocktail transport qui permet à des citoyens de ne pas posséder d'automobile.
- ◆ Un service de transport essentiel pour certaines clientèles plus vulnérables comme les personnes âgées ou handicapées, les écoliers, et les touristes.

La réglementation du transport par taxi est édictée par les autorités afin d'assurer la **disponibilité** et la **qualité** de ce service 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**.

Voilà les fondements de la réglementation du transport par taxi. Il n'est pas inutile de les rappeler ici alors qu'une entreprise sans scrupule, qui ne respecte aucune loi, est invitée en commission parlementaire pour tenir son discours de dérèglementation.

S'appuyant sur ces fondements, il n'est pas inutile de rappeler que la réglementation du transport par taxi vise la qualité du service offert à la clientèle et n'a pas pour objectif de faire plaisir aux exploitants des taxis.

5- Pour se conformer à une recommandation de la Conférence européenne des ministres des Transports et du Bureau de la concurrence du Canada

La position de Kéroul est conforme à la recommandation que formulait, il y a exactement 20 ans, la *Conférence européenne des ministres des transports* (CEMT) :

« 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 »¹⁰.

Dans son rapport récent sur la « *Modernisation de la réglementation régissant l'industrie canadienne du taxi* »¹¹, le Bureau de la concurrence du Canada va aussi dans le même sens :

« Les organismes de réglementation pourraient fixer un nombre suffisant d'options d'accessibilité pour les résidents et visiteurs ayant un handicap, notamment en obligeant les compagnies de taxi à consacrer un pourcentage donné de leur flotte de véhicules aux services accessibles. Bon nombre de municipalités délivrent une catégorie distincte de plaques d'immatriculation aux taxis accessibles et sont conscientes que les chauffeurs qui utilisent ce genre de véhicule assument des coûts d'équipement supplémentaires et passent plus de temps avec chaque passager, ce qui réduit le nombre de courses qu'ils effectuent. » (Nous soulignons)

Toutes ces raisons que nous venons d'évoquer devraient inciter les autorités à passer de la parole aux actes et à adopter les mesures réglementaires requises afin que les personnes handicapées puissent bénéficier d'un service de transport par taxi équivalent à celui dont dispose l'ensemble des citoyens du Québec.

Nous ajoutons aussi que de fixer un pourcentage de véhicules accessibles n'est pas suffisant, encore faut-il que ce service soit disponible de façon équivalente au service offert à l'ensemble de la population.

¹⁰ CEMT, Résolution No 94/2, L'accès aux taxis pour les personnes à mobilité réduite, CEMT/CM(94)8.

¹¹ Voir le rapport daté du 26 novembre 2015 au : <http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/04007.html>

• **Pourquoi présenter cette recommandation aux membres de la Commission parlementaire chargée d'arbitrer ce conflit entre les taxis et UberX ?**

Les fondements publics de la réglementation du transport par taxi sont mis en péril par l'entreprise UberX qui offre un service de transport qui ne respecte aucun règlement, aucune loi. Et nous sommes surpris de voir le gouvernement du Québec, garant de l'encadrement juridique et réglementaire des services de transport, inviter ainsi une telle entreprise en cette enceinte où justement la population du Québec adopte par le biais de nos représentants les lois qui nous gouvernent¹².

Si nous soutenons l'industrie du taxi dans ce débat, c'est parce qu'elle est le produit de ce montage juridique adopté dans l'intérêt public, et parce que nous croyons que cette industrie doit faire valoir l'intérêt public de son service, notamment en répondant favorablement à notre recommandation. Nous ne croyons pas qu'UberX soit en mesure d'offrir un tel service.

Est-ce qu'on veut remettre en question certains éléments de la réglementation du taxi? Très certainement. Le gouvernement aurait pu entreprendre une telle révision du cadre juridique et réglementaire du transport par taxi dans un climat plus serein, sans attendre l'apparition d'une entreprise pirate qui, par arrogance et mauvaise foi, bouscule tout où elle s'implante.

Nous pouvons énumérer ici quelques éléments du cadre juridique du transport par taxi qui mériteraient de sérieuses remises en question :

- 1) La valeur marchande des permis;
- 2) La déresponsabilisation de l'industrie par la pratique de la location des taxis à des soi-disant « entrepreneurs indépendants », les chauffeurs;
- 3) La délimitation des territoires de taxi qui ne correspond plus à la réalité du développement urbain des dernières décennies;
- 4) L'émission de permis de taxi restreints qui, par décision de la Commission des transports du Québec, ne peuvent transporter que des personnes handicapées...¹³ Une discrimination à l'envers! Une situation unique au Québec.

¹² Rappelons ici cette déclaration récente d'un membre du gouvernement du Québec : « *Ce qui est en jeu, c'est une entreprise qui veut faire un projet au Québec et qui ne respecte pas les lois québécoises. Lorsque c'est le cas, qu'est-ce que le gouvernement fait pour faire respecter ses lois? On va devant les tribunaux.* » - David Heurtel, Ministre de l'Environnement et du Développement durable, le 29 février 2016.

(http://quebec.huffingtonpost.ca/2016/02/29/quebec-contre-energie-est_n_9352434.html)

¹³ Depuis 2002, la Ville d'Ottawa a émis progressivement 187 permis de taxi accessible, ce qui représente 16 % de tous les taxis. Ces taxis peuvent bien évidemment transporter tous les clients mais doivent donner priorité aux personnes handicapées. L'entreprise garantit un service « pratiquement sur le champs » pour les personnes à mobilité réduite.

(http://documents.ottawa.ca/sites/documents.ottawa.ca/files/documents/otlrsr_accessibility_fr.pdf)

Pourquoi de tels biais se sont développés dans le cadre juridique du transport par taxi ? Notre explication est un mélange de laxisme et de complaisance de la part des autorités. Laxisme parce qu'on laisse faire, qu'on laisse se développer des pratiques que l'on considère illégales mais qui se généralisent par l'absence de vigilance. Les contrôles demandent des efforts, des effectifs, du temps. Le laisser-faire ne coûte rien à court terme... C'est ainsi que sont apparues :

- la valeur marchande des permis, parce qu'on a accepté que les permis puissent être cédés à un tiers,
- la pratique de la location des taxis, parce que c'est plus facile à gérer, etc.

Ces biais sont maintenant considérés comme des droits acquis pour les titulaires des permis. Et d'une certaine façon, ces biais sont responsables de l'immobilisme de l'industrie à cause de son morcèlement et de sa fixation sur la valeur marchande des permis comme finalité au lieu du service à la clientèle.

Complaisance aussi, parce qu'on cède toujours à ceux qui revendiquent le plus fort et qu'on ne veut pas heurter ses « partenaires », « sa clientèle ».

Nous nous éloignons du transport des personnes handicapées? Pas tout à fait.

Pour illustrer notre propos, nous voulons rappeler aux membres de cette Commission parlementaire que **l'article 63 du Règlement sur le service de transport par taxi prévoit que tous les intermédiaires en service de taxi desservant plus de 20 taxis doivent compter au moins un taxi accessible.** Cet article a été adopté par le gouvernement du Québec en 2002. Il n'a jamais été appliqué. Il n'a jamais été révoqué. Laxisme. Complaisance.

Un autre exemple : celui du professionnalisme des chauffeurs de taxi à Londres. Le transport par taxi y est reconnu à travers le monde pour le professionnalisme des chauffeurs et la qualité des véhicules. C'est un modèle, une référence mondiale.

Or il n'y a pas de permis de taxi à Londres.

Pas de permis de taxi = pas de revente = pas de location.

Le seul permis qui compte c'est celui du chauffeur de taxi. C'est un permis de travail, une carte de compétence, qui ne peut pas être cédé à un tiers. Les exigences sont très élevées pour obtenir ce permis de travail, et les examens sont fort rigoureux. C'est plus compliqué à gérer que de fixer un nombre de taxis et de laisser faire... Le titulaire du permis de chauffeur de taxi de Londres n'a pas à investir une somme faramineuse pour un permis administratif avant de commencer à travailler : il n'a qu'à faire l'acquisition de son coffre d'outils, soit le fameux taxi londonien. Le lien avec le transport par taxi des personnes handicapées?

TOUS LES TAXIS DE LONDRES SONT ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES.

ILS PEUVENT TOUS EMBARQUER UNE PERSONNE EN FAUTEUIL ROULANT.

Cette obligation a été inscrite dans une loi adoptée en 1985. Les taxis ont eu 15 ans pour s'y conformer, l'échéance étant fixée au 1^{er} janvier de l'an 2000. C'est en s'inspirant du cas de Londres que nous répondons à l'Annexe 6 aux questions fondamentales soulevées dans le document de consultation produit par le ministère des Transports.

• **Nos conclusions**

1. Il y a de l'argent dans l'industrie du taxi, mais il n'est pas investi dans les bons outils de développement et du service à la clientèle ;
2. Là où les autorités assument leurs responsabilités et prennent les moyens pour atteindre les objectifs fondamentaux de la réglementation, on maintient la qualité du service et le professionnalisme de l'industrie;
3. La réglementation du transport par taxi n'a pas pour objet de faire plaisir aux exploitants de permis de taxi;
4. UberX et la dérèglementation débridée n'ont aucun rapport avec les principes fondamentaux qui dictent nos lois et nos règlements;
5. Le transport par taxi est un service public essentiel dans chacune de nos communautés. Il mérite que nos autorités s'en occupent davantage pour le soutenir, améliorer son service et son professionnalisme, et pour faire en sorte qu'il joue pleinement son rôle de partenaire de transport public en desservant adéquatement les clientèles les plus vulnérables dont les personnes handicapées.
6. **Les autorités doivent prescrire aux intermédiaires en service de taxi l'obligation d'offrir aux personnes handicapées un service équivalent à celui qu'ils offrent à l'ensemble de la population, notamment en se dotant de véhicules capables de transporter les personnes en fauteuil roulant motorisé et en rendant ces véhicules disponibles pour offrir un véritable service de taxi à la demande.**
7. Si UberX ou d'autres intermédiaires virtuels veulent offrir un service de transport rémunéré de personnes par automobile, cela devrait se faire sur la base des exigences que les autorités prescrivent pour le transport par taxi. Pourquoi faudrait-il qu'il en soit autrement ? Et ces exigences devraient être plus élevées que celles qui prévalent présentement : formation des chauffeurs, gabarit des véhicules, respect de la tarification établie par la Commission des transports du Québec, relations de travail employeurs/employés entre le titulaire du permis et son chauffeur, et obligation faite aux intermédiaires de desservir les personnes handicapées notamment en disposant de véhicules adaptés en nombre suffisant pour répondre à la demande de façon équivalente à leur offre de transport régulier.

Kéroul considère les recommandations formulées devant cette Commission par le Regroupement des Intermédiaires de Taxi de Québec (RITQ) et par le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPCDIT) comme des manifestations d'ouverture de l'industrie du taxi à la sienne qui vise à ce que l'industrie du taxi offre un véritable service de taxi aux personnes handicapées utilisant un fauteuil roulant.

En effet, le RITQ recommande d'« *Instaurer l'obligation, pour tout transporteur de personnes d'offrir le service en continu et d'accepter toute clientèle sans distinction ni discrimination, à l'exception de raisons liées à la sécurité* »¹⁴.

Pour sa part, le CPCDIT demande de « *Continuer à soutenir le taxi comme réponse privilégiée aux besoins des clientèles en transport adapté* »¹⁵.

En 2016, nous devrions retenir l'équation suivante :

≠ accessible = ≠ acceptable

¹⁴ Mémoire présenté par le RITQ à la Commission des transports et de l'environnement, février 2016, page 27.

¹⁵ Un scandale nommé UBER Québec, Mémoire du CPCDIT, Québec, février 2016, page 32.

Annexe 1

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'obligation 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 (COSPP6)** », 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 2013¹⁶.
- 19- **Présidence du Comité sur l'accessibilité universelle de l'industrie du taxi de Montréal**. Début des travaux en mai 2015.
- 20- **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.
- 21- « **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 au conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal, le 19 juin 2014.
- 22- **Conférencier invité lors du Congrès annuel de l'International Association of Transportation Regulators (IATR)** afin de présenter le point de vue de Kéroul sur le projet de réglementation modèle de l'IATR sur la disponibilité du service de taxi accessible (Nouvelle-Orléans, septembre 2014).
- 23- Invitation reprise lors du congrès 2015 de l'IATR à Montréal; Isabelle Ducharme, présidente du conseil de Kéroul a participé à l'atelier portant sur l'avenir des taxis accessibles.
- 24- **Conférencier lors du Congrès TRANSED**, Lisbonne, juillet 2015.
- 25- « **Disponibilité des taxis accessibles aux personnes handicapées** », mémoire de Kéroul présenté au ministre des Transports du Québec lors de sa consultation sur l'avenir du taxi, Montréal, 12 août 2015, 5 pages.

¹⁶ André Leclerc a été désigné 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 2

Relevé des lois et des engagements à l'égard des droits des personnes handicapées

Les droits fondamentaux des personnes handicapées sont édictés notamment par les textes suivants, présentés par ordre chronologique, desquels nous citons quelques extraits significatifs :

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. »

L'accommodement raisonnable :

« *L'accommodement raisonnable est un moyen utilisé pour faire cesser une situation de discrimination fondée sur le handicap, la religion, l'âge ou tout autre motif interdit par la Charte. L'accommodement raisonnable est une obligation. En effet, les employeurs et les fournisseurs de services sont obligés de rechercher activement une solution permettant à un employé, un client ou un bénéficiaire d'exercer pleinement ses droits. (...) Il n'y a pas d'obligation d'accommodement en cas de contrainte excessive. La contrainte peut être considérée comme excessive dans les cas où l'accommodement crée : une dépense difficile à absorber pour une entreprise (...).* » -Commission des droits de la personne et de la jeunesse¹⁷

¹⁷ <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/responsabilites-employeurs/Pages/accommodement.aspx>.

La LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPEES, (Québec, 1978)**La CHARTE CANADIENNE DES DROITS ET LIBERTES (Canada, 1982)****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 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE POUR ACCROITRE LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPEES, «À PART ENTIÈRE: POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ» (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 »

Annexe 3

a) 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 n'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.¹⁸
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 aux questions et a raccroché avant la fin de la conversation.

Compagnie de Taxi	Téléphone	Temps de service
Taxi Rosemont et Taxi Boisjoly	(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. « <i>Ils m'on raccroché la ligne au nez.</i> »
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.

¹⁸ « Kéroul dépose un mémoire sur les taxis adaptés et en fait les frais », communiqué de presse, Montréal, le 1^{er} décembre 2010.

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 adaptés. À preuve, ce dépliant promotionnel :



**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 3

b) La situation sur le territoire de l'Agglomération de Québec

L'essentiel des taxis et des intermédiaires offre aux personnes ayant des limitations un service répondant aux besoins. Deux pratiques méritent d'être soulignées pour la Coopérative 5191 :

- **GPS et tablette embarquée** : Cela a ajouté la possibilité de savoir où est rendu le véhicule, de connaître son numéro et faciliter le processus de plaintes et commentaires. Cela permet de rappeler les règles entourant le service à la clientèle, notamment l'acceptation obligatoire des animaux d'assistance et l'assistance à l'embarquement.
- **Système d'autodiscipline de la Coop** : avec des inspecteurs internes et d'un comité de discipline, la Coop 5191 a amélioré son service. Pour des personnes ayant des limitations, un inspecteur peut se déplacer pour recueillir la plainte. Bien que les sanctions soient confidentielles, nous savons qu'elles ont un certain effet dissuasif.

La perfection n'étant pas de ce monde, il est donc possible de recourir plus facilement contre les discriminations touchant la clientèle handicapée. Sanctions internes, Commission des Transports du Québec et Commission des droits de la personne, autant de recours possibles pour améliorer le respect des droits de la personne.

Cependant, **pour les personnes requérant un véhicule taxi adapté aucune offre n'est disponible dans des délais équivalents à l'offre de transport public adapté**. Le STAC, Service de transport adapté de la Capitale, permet de réserver jusqu'à 18h00 la veille un transport pour le lendemain. Le *Regroupement des organismes de personnes handicapées de la Capitale-Nationale* (ROP03) a réalisé deux enquêtes sur la disponibilité de taxis adaptés. À l'automne 2013, le ROP03 obtient les résultats suivants :

Taxi Coop Beauport - Taxi Saint Foy Sillery - Taxi Charlesbourg - Coop 5191	Aucune offre, tous les taxis adaptés travaillent pour le STAC.
Taxi Laurier (Sainte Foy)	Tous les taxis adaptés travaillent pour le STAC, éventuellement possible avec réservation 2 jours d'avance, en dehors des heures de pointe.
Taxi Accessible (Québec) :	Réservation au moins 24 heures à l'avance

À l'automne 2015, le ROP03 obtient les résultats suivants :

TaxiCoop 5191	Aucune offre, suggère d'appeler le STAC pour des références de taxis privés adaptés
STAC	Renvoi à Autobus Auger et Taxi Laurier
Autobus Auger (permis de taxi pour Lévis)	Pas de déplacement Québec-Québec, facturation au taximètre
Taxi laurier	Minimum de 30\$, passé 30\$, coût du taximètre Réservation préférablement hors heures de pointe avant 16h00 la veille, sinon 1 heure d'attente Possibilité de faire du Québec-Québec

Le *Comité d'Action des Personnes Vivant des Situations de Handicap* (CAPVISH) a comme principale mission de faire progresser la cause des personnes ayant une incapacité motrice de la région de la Capitale-Nationale, afin qu'elles puissent avoir une place réelle pour jouer leur rôle de citoyens dans toutes les sphères de la société. Le CAPVISH a été informé de l'offre de Taxi Laurier. Pour le moment, la décision a été prise par le conseil d'administration, de ne pas poursuivre Taxi Laurier puisque le choix a été fait entre avoir aucun service et la pratique illégale de surfacturation. Ce choix a été difficile, mais le maintien d'une offre de taxi accessible a été priorisé, en attendant l'évolution du dossier du transport par taxi versus Uber.

Uber et ses équivalents :

Poursuivi dans plusieurs juridictions pour discrimination, les intermédiaires virtuels de transport rémunéré annoncent des services avec véhicule accessible. L'opacité de l'offre réelle nous fait douter de la plus-value d'Uber et équivalents pour permettre des services accessibles que nous savons absents depuis au moins À part Égale en 1984 (page 300). Nos réserves sont d'ailleurs partagées par le Commissaire à la concurrence du Canada, une instance ayant pourtant à cœur l'abolition de toute règle entravant la libre concurrence.

En conséquence, pour améliorer significativement l'accès des personnes ayant des limitations aux services taxi ou équivalent, nous demandons que dès la fin de la Commission, un blitz de rencontres entre les acteurs publics et privés concernés, dont Kéroul et la COPHAN (voir ci-après), aient lieu pour que le projet de Loi à venir contribue à garantir les droits conformément aux engagements identifiés de l'annexe 2 ci-dessus.

Annexe 4

De l'utilité de la menace

À titre de membre du Conseil d'administration du Bureau du taxi de la Ville de Montréal, André Leclerc préside le *Comité sur l'accessibilité universelle de l'industrie du taxi de Montréal*. Ce Comité est composé de représentants des intermédiaires en service de taxi, d'organismes représentant les usagers et les autorités régulatrices.

Le Comité a débuté ses travaux en mai 2015 en se basant sur cette recommandation de la *Commission sur le transport et les travaux publics de la Ville de Montréal* :

« R-13 Mandater le Bureau du taxi de Montréal et le Service des infrastructures, voirie et transports 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. » (Nous soulignons)

Dès la deuxième réunion tenue en juin 2015, **les membres du Comité acceptaient de transmettre au Conseil d'administration du BTM les recommandations à l'effet que les intermédiaires soient tenus d'offrir un service de taxis adaptés à 30 minutes d'avis, 24h/24 et 365 jours / an.**

... Pendant ce temps, le premier ministre avançait que « *les nouvelles technologies sont là pour rester* » et le ministre des Transports du Québec disait que : « *Les taxis doivent se moderniser pour survivre* » (9 juillet 2015) et invitait l'industrie du taxi à lui soumettre ses plans et ses recommandations face à l'implantation d'UberX. Le premier ministre envisageait même légaliser cette forme de service de transport¹⁹.

Les représentants de la clientèle au sein du Comité étaient ravis du consensus obtenu aussi rapidement.

Mais lors des réunions subséquentes, les représentants ont demandé de consulter les autres intermédiaires, puis ont multiplié les objections et les remises en question de telle sorte que les recommandations du Comité n'ont jamais été transmises au CA du BTM.

... Simultanément, le maire de Montréal et le ministre des Transports du Québec déclaraient clairement que le service d'UberX est illégal²⁰.

¹⁹ Quebec Premier Couillard [open to legalizing UberX-style modes of transportation](http://montrealgazette.com/business/local-business/quebec-premier-couillard-open-to-legalizing-uberx-style-modes-of-transportation), The Canadian Press, August 16, 2015. (<http://montrealgazette.com/business/local-business/quebec-premier-couillard-open-to-legalizing-uberx-style-modes-of-transportation>)

²⁰ Poëti, [ferme devant Uber : « une concurrence tout à fait déloyale »](http://m.radio-canada.ca/nouvelles/actualite/2015/08/25/001-poeti-robert-uber-manifestation-taxi-industrie-illegalite-jean-nicolas-guillemette.shtml), Radio-Canada, 28 août 2015. (<http://m.radio-canada.ca/nouvelles/actualite/2015/08/25/001-poeti-robert-uber-manifestation-taxi-industrie-illegalite-jean-nicolas-guillemette.shtml>).

Y a-t-il un lien de cause à effet?

La souplesse et l'ouverture d'esprit des taxis seraient-elles proportionnelles aux menaces qui pourraient ébranler leur château de cartes et de permis?

Sans menace, revenons-nous à cette déclaration qu'un président de ligue de propriétaires de taxi lançait, il y a 15 ans, au cours d'une réunion au Bureau du taxi de Montréal :

*« Le transport des personnes handicapées,
c'est notre marché,
on le fait pas,
pis y a personne d'autre qui va le faire! »*

Annexe 5

De l'utilité du regroupement

Pour être en mesure d'ajuster son offre de service en fonction de l'évolution de la demande, l'industrie du taxi doit être capable d'agir collectivement.

Jusqu'ici, on a établi une « culture d'entreprise » qui a engendré le morcellement des joueurs, annihilé la ligne d'autorité et généralisé la déresponsabilisation. Sous prétexte de relations d'affaires entre « entrepreneurs indépendants », personne n'est le patron de personne, personne n'est responsable.

Les ligues de propriétaires de taxi ont été abolies parce qu'elles se sont transformées en organismes de protectionnisme de leur territoire, de leur marché local, de leurs permis.

En abolissant les ligues, le gouvernement a offert à l'industrie de se regrouper dans une association professionnelle regroupant tous les détenteurs de permis de chauffeur de taxi. Ils n'ont jamais été capables de s'entendre et de s'organiser de telle sorte que les dispositions de la loi ont été révoquées. (Le Regroupement des Intermédiaires de taxi de Québec (RITQ) reprend cette recommandation à la page 27 du mémoire déposé à la Commission.)

Les seuls organismes qui peuvent maintenant regrouper l'industrie et agir sur la diversité de l'offre de transport par taxi sont les intermédiaires en service de taxi.

C'est sur eux que nous recommandons de porter la responsabilité d'une offre de service de transport par taxis accessibles.

Mais la Ville de Montréal refuse d'obliger les titulaires de permis de taxi à faire partie d'un intermédiaire. On compte maintenant près de 1 400 taxis indépendants à Montréal. Comment les joindre ? Comment les mobiliser ? Comment les discipliner ?

Montréal qui se veut une *ville intelligente* et qui prétend moderniser son industrie du taxi maintient quand même une part importante de son offre de transport par taxi dans une situation digne de l'époque des fiacres. Navrant.

Et c'est la Ville qui va développer une application pour ceux qui veulent passer sous le radar ?

Annexe 6

Nos réponses aux questionnements du ministère des Transports du Québec

Voici nos réponses aux questions soulevées dans le document de consultation du Ministère.

1. Le maintien des responsabilités de l'État pour assurer la sécurité des passagers

1.1. Ces normes devraient-elles être applicables à tout type de transport rémunéré de personnes par automobile ?

- OUI. La formation de base des chauffeurs de taxi devrait être exigée. Elle ne concerne pas uniquement la connaissance du territoire : connaissance de la loi sur le transport par taxi, des droits de la personne et des droits des personnes handicapées, des peines en cas de non respect des obligations professionnelles des chauffeurs, éléments de comptabilité et de fiscalité, service à la clientèle, comment accueillir une personne handicapée, éléments de sécurité, que faire en cas d'urgence, premiers soins, etc.

1.2. Ces normes devraient-elles être plus sévères ou plus souples ?

- PLUS SÉVÈRES. Notamment en regard des véhicules (âge, gabarit, propreté) et du professionnalisme des chauffeurs (accueil, respect de la clientèle, langues parlées, propreté).

1.3. Est-ce qu'une formation devrait être exigée à l'ensemble des conducteurs rémunérés de personnes par automobile ?

- OUI. Voir la réponse à la question 1.1.

2. L'amélioration des services offerts à la clientèle

2.1. Comment réviser l'encadrement du transport rémunéré de personnes afin de permettre la compétitivité et, en parallèle, l'amélioration des services ?

- Permettre la compétitivité, cela ne veut pas dire permettre à n'importe qui de faire n'importe quoi ; il faut des conditions de compétitivité équitables. Et pour un véritable contexte de compétitivité, il faut que de nouveaux joueurs puissent apparaître sur le marché et d'autres disparaissent. Le problème avec l'industrie du taxi, c'est que les mauvais joueurs, les non performants, ceux qui donnent un mauvais service, etc. ne disparaissent pas: les autorités n'osent plus révoquer de permis de taxi sous prétexte que la pénalité serait trop grande considérant leur valeur marchande. Ce faisant elles consolident la valeur de ces permis, entraînant le système dans un cercle vicieux. Dans la pire des situations, on obligera le mauvais titulaire à vendre son permis à un autre au même prix qu'un chauffeur de taxi professionnel et consciencieux qui aura donné un excellent service tout au long de sa carrière.

- Il sera difficile d'éliminer les permis de taxi à court terme. Tout le système de la réglementation du transport des personnes par automobile doit reposer sur la qualité professionnelle des chauffeurs, le véhicule, la responsabilité des transporteurs (chauffeurs, propriétaires des taxis, intermédiaires), et la capacité des transporteurs d'offrir des services spécialisés requis dans l'intérêt public tel que le transport des personnes en fauteuil roulant.

2.2. Quel devrait être le rôle du gouvernement en matière d'amélioration de la qualité des services, notamment le transport adapté ?

- À tout le moins, maintenir le financement ! La population du Québec vieillit et le handicap augmente avec l'âge. Ajoutons à cela que les efforts d'inclusion des personnes handicapées portent fruit : des entreprises engagent des personnes handicapées, le taux de diplomation augmente et nombre de professionnels sont handicapés et poursuivent une carrière exemplaire. C'est donc dire que la demande ira en progressant et que la clientèle, mieux formée et connaissant davantage ses droits, sera plus exigeante.
- Ceci étant dit, et les taxis étant des partenaires très important pour cette offre de service public, le gouvernement pourrait lui-même permettre plus de souplesse dans la gestion de ce service. Par exemple, pourquoi ne pas mandater des intermédiaires en service de taxi de desservir directement un certain nombre des clients admis au transport adapté ? L'intermédiaire pourrait recevoir directement les requêtes des clients admis, les traiter, regrouper les clients et organiser les courses. Voilà qui libérerait les services de communication et répartition du transport adapté et permettrait de bonifier substantiellement le service offert.

2.3. Au-delà de l'amélioration des services, est-ce que le gouvernement devrait s'assurer de la protection du consommateur, notamment en matière de tarification ?

- BIEN SÛR ! Le cas des surcharges tarifaire d'UberX durant le temps des fêtes démontre bien la nécessité d'une tarification prescrite par les autorités. D'autres clientèles vulnérables pourraient être fortement pénalisées par une fluctuation de la tarification selon les circonstances ou selon la tête du client... pensons aux touristes, aux personnes âgées et bien sûr aux personnes handicapées.
- Maintenant la tarification prescrite pourrait représenter le maximum. Libres aux intermédiaires d'offrir un service à moindre coût. Ce serait déjà un grand vent de fraîcheur. Mais dans ce contexte, il ne faudrait pas que les personnes handicapées paient toujours le maximum sous prétexte qu'elles ont besoin d'aide.

3. La mise en place d'un environnement d'affaires équitables

3.1. Comment le gouvernement doit-il contrôler l'offre en transport ? Doit-il plutôt laisser le libre marché opérer ?

- Laisser le marché libre en matière de transport rémunéré de personnes par automobile engendrerait le chaos et il serait encore plus difficile pour les personnes handicapées à disposer d'un service de taxi à prix raisonnable.
- Nous ne sommes pas ici dans un marché très spécialisé : le coût d'entrée sur ce marché est nul dans la mesure où quiconque possède une automobile peut s'improviser transporteur.
- Finies, les qualifications professionnelles des chauffeurs ? la vérification de leur dossier criminel ? la vérification mécanique des autos ? la tarification ? Et quels tarifs devront payer les personnes handicapées pour leurs déplacements ?
- **La solution que nous préconisons** est une offre de service qui s'appuie sur les qualifications professionnelles des chauffeurs, la qualité des véhicules et la responsabilisation de tous les joueurs. Voir l'exemple de Londres que nous avons évoqué dans le mémoire : le service de taxi y est exemplaire et reconnu à travers le monde et... il n'y a pas de permis de taxi. Voici quelques suggestions pour y arriver :

1) Augmenter les exigences pour les chauffeurs :

- Une formation obligatoire plus intense et plus sélective ;

2) Un perfectionnement professionnel obligatoire des chauffeurs existants :

- Un perfectionnement sur la base de la reconnaissance des compétences des chauffeurs existants ;
- Une plus grande sévérité quant aux chauffeurs fautifs entraînant la révocation de leur permis de travail ;

3) Augmenter les exigences réglementaires pour les détenteurs de permis :

- Les taxis ne devraient être conduits que par le titulaire du permis de taxi ou son chauffeur à salaire et non locataire²¹ ;
- Des véhicules **plus récents et plus spacieux, dotés d'équipements liés à la sécurité** routière (feux avertisseurs, triangle, etc.) et à la sécurité publique (trousse de premiers soins, extincteurs, etc.) ;
- La révocation des permis des exploitants fautifs à répétition ;

4) De nouvelles conditions de transfert des permis de taxi :

²¹ Cette mesure aurait pour effet de mieux **responsabiliser les titulaires de permis de taxi** et de mieux **équilibrer l'offre et la demande**. Un propriétaire ne mettra pas en service un taxi dans des conditions de non rentabilité. Paradoxalement, il y a toujours des chauffeurs de taxi qui veulent louer un taxi pour tenter leur chance dans des conditions de rentabilité difficiles, augmentant l'offre alors que la demande est basse !

- N'autoriser les transferts des permis de taxi qu'aux chauffeurs ne détenant pas de permis de taxi, ou à un intermédiaire en service de taxi ;
- Obliger les entreprises titulaires de permis de taxi à les céder à des chauffeurs non titulaires de permis de taxi ou à un intermédiaire en services de taxi avant un terme de 10, 15 ou 20 ans ;

5) Une obligation de service public :

- Obliger les intermédiaires à offrir un service de taxi accessible équivalent au service offert à l'ensemble de la population ;
- N'émettre des permis de taxi restreint qu'aux intermédiaires en service de taxi ou à des chauffeurs qualifiés ne détenant aucun permis de taxi et disposant d'une entente avec un intermédiaire ;
- Éliminer la restriction de la clientèle que peuvent desservir les permis restreints ;
- Obliger les titulaires de permis à faire partie d'un intermédiaire en service de taxi afin que tous participent à cette offre de service de transport pour les personnes handicapées et autres services d'intérêt public.

3.2. Quelles devraient être les actions gouvernementales liées au marché secondaire de la revente des permis de propriétaire de permis de taxi ?

- La réglementation crée la rareté. Les autorités, par leur inaction, crée le larron. Plusieurs facteurs contribuent à la valeur marchande des permis de taxi :
 - 1) **la rareté** liée à la limitation du nombre ;
 - 2) **le marché**, le territoire, la demande, et les conditions de rentabilité ;
 - 3) **le risque**, presque nul ici quand les autorités n'osent plus révoquer de permis de taxi ... parce que la perte financière serait trop pénalisante... ;
 - 4) **la faiblesse des exigences** en matière d'exploitation du permis (véhicules, chauffeurs, taximètre, reçus manuscrits, etc.) ;
 - 5) **la facilité à opérer la business**, notamment en acceptant que les titulaires des permis confient leurs taxis à des locataires au lieu d'employés à salaire, laissant la porte ouverte au travail au noir, à l'irresponsabilité du locateur à l'égard du service offert par le soi-disant « entrepreneur indépendant » qui lui loue son taxi, à l'évitement fiscal, et au peu de contrôle sur les revenus et les dépenses, etc.
- La valeur marchande des permis de taxi reste un « produit dérivé » de la réglementation et de son administration. Si l'on applique plus rigoureusement les règles, et si, en plus, on augmente les exigences réglementaires, cela aura assurément un effet sur la valeur des permis.

- Le fait de « durcir la cible », comme nous le suggérons en réponse à la question précédente, permettrait de « ramollir » la valeur des permis. Vous en aurez une démonstration en évoquant ces mesures: les titulaires des permis vont arguer qu'elles vont diminuer la valeur de leur « fonds pension ». Ce sera bien la preuve d'un lien de cause à effet et que l'argent généré par l'industrie du taxi n'est pas investi dans les bons outils de gestion et de développement.
- Maintenant, si le gouvernement veut s'engager dans une attaque frontale et abolir le système des permis et donc leur valeur marchande, voilà qui change la donne. Comment pourrait-il s'y prendre ?
 - 1) Qu'il adopte les mesures citées précédemment : on a beau vouloir abolir un système encore faut-il savoir par quoi le remplacer !
 - 2) À cet ensemble de mesures, ajoutons une date limite aux transferts des permis de taxi, en décrétant dès aujourd'hui que dans 15 ou 20 ans les permis ne seront plus transférables. Les titulaires actuels auront 20 ans pour rentabiliser et amortir leur investissement. Même après 20 ans, ils pourront continuer à exploiter leur permis. Par la suite les permis de taxi s'élimineront par attrition et le contrôle de l'offre se fera sur la base des qualifications des chauffeurs et les exigences liées aux véhicules.
 - 3) C'est une façon de faire qu'a utilisé la Ville de Toronto qui, par un règlement adopté en 2014, annonce à l'industrie du taxi que tous les permis de taxi seront remplacés en 2024 et que **tous les taxis de Toronto devront être accessibles aux personnes handicapées à cette date.** Évidemment, tous ces changements s'y feront progressivement mais la date butoir est fixée et définitive.
- Le gouvernement devrait-il compenser les titulaires de permis de taxi pour la disparition de la valeur marchande de ces permis ? Non, si la diminution de cette valeur se fait progressivement pendant une période de temps suffisamment longue pour leur permettre d'amortir leur investissement.
- Le gouvernement pourrait toutefois rembourser aux titulaires des permis de taxi de Montréal qui ont consacré 21 M\$ pour racheter et éliminer 1 287 permis de taxi entre 1985 et 1990. En l'indexant avec un taux de rendement annuel de 3%, cet investissement représente une somme de l'ordre de 45M\$.
- Le ***plan de rachat*** visait à hausser la rentabilité des opérations de taxi. Il a aussi contribué à hausser la valeur marchande des permis de taxi de Montréal. Cette opération avait été orchestrée par le ministère des Transports du Québec à la demande de l'industrie. La recommandation en avait été faite en commission parlementaire, à l'Assemblée nationale du Québec, par la Chambre de commerce de Montréal.

3.3. Quelles mesures le gouvernement devrait-il adopter pour faire en sorte que toutes les formes de transport rémunéré de personnes soient assujetties à des structures d'affaires équitables ?

- Premièrement : Appliquer à toutes les formes de transport rémunéré de personnes les règles qu'il a lui-même édictées.
- Deuxièmement : Entreprendre la révision de son encadrement réglementaire du transport des personnes dans un climat serein et sans précipitation.

4. L'émergence de nouveaux modèles d'affaires facilitée par l'arrivée de nouvelles technologies

4.1. Le gouvernement doit-il encadrer ces nouvelles technologies dans le domaine du transport rémunéré des personnes ?

- Il faut distinguer les technologies de communication et le service de transport offert.
- Une nouvelle technologie de communication n'implique pas nécessairement une nouvelle forme de service de transport et que l'ensemble des règles applicables doivent être modifiées. Par exemple, ce n'est pas parce qu'un nouveau service de communication apparaît pour faciliter la location d'appartements à des fins touristiques que les règlements de zonage des municipalités doivent être considérés désuets et un frein à l'innovation.
- Si le gouvernement doit intervenir sur ces technologies, cela devrait avoir pour objectif de s'assurer qu'elles ne constituent pas des obstacles insurmontables à l'accès aux services offerts pour diverses clientèles telles que les personnes âgées ou handicapées qui ne disposent pas nécessairement de ces équipements et qui peuvent avoir des difficultés à les manipuler.

4.2. Quelles actions devraient entreprendre le gouvernement afin de favoriser le déploiement de nouvelles technologies en matière de transport rémunéré de personnes par automobile ?

- S'assurer que les technologies facilitant les recours aux services de transport soient faciles d'accès et non exclusives afin de permettre à toutes les clientèles de bénéficier du service de transport.
- Il n'est pas de la responsabilité des autorités de développer des applications pour le bénéfice de l'industrie du taxi. Comme mentionné à l'Annexe 5, la Ville de Montréal devrait obliger les titulaires de permis à faire partie d'un intermédiaire en service de taxi au lieu d'entretenir les indépendants dans leur conditions d'un autre siècle, même en leur fournissant une application à la mode mais qu'ils n'utiliseront peut être pas, ne voulant pas laisser de traces de leurs opérations...

Annexe 7

La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec appuie la recommandation de Kéroul



Position de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec dans le cadre de la consultation sur le transport rémunéré des personnes par automobile

La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), un regroupement d'action communautaire autonome de plus de 60 organismes qui a pour mission de rendre le Québec inclusif, se saisit de l'occasion offerte par Kéroul afin de transmettre, par ce mémoire, ses recommandations dans le cadre de la présente consultation. La COPHAN déplore la précipitation de cette consultation et espère que cela ne nuira pas à la compréhension de l'ensemble des enjeux liés au transport par taxi des personnes ayant des limitations.

La COPHAN constate la permanence de certaines lacunes déjà constatées en 1984 dans la Politique À part... égale : « Il demeure un certain nombre de lacunes : l'inadaptation des taxis, la réglementation inadéquate, l'imposition de charges additionnelles et le manque d'information des chauffeurs »²². Considérant l'importance du transport par taxi dans le quotidien des personnes ayant des limitations fonctionnelles (scolaire, médical, privé, adapté, etc.), la COPHAN demande que le projet de loi à venir comble ces lacunes et que l'arrivée d'Uber ou d'autres équivalents, soit une opportunité d'assurer le respect des droits des personnes ayant des limitations. Les recommandations qui suivent visent à atteindre cet objectif, soit que tout acteur agissant légalement dans le domaine du transport rémunéré des personnes par automobile soit tenu d'offrir, en toute équité, des services de taxi accessibles et adéquats aux personnes ayant des limitations.

Un service accessible, au-delà de l'aménagement du véhicule signifie, pour certains, d'avoir accès aux technologies, pour d'autres, de pouvoir se déplacer avec son chien d'assistance. Pour une personne ayant un trouble d'élocution, c'est d'avoir l'assurance d'être compris sans que le chauffeur ne fasse semblant. Malgré une certaine amélioration de la qualité des services dans les dernières années et malgré la réglementation en place, les membres de la COPHAN rapportent encore des situations problématiques qui impactent la sécurité des clients, relevant parfois de la formation, parfois des équipements ou de l'absence d'équipement, ou encore, de l'accessibilité des technologies déployées.

²² Office des personnes handicapées du Québec, 1984. [À part... Égale](#), p. 300

Une formation obligatoire n'est pas gage d'un service de qualité. Selon les membres de la COPHAN, la formation mise en œuvre n'a pas atteint tous les résultats escomptés. Pour une formation effective, la COPHAN réitère que les personnes ayant des limitations, conjointement avec l'industrie du taxi, doivent être incluses dans son élaboration et sa dispensation.

En termes de sécurité, **la qualité et l'entretien des équipements d'adaptation**, comme les boulons d'ancrages et la rampe d'embarquement, sont essentiels. Tel que demandé par Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal²³, la COPHAN propose que soit mis sur pied un programme d'entretien des équipements et que soit ajoutée, dans chaque véhicule taxi, une rallonge de ceinture afin d'attacher sécuritairement notamment les personnes obèses ou blessées.

Pour les personnes nécessitant un véhicule adapté, la surtarification est toujours pratiquée, malgré l'interdiction. Concrètement, le montant n'est pas calculé au taximètre, mais imposé au client. Devant la faible offre de véhicules accessibles au privé, le client est contraint d'accepter cette pratique discriminatoire, qui ne cessera pas sans la mise sur pied de moyens de contrôle, tel un système d'enquête par clients mystère.

Pour des services accessibles aux clients ayant des limitations, **l'interface entre le fournisseur du service et le client doit être accessible**. Ainsi, toute technologie utilisée doit être accessible et conviviale pour les personnes ayant des limitations, notamment visuelle. Cela concerne au minimum les applications pour réserver, payer et commenter le service taxi, les différents sites Web informationnels et transactionnels et les terminaux de paiement par cartes. Les [projets pilotes](#) actuellement en cours sont, selon nous, une occasion manquée par le ministère des Transports pour combler ces lacunes.

Pour les problèmes encore vécus, dont ceux cités précédemment, la COPHAN demande des mécanismes de contrôle effectifs pour obtenir rapidement des résultats tangibles. Pour y arriver, l'État devra sans doute jouer un rôle accru afin de soutenir l'industrie, notamment en région, pour qu'elle soit en mesure d'assurer, sans discrimination, un service accessible à toutes et à tous.

En dernier lieu, la COPHAN souligne la nécessité de réfléchir de manière globale à l'émergence des nouveaux modèles d'affaires, dits d'économie de partage, qui échappent à la réglementation. Ces nouveaux acteurs discriminent tour à tour les personnes ayant des limitations, que ce soit par l'inaccessibilité des technologies utilisées ou par l'absence d'encadrement pour une offre de services accessibles à tous. Actuellement, les autorités procèdent au cas par cas : une réflexion globale s'impose.

Le ministère des Transports du Québec doit compter sur la COPHAN pour l'identification de pistes de solution et leur mise en œuvre afin que l'industrie du transport rémunéré des personnes déploie une offre de service répondant aux besoins des personnes ayant des limitations.

²³ Mémoire remis en 2014 à la Commission sur les transports et les travaux publics dans le cadre de la consultation sur la sécurité des chauffeurs et des usagers de l'industrie du taxi.

Annexe 8

a) Disponibilité des taxis accessibles sous diverses juridictions

Ville / Juridiction	Nb - %	Remarques
Londres UK	100%	Mesure adoptée en 1985 et mise en œuvre progressivement lors de changement de véhicule. 100% depuis l'an 2000
Toronto	100% en 2024	L'ensemble des permis de taxi aura été renouvelé sous de nouvelles conditions à cette date d'échéance.
New York	50% en 2020	Projet pilote d'un « central dispatch » dans Manhattan Comment se fera le choix de ceux qui devront être accessibles et les autres? = pas clair.
Vancouver	21,9% Minimum prescrit : 15%	Tous les taxis adhèrent à l'une ou l'autre des 4 compagnies de répartition, aucun indépendant Les vans accessibles sont acquises et opérées par les compagnies de répartition. On utilise des « <i>talking taximeters</i> » Moyenne pour la Colombie-Britannique : 17%.
Ottawa	15%	Normes concernant la disponibilité des véhicules et le délai de réponse. 187 permis émis par la Ville pour le transport des personnes handicapées. Ces taxis peuvent transporter tous les clients. Service quasi immédiat. Moyenne d'une personne handicapée transportée par taxi par deux jours.
Calgary	11%	15 minutes d'attente prévues dans le règlement; Diminution de 75% des frais municipaux pour les taxis accessibles.
Los Angeles	10%	220 permis délivrés

Edmonton	8%	95 permis délivrés
Seattle	7%	45 permis délivrés
Montréal (Île)	6,8%	69% des taxis accessibles sont des permis restreints qui ne peuvent pas transporter d'autres clients que des personnes handicapées! 30% de taxis indépendants (35% dans le centre).
Washington	6%	
Halifax	4,5%	Mesure proposée : 100% Aucun des permis de taxi n'est transférable : ils sont remis à la municipalité.
Houston	% progressif	Nouveau règlement à l'étude
Chicago	2%	« <i>Central Dispatch Wheelchair accessible taxis</i> »

b) Distribution des « permis restreints » selon les territoires de taxi du Québec



Permis de taxi

Catégorie de permis : Services pour besoin particulier

Territoire autorisé	Nb PERMIS	
A.2 Longueuil	1	
A.3 Candiac-Laprairie	1	
A.4 Cowansville	2	
A.5 Est de Montréal	12	* 1 des véhicules n'est pas adapté
A.7 Lachute	1	
A.9 Matane	1	* Le véhicule n'est pas adapté
A.11 Montréal	200	* 3 des véhicules ne sont pas adaptés
A.12 Ouest de Montréal	7	
A.14 Saint-Eustache	1	
A.15 Saint-Jérôme	4	
A.17 Terrebonne	2	
A.19 Victoriaville	2	
A.20 Alma	1	
A.23 Beloeil	2	
A.24 Saint-Bruno	1	
A.25 Charlesbourg	1	
A.27 La Baie	2	
A.33 Granby	1	
A.34 Hull	1	
A.35 Lévis	1	
A.36 Québec	9	
A.37 Rimouski	1	
A.38 Sainte-Foy-Sillery	8	
A.40 Trois-Rivières	3	
A.43 Sherbrooke	2	
A.49 Val-d'Or	1	
A.51 Ouest du Saguenay	1	
A.52 Saguenay	2	
Donnacoona	1	
Lac-Mégantic	2	
Louiseville	1	
Mont-Tremblant	1	
Pontiac	1	
Sayabec	1	
Saint-Apollinaire	1	
Saint-Colomban	1	
Saint-Damien-de-Buckland	1	* Le véhicule n'est pas adapté
Sainte-Agathe-des-Monts	1	
Sainte-Croix	1	
Saint-Gilles	1	
Vallée-Jonction	1	
Waterloo	2	
Total général	287	

Annexe 9

Relevé des recommandations du présent mémoire

La principale recommandation du Mémoire :

- 1) **Les autorités doivent prescrire aux intermédiaires en service de taxi l'obligation d'offrir aux personnes handicapées un service équivalent à celui qu'ils offrent à l'ensemble de la population, notamment en se dotant de véhicules adaptés pouvant transporter les personnes en fauteuil roulant motorisé et en rendant ces véhicules disponibles pour offrir un véritable service de taxi à la demande.**

Les autres recommandations :

- 2) Si UberX ou d'autres intermédiaires virtuels veulent offrir un service de transport rémunéré de personnes par automobile, cela devrait se faire sur la base des exigences que les autorités prescrivent pour le transport par taxi.
- 3) Outre la recommandation 1, les exigences réglementaires à l'égard des transporteurs devraient être plus élevées en ce qui concerne :
 - a. La formation des chauffeurs, notamment celle portant sur le transport des personnes handicapées, une formation donnée par des personnes handicapées, plus intense et plus sélective qui pourrait être remise à niveau aux trois ans ;
 - b. Un perfectionnement professionnel sur la base de la reconnaissance des compétences des chauffeurs existants ;
 - c. Une plus grande sévérité à l'égard des chauffeurs fautifs entraînant la révocation de leur permis de travail ;
 - d. Les véhicules, plus spacieux et plus récents et dotés d'équipements liés à la sécurité routière et à la sécurité publique ;
 - e. La tarification établie par la Commission des transports du Québec, qui pourrait être considérée comme une tarification maximale ;
 - f. Les relations de travail employeurs/employés entre le titulaire du permis et son chauffeur, pour mettre fin à la location des taxis et à la désresponsabilisation des titulaires des permis ;
 - g. La révocation des permis des exploitants fautifs à répétition ;

- 4) Concernant les permis restreints émis par la Commission des transports du Québec :
 - a. L'exploitation des permis restreints ne doit pas être limitée à la desserte des personnes handicapées ; ils doivent pouvoir desservir l'ensemble de la population tout en donnant la priorité aux personnes handicapées ;
 - b. Un permis restreint devrait être exploité par son titulaire ou son employé ;
 - c. Un permis restreint devrait être lié à un intermédiaire en service de taxi ;
- 5) Les technologies de communication et les applications mobiles doivent être adaptées aux limitations des personnes handicapées et ne doivent pas exclure des formes plus traditionnelles d'accès au service de transport (par téléphone par exemple).