



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



CTE - 010M
C.P. – P.L. 100
Services de
transport par taxi

Satisfaction et réserves de Kéroul

à l'égard du

Projet de loi n°100

concernant

les services de transport par taxi

Assemblée nationale du Québec, le 25 mai 2016

AVANT-PROPOS

Ce mémoire a été rédigé par Kéroul, en collaboration avec le Regroupement des organismes de personnes handicapées de la Capitale Nationale (ROP03). Nous remercions vivement Monsieur Olivier Collomb d'Eyrammes, pour sa collaboration à la rédaction de ce mémoire et pour avoir accepté de représenter Kéroul lors de la présentation de nos recommandations en commission parlementaire.

1- INTRODUCTION

Le 10 mars dernier Kéroul déposait un mémoire lors de la Commission parlementaire sur le transport rémunéré des personnes. Le titre du mémoire exprimait bien où nous voulions en venir :

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

En un premier temps nous insistions sur le droit fondamental des personnes handicapées à bénéficier d'un service de taxi comme tout autre citoyen. En un second temps nous émettions l'avis que l'industrie du taxi, étant réglementée dans l'intérêt public, est en mesure d'offrir un tel service au bénéfice des personnes handicapées, tel n'étant pas le cas des services de partage. Enfin, nous recommandions que cette responsabilité d'offrir un service de taxi aux personnes handicapées, et notamment celles utilisant un fauteuil roulant, devait être dévolue aux intermédiaires en service de taxi, ceux qui justement reçoivent les appels des clients.

Ce projet de loi no 100 déposé le 12 mai 2016 répond en partie à nos attentes. En partie, parce que nous n'avons pas toutes les réponses et que celles-ci viendront par voie réglementaire.

Permettez-nous de vous faire part de nos inquiétudes qui portent sur les points suivants :

- a. Les délais de mise en œuvre d'une norme de service de taxi accessible à l'échelle de la province;
- b. La tarification différenciée selon les catégories de service de taxi pour laquelle les personnes handicapées risquent d'en faire les frais;
- c. La responsabilisation des acteurs de l'industrie, ces « travailleurs autonomes », dans l'offre de service;
- d. L'accessibilité à tous des applications mobiles.

Avant de décrire plus en détails les points que nous venons de souligner, nous indiquons les motifs de notre satisfaction à l'égard de ce projet de loi.

2- MOTIFS DE SATISFACTION

Maintien de l'encadrement légal du transport par taxi

Le service UBER mettait en péril l'encadrement légal du transport par taxi mis en place afin d'assurer :

- 1) la disponibilité du service de transport essentiel que constitue le taxi,
- 2) la protection du consommateur par une tarification prescrite,
- 3) la sécurité du public par l'inspection des véhicules et la vérification des antécédents des chauffeurs, et,
- 4) la qualité du service par la formation professionnelle et les normes de propreté et de confort des véhicules.

Cet encadrement légal a été conçu dans l'intérêt public, et c'est le même intérêt public qui guide la recommandation que nous avons formulée dans notre mémoire à l'effet que l'industrie du taxi doit offrir aux personnes handicapées un service de transport par taxi équivalent à celui qu'elle offre à l'ensemble de la population.

Ceci étant dit, ce n'est parce que nous défendons les objectifs de ce système de gestion de l'offre de service de taxi que nous nous sommes en accord avec tous ses travers, notamment :

- 1) la location des voitures qui confine à l'irresponsabilité du titulaire du permis à l'égard du service offert, et
- 2) la valeur marchande des permis qui semble être davantage la principale motivation des titulaires des permis que la qualité du service offert à la population.

Des dispositions qui prévoient l'obligation d'une offre de service équivalent pour les personnes handicapées

Le projet de loi modifie l'article 88 de la loi actuelle qui porte sur le pouvoir de régler en introduisant ceci :

« 2.3° prévoir des conditions relatives à la collecte, à la conservation et à la transmission de renseignements prévues à l'article 59.2 et celles relatives à la prise d'un règlement intérieur ainsi que des normes concernant les services rendus aux personnes handicapées; » (article 31, 5° du projet de loi, nous soulignons).

À noter qu'il est prévu que ce pouvoir de « prévoir des normes concernant les services rendus aux personnes handicapées » ne pourra être exercé que par le gouvernement du Québec et ne sera pas délégué à une autorité municipale. L'article 89 de la loi actuelle prévoit en effet que :

« Le gouvernement peut déléguer à une autorité municipale ou supramunicipale l'exercice de l'un ou l'autre des pouvoirs qui lui sont attribués en vertu des paragraphes 3° à 5°, 7° à 13° et 15° à 17° du premier alinéa de l'article 88. »

Ce nouveau pouvoir de règlementer les normes de service rendu aux personnes handicapées prévu au paragraphe 2.3 de l'article 88 de la Loi ne pourrait donc pas être exercé par la Ville de Montréal. Un tel règlement, adopté par Québec, aurait donc une portée provinciale et s'appliquerait à l'industrie du taxi de Montréal.

Ce pouvoir dont se dote le gouvernement du Québec démontre clairement sa volonté de prescrire des normes de service de taxi pour les personnes handicapées comme nous le demandions dans le mémoire déposé en commission parlementaire. Il y a lieu de s'en réjouir!

3- QUELQUES RÉSERVES

Inquiétudes quant au délai d'adoption et au contenu d'une norme provinciale de service pour les personnes handicapées

On peut imaginer que la rédaction d'une telle norme de service applicable à l'échelle du Québec engagera des pourparlers avec l'ensemble de l'industrie du taxi du Québec, ce qui implique des délais d'adoption et, éventuellement, des modulations de la norme selon les réalités régionales, sinon son édulcoration. Entretemps, Montréal aurait pu adopter plus rapidement une réglementation mieux adaptée à la réalité de la métropole.

Nous ne voulons pas encore attendre des années avant l'adoption de cette mesure réglementaire. Le gouvernement devrait se donner un échéancier pour adopter ce règlement.

Même si le projet de loi prévoit l'obligation pour les titulaires d'un permis d'intermédiaire en services de transport par taxi de « *fournir en tout temps des services de répartition de demandes de service de transport par taxi sur l'ensemble du territoire de toute agglomération qu'il dessert* », on comprendra que le délai de réponse aux demandes de service peut varier localement selon la grandeur du territoire, la densité de la population et le nombre de permis délivrés.

Afin d'accélérer la conception, la rédaction et l'adoption de cette disposition réglementaire, nous suggérons que **le maitre-mot de la norme de service est « un service équivalent »**. Nous savons très bien que l'offre de service de taxi n'est pas uniforme à l'échelle du Québec. Il est donc raisonnable que l'offre de service de taxi aux personnes handicapées soit équivalente à celle dont l'ensemble de la population bénéficie.

Ce que nous recommandons, la Ville d'Ottawa, entre autres, l'applique déjà. Il y a lieu de s'inspirer de leur pratique. (Voir l'annexe au présent mémoire.)

La tarification différenciée pour les services de taxi

« Le projet de loi oblige la Commission des transports du Québec à fixer un tarif de base qui s'applique dans l'ensemble des agglomérations et lui accorde le pouvoir de fixer des tarifs particuliers qui peuvent varier selon les agglomérations et selon les catégories de service de transport. Il prévoit que les tarifs fixés par la commission peuvent aussi varier selon le jour ou la période du jour au cours duquel le service de transport est fourni. Il prévoit de plus que le prix d'une course pourra différer des tarifs établis par la commission selon le moyen technologique qui sera utilisé pour effectuer la demande de transport par taxi, dans la mesure et aux conditions prévues par règlement du gouvernement. » -Le ministre des Transports, Jacques Daoust

Cette disposition inquiète les personnes handicapées. Nous sommes conscients que l'offre de service de transport par taxi aux personnes handicapées coûte plus cher que le service offert à la population en général : véhicule adapté, aide à l'embarquement et au débarquement, etc. Mais il serait discriminatoire de charger un tarif différent pour ce service de nature équivalente. En ouvrant la voie à la modulation des tarifs, il est à craindre que les personnes handicapées requérant une « *catégorie de service de transport* » aient toujours à payer le tarif maximum prescrit.

De façon générale, nous croyons que cette ouverture créera la confusion et que certains exploitants moins scrupuleux en tireront profit. D'autre part des ouvertures à cet égard existent déjà dans la loi et le règlement actuel (les tarifs peuvent être différents dans le cadre d'une entente contractuelle).

Enfin, il est opportun de rappeler que la modulation de la tarification selon la demande est l'une des caractéristiques du service d'Uber qui a soulevé beaucoup de controverses.

Pour toutes ces raisons, nous signalons notre opposition à la modulation des tarifs tel que prévu dans le projet de loi.

La responsabilisation des titulaires de permis de taxi

Les travaux du *Comité sur l'accessibilité universelle de l'industrie du taxi de Montréal* ont fait ressortir les difficultés de l'industrie à coordonner son offre de service compte tenu de l'absence de lien d'autorité entre les parties, tous se considérant comme des travailleurs autonomes :

- 1) le titulaire du permis est « client » de l'intermédiaire en service de taxi, il paie sa cotisation pour recevoir des services et, s'il n'est pas content, il peut adhérer à un autre intermédiaire ou devenir indépendant;
- 2) le chauffeur de taxi, s'il n'est pas titulaire du permis de taxi, est un locataire de véhicule; il n'a de compte à rendre au titulaire du permis et propriétaire du véhicule que par le paiement de la location du véhicule et sa remise en bon état.

Cette situation fait en sorte qu'il est difficile pour les intermédiaires d'assurer une offre de service particulière et innovante. Nous recommandons que les titulaires de permis de taxi exploitent eux-mêmes leurs taxis ou les confient à des chauffeurs salariés.

Ceci aura pour effet de responsabiliser les acteurs et de mieux moduler l'offre de service en fonction de la demande : un titulaire n'engagera pas un chauffeur et ne mettra pas en service un véhicule s'il n'est pas convaincu de la rentabilité de cette exploitation. Dans la situation actuelle, ce sont les chauffeurs locataires qui assument ce risque et font de longues heures de travail pour rembourser leurs frais et se mériter un revenu. Cette situation anachronique fait en sorte que l'offre augmente quand la demande baisse.

La question de la valeur des permis de taxi

Quant à la valeur marchande des permis de taxi, plusieurs intervenants l'ont dénoncée comme étant l'illustration la plus éloquente de la désuétude du système actuel. De fait on entend davantage parler de la valeur des permis que du service à la clientèle. Des scénarios de rachat coûteux de permis de taxi ou d'autres recommandant une abolition drastique de ces permis ont été évoqués. La valeur des permis de taxi doit être la résultante du système et non sa finalité. Ce n'est pas cette valeur artificielle qui doit guider les décisions des autorités.

Pour notre part, nous croyons qu'un système de réglementation sans permis de taxi peut être viable à la condition de mettre l'emphase sur les qualifications professionnelles des chauffeurs et sur la qualité des véhicules qu'ils utilisent pour servir la clientèle. C'est justement le cas à Londres. Dans notre mémoire nous avons aussi évoqué le scénario qui fixerait 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. »

Des applications mobiles accessibles à tous

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. Le projet de Loi devrait clairement mentionner l'Accessibilité aux personnes handicapées dans les articles adressant ces enjeux.

Les technologies de communication et les applications mobiles ne doivent pas exclure des formes plus traditionnelles d'accès au service de transport (par téléphone par exemple). Alors que le Québec lance les consultations pour une stratégie numérique, il est temps de se rappeler que cette dernière doit aussi considérer celles et ceux pour qui le numérique ne sera jamais une stratégie possible, pas plus pour s'inscrire au guichet pour un médecin de famille que pour se commander un taxi.

4- CONCLUSION

En conclusion, nous réitérons notre satisfaction quant au pouvoir réglementaire dont se dote le gouvernement du Québec afin que les personnes handicapées puissent bénéficier d'un réel service de taxi comme tous les autres citoyens du Québec. Et c'est pour cette même raison que nous nous montrons impatients de voir adoptés et appliqués les dispositions réglementaires qui découleront de ce pouvoir.

Nous craignons également que les personnes handicapées fassent les frais des modulations tarifaires que le projet de loi veut introduire dans le service de taxi.

Enfin, pour s'assurer que le service de taxi soit de meilleure qualité, et pour faciliter la gestion de ce service, nous recommandons fortement que les taxis soient exploités par les titulaires des permis de taxi eux-mêmes, ou par un chauffeur employé par le titulaire du permis et payé à salaire. Aujourd'hui, les technologies permettent les contrôles requis.

Nous vous remercions pour votre attention et vous assurons que vous pourrez compter sur Kéroul pour collaborer à la mise en œuvre prochaine de la réglementation annoncée pour permettre un accès équivalent à ce service de transport essentiel qu'est le taxi à toute la population du Québec sans discrimination fondée sur le handicap ou le moyen pris pour le pallier.

ANNEXE : L'exemple de la réglementation de la Ville d'Ottawa

L'exemple de la Ville d'Ottawa est inspirant. Depuis novembre 2002, la Ville d'Ottawa a émis 187 permis de taxi accessible, ce qui représente 16% de tous les taxis en opération à Ottawa.

25 permis de taxi accessible en 2002;

40 en janvier 2007;

40 en 2008;

40 en 2009;

40 en 2010.

Ces taxis accessibles :

- doivent être aménagés en tout temps de manière à pouvoir transporter au moins une personne en fauteuil roulant motorisé (article 37 du Règlement No 2012-258 de la Ville d'Ottawa) ;
- peuvent transporter tous les clients mais doivent donner priorité aux personnes handicapées lorsque la demande leur est adressée (article 36) ;
- **doivent être affilié à un intermédiaire en service de taxi.** Ils ne peuvent être en service sans avoir signalé leur disponibilité à l'intermédiaire (article 35).

Les règles que doivent observer les chauffeurs de taxis accessibles sont décrites notamment aux articles 32 à 34; on notera que le chauffeur de taxi accessible doit réserver ou établir à l'avance le trajet du retour de la personne transportée.

Les intermédiaires doivent veiller à ce que leur service de répartition réponde de manière prioritaire à une demande de service de transport par taxi accessible (article 59.11). S'ils sont incapables de répondre sur le champ, ils doivent transmettre l'appel à un autre intermédiaire (article 59.12).

Les intermédiaires doivent disposer d'un nombre de taxis accessibles correspondant à 15% du nombre de taxis qu'ils desservent. (article 62 et Annexe F du règlement). **Ils doivent de plus être en mesure de répondre à la demande en tout temps, et à cet effet, ils doivent garder...**

... au moins 1 taxi accessible disponible en tout temps pour les intermédiaires comptant 25 taxis à 99 taxis,

... au moins 2 taxis accessibles disponibles en tout temps pour les intermédiaires comptant de 100 à 249 taxis,

... au moins 3 taxis accessibles disponibles en tout temps pour les intermédiaires comptant plus de 250 taxis. (article 63).

Science fiction? Non. C'est bien là la réglementation en vigueur dans notre capitale fédérale.

Toutes ces mesures réglementaires sont conformes aux recommandations que Kéroul a défendu au sein du *Comité sur l'accessibilité universelle de l'industrie qui taxi de Montréal*.