



cophan

.....
ensemble pour l'inclusion

Mémoire sur le transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles, rédigé dans le cadre du projet de loi 17 – *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*

Remis par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (« COPHAN ») à la Commission des transports et de l'environnement

Mai 2019



RÉDACTION

Marie-Cécile Bertard – Agente d'administration et de communication

SOUS LA SUPERVISION DE

Claude Guimond – Directeur général

AVEC LA COLLABORATION DE

Aphasie Québec

Moelle épinière et motricité Québec (MEMO-Qc)

Regroupements des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)

Regroupement des organismes de personnes handicapées (03) (ROP 03)

AVEC L'APPUI DE

Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH)

Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI)

DATE DE TRANSMISSION

Le 07 mai 2019



La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), organisme à but non lucratif incorporé en 1985, a pour mission de rendre le Québec inclusif afin d'assurer la participation sociale pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille. Elle regroupe plus de 50 organismes et regroupements nationaux et régionaux de personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles.

Sommaire

Avant-propos	1
Introduction.....	2
Contexte	3
De la nécessité du transport par taxi.....	3
Des spécificités du transport adapté	3
Cadre légal.....	4
Lignes directrices de la COPHAN	6
Commentaires spécifiques sur le projet de loi	6
1 Disponibilité de véhicules accessibles – Incitatifs financiers	7
1.1 Délais d’attente	8
1.2 Nombre de véhicules accessibles.....	9
2 Formation des chauffeurs.....	11
2.1 Formation de base	11
2.2 Formation spécifique.....	11
3 Accessibilité de la plateforme et des outils technologiques.....	13
4 Territoires dézonés.....	14
5 Tarification préétablie	15
6 Tarification modulée	16
Conclusion.....	18
Annexe 1 : Avis juridique	19
Annexe 2 : Position de la COPHAN dans le cadre de la consultation sur le transport rémunéré des personnes par automobile (2016)	23
Annexe 3 : Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif – Article 9 (ONU 2006)	25

Avant-propos

La COPHAN s'appuie sur l'expertise des personnes ayant des limitations fonctionnelles et celle de leur famille afin que ses recommandations puissent éclairer les décisions politiques et soutenir leur inclusion. Le concept d'inclusion implique de créer dès le départ les conditions permettant la participation pleine et entière de tous les membres de la société et non d'intégrer les personnes après coup dans un environnement qui n'a pas été pensé pour elles.

Ainsi, la COPHAN est une interlocutrice privilégiée du gouvernement dans tous les dossiers touchant de près ou de loin l'ensemble de ses membres. Nous avons d'ailleurs participé au Comité ministériel sur la modernisation de l'industrie du transport par taxi en 2017, avec l'objectif de placer l'accessibilité universelle au cœur des enjeux. Or, nous n'avons été invités aux consultations particulières et auditions publiques du [projet de Loi 17](#) – *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* (ci-après le « Projet ») qu'après avoir réagi par voie de communiqués¹. Il est regrettable que nos efforts aient dû se concentrer sur cet aspect des consultations plutôt que d'y avoir simplement accès dès le départ.

Nous espérons que lors de notre passage à l'Assemblée nationale, l'emphase pourra être enfin mise sur l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Constatant une perte d'acquis possible pour les personnes que nous représentons, nous avons dénoncé cette situation en avril dernier et sommes prêts à réaffirmer que les personnes doivent voir leurs besoins en transport répondus, quels qu'ils soient. Afin d'améliorer notre analyse des retombées du Projet pour les personnes que nous représentons, nous avons demandé un avis juridique, dont nous vous invitons à consulter les conclusions qui sont présentées en annexe.

¹ COPHAN (2019-04-16), [Commission parlementaire du PL-17 : Le ministre Bonnardel laisse les personnes handicapées sur la voie de garage](#).

Introduction

Le 20 mars 2019, le Projet a été déposé à l'Assemblée nationale. Pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, l'éventail de moyens de transport quotidien disponibles se limitant souvent aux taxis, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) a pris connaissance de ce document avec beaucoup d'intérêt. En réformant et en élargissant à d'autres entreprises le transport rémunéré de personnes par automobile, le Projet semble cependant avoir porté très peu d'attention à cette réalité, pourtant essentielle pour les personnes que nous représentons.

En effet, dans les 76 pages du Projet, le mot « adapté » est absent et le terme « accessibilité » n'est présent que dans 2 des 235 articles. Quant à [l'Analyse d'impact réglementaire préliminaire](#), document également produit par le ministère des Transports, c'est le terme « accessibilité » qui est absent tandis que celui de « transport adapté » n'est mentionné que dans la narration de l'évolution passée de l'entreprise des taxis, non comme une préoccupation pour la suite. Le Projet vise à offrir des services efficaces et modernes, mais oublie pourtant de tenir compte de l'ensemble des usagers, y compris les personnes ayant des limitations.

Signataire de la [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#) de l'ONU (2006), le Canada a, le 3 décembre dernier, ratifié le Protocole facultatif s'y rattachant. Tout projet gouvernemental du Québec doit donc respecter l'article 9 portant sur l'accessibilité et mettre en place des mesures pour « l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité ». Rappelons également que l'article 15 de la [Charte des droits et libertés de la personne](#) du Québec statue que : « Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics ».

Afin d'éviter la perte d'acquis pour les personnes que nous représentons, le présent mémoire contient des balises qui permettront au contraire d'améliorer l'offre de services, selon notre compréhension du projet de loi. Après un rappel du contexte, les recommandations de la COPHAN quant aux besoins auxquels ce projet de loi doit répondre en matière de transport, privé et adapté, des personnes ayant des limitations fonctionnelles sont donc présentées.

À titre de précision, les termes « automobiles » et « véhicules » sont employés de façon indifférenciée ici, les documents gouvernementaux se référant à l'un ou l'autre, pour désigner les voitures ainsi que les mini-fourgonnettes utilisées actuellement dans le transport rémunéré de personnes.

Contexte

De la nécessité du transport par taxi

Le transport est un besoin essentiel et nécessaire à l'inclusion sociale de chacun. Cependant, les personnes ayant des limitations sont confrontées à des obstacles qui restreignent la gamme de choix disponibles, qu'il s'agisse d'obstacles physiques, psychologiques, de communication ou encore financiers.

Selon notre expérience, il existe en effet différentes barrières concernant l'accessibilité au transport en commun régulier, par exemple en lien avec le moyen de transport *per se*, tel que l'accès à l'arrêt d'autobus, ou à la station de métro, mais aussi l'inadéquation entre l'équipement de l'autobus, ou du métro, et les aides techniques utilisées par les personnes. Ces obstacles justifient ainsi un besoin important du service de taxi comme moyen de se déplacer. Il s'agit d'une réalité pour bon nombre de personnes ayant des limitations, et qui se complexifie en contexte hivernal. Toutefois, la rareté des ressources, en termes de véhicules accessibles, limite la participation sociale des personnes que nous représentons et brime leur spontanéité. Pour une personne ayant des limitations fonctionnelles, l'utilisation du taxi est ainsi une nécessité qui demande une planification anticipée, généralement la veille, souvent avant midi le jour précédant la course demandée. Le ministère des Transports a lui-même identifié comme obstacle l'« absence de taxis adaptés durant la nuit et, sur demande à quelques minutes de préavis, à de nombreux endroits au Québec, pour les déplacements à caractère privé ». Afin d'y pallier, il s'est donné comme objectif de « permettre aux personnes handicapées de bénéficier des services de taxi de la même façon que leurs concitoyens »².

Des spécificités du transport adapté

Depuis les années 1970, le transport adapté s'est développé progressivement afin d'inclure les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Selon l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), il s'agit d'une « mesure adaptative essentielle et indispensable pour soutenir la participation sociale de plusieurs personnes handicapées. Par son service porte-à-porte, il permet aux personnes handicapées admises d'effectuer des déplacements dans leur milieu au moyen de ce mode de transport collectif »³.

Au Québec, 70 % des déplacements des 120 000 personnes inscrites au service de transport adapté sont réalisés grâce aux entreprises de taxis partenaires du service local de transport en commun⁴. [L'étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle en transport adapté](#)

² Ministère des transports (2015), [Plan d'action triennal à l'égard des personnes handicapées](#), p9.

³ OPHQ (2017), [Express-O - Volume 10, numéro 8](#).

⁴ Chiffres de l'ARUTAQ, cité dans l'article de La Voix de l'Est (2019-04-02), [Industrie du taxi et transport adapté: les plus vulnérables sont inquiets](#).

produite en 2011 par le ministère des Transports indiquait que le travail est le principal motif de déplacements. Ce besoin de transport ira donc en augmentant en raison de l'accent mis sur l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles sur le marché du travail, encouragée par la [Stratégie nationale sur la main-d'œuvre 2018-2023](#).

De plus, l'espérance de vie des personnes ayant des limitations fonctionnelles augmente⁵ au même titre que la population du Québec vieillit. La moitié des usagers du transport adapté a en effet plus de 60 ans⁶. Ainsi, l'accroissement d'année en année « du nombre de personnes admises et de l'achalandage représente un défi pour le transport adapté. Bien que l'Office [des personnes handicapées du Québec] se réjouisse de l'augmentation de l'achalandage en transport adapté, qui témoigne d'une plus grande participation sociale des personnes handicapées, il considère nécessaire que l'offre de services puisse répondre à cette augmentation de la demande »⁷.

Là encore, le ministère des Transports a identifié plusieurs obstacles à ce mode de déplacement collectif, soit une étendue limitée « des plages horaires offertes, dans le respect des heures demandées et des lieux desservis » ainsi que l'« inadéquation entre l'offre de transport collectif adapté et l'offre de transport collectif régulier ». Pour y remédier, l'objectif affiché est de « permettre une mobilité semblable à celle dont bénéficient les usagers des autres modes de transport collectif »⁸.

Ces obstacles à l'utilisation du transport adapté ajoutent à la nécessité d'un transport privé accessible. Dans ce contexte, le projet de loi 17, qui s'auto-décrit comme rédigé « dans une perspective d'équité », se doit de porter une attention toute particulière aux conséquences importantes que la réglementation uniforme du transport rémunéré de personnes par automobile peut avoir pour la vie quotidienne des personnes ayant des limitations, qu'il s'agisse du transport privé ou adapté.

Cadre légal

Selon l'article 67 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* ([LAEDPH](#)), chaque plan de service de transport local doit viser « à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert »⁹. La LAEDPH a pour but d'accroître la

⁵ COPHAN (2017a), [Avis sur la consultation publique sur le Régime des rentes du Québec](#).

⁶ Ministère des Transports (2011), [Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle en transport adapté](#).

⁷ OPHQ (2017), *id* note 3.

⁸ Ministère des transports (2015), *id* note 2, p9.

⁹ Québec (2004), [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#), p17.

participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Pour ce faire, il s'agit entre autres d'appliquer la clause d'impact, soit de « favoriser une prise de décision gouvernementale éclairée lors de l'élaboration d'une mesure afin d'éviter la création de nouveaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, voire de réduire les obstacles existants »¹⁰.

En 2009, cette volonté provinciale de favoriser l'inclusion a été réitérée dans la mise en place de la Politique gouvernementale, [À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité](#). En effet, pour citer l'OPHQ, « le contexte social, démographique, économique et politique du vingt et unième siècle accentue la pertinence d'effectuer un changement de cap définitif vers une société plus inclusive. Il en coûte beaucoup plus cher d'adapter une maison déjà existante que de prévoir les besoins de tous les occupants potentiels dans ses plans. Il en va de même pour l'environnement physique et social plus large. L'exemple du transport collectif est éloquent. Tout projet d'amélioration de celui-ci doit répondre aux besoins de transport de tous les citoyens, en mettant en commun et en maximisant les ressources existantes »¹¹. À titre de rappel, l'objectif de cette Politique est « d'offrir aux personnes handicapées la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés »¹².

Plus récemment, en 2015, le gouvernement a développé une stratégie concernant le développement durable. Reconnaisant notamment le défi de l'accessibilité universelle en matière de mobilité durable, il s'est donné comme objectif pour la période 2015-2020 d'« accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et par la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables »¹³.

La COPHAN tenait à rappeler le présent cadre légal puisque le Projet, tel qu'actuellement rédigé, ne répond pas aux principes sous-tendus et doit de facto être bonifié afin d'assurer la participation sociale des personnes que nous représentons.

¹⁰ OPHQ (2019), [Express-O – Volume 12, numéro 10](#), p6.

¹¹ OPHQ (2009) [À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité](#), p1.

¹² OPHQ (2009), *id* note 11, p19.

¹³ Ministère du Développement durable, de l'environnement et de la lutte contre les changements climatiques (2015), [Stratégie de développement durable 2015-2020](#), p67.

Lignes directrices de la COPHAN

En 2016 et 2017, la COPHAN a publié différents avis et mémoires en lien avec la mobilité durable¹⁴, le transport accessible¹⁵ et la modernisation du taxi¹⁶. Les recommandations qui y sont émises s'orientent autour de 3 lignes directrices :

Service équivalent : Partout où un service de taxi est offert, un service de taxi accessible équivalent doit être également disponible. L'ensemble des règlements en matière d'accessibilité et de formation doit s'appliquer à tous les transporteurs de passagers, peu importe la taille de leur entreprise, des véhicules exploités et le nombre de passagers transportés ;

Une personne, un tarif : Une personne n'a pas à déboursier les frais supplémentaires encourus en raison de ses limitations fonctionnelles. La COPHAN défend ce principe depuis de nombreuses années et il doit s'appliquer à tous les transporteurs, quitte à ce que le gouvernement compense les petits transporteurs pour qui cette mesure représente une contrainte financière excessive ;

Par et pour : Les personnes ayant des limitations fonctionnelles, ainsi que les organismes communautaires autonomes de défense des droits les représentant, doivent être impliqués et leurs expertises mises à profit dans toutes les étapes de l'adaptation du transport (mise en place de programme, évaluation, accessibilité, formation, consultation, processus de plainte, recours, etc.).

Commentaires spécifiques sur le projet de loi

Dans un contexte de diminution régulière du nombre de chauffeurs de taxi, le nombre de titulaires d'un permis de conduire classe 4C passant de 22 338 en 2012 à 20 555 en 2016¹⁷ à 16 005 en 2019¹⁸, la COPHAN salue l'initiative de réglementer les options alternatives de transport rémunéré de personnes. Le manque de chauffeurs de taxi est un frein au déplacement des personnes dans certaines régions, notamment la fin de semaine. En permettant et en encadrant d'autres formes de transport rémunéré de personnes par automobile, le Projet pourrait répondre à ces besoins. Toutefois, notre préoccupation majeure

¹⁴ COPHAN (2017b) [Mémoire sur la Politique de Mobilité durable](#).

¹⁵ COPHAN (2016), [Avis sur l'initiative de modernisation de la réglementation de l'Office des transports du Canada – Transports accessibles](#).

¹⁶ COPHAN (2017c) [Positions sur la modernisation de l'industrie du taxi](#).

¹⁷ SAAQ (2018), [Bilan 2016 des taxis, des autobus, des camions lourds et des tracteurs routiers](#), p72.

¹⁸ Ministère des Transports (2019), [Analyse d'impact réglementaire préliminaire](#), p8.

concerne la pérennité de l'offre de service lorsqu'en « moyenne, près de la moitié des partenaires-chauffeurs [d'UBER] américains conduisent moins de 10 heures par semaine »¹⁹.

Nous insisterons donc ici sur l'importance de considérer le besoin de ressources fiables pour permettre un transport sécuritaire et de qualité, public et privé, des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Il s'agit de la stabilité des automobiles accessibles, mais aussi des chauffeurs formés, aux différents procédés nécessaires à l'utilisation sécuritaire de ces véhicules, mais également aux besoins particuliers des personnes ayant des limitations.

1 Disponibilité de véhicules accessibles – Incitatifs financiers

Le Projet évoque la possibilité d'alléger certains frais et droits pour les automobiles accessibles :

Article 97 : « La Société détermine, par règlement, les frais exigibles annuellement pour le maintien d'une autorisation qu'elle a octroyée. [...] Les frais exigibles pour le maintien de l'autorisation relative à une automobile qui est accessible aux personnes handicapées peuvent être inférieurs à ceux exigibles pour le maintien de l'autorisation relative à une automobile qui ne l'est pas. »

Article 98 : « Le gouvernement détermine, par règlement, les droits exigibles annuellement pour le maintien d'une autorisation octroyée à l'égard d'un système de transport par la Commission. [...] Les droits exigibles pour le maintien de l'autorisation lorsque des automobiles inscrites auprès du répondant de ce système sont accessibles aux personnes handicapées peuvent être inférieurs à ceux exigibles pour le maintien de l'autorisation relative à un système lorsqu'aucune automobile inscrite n'est ainsi accessible. »

Si la COPHAN salue l'initiative d'un allègement financier, il est nécessaire que son montant soit précisé et significatif. Il importe d'encourager la conduite d'automobiles accessibles et de tenir compte des coûts supplémentaires engendrés, tels l'entretien, l'assurance et la consommation supérieure de carburant²⁰.

De plus, le temps alloué pour offrir un déplacement porte-à-porte à un usager ayant des limitations peut s'avérer plus long. Dans le cas d'une personne utilisant des aides à la mobilité, en plus de l'accompagner de et à la porte, le chauffeur doit prendre le temps par exemple de plier le fauteuil, de sortir la rampe d'accès, ou de ranger le déambulateur. Dans le cas d'une personne ayant une déficience intellectuelle, le service se fait main-à-main, d'une première personne responsable au chauffeur de taxi à une deuxième personne responsable. Offrir un

¹⁹ Groupe de travail sur l'économie collaborative (2018), [Quelques faits sur UBER](#).

²⁰ KPMG (2015), [Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine – Accessibilité](#), p9.

service répondant à des besoins particuliers demande donc également un coût supplémentaire en terme de temps.

Recommandations :

Établir un montant significatif de déductions applicables pour les chauffeurs d'automobiles accessibles ;

Offrir une compensation financière correspondant au temps supplémentaire nécessaire pour répondre aux besoins des personnes ayant des limitations.

1.1 Délais d'attente

En 2016, Kéroul a fait l'exercice d'interroger des compagnies de taxis, de Québec et de Montréal, pour connaître les délais d'attente pour une automobile accessible. Il leur a été répondu que, comme dans le cas du transport adapté, généralement il faut réserver la veille (le délai le plus court étant d'une heure si un véhicule accessible est disponible)²¹. En vertu de la *LAEDPH* et de la Politique *À part entière*, il s'agit donc de conditions qui limitent l'inclusion des personnes ayant des limitations et qui doivent être impérativement corrigées.

Des exemples inspirants peuvent aider à reformuler le Projet dans cette optique d'inclusion. Dans l'étude de 2016, [Unfinished Business: A Blueprint for Uber, Lyft and Taxi Regulation](#), Shaller indique qu'une offre de qualité d'un service de transport accessible résulte d'une volonté de servir la clientèle stable du transport accessible, dont les besoins au quotidien ne varient pas en fonction de la météo ou de la saison touristique, ainsi que des incitatifs financiers reçus pour assurer ce service.

Ainsi, à Toronto, le service de transport accessible a été amélioré par la disponibilité de chauffeurs d'« UBER accessible » qui gagnent 85 % du profit de la course *versus* 75 % pour les chauffeurs du service régulier²². Également, « toute compagnie de transport privé de plus de 500 véhicules doit fournir des courses accessibles dans les mêmes proportions et avec le même délai d'attente que son service non-accessible »²³ (traduction libre).

À Calgary, le service de taxis accessibles est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Les chauffeurs de la compagnie spécialisée reçoivent également des incitatifs financiers²⁴. Il est ainsi possible de commander un véhicule accessible 15 minutes avant la course et les frais municipaux sont diminués de 75 % pour les taxis accessibles. Finalement, à

²¹ Kéroul (2016), [Qui peut offrir aux personnes handicapées un service de taxi équivalent à celui dont dispose l'ensemble de la population ?](#)

²² Article du Torontoist (2016-03-07), [How Uber And Taxis Shape Up In The Battle For Accessibility](#).

²³ Article de CBC News (2017-07-09), [No wheelchair-accessible Uber fleet coming for Ottawa](#).

²⁴ Article de Global News (2017-07-02), [New Calgary taxi service for customers with special needs](#).

Ottawa, la municipalité a mis en place une taxe d'accessibilité qui s'applique aux exploitants de services de transport privé pour financer les services de transport accessible²⁵. L'entreprise de taxis accessibles de la ville garantit ainsi un service « pratiquement sur-le-champ » pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles²⁶.

Le Projet devrait donc participer à améliorer l'équité dans le transport rémunéré de personnes par automobile en définissant un délai raisonnable, après l'appel ou la demande via les applications, pour un véhicule accessible. Dans l'esprit de la Charte des droits et libertés, ce délai devra être équivalent à celui du service offert avec un véhicule non accessible. Pour ce faire, il importe de faciliter l'adaptation d'un plus grand nombre d'automobiles.

1.2 Nombre de véhicules accessibles

Plusieurs programmes de subventions existent actuellement pour favoriser le transport adapté, notamment le *Programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles*. Aucune mention de cet incitatif financier n'apparaissant dans le Projet, la COPHAN est préoccupée par ce silence. En 2017, nous avons recommandé de bonifier le montant alloué à l'adaptation d'un taxi afin qu'il couvre les frais réels engendrés par la mise en place de dispositifs d'accessibilité²⁷. Les besoins en véhicules accessibles augmentant constamment, il importe d'accroître conséquemment le budget du programme afin d'adapter davantage de véhicules.

La préoccupation majeure de la COPHAN, dans le cas où ce programme serait désormais destiné à l'ensemble des entreprises de transport rémunéré de personnes, et non juste aux taxis, est la stabilité du nombre de véhicules accessibles disponibles. En effet, subventionner un véhicule qui a pour vocation d'être présent tous les jours, toutes les heures sur les routes ou subventionner un véhicule privé qui serait disponible 10 heures par semaine amène des retombées très différentes pour la collectivité. Des mécanismes doivent être mis en place pour favoriser une optimisation des ressources publiques. Un ratio de flotte accessible, et en circulation fréquente, pour chaque entreprise de transport de personnes serait une façon d'assurer cette disponibilité des véhicules.

Ceci rejoint les recommandations du Bureau de la concurrence du Canada de 2015, à savoir : « 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

²⁵ Conseil municipal d'Ottawa (2016-04-13), [Résolution 5b](#).

²⁶ Kéroul (2016), *id* note 21.

²⁷ COPHAN (2017c) *id* note 16.

compagnies de taxi à consacrer un pourcentage donné de leur flotte de véhicules aux services accessibles »²⁸.

D'autres villes nord-américaines ont développé des incitatifs, mais également édicté des ratios pour assurer un service plus équitable. À titre d'exemple, New York vise 50 % de taxis accessibles en 2020 et Toronto 100 % en 2024²⁹. Pour la ville de Montréal, la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal recommande que 30 % des taxis soient rendus accessibles à court terme³⁰.

Afin de remédier aux longs délais d'attente de transport par automobile accessible, il importe dans l'immédiat d'instaurer un service pour répondre aux urgences non médicales qui nécessitent un déplacement.

Recommandations :

Déterminer et exiger une proportion d'automobiles accessibles notamment aux aides à la motricité motorisées pour chaque entreprise. Qu'un ratio de 30 % soit choisi comme valeur de départ et ajusté en fonction des résultats d'une étude sur les besoins de la localité ;

Augmenter le budget du *Programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles* afin que les entreprises de transport rémunéré de personnes soient en mesure de respecter ce ratio de flotte accessible ;

Mettre en place des mécanismes pour s'assurer de l'optimisation des retombées pour la collectivité de l'octroi de telles subventions ;

Bonifier le montant de la subvention par véhicule, dans le cadre de ce programme, afin qu'il couvre les frais réels d'adaptation ;

Définir un délai d'attente raisonnable, équivalent à celui de l'ensemble des usagers, pour le transport privé de personne avec une automobile accessible ;

Dans l'intervalle, mettre en place un système de véhicules accessibles de type « SOS Taxi » pour répondre aux urgences non médicales des personnes nécessitant une automobile accessible, de jour comme de nuit.

²⁸ Bureau de la concurrence du Canada (2015), [Modernisation de la réglementation régissant l'industrie canadienne du taxi](#), paragraphe 5.

²⁹ Kéroul (2016), *id* note 21.

³⁰ RUTA Montréal & ExAequo (2019), [Mémoire sur le projet de loi n°17 - Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile](#).

2 Formation des chauffeurs

2.1 Formation de base

Le Projet évoque la formation des chauffeurs, mais sans énoncer précisément en quoi elle consistera :

Article 9 : « Compléter une formation sur les matières et selon les modalités prévues par règlement du ministre. »

Dans le cadre des transports, public et privé, de personnes ayant des limitations fonctionnelles, l'ensemble des chauffeurs doit être formé aux différentes limitations, aux besoins particuliers qui peuvent en découler et aux outils utilisés pour pallier le handicap. Actuellement, la formation de 7 heures obligatoire pour obtenir un permis de classe 4C est insuffisante pour envisager une aussi grande variété de situations (limitations motrices, organiques, neurologiques, intellectuelles, visuelles, trouble d'apprentissage, du langage, du spectre de l'autisme, etc.). Il importe donc de bonifier cette formation de base puisque toute personne qui conduit une automobile dans le cadre du transport rémunéré de personnes doit être apte à interagir avec discrétion, respect et patience pour assurer le bien-être des usagers, notamment ceux qui ont des limitations fonctionnelles.

L'implication de personnes ayant des limitations est importante pour assurer une formation pertinente et de qualité. Elle pourrait inclure des mises en situation pour faciliter la compréhension des différentes réalités.

Recommandations :

Bonifier le volet spécifique dédié au transport de personnes ayant des limitations fonctionnelles lors de la formation de base des chauffeurs ;

Impliquer des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans l'élaboration et la mise en œuvre de cette formation.

2.2 Formation spécifique

Une formation spécialisée obligatoire doit être offerte aux chauffeurs de véhicules accessibles, à ceux qui travaillent pour le transport adapté et à tous ceux qui veulent améliorer leur service à la clientèle. En plus d'approfondir les connaissances quant aux besoins particuliers, cette formation devra tenir compte des aspects techniques et humains des interactions.

Concernant l'aspect technique d'un véhicule accessible, le chauffeur doit être « en mesure de faire fonctionner la plate-forme élévatrice, d'utiliser la rampe d'accès, de connaître les dispositifs d'immobilisation des fauteuils roulants et de se servir du système de communication

du véhicule. De plus, il doit être capable d'utiliser les dispositifs d'urgence et de premiers soins. Ces compétences s'avèrent essentielles pour assurer un service sécuritaire au client-usager »³¹.

Concernant l'aspect humain, nos membres rapportent que des personnes ayant des troubles du comportement se sont vus refuser l'admission au transport adapté en raison de l'inaptitude du chauffeur à intervenir dans une telle situation. La principale utilisatrice du transport adapté étant la clientèle ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (en terme du nombre de déplacements)³², il importe de mieux former les chauffeurs du transport adapté. Mieux outillés, ils seront également plus enclins à maintenir leur engagement et à contribuer à la pérennité du transport adapté.

De fait, pour des personnes qui peuvent être plus vulnérables à certaines situations, par exemple celles qui ont une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme, des difficultés de communication ou des troubles de comportement, il est plus sécurisant de se faire transporter par des chauffeurs qui les connaissent. En outre, il est malheureusement connu qu'il arrive que des chauffeurs mal intentionnés abusent (physiquement, sexuellement ou psychologiquement) de la vulnérabilité des personnes ayant des limitations. Il importe donc d'établir des moyens efficaces divers pour prévenir d'éventuels abus par de la formation.

Pour ne pas décourager les nouveaux chauffeurs et pour assurer que cette formation supplémentaire soit de qualité et adaptée aux avancements de la recherche (notamment en matière de technologies d'aides à la mobilité), une formation obligatoire en continu (plutôt que condensée) et rémunérée nous paraît la meilleure option. Finalement, une fois qualifiés, ces chauffeurs ne devraient pas être confinés au transport des personnes ayant des limitations, mais les servir en priorité, comme c'est le cas à Ottawa³³.

Recommandations :

Instaurer une formation spécifique approfondie pour le service de transport rémunéré par automobile de personnes ayant des limitations fonctionnelles ;

Rendre cette formation obligatoire pour les chauffeurs travaillant pour le transport adapté et pour ceux qui conduisent un véhicule accessible ;

Ne pas restreindre les détenteurs de cette formation spécifique au seul transport de personnes ayant des limitations fonctionnelles, mais qu'ils les transportent en priorité ;

Porter une attention particulière aux différents besoins en lien avec des limitations fonctionnelles différentes ;

³¹ ASTAQ (2008), [Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec](#), p33.

³² Ministère des Transports (2011), *id* note 6.

³³ COPHAN (2017c) *id* note 16.

Porter une attention particulière à la manipulation des aides à la mobilité, compte tenu de la vaste gamme disponible sur le marché, afin que ces dernières ne soient pas endommagées³⁴ ;

Porter une attention particulière à la manière d'interagir avec des clients ayant une déficience intellectuelle, un trouble du comportement ou un trouble du spectre de l'autisme ; à la façon de gérer des troubles du comportement, de désamorcer des situations plutôt que de les amplifier ;

Impliquer des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans l'élaboration et la mise en œuvre de cette formation ;

Offrir cette formation en continu et en rémunérer la participation.

3 Accessibilité de la plateforme et des outils technologiques

Pour la COPHAN, il importe de s'assurer de l'accessibilité tout au long de la chaîne de déplacement. La notion de services accessibles est indissociable de celle de communication accessible, et ce, à plusieurs niveaux. Pour commencer, l'information générale sur les services doit être formulée dans un langage clair, vulgarisé, compréhensible par l'ensemble de la population, en plus d'être fournie dans un format accessible. Ensuite, une attention particulière doit être portée à l'accessibilité des outils technologiques, dont les sites Internet et les applications pour appareils mobiles. De plus, lors de la réservation d'un transport, la personne doit avoir la possibilité de signaler son handicap, et l'aide à la mobilité qu'elle utilise pour y pallier, s'il y a lieu. Finalement, elle doit pouvoir indiquer si elle a des besoins particuliers (par exemple, lorsque le chauffeur doit venir chercher à la porte une personne non voyante), peu importe le support utilisé³⁵.

Le Projet évoque des outils de communication sans préciser la nécessité qu'ils soient accessibles :

Article 94 : « Un chauffeur qualifié doit afficher à la vue des passagers, dans l'automobile utilisée pour offrir du transport rémunéré de personnes, un document détaillant les règles selon lesquelles le prix maximal d'une course est déterminé par un moyen technologique visé à l'article 90. Il en est toutefois exempté lorsque le répartiteur ou le répondant d'un système de transport qui lui fournit ce moyen publie ce document sur son site Internet ou dans son application mobile. »

³⁴ COPHAN (2016), *id* note 15.

³⁵ COPHAN (2017c), *id* note 16.

Si certaines applications mobiles sont accessibles, elles ne le sont pas toutes. Quant aux documents publiés sur les sites Internet, ils sont souvent en format de type PDF et généralement inaccessibles aux personnes utilisant des synthèses vocales³⁶. Il importe donc de considérer les critères d'accessibilité universelle des outils de communication dans une réglementation qui risque de révolutionner le quotidien de bon nombre de personnes ayant des limitations fonctionnelles. L'accessibilité des plateformes devrait d'ailleurs être obligatoire pour toute entreprise recevant des fonds publics, quel que soit le programme de subvention.

Recommandations :

Formuler l'information générale sur les services dans un langage clair, vulgarisé, compréhensible par l'ensemble de la population ; la fournir dans un format accessible et en médias adaptés ;

Imposer le niveau AA des standards *Web Content Accessibility Guideline* (WCAG) 2.1 et suivants pour les sites Internet informationnels comme transactionnels, ainsi que pour les applications mobiles ;

Inclure des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans le développement des outils technologiques et instaurer des tests d'utilisabilité ;

Faciliter la communication entre les personnes ayant des limitations fonctionnelles et les transporteurs, notamment pour exprimer leurs besoins en accommodement ;

Rendre accessible à tous un système de plaintes ou de recours, via différents médias de communication, notamment par téléphone. Ces plaintes devront être gérées par un organisme indépendant.

4 Territoires dézonés

En abrogeant la *Loi concernant les transports par taxi*, le Projet permet aux transporteurs de ne plus être restreints à une zone spécifique, c'est la fin du concept d'agglomération. Actuellement, lorsqu'un chauffeur dépose une personne hors de sa zone, il ne peut pas y embarquer un nouveau passager.

Si cela rend possible de transporter des passagers à l'aller et au retour d'une agglomération différente, pour plusieurs MRC cela permet aussi de faire affaire avec des entreprises de localités voisines utilisant des véhicules accessibles³⁷.

³⁶ Pour plus de détails concernant l'accessibilité numérique, nous vous invitons à vous référer aux standards AA du [WCAG 2.0](#) et de parcourir l'[Accessibilité du Web : de la standardisation à l'utilisabilité](#).

³⁷ Voir les propos de Marc-André Avoine, cité par Le Devoir, (2019-04-12), [Taxi: une réforme bonne pour le transport Adapté ?](#)

Toutefois, la COPHAN émet ici des réserves en raison de l'attraction que peuvent avoir certaines zones plus achalandées. En effet, il importe que la stabilité géographique des ressources soit maintenue et encouragée.

Également, dans un principe de mobilité durable, le gouvernement doit se doter de moyens afin de soutenir les ententes de réciprocité et de connectivité entre les différents services de transports adaptés régionaux.

Recommandations :

Mettre en place des incitatifs pour assurer la pérennité du transport, adapté et privé, via des véhicules accessibles dans les régions moins achalandées ;

Instaurer des moyens de soutenir les ententes de réciprocité et de connectivité entre les différents services de transports adaptés régionaux.

5 Tarification préétablie

Déjà pratiquée actuellement, le Projet stipule les critères de la tarification par entente préalable :

Article 90 : « Le prix d'une course peut être calculé autrement que conformément aux tarifs établis par la Commission seulement si le traitement de la demande de course est fait par tout moyen technologique qui ne nécessite pas l'intervention d'une personne physique et qui permet à la personne qui demande la course d'en connaître par écrit le prix maximal et d'y consentir avant que le chauffeur qualifié ne soit informé de la demande. »

En raison de la rareté des véhicules accessibles disponibles pour le transport privé, plusieurs personnes ayant des limitations fonctionnelles nous ont rapporté avoir dû consentir à une surfacturation pour avoir eu à se déplacer sans avoir réservé de transport la veille. Lors de l'exercice de Kéroul de 2016³⁸, une compagnie de taxi a annoncé d'emblée pratiquer un tarif minimal lors de la demande d'une automobile accessible.

Le Ministère a d'ailleurs relevé cette réalité comme étant l'un des obstacles à la mobilité des personnes que nous représentons : le « manque d'information ou [la] mauvaise compréhension concernant la tarification, [peuvent] engendrer des surcharges tarifaires, particulièrement dans le transport des personnes handicapées »³⁹.

³⁸ Kéroul (2016), *id* note 21.

³⁹ Commission des Transports Québec (2017), [2017-2020 - Plan d'action à l'égard des personnes handicapées](#), p18.

Dans un contexte où la population « captive », soit dépendante de ces véhicules et de chauffeurs formés, est en augmentation, passant de 4 % en 2004 à 11 % en 2011⁴⁰, il importe d'édicter des balises précises pour ce type d'ententes et de s'assurer qu'il n'y ait pas de discrimination systématique sous le couvert d'un débalancement de l'offre et de la demande. Rappelons également que les clients du transport adapté vivent majoritairement en situation de vulnérabilité économique : en 2011, 80 % d'entre eux rapportaient un revenu annuel inférieur à 20 000 \$⁴¹. Une tarification supérieure pourrait ainsi nuire à leur participation sociale, en plus de déroger au principe « une personne, un tarif ».

En aucun cas une personne ayant une limitation fonctionnelle et nécessitant un véhicule accessible ne devrait payer plus cher un service en raison de son handicap.

Recommandation : Instaurer des balises précises concernant l'entente tarifaire préalable à la course et s'assurer qu'aucune discrimination liée aux caractéristiques de l'utilisateur ne soit permise.

6 Tarification modulée

Le Projet introduit le principe de la tarification modulée pour l'ensemble des transporteurs :

Article 91 : « La Commission fixe un tarif de base qui s'applique sur l'ensemble du Québec. Elle peut également fixer des tarifs particuliers qui peuvent varier selon les territoires de desserte qu'elle détermine, selon la nature du transport concerné et selon le jour ou la période du jour au cours duquel le transport est offert. »

Tout d'abord, il est important de définir la « nature » du transport. En effet, par le passé, la gestion des aides à la mobilité justifiait la possibilité d'une tarification supérieure. Contrevenant à la Charte des droits et libertés, cette pratique a été abolie. Néanmoins, le terme est suffisamment vague pour justifier les craintes des personnes ayant des limitations fonctionnelles d'être de nouveau assujetties à une surfacturation.

Ensuite, la COPHAN, ayant toujours défendu le principe « une personne, un tarif », est en désaccord avec la tarification dynamique qui risque de compromettre la stabilité des ressources. En effet, une tarification modulée à la hausse selon l'achalandage entraînera soit une hausse du coût du transport adapté pour les collectivités (et éventuellement pour les usagers), soit une diminution de l'offre de service de transport adapté, et de transport privé avec un véhicule accessible, durant les périodes où la tarification est modulée à la hausse⁴².

⁴⁰ Ministère des Transports (2011), *id* note 6, p14.

⁴¹ Ministère des Transports (2011), *id* note 6, p12.

⁴² COPHAN (2016), *id* note 15.

De même, une tarification modulée en fonction du territoire risque de laisser des zones moins, ou même plus du tout, desservies par des véhicules accessibles.

Finalement, le temps supplémentaire nécessaire pour assurer un service porte-à-porte ou main-à-main pourrait accentuer l'attrait du transport régulier aux heures les plus achalandées. Pour s'assurer de la présence de chauffeurs formés et de véhicules accessibles pour le transport adapté, la Société de transport de Montréal garantit actuellement 2 heures payées par jour pour les chauffeurs qui y sont assignés. Il s'agit d'une solution à étudier pour étendre ce type d'incitatifs à l'ensemble de la Province et ainsi favoriser la pérennité des ressources.

Recommandations :

Définir précisément, clairement et de façon non discriminante « la nature du transport » dans le Projet ;

Mettre en place des critères afin de s'assurer de la stabilité, géographique et temporelle, des véhicules accessibles et des chauffeurs qualifiés, pour le transport, public ou privé, de personnes ayant des limitations fonctionnelles ;

S'inspirer d'exemples d'incitatifs existants pour garantir l'offre de services adaptés aux personnes ayant des limitations.

Conclusion

La COPHAN a voulu sensibiliser la Commission des transports et de l'environnement à la réalité des personnes ayant des limitations fonctionnelles lorsqu'elles se déplacent en utilisant des véhicules de type taxi, que ce soit lors du transport en commun ou privé. Nous avons voulu rappeler au Législateur l'importance de soutenir l'exécutif dans sa mission en étant critique face au projet de loi ignorant les besoins des personnes que nous représentons. Comme le rappellent les conclusions de l'avis juridique en annexe, les sociétés de transport en commun ont l'obligation d'offrir du transport adapté, la loi 17 ne doit pas entraver cette mission de service public.

Le 10 avril 2019, la Fédération des chambres du commerce de Québec rappelait dans [son mémoire](#) l'important service qu'est le transport adapté et recommandait de conserver les dispositions spécifiques de la *Loi concernant les services de transport par taxi* ainsi que la nécessité de prévoir des ressources financières pour permettre ces déplacements.

La COPHAN salue cette position et va plus loin en demandant que les automobiles accessibles et les chauffeurs formés soient plus nombreux et davantage disponibles pour assurer un service équivalent au service de transport régulier, soit conforme à la Charte des droits et libertés, ce qui correspond aux objectifs affichés par le ministère des Transports en 2015.

Selon les recommandations émises dans ce mémoire, la loi 17 devrait participer à la poursuite de l'**objectif primordial d'inclusion** suivant :

Offrir un service de transport rémunéré de personnes par automobile accessible via une plateforme accessible, disponible dans toute la province dans un délai raisonnable, équivalent à celui de l'ensemble des utilisateurs, par un chauffeur qualifié pour répondre aux besoins et assurer la sécurité de sa clientèle, et ce, sans coût additionnel.

Comme nous pouvons le constater d'après ce mémoire, il est difficile d'envisager les implications du Projet, l'information disponible étant insuffisante pour estimer toutes les conséquences qu'il pourrait avoir, notamment pour le transport de personnes ayant des limitations. Nous invitons donc le Ministère à mettre en place dès aujourd'hui des balises pour la réalisation d'une recherche concertée sur les effets que ces modifications auront sur le transport des personnes que nous représentons.

Pour conclure, la COPHAN demande expressément au gouvernement de mettre sur pied, dans les plus brefs délais, un chantier de travail intensif, entre le ministère des Transports et les parties concernées, pour élaborer les règlements, en resituant l'accessibilité universelle au cœur des enjeux.

Annexe 1 : Conclusions de l'avis juridique

Montréal, le 7 mai 2019

PAR COURRIEL

Monsieur Claude Guimond

Directeur général

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

7000, av. du Parc bureau 414-C

Montréal (Québec) H3N 1X1

Téléphone : 514 284-0155

dg@cophan.org

<http://cophan.org>

OBJET : *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* - Projet de loi 17 - Conclusions de l'avis juridique

Monsieur,

Le 29 avril 2019, vous m'avez demandé de vous soumettre un avis juridique fondé sur les effets du projet de loi 17 intitulé ***Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*** sur les droits des personnes avec des limitations fonctionnelles en lien avec le transport adapté. Plus précisément, l'avis juridique vise à répondre aux questions précises suivantes :

1. *Quelles sont les obligations des transporteurs dits société de transport en commun en cas de diminution notable de véhicule de taxis par des chauffeurs privés légalement autorisés ?*
2. *Sont-ils poursuivables en cas de dégradation significative d'un transport adapté ayant en théorie à offrir une offre similaire de service (horaire, territoire couvert et autres) ?*
3. *Si oui, comment ?*

Les conclusions de l'avis juridique détaillé, sont présentées dans les paragraphes qui suivent.

En ce qui concerne la première question, il faut savoir que le Projet de loi 17 tel qu'il est présenté n'a pas pour effet de changer ou de diminuer les obligations légales des sociétés de transport en commun (ci-après « STC ») en matière d'offre de services de transport aux personnes avec des limitations fonctionnelles, et ce, peu importe qu'il y ait diminution notable du service offert par les chauffeurs de taxi privés. Les obligations demeurent les mêmes en ce que les STC doivent offrir les services à cette catégorie de la population de manière accessible, efficace, inclusive et dans un délai raisonnable.

En effet, les droits des usagers ayant des limitations fonctionnelles sont garantis par les différentes Chartes des droits et autres lois qui créent les obligations pour les transporteurs de fournir un service adapté. Au niveau fédéral, ces droits sont protégés par la *Charte canadienne des droits et libertés* (article 15) et par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (article 5). Au niveau de la Charte provinciale, ces droits sont protégés par les articles 1, 4, 5, 10, et 12 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

Les obligations des transporteurs quant à la fourniture de services adaptés demeurent celles énoncées dans les lois les concernant, et notamment par la :

- *Loi sur les sociétés de transport en commun*, Chapitre S-30.01 : « Une société doit offrir des services adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite » (art. 5);
- « Une société peut exploiter ou faire effectuer par contrat avec tout transporteur, tout titulaire de permis de taxi des services adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite » (art. 83);
- *Loi sur l'autorité régionale de transport métropolitain*, chapitre A-33.3 : « l'Autorité doit établir une offre de transport en réponse aux besoins des usagers des services de transport collectif, incluant ceux à mobilité réduite, en ayant recours aux services des organismes publics de transport en commun pour leur territoire respectif de compétence » (art.6);
- *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, Chapitre E-20.1 : « cette loi vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et, par une implication des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des organismes publics et privés, à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens en prévoyant diverses

mesures visant les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard » (art.1.1)

- La *Convention internationale relative aux personnes handicapées*, notamment l'article 5 sur le droit à l'égalité et la non-discrimination et l'article 9 sur l'accessibilité ;

En ce qui a trait à la deuxième question, en cas de dégradation des services de transport adapté en terme d'accessibilité, d'efficacité, d'inclusion et de délai, les STC s'exposent à des poursuites civiles pour discrimination fondée sur le handicap physique, et ce, peu importe si le projet de loi 17 devient loi tel quel. Ceci tient au fait que ces lois demeurent en vigueur d'une part, donc applicables aux STC, et d'autre part, les deux Chartes ont préséance sur ces lois en ce qui a trait, entre autres, aux droits anti-discrimination ou droits à l'égalité. De plus, les tribunaux ont établi des grands principes jurisprudentiels de protection en matière de droit à l'égalité des personnes avec des limitations fonctionnelles qui trouveraient application, dont l'interdiction, par des actes ou omissions, de réduire l'accessibilité des personnes avec des limitations fonctionnelles.

Enfin, les poursuites civiles auxquelles s'exposent les STC peuvent prendre la forme d'un recours individuel (une personne) devant un tribunal de droit commun (Cour du Québec ou Cour supérieure) ; un recours par un groupe de personnes qui donnent le mandat à une personne ou encore la forme d'une action collective devant la Cour supérieure. C'est d'ailleurs ce recours que le Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) a entrepris contre la Société de transport de Montréal (STM), le Réseau de transport métropolitain (RTM), l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) et la Ville de Montréal en 2015. L'action collective a été autorisée au mois de mai 2017, donc bien avant les changements apportés avec le projet de loi 17. Cette action collective dénonce l'inaccessibilité et les problèmes récurrents d'accessibilité vécus par les personnes ayant des limitations fonctionnelles dans différents modes de transports. Voir la décision connue sous *Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) c. Société de transport de Montréal* 2017 QCCS 2176.

Je demeure à votre disposition si vous avez des questions.

En espérant le tout conforme, veuillez recevoir, Monsieur Guimond, nos salutations les plus chaleureuses.



Aymar Missakila

Avocat

Annexe 2 : Position de la COPHAN dans le cadre de la consultation sur le transport rémunéré des personnes par automobile (2016)

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 [...] 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 »*. 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.

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 la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal**, 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.

* Office des personnes handicapées du Québec, 1984. À part... Égale, p. 300

** 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 3 : Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif – Article 9 (ONU 2006)

Article 9 : Accessibilité

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, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :
 - a. Aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail ;
 - b. Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.
2. Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour :
 - a. Élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives;
 - b. 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;
 - c. Assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées;
 - d. Faire mettre en place dans les bâtiments et autres installations ouverts au public une signalisation en braille et sous des formes faciles à lire et à comprendre;
 - e. Mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animalière et les services de médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public;

- f. Promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information;
- g. Promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet;
- h. Promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal.