



## LE PROJET DE LOI 17 GARANTIRA-T-IL



## UN SERVICE ÉQUIVALENT AUX PERSONNES HANDICAPÉES?

### **MÉMOIRE DE KÉROUL**

Présenté à la Commission des transports et de l'environnement.

Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 17,  
Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile

Assemblée nationale du Québec

13 mai 2019

# **Le projet de Loi 17 garantira-t-il un service équivalent aux personnes handicapées?**

Mémoire présenté par

André Leclerc, président-directeur général et fondateur de Kéroul

Isabelle Ducharme, présidente du Conseil d'administration de Kéroul

à la *Commission de l'environnement et des transports*  
*sur le transport rémunéré de personnes par automobile,*  
Assemblée nationale du Québec, le 13 mai 2019

Kéroul  
4545 avenue Pierre-De Coubertin  
Montréal (Québec)  
H1V 0B2

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

514 252-3104

# Table des matières

|   |       |
|---|-------|
| <b>Résumé du mémoire</b>  | p. 3  |
| 1. Kéroul : qui sommes-nous, que voulons-nous?  | p. 4  |
| 2. Pourquoi réglementer le transport par taxi?  | p. 6  |
| 3. Les effets insidieux de la réglementation traditionnelle   | p. 6  |
| 4. Inquiétudes quant à la déréglementation du taxi  | p. 7  |
| 5. Oui, une réglementation différente est possible  | p. 8  |
| 6. La recommandation de Kéroul  | p. 9  |
| 7. Conclusion   | p. 12 |
| 8. Annexes  |       |
| 1- Interventions de Kéroul en matière de transport par taxi   | p. 14 |
| 2- Des modèles inspirants issus de l'extérieur du Québec  | p. 15 |
| 3- Extraits de la <i>Charte des droits et libertés de la personne du Québec</i> et de la <i>Convention relative aux droits des personnes handicapées</i> de l'ONU | p.18  |
| 4- Autres considérations  | p. 21 |
| 5- Pourquoi offrir un service équivalent aux personnes handicapées?   | p. 24 |

## Résumé du mémoire

Un enjeu majeur de l'accueil touristique est le transport. Sans transport, point de tourisme. C'est pourquoi Kéroul intervient aussi dans le domaine des transports.

Les impacts potentiels du projet de loi 17 sur les services de transport adapté ont déjà été abordés par des organismes comme la COPHAN, l'OPHQ, le RUTA Montréal, Ex aequo et l'ARUTAQ.

**Kéroul veut pour sa part que les personnes handicapées puissent utiliser le transport privé par automobile, peu importe sa forme, comme tous les autres citoyens.**

Ce que nous appréhendons avec le projet de loi est l'impact d'exigences trop faibles pour les chauffeurs et leurs véhicules sur la qualité de l'offre, notamment celle dédiée à la clientèle handicapée.

Dans ce contexte, Kéroul recommande :

- **Que les répartiteurs et répondants en service de transport soient tenus d'offrir aux personnes handicapées un service équivalent à celui qu'ils offrent à l'ensemble de la population.**
- **Que cette obligation soit inscrite dans la Loi.**
- **Que les modalités de mise en œuvre soient adoptées par règlement, après consultation du milieu associatif et des transporteurs** (voir l'Annexe 4).
- **Qu'un délai maximal de deux ans soit prévu dans la Loi pour l'adoption de ce règlement**, afin d'éviter que les discussions ne s'éternisent et repoussent indéfiniment l'offre de ce service de transport.

Le transport par taxi est un service public essentiel pour nos communautés. Il mérite que nos autorités s'en occupent pour améliorer son service et son professionnalisme, et pour faire en sorte qu'il desserve adéquatement les clientèles les plus vulnérables, telles que les personnes handicapées.

L'objectif de Kéroul est de s'assurer que les droits des personnes handicapées soient respectés. Dans sa forme actuelle, le projet de loi 17 n'y arrive pas. C'est inacceptable, car l'accessibilité du taxi n'est pas un privilège, mais un droit fondamental pour l'inclusion des personnes handicapées.

Afin d'assurer un service de qualité pour tous, et parce que ce nouveau cadre législatif veut répondre « à un besoin de mobilité de la population (...) dans un horizon à long terme », nous espérons que ce projet de loi sera amendé en conséquence et que des dispositions supplémentaires seront prises.

# 1- Kéroul : qui sommes-nous, que voulons-nous?

Fondé en 1979, Kéroul est un organisme à but non lucratif dédié au développement du tourisme et de la culture pour les personnes handicapées et leurs familles<sup>1</sup>. Interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme, Kéroul procède à l'évaluation et à la certification de l'accessibilité des établissements touristiques et forme leurs employés de première ligne à l'accueil des personnes handicapées.

Un enjeu majeur de l'accueil touristique est le transport. Comment les touristes arrivent-ils au Québec? Comment se rendent-ils à leur hébergement et visitent-ils nos lieux?

*« Pas de transport, pas de tourisme »*

Ce lien étroit entre le transport et le tourisme est encore plus névralgique pour les personnes handicapées. Si les grandes infrastructures de transport public (aéroports, trains, autocars, métro, autobus, etc.) sont de plus en plus accessibles aux personnes handicapées, le dernier maillon de la chaîne des transports, le taxi, tarde à prendre le relais.

Nous ne parlons pas ici de la participation des taxis aux services de transport adapté régis par les organismes publics de transport collectif pour suppléer aux difficultés d'accès aux autobus et au métro notamment. Des organismes comme la COPHAN, l'OPHQ, le RUTA Montréal et Ex aequo ainsi que l'ARUTAQ sauront sensibiliser les autorités sur les ajustements requis pour ce type de transport.

**Kéroul veut pour sa part que les personnes handicapées puissent utiliser le transport privé par automobile, peu importe sa forme, comme tous les autres citoyens.**

Il faut que la responsabilité de cette offre de service incombe à l'ensemble de l'industrie par le biais des entreprises qui regroupent ou qui offrent des services de répartition d'appels à ces transporteurs par automobile.

En conséquence, l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile doit non seulement être tenue **d'offrir un service de transport aux personnes handicapées**, mais ce service doit également être **équivalent à ce qui est offert à l'ensemble de la population**.

À Montréal, par exemple, les taxis peuvent répondre à l'appel d'un client dans un délai de 3 à 10 minutes. À notre avis, un service équivalent serait de répondre dans un délai maximum de 30 minutes pour un taxi capable de prendre en charge une personne en fauteuil roulant. Cette recommandation n'est pas une improvisation spontanée. Depuis 1999, Kéroul multiplie

---

<sup>1</sup> Le président directeur général de Kéroul, André Leclerc, est membre du Conseil d'administration du Bureau du taxi de la Ville de Montréal depuis sa création en 2014. Il y œuvre pour que les personnes handicapées puissent bénéficier d'un service de taxi équivalent à celui dont dispose l'ensemble de la population.

les mémoires et les interventions à ce sujet (voir la liste des interventions de Kéroul concernant l'accessibilité du transport par taxi à l'Annexe 1).

Les consultations suivant l'arrivée d'Uber sur le marché des taxis ont amené le gouvernement du Québec à se donner le pouvoir d'édicter par règlement « *des normes concernant les services rendus aux personnes handicapées* »<sup>2</sup>.

Le Conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal a aussi donné raison à Kéroul en adoptant en 2017 la résolution suivante<sup>3</sup> :

*« De recommander à la Ville de Montréal d'adopter une norme concernant le transport privé par taxi accessible de façon à garantir un service en 30 minutes aux personnes handicapées utilisant un fauteuil roulant et de prévoir une période transitoire maximale de 2 ans à compter de l'entrée en vigueur de cette norme pour l'ensemble de l'industrie. »*

Comme le projet de loi 17 ne fait aucunement mention de cette notion de service équivalent offert aux personnes handicapées, nous sommes inquiets que cette réforme majeure mette en péril les avancées que nous avons acquises à ce jour. Serons-nous enfin entendus? Les personnes handicapées vont-elles encore payer les frais d'un débat où on ne s'encombre pas de « détails »?

D'autres jugeront que notre recommandation tient de la science-fiction et de la démesure. Allez simplement à Londres, Ottawa, Calgary ou Vancouver, et vous reviendrez avec un sentiment amer quant à la réelle avancée des droits des personnes handicapées au Québec (voir l'Annexe 2).

En résumé, la recommandation de Kéroul tient à ceci :

- **Que les répartiteurs et répondants en service de transport soient tenus d'offrir aux personnes handicapées un service équivalent à celui qu'ils offrent à l'ensemble de la population.**
- **Que cette obligation soit inscrite dans la Loi.**
- **Que les modalités de mise en œuvre soient adoptées par règlement, après consultation du milieu associatif et des transporteurs** (voir l'Annexe 4).
- **Qu'un délai maximal de deux ans soit prévu dans la Loi pour l'adoption de ce règlement**, afin d'éviter que les discussions ne s'éternisent et repoussent indéfiniment l'offre de ce service de transport (Kéroul ayant expérimenté ces mesures dilatoires dans nombre de comités).

---

<sup>2</sup> Voir l'article 31, 5<sup>E</sup> du projet de *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement les services de transport par taxi* déposé en 2016.

<sup>3</sup> Résolution no 17-032 du 19 septembre 2017.

## 2- Pourquoi réglementer le transport par taxi?

Les objectifs de la réglementation du taxi sont de s'assurer de la disponibilité, de la qualité et de la sécurité de ce service.

Concernant la disponibilité, on juge que ce service est d'intérêt public dans le bon fonctionnement de la cité (transports de gens d'affaires, de visiteurs, à des fins médicales, transports imprévus, rabattement vers les infrastructures de transports publics (aéroports, gares, etc.)).

Pour en assurer la disponibilité et la qualité, une rentabilité raisonnable doit être offerte aux exploitants.

La tarification doit aussi permettre d'éviter les abus lorsque le client s'avère captif ou qu'il ne connaît pas les lieux.

La formation, comme dans tout autre métier, est importante aussi, compte tenu des obligations des chauffeurs, de la grande variété de clientèles qu'ils desservent et de la complexité du territoire.

Enfin la sécurité des clients est minimalement assurée par la vérification des antécédents judiciaires des chauffeurs et du bon état mécanique des véhicules.

## 3- Les effets insidieux de la réglementation traditionnelle

Pour atteindre ces objectifs d'intérêt public, la réglementation traditionnelle a délivré des permis de taxi puis, insidieusement, en a limité le nombre, et en a autorisé le transfert à des tiers. C'est là que le ver est entré dans la pomme.

Premièrement, on créait artificiellement une valeur marchande rattachée au permis, ce qui constituait une barrière à l'entrée sur le marché.

Deuxièmement, on créait une distinction entre les propriétaires des permis et les chauffeurs locataires. Les propriétaires se sont montrés intransigeants sur tout changement qui affectait la valeur de leurs permis, comme la fusion de territoires par exemple. Ils arguaient également que le prix payé pour le permis ne leur permettait pas de répondre à des exigences plus élevées pour leurs véhicules ou pour le transport de personnes handicapées.

Le dérapage le plus insidieux a été l'instauration de la classe de ces chauffeurs locataires qui devenaient des « entrepreneurs indépendants », qui se devaient de louer leur taxi et assumer tous les risques liés à la variation de la demande. Il n'existait donc plus de lien d'autorité d'un employeur avec les chauffeurs, ce qui les rend plus difficiles à surveiller et à contrôler.

## 4- Inquiétudes quant à la déréglementation du taxi

Dès les réformes de déréglementation introduites dans les années 1980 par les gouvernements Thatcher en Grande-Bretagne et Reagan aux États-Unis, les taxis étaient déjà dans le collimateur.

Notre inquiétude vient du fait que ces premières expériences modernes de déréglementation du taxi n'ont pas démontré d'augmentation de la qualité du service ni de baisse de la tarification, ce qui a amené nombre d'autorités à réglementer à nouveau le secteur du taxi.<sup>4</sup>

On notera aussi que le nombre élevé de taxis à Montréal a pour origine l'ouverture du marché après la Deuxième Guerre mondiale : on voulait répondre alors à la reprise économique et offrir du travail aux vétérans, jusqu'au jour où le nombre de taxis était tel que leur exploitation ne devenait plus rentable. Voilà pourquoi on a cessé de délivrer de nouveaux permis au début des années cinquante, mais le mal était fait<sup>5</sup>.

Les mots clés de la réforme actuelle sont « simplification », « allègement », « réduction des coûts ».

L'objectif fixé de l'« équité » entre les différents prestataires de services de transport semble se matérialiser dans la recherche du « plus bas dénominateur commun ». Les exigences pour les chauffeurs, leur formation et leurs véhicules sont abaissées.

**Ce que nous appréhendons avec le projet de loi est l'impact d'exigences trop faibles pour les chauffeurs et leurs véhicules sur la qualité de l'offre, notamment celle dédiée à la clientèle handicapée.**

Quelles peuvent être les conséquences d'un abaissement de ces exigences? Une suroffre dans les zones centrales et en période de pointe, une baisse significative de l'offre dans les quartiers excentriques et les zones rurales, une baisse généralisée de la qualité du service offert en termes de prestations professionnelles des chauffeurs et de qualité des véhicules, et une augmentation des tarifs à cause du temps d'attente plus long pour les chauffeurs.

Ajoutons que l'introduction d'Uber dans le marché new-yorkais s'est soldée par une augmentation de la congestion, de la pollution et une diminution des services offerts aux personnes handicapées<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Dempsey, [Taxi Industry Regulation, Deregulation, and Reregulation: The Paradox of Market Failure](#)

<sup>5</sup> Trudel, Michel, [Évaluation du Plan de rachat de permis de taxi de l'Agglomération de Montréal](#), Ministère des Transports du Québec, Montréal, 1988, 142 pages; pages 3 à 12.

<sup>6</sup> Schaller, Bruce, [Unfinished Business: A Blueprint for Uber, Lyft and Taxi Regulation](#), (New York, September 2016)

## 5- Oui, une réglementation différente est possible

Nous sommes tout à fait d'accord avec le fait qu'un encadrement réglementaire basé sur la qualité des chauffeurs de taxi et des véhicules utilisés pour le service, et sur les obligations des chauffeurs et des intermédiaires en demande de transport puisse générer un service de qualité.

### **Mais à la condition que ces exigences soient très élevées!**

La réputation des taxis de Londres prouve amplement qu'il est possible de disposer d'un service de taxi de qualité exceptionnelle basé uniquement sur les exigences à l'égard des chauffeurs et des véhicules. Mais de quelles exigences s'agit-il?

Pour obtenir leur permis de travail, les candidats doivent étudier à temps plein en moyenne 18 mois avant de réussir leur examen. Une fois leur reconnaissance professionnelle obtenue, ils doivent utiliser le fameux taxi londonien qui depuis l'an 2000 (en vertu d'un règlement adopté dès 1985!) est accessible aux personnes utilisant un fauteuil roulant et qui sera prochainement électrique.

Aller dans cette direction – avec des exigences élevées - ne serait pas une déréglementation, mais une réorientation des objectifs de la réglementation du taxi vers la qualité des services offerts à toutes les clientèles.

Ainsi, la recommandation que nous formulons peut être considérée comme le coût que doivent assumer les entreprises pour accéder au marché du transport des personnes par automobile au Québec.

Dans un système de réglementation traditionnel, l'entrepreneur qui veut entrer sur le marché du taxi doit acquérir un permis à fort prix.

Avec la réforme proposée, ce coût artificiel n'existe plus. Tant mieux. Mais cette libéralisation de l'accès au marché peut faire en sorte que tout un chacun qui possède une automobile quatre portes puisse s'improviser transporteur.

Notre recommandation fait en sorte que le « coût d'accès » au marché du transport des personnes par automobile sera basé sur la capacité de l'organisation à offrir un service équitable à l'ensemble de la clientèle. Cela inclut, bien évidemment, les personnes en fauteuil roulant nécessitant l'accès à des véhicules adaptés.

## 6- La recommandation de Kéroul

Une des lacunes observées au Québec est la difficulté d'obtenir un service de taxi adapté capable de transporter une personne en fauteuil roulant.

Les taxis accessibles actuels sont monopolisés par les services contractuels avec les organismes de transport adapté ou le réseau de la santé. En dehors de ces heures d'opérations contractuelles, ces véhicules adaptés ne sont pas disponibles pour faire du taxi. En effet, l'une des incongruités du système actuel est que les permis restreints pour les taxis adaptés ne permettent que le service aux personnes handicapées. Ainsi, ne pouvant se rentabiliser par un service conventionnel de taxi, les titulaires de ces permis retournent à la maison!

Contrairement à ce qui se passe dans d'autres villes canadiennes, un Québécois ou un visiteur étranger handicapé n'est pas en mesure de profiter d'un service de taxi comme tout le monde : il lui faut réserver son transport la veille et, quand le service est disponible. Le tarif s'avère également très souvent plus élevé que le tarif prescrit par la Commission des transports du Québec.

L'offre actuelle ne répond pas aux besoins des personnes handicapées et entraîne des cas de discrimination qui doivent être acceptés par le client captif.

Pour que le nouveau système de transport rémunéré de personnes par automobile mis-de l'avant par le ministre Bonnardel puisse se conformer aux droits fondamentaux des personnes handicapées reconnus par nos chartes et par les conventions internationales<sup>7</sup>, de même qu'à la *Politique de mobilité durable – 2030*<sup>8</sup> :

**Kéroul recommande que les répartiteurs et répondants en service de transport soient tenus d'offrir aux personnes handicapées un service de transport équivalent à celui qu'ils offrent à l'ensemble de leur clientèle.**

Dans le souci d'équité de traitement de tous les joueurs du transport rémunéré de personnes par automobile, cette obligation de service équivalent s'appliquerait aussi aux entreprises ayant recours aux applications mobiles telles qu'Uber et Lift.

---

<sup>7</sup> Voir à cet effet les extraits pertinents de la *Charte des droits et libertés de la personne* et de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* de l'Organisation des Nations Unies (2006) cités à l'Annexe 3.

<sup>8</sup> Il importe de rappeler ici que *la Politique de développement durable du Québec* reconnaît l'inclusion des personnes handicapées comme un élément incontournable du concept de développement durable : comment en effet un développement prévu pour les générations futures pourrait être qualifié de durable s'il contribue à écarter une partie des citoyens?

Notre recommandation est conforme à celle du Bureau de la concurrence du Canada formulée dans son rapport sur la « *Modernisation de la réglementation régissant l'industrie canadienne du taxi* »<sup>9</sup> :

« 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. (Nous soulignons.)

### **Cette obligation universelle de « service équivalent » devrait être inscrite dans la Loi.**

Afin d'assurer un service de qualité pour tous, et parce que ce nouveau cadre législatif veut répondre « à un besoin de mobilité de la population (...) dans un horizon à long terme », nous espérons que le projet de loi sera amendé en prévoyant cette obligation de service équivalent. Le détail de l'application de cette obligation pourrait être prévu par règlement : disponibilité des véhicules adaptés, application adaptée, accès à un service téléphonique, formation des chauffeurs, vérification des accessoires de sécurité des véhicules, taximètres, etc.

Pour éviter que le délai d'adoption de ce règlement retarde indéfiniment ce droit à un service de transport équivalent, la Loi devrait prévoir que ce règlement doit être adopté dans un délai maximal de deux ans après l'adoption de la Loi<sup>10</sup>.

---

## **Rappel**

### **La recommandation de Kéroul :**

- **Que les répartiteurs et répondants en service de transport soient tenus d'offrir aux personnes handicapées un service équivalent à celui qu'ils offrent à l'ensemble de la population.**
- **Que cette obligation soit inscrite dans la Loi.**
- **Que les modalités de mise en œuvre soient adoptées par règlement, après consultation du milieu associatif et des transporteurs (voir l'Annexe 4).**

---

<sup>9</sup> Voir le rapport daté du 26 novembre 2015 au : <http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/04007.html>. (point)

<sup>10</sup> Une disposition similaire apparaît dans la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées pour leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* adoptée en 2004. L'article 69 de cette Loi prévoit en effet que le gouvernement **doit adopter** un règlement identifiant les catégories d'immeubles qui doivent être rendus accessibles. La date limite pour adopter ce règlement était fixée au plus tard le 17 décembre 2007. À noter : **Malgré cette obligation légale, ce règlement n'a jamais été adopté.**

- **Qu'un délai maximal de deux ans soit prévu dans la Loi pour l'adoption de ce règlement**, afin d'éviter que les discussions ne s'éternisent et repoussent indéfiniment l'offre de ce service de transport.
-

## 7- Conclusion

Le transport par « taxi » est un ingrédient indispensable au cocktail transport. Une part importante du transport par taxi se fait dans le prolongement d'un service de transport public : vers le métro, la gare d'autobus ou de train, vers l'aéroport, etc.

Après tant d'efforts et d'investissements requis pour rendre ces services publics accessibles aux personnes handicapées, le taxi qui offre un service de transport d'appoint à l'ensemble de la population se doit d'assurer la continuité de la chaîne de déplacement.

Pour l'instant, tout particulièrement pour les personnes handicapées, le taxi apparaît davantage comme le chaînon manquant de la chaîne de leurs déplacements.

Ce projet de loi, tel que rédigé, nous inquiète parce qu'il ne prévoit aucunement que l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile soit en mesure d'offrir ce service aux personnes handicapées.

Ce projet de loi nous inquiète parce qu'il met en péril les acquis récents que Kéroul et ses partenaires ont obtenus de longue lutte.

Ce projet de loi nous inquiète parce qu'en 2019, nous ne pouvons pas admettre qu'un projet de loi aussi important, introduisant une réforme majeure dans le domaine des transports, ne se conforme pas aux droits des personnes handicapées reconnus depuis quarante ans par la *Charte des droits et libertés de la personne*, et ne favorise pas une offre de service de transport équivalente à tous les citoyens.

Dans notre esprit, il est clair que, si ce projet de loi n'est pas modifié afin de prévoir, pour les personnes handicapées, une offre de service équivalente à celle qui sera offerte à l'ensemble de la population, le gouvernement devra s'attendre alors à voir se multiplier les plaintes pour discrimination à la Commission des droits et libertés de la personne.

Nous vous recommandons en conséquence que le projet de loi soit modifié en y ajoutant l'obligation à tous les répartiteurs et répondants en service de transport d'offrir aux personnes handicapées un service de transport équivalent à celui qu'ils offrent à l'ensemble de leur clientèle. Une fois ce principe acquis dans la Loi, les modalités de mise en œuvre pourront être précisées de concert avec le milieu communautaire et édictées par règlement, celui-ci devant être adopté au plus tard deux ans après l'adoption de la Loi.

# 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 œuvre 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- **Participation au Comité de travail du Bureau du taxi de Montréal sur le transport par taxi de personnes handicapées**, créé à l'initiative de Kéroul en 2006.
- 6- « **Taxis accessibles** », lettre à la ministre des Transports, Mme 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 M. Michel Bissonnet**, maire de l'Arrondissement Saint-Léonard et responsable du dossier Transport, Comité exécutif de la Ville de Montréal, 30 novembre 2011. (~~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 M. 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 M. 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 M. 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<sup>e</sup> session de la Conférence des États Parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (COSP6)** », lettre adressée à M. 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 M. Sylvain Gaudreault, ministre des Transports du Québec, contresignée par l'ARUTAQ, le 18 octobre 2013.
- 17- **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.
- 18- **Membre du Conseil d'administration du nouveau Bureau du taxi de la Ville de Montréal**, depuis juillet 2013<sup>11</sup>.
- 19- **Présidence du Comité sur l'accessibilité universelle de l'industrie du taxi de Montréal**. Début des travaux en mai 2015.
- 20- « **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.
- 21- **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).
- 22- 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.
- 23- **Conférencier lors du Congrès TRANSED**, Lisbonne, juillet 2015.
- 24- « **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.
- 25- « **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 de l'environnement et des transports *sur le transport rémunéré de personnes par automobile*, Assemblée nationale du Québec, Québec, 10 mars 2016 ; 43 pages.
- 26- « **Satisfaction et réserves de Kéroul à l'égard du Projet de loi no 100 concernant les services de transport par taxi** », mémoire de Kéroul présenté à la Commission de l'environnement et des transports *sur le transport rémunéré de personnes par automobile*, Assemblée nationale du Québec, Québec, 25 mai 2016 ; 8 pages.

---

<sup>11</sup> André Leclerc a été nommé à titre de membre du conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal par l'assemblée du Conseil d'agglomération de Montréal : résolution CG13 0258 du 20 juin 2013 adoptée à l'unanimité.

## Annexe 2

### Des modèles inspirants issus de l'extérieur du Québec

Afin d'alimenter votre réflexion, nous aimerions attirer votre attention sur certaines pratiques à l'international. Ces solutions ne sont pas à appliquer aveuglément : elles constituent simplement des idées desquelles s'inspirer. Des études devraient être effectuées pour valider leur applicabilité en territoire québécois.

#### Une flotte entièrement accessible et des exigences de formation élevées

La réputation des taxis de Londres prouve amplement qu'il est possible de disposer d'une offre de taxi de qualité exceptionnelle basée sur des exigences élevées à l'égard des chauffeurs et de leurs véhicules.

À Londres, il n'y a qu'un seul modèle de taxi : un taxi accessible à tous. La flotte entière permet de répondre aux besoins des personnes handicapées. Une rampe d'accès permet d'entrer en fauteuil roulant, le siège régulier peut pivoter sur le côté pour faciliter l'assise dans le véhicule, les contrastes de couleurs sont élevés, un système d'aide à l'audition est disponible..., la totale ! Les personnes handicapées n'ont alors pas à demander un service adapté. Il ne s'agit plus seulement d'un service équivalent, mais d'un service identique ! Également, il n'y a pas de permis de taxi, mais plutôt des permis de travail. Pour l'obtenir, les apprentis chauffeurs doivent étudier à temps plein en moyenne 18 mois avant de réussir leur examen. Les exigences sont rigoureuses pour favoriser l'excellence du service à la clientèle.

#### Un pourcentage élevé de véhicules adaptés

Plus près de nous, Ottawa, Vancouver, et Calgary notamment qui ont toutes de bien meilleures normes de services. À Ottawa, c'est 15 %.

| Lieu                     | Remarques  |
|--------------------------|--|
| <b>Vancouver, Canada</b> | À Vancouver, on observe que 19 % de la flotte de taxis est accessible <sup>12</sup> . Tous les taxis adhèrent à l'une ou l'autre des quatre compagnies de répartition. Les voitures sont toutes munies de « <i>talking taximeters</i> ». |
| <b>Ottawa, Canada</b>    | Environ 15 % des véhicules sont accessibles. Les normes concernent la disponibilité des véhicules et le délai de réponse. Les taxis peuvent transporter tous les types de clients, plutôt que seulement les personnes handicapées.       |

<sup>12</sup> Passenger Transportation Board, Wheelchair Accessible Transportation by Taxi and Inter-city Bus in British Columbia, September 2017.

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Calgary,<br/>Canada</b> | À Calgary, 11 % de la flotte est accessible. Dans le règlement, un délai de 15 minutes d'attente est prévu. Les taxis accessibles voient leurs frais municipaux diminués de 75 %. |
|----------------------------|---|

**L'exemple de la Ville d'Ottawa** est particulièrement inspirant.

Depuis novembre 2002, la Ville d'Ottawa a délivré 187 permis de taxi accessible, ce qui représente 16 % de tous les taxis en service 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 affiliés 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 taxi 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 249 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 du taxi de Montréal*.

## Annexe 3

### Extraits de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* et de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU*

#### CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE (QUÉBEC, LRQ, CHAPITRE C-12)

##### CHAPITRE I.1

##### DROIT À L'ÉGALITÉ DANS LA RECONNAISSANCE ET L'EXERCICE DES DROITS ET LIBERTÉS

**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, l'identité ou l'expression de genre, 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.

Source : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>

#### CONVENTION RELATIVE AUX DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES (ONU)

##### 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 :

1. 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;
2. Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.

Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour :

3. 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;
4. 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;
5. Assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées;
6. 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;
7. 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 ouvert au public;
8. Promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information;
9. Promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet;
10. 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.

## Article 20

### **Mobilité personnelle**

Les États Parties prennent des mesures efficaces pour assurer la mobilité personnelle des personnes handicapées, dans la plus grande autonomie possible, y compris en :

1. Facilitant la mobilité personnelle des personnes handicapées selon les modalités et au moment que celles-ci choisissent, et à un coût abordable;
2. Facilitant l'accès des personnes handicapées à des aides à la mobilité, appareils et accessoires, technologies d'assistance, formes d'aide humaine ou animalière et médiateurs de qualité, notamment en faisant en sorte que leur coût soit abordable;
3. Dispensant aux personnes handicapées et aux personnels spécialisés qui travaillent avec elles une formation aux techniques de mobilité;
4. Encourageant les organismes qui produisent des aides à la mobilité, des appareils et accessoires et des technologies d'assistance à prendre en compte tous les aspects de la mobilité des personnes handicapées.

Source : <https://www.un.org/development/desa/disabilities-fr/la-convention-en-bref-2/texte-integral-de-la-convention-relative-aux-droits-des-personnes-handicapees-13.html>

## Annexe 4

### Autres considérations

- 1- **Concernant les services publics de transport adapté** subventionnés par le ministère des Transports du Québec, le projet de loi n'est pas explicite quant à la reconduction des contrats de service avec les titulaires de permis de taxi, ceux-ci n'existant plus.... Nous comprenons dès lors que les organismes responsables de ces services pourront octroyer leurs contrats à toute entreprise répondant à leurs exigences, comme c'est le cas actuellement dans le transport scolaire. Nous ne doutons pas de la qualité du service de ces sous-contractants. Notre préoccupation tient au fait que tous ces véhicules adaptés - opérés présentement par des exploitants de taxi - ne seront pas nécessairement disponibles pour offrir un service de taxi, diminuant d'autant l'offre déjà minime de taxis adaptés. Cette crainte de diminution de service renforce en conséquence l'importance de **notre recommandation** :

**Que les répartiteurs et répondants en service de transport soient tenus d'offrir aux personnes handicapées un service de transport équivalent à celui qu'ils offrent à l'ensemble de leur clientèle.**

- 2- **Concernant la responsabilité d'un service équivalent aux personnes handicapées** de la part des répartiteurs et répondants de service de transport, et en vue de s'assurer un contrôle minimal de la qualité de l'offre de service par l'industrie elle-même, nous considérons que toute personne agissant à titre de transporteur devrait être affiliée à un répondant de service de transport autorisé.

Cette mesure ferait en sorte que tous les travailleurs de cette industrie contribuent financièrement aux coûts inhérents à cette offre de service de transport aux personnes handicapées via leurs cotisations aux fournisseurs de service. Cela facilitera le contrôle de l'offre de service et des chauffeurs. Enfin, cela mettra fin à cette situation digne des conducteurs de fiacres du XIX<sup>e</sup> siècle qui a encore cours ~~œu~~ à Montréal avec près de 1 000 taxis indépendants que ~~avec lesquels~~ les autorités auront bien de la ~~toute~~ difficulté à rejoindre.

**Possibilité d'une mise en œuvre graduelle de cette obligation de service** (ex. : municipalités de 15 000 habitants et plus la première année (en lien avec l'obligation de produire des plans d'action à l'égard des personnes handicapées prévue à l'art. 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*) et les autres l'année suivante)

**Possibilité d'un bilan aux deux ans pour évaluer le bon fonctionnement du service** et pour concevoir les ajustements requis.

- 3- Concernant la formation professionnelle des chauffeurs et des répartiteurs**, il va de soi qu'une formation de sensibilisation soit **dispensée à tous les intervenants**, sans exception. Car tous les chauffeurs peuvent être appelés à desservir une personne handicapée qui n'a pas nécessairement besoin d'un véhicule adapté.

Nous jugeons que la formation actuelle est un minimum requis pour assurer un service de transport professionnel. Le vieillissement de la population et l'augmentation du taux de déficiences devraient inciter les autorités à consolider les exigences professionnelles des chauffeurs de taxi.

**Des personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent participer à donner les formations.**

**Une attention particulière doit être portée à la formation sur la manipulation des aides à la mobilité**, compte tenu de la vaste gamme disponible sur le marché, afin que ces dernières ne soient pas endommagées par les chauffeurs.

- 4- Concernant les applications mobiles et sites Internet accessibles**, nous poursuivons l'objectif d'assurer l'accessibilité tout au long de la chaîne de déplacement :

Pour les **sites Web**, nous visons la conformité aux standards AA du WCAG 2.0 qui permettent l'utilisation des sites Web en toute liberté.

Pour les **sites Web actuellement en ligne**, nous invitons l'industrie à améliorer l'existant, notamment : balises texte sur les images pour permettre leur compréhension avec une synthèse vocale, contrastes de couleurs fond et écriture, formulaires. Pour toute information, le Regroupement des Aveugles et Amblyopes du Québec (RAAQ) vous supportera dans vos démarches;

Pour les **applications mobiles**, nous visons la conformité aux standards AA du WCAG 2.0 qui permettent l'utilisation des applications mobiles en toute liberté. Les normes de service doivent contenir **une obligation de tests utilisateurs** avec des utilisateurs handicapés <sup>13</sup>

- 5- Concernant les modalités de réservation**, peu importe le support utilisé, la personne doit avoir la possibilité de signaler son handicap et d'indiquer si elle a des besoins particuliers (ex. : personne aveugle : le chauffeur doit venir la chercher à la porte).

- 6- Concernant les taxis accessibles**, le gouvernement devrait maintenir et bonifier la subvention pour l'adaptation de véhicule aux titulaires de permis de taxi régulier (de 15 000 à 20 000 \$).

- 7- Concernant tous les autres véhicules**, nous recommandons d'introduire des critères ergonomiques pour déterminer les véhicules prescrits pour tous les véhicules autres que ceux déjà soumis à des critères d'accessibilité.

---

<sup>13</sup> Voir le rapport de la COPHAN Accessibilité du Web : de la standardisation à l'utilisabilité.

- 8- Concernant la formulation et le suivi des plaintes**, nous recommandons un processus de rétroaction accessible (plainte, suggestion, commentaire positif) et accompagnement de la personne au besoin.
- 9- Concernant les compteurs à bord des véhicules**, nous recommandons pour éviter toute fraude et surcharge tarifaire, et pour faciliter les recours, que tous les taxis devraient être équipés de taximètres émettant un reçu mécanique indiquant la date, l'heure d'embarquement, la distance parcourue, le numéro du chauffeur, le numéro du taxi et l'heure du débarquement.

Dans le même esprit, tous **les nouveaux taximètres devraient être équipés d'un dispositif sonore permettant aux personnes ayant une limitation visuelle d'entendre le montant affiché.**

- 10- Concernant la vérification mécanique des véhicules**, nous recommandons d'accorder une attention particulière aux équipements liés à la sécurité des passagers et au bon fonctionnement des équipements liés à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

## ANNEXE 5

### Pourquoi offrir un service équivalent aux personnes handicapées?

Une offre de taxi accessible permet notamment de :

1. Respecter les droits fondamentaux des personnes handicapées;
2. Se conformer aux recommandations de nombreuses organisations :
  - a. Conférence européenne des ministres des Transports et du Bureau de la concurrence du Canada
  - b. Politique gouvernementale *À part entière*
  - c. Charte des droits et libertés du Québec
3. Favoriser un développement durable, soit un développement prenant en compte les impacts économiques, environnementaux et sociaux;
4. S'adapter à l'évolution démographique du marché, soit prévoir les besoins d'une population vieillissante.

Dans sa *Politique de mobilité durable – 2030*, « le gouvernement prévoit continuer à soutenir les services personnalisés pour les personnes à mobilité réduite tout en convergeant vers l'accessibilité universelle aux services réguliers de transport<sup>14</sup> ».

Le Bureau de la concurrence du Canada indiquait dans son rapport sur la Modernisation de la réglementation (les deux sont admis !) régissant l'industrie canadienne du taxi<sup>15</sup> que « 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. »

Il importe que les modifications apportées par le projet de loi 17 s'inscrivent en cohérence avec la politique gouvernementale *À part entière*, qui vise notamment à ce que les personnes handicapées puissent se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés.

#### ***Pourquoi offrir un service de taxi alors que les personnes handicapées bénéficient déjà du transport adapté?***

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 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?

---

<sup>14</sup> *Politique de mobilité durable 2030* : Transporter le Québec vers la modernité, dévoilée le 17 avril 2018, p.27.

<sup>15</sup> Voir le [rapport](#) daté du 26 novembre 2015