

# Consultation du milieu associatif concernant le transport par taxi de personnes handicapées à Montréal

*Document de travail, pour discussion (Document mis à jour le 30 avril 2014)*

## Les principales préoccupations de Kéroul

### 1- La disponibilité des taxis accessibles

#### État de situation / problématique :

Les taxis accessibles peuvent être exploités en vertu d'un permis de taxi « régulier » ou en vertu d'un permis de taxi « restreint » au transport des personnes handicapées.

Ces véhicules sont accaparés par le transport adapté de la STM ou pour d'autres transporteurs institutionnels (scolaires ou hospitaliers par exemple).

Considérant les dispositions restrictives à l'égard des permis dits restreints, ceux-ci ne peuvent pas, à toute fin pratique, être exploités en-dehors des périodes prévues à leurs contrats institutionnels : ils ne peuvent desservir d'autres clients que les personnes handicapées<sup>1</sup>, ni stationner à un poste d'attente<sup>2</sup>. En conséquence, ces véhicules accessibles sont peu disponibles pour offrir un transport par taxi de nature privée aux personnes handicapées qui en font la demande.

Les taxis accessibles sont regroupés parmi les cinq intermédiaires en service de taxi qui se sont spécialisés dans le transport adapté. Cette concentration de services spécialisés ne favorise pas l'offre d'un service de transport privé par taxi adapté sur l'ensemble du territoire de l'Île de Montréal.

---

<sup>1</sup> L'article 10 de la *Loi concernant les services de transport par taxi* prévoit que la Commission des transports du Québec peut fixer des conditions et des restrictions particulières applicables au maintien d'un permis de propriétaire de taxi qu'elle délivre. Lorsqu'elle délivre un permis pour besoin particulier, la Commission précise normalement dans sa décision que ce permis est restreint aux seuls déplacements des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance ainsi qu'à leurs accompagnateurs. Elle prévoit également d'autres conditions, telle l'utilisation d'un véhicule accessible.

<sup>2</sup> Selon l'article 64 du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal, « est réputé en service un taxi qui se trouve dans l'une des situations suivantes :

- 1° il occupe une place sur un poste d'attente;
- 2° il arbore un lanternon;
- 3° le taximètre est en fonction;
- 4° la radio de services ou tout autre mode de répartition des demandes de transport est en marche;
- 5° le permis de chauffeur est affiché dans le présentoir.

Le paragraphe 1° ne s'applique pas au titulaire d'un permis de propriétaire de taxi en services restreints. »

## **Recommandations :**

- 1) Que les permis de taxis restreints au transport des personnes handicapées soient libérés des contraintes qui limitent leur disponibilité de service, les seules qui devraient subsister étant l'obligation de mettre en service un taxi adapté et de donner priorité aux personnes handicapées (responsabilité de la CTQ) ;
- 2) Permettre aux taxis adaptés exploités en vertu de permis restreints de stationner aux postes d'attente ;
- 3) Obliger tous les intermédiaires en service de taxi de disposer d'un certain nombre de taxis accessibles et d'offrir ce service dans un délai maximal de 30 minutes, en tout temps (24 heures sur 24, 7 jours par semaine).

## **2- Le nombre de taxis accessibles<sup>3</sup>**

### **État de situation / problématique :**

L'Île de Montréal est divisée en trois territoires de taxi comme l'illustre la carte apparaissant à la page suivante.

Au 14 avril 2014, on comptait 319 taxis adaptés sur le territoire de l'Île de Montréal, ce qui représente 6,8% de tous les taxis.

Ces taxis adaptés se répartissaient ainsi : 274 dans Montréal Centre, 24 dans l'Est et 21 dans l'Ouest de Montréal (voir la colonne 8 dans le tableau suivant).

Parmi ces taxis adaptés, 219 sont exploités en vertu de permis restreints et 100 en vertu de permis de taxi régulier. (15 taxis adaptés sont en poste à l'aéroport de Montréal.) Ces données ne comprennent pas les 22 nouveaux permis que la Commission des transports du Québec a émis récemment et qui prenaient effet le 1<sup>er</sup> avril. Quatre autres demandes sont en traitement.<sup>4</sup>

On remarquera que c'est dans Montréal centre où les taxis réguliers font le moins de conversion de leurs véhicules en taxis adaptés : seulement 1,8% des taxis réguliers de Montréal exploitent des véhicules adaptés (voir la colonne 7 du tableau). Ce pourcentage est le double dans les deux autres territoires. C'est aussi dans Montréal centre qu'a eu lieu le Plan de rachat de permis de taxi dont l'objectif était de réduire l'offre.

319 taxis adaptés à Montréal, soit 6,8% de tous les taxis, c'est peu. Surtout que ces véhicules sont accaparés par des contrats institutionnels et que, pour 70% d'entre eux (219/319), les contraintes d'exploitations décrites précédemment restreignent leur mise en service hors de ces contrats.

---

<sup>3</sup> Pour plus de détail sur la situation du taxi à Montréal, les statistiques, les lois et les règlements en vigueur, on peut consulter le site du Bureau du taxi de Montréal : [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=8177,92215608&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8177,92215608&_dad=portal&_schema=PORTAL)

<sup>4</sup> Informations transmises par la CTQ au 16 avril 2014.

## Nombre de taxis à Montréal (avril 2014)

Permis de taxi réguliers et retraits, et taxis adaptés au transport des personnes handicapées

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Territoires	Permis réguliers	Permis restreints	TOTAL des permis	% restreints	Permis rég. adaptés	%	TOTAL adaptés	% adaptés
Est de Montréal (A5)	319	12	331	3,63%	12	3,63%	24	7,25%
Montréal Centre (A11)	3853	200	4053	4,93%	74	1,83%	274	6,76%
Ouest de Montréal (A12)	265	7	272	2,57%	14	5,15%	21	7,72%
<b>TOTAL</b>	<b>4437</b>	<b>219</b>	<b>4656</b>	<b>4,70%</b>	<b>100</b>	<b>2,15%</b>	<b>319</b>	<b>6,85%</b>

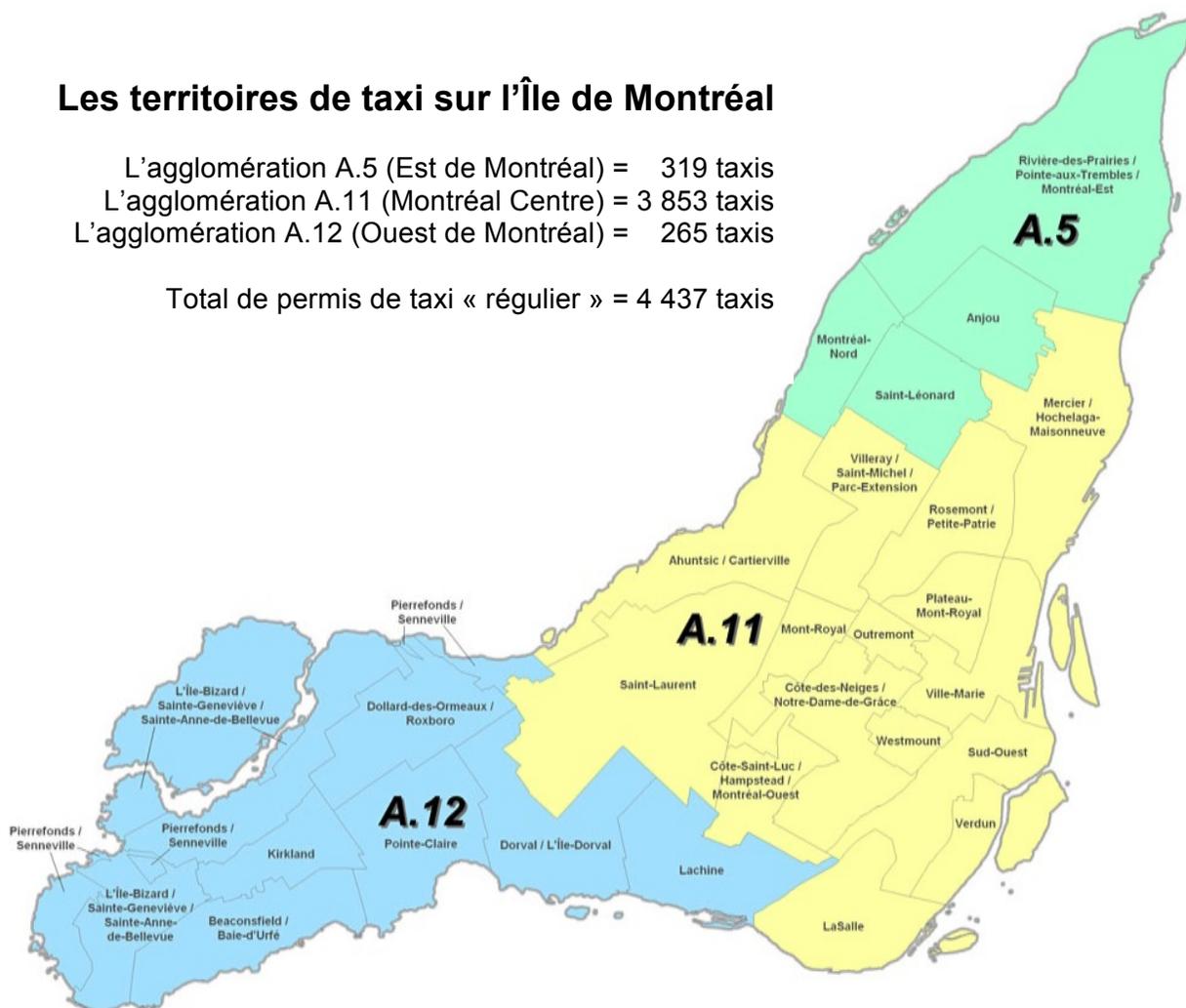
### Les territoires de taxi sur l'Île de Montréal

L'agglomération A.5 (Est de Montréal) = 319 taxis

L'agglomération A.11 (Montréal Centre) = 3 853 taxis

L'agglomération A.12 (Ouest de Montréal) = 265 taxis

Total de permis de taxi « régulier » = 4 437 taxis



La situation idéale serait bien évidemment que tous les taxis soient universellement accessibles comme c'est le cas par exemple, depuis l'an 2000, à Londres<sup>5</sup>.

En fait, si les autorités veulent que la Ville se distingue par la mise en service d'un véhicule taxi unique, il va de soi que ce véhicule devra être tout à la fois à la fois robuste, respectueux de l'environnement, et accessible aux personnes handicapées, trois qualités qui sont intimement liées au concept du développement durable<sup>6</sup>.

Avant d'atteindre cette situation idéale, on peut avancer que les intermédiaires en service de taxi devraient disposer d'un certain nombre minimal de véhicules accessibles. Ce pourcentage pourrait être de l'ordre de 10%<sup>7</sup>.

Cette obligation est intimement liée à la nature publique du service de transport par taxi. Seuls les intermédiaires en service de taxi peuvent faire en sorte que leur offre de service soit complète et en assurer la pérennité. En contrepartie, la réglementation du transport par taxi à Montréal pourrait obliger tous les titulaires à adhérer à un intermédiaire en service de taxi afin que tous participent à cet effort collectif.

#### **Recommandations :**

- 4) Obliger les intermédiaires en service de taxi à disposer d'au moins 10% de véhicules accessibles ;
- 5) Obliger tous les titulaires de permis de taxi à Montréal à adhérer à un intermédiaire en service de taxi afin qu'ils contribuent à l'offre de service de l'ensemble de l'industrie.

### **3- La formation des chauffeurs**

#### **État de situation / problématique :**

La formation relative au transport par taxi des personnes handicapées ne s'adresse pas exclusivement aux chauffeurs qui conduisent un véhicule adapté ou qui ont un contrat avec un client institutionnel. Tous les chauffeurs sont susceptibles, à un moment ou à un autre, de transporter une personne aveugle, muette, sourde, lente, etc. Il faut que cette formation « de sensibilisation » soit donnée à tous les chauffeurs sans exception.

Nombreux sont les chauffeurs de taxi qui ont suivi cette formation depuis son instauration en 1992. Pouvons-nous émettre l'hypothèse que les chauffeurs qui n'ont pas encore suivi cette formation sont ceux qui en ont le plus de besoin?

La formation sur le transport par taxi des personnes ayant des limitations est obligatoire partout au Québec sauf sur l'Île de Montréal. Nous soumettons également que ces séances de sensibilisation des chauffeurs de taxi à la réalité que vivent les personnes handicapées devraient aussi impliquer des personnes handicapées.

---

<sup>5</sup> L'exemple de Londres est cité pour cette obligation d'exploiter un véhicule unique et accessible, et non pour le modèle du véhicule utilisé.

<sup>6</sup> On notera au passage que la Ville de New York avait recommandé un nouveau modèle de taxi. Cette décision a été contestée par le ministère fédéral de la justice parce que ce véhicule n'était pas accessible aux personnes handicapées et que cette décision s'avérait contraire à l'*American with Disability Act* (ADA).

<sup>7</sup> Selon l'Organisation mondiale de la santé, la proportion des personnes handicapées est de 15%. Ce pourcentage devrait augmenter avec le vieillissement de la population. Toujours à titre de comparaison, les hôtels construits au Québec depuis l'an 2000 doivent disposer d'au moins 10 % de chambres accessibles.

**Recommandations :**

- 6) Tous les chauffeurs de taxi desservant l'Île de Montréal devraient avoir suivi le cours de formation sur le transport par taxi de personnes handicapées préalablement au prochain renouvellement de leur permis de travail ;
- 7) Ce cours de formation devrait impliquer des personnes handicapées à titre de formateurs ou de conférenciers.

## **4- Les pratiques de surcharge tarifaire**

**État de situation / problématique :**

**C'est clair : c'est illégal.** Mais il y a encore une volonté latente de l'industrie de faire payer aux clients le manque de disponibilité des véhicules adaptés. Parce que le client doit réserver son taxi d'avance, le chauffeur se doit de se rendre disponible à l'heure dite d'où une perte possible d'opportunité. À cela s'ajoute la litanie des coûts supplémentaires : le véhicule qui coûte plus cher, l'aide qui doit être apportée à la personnes handicapées, etc.

Nous ne nions pas ces coûts, mais ce n'est pas au client de payer pour un service équivalent à celui que tous les clients peuvent obtenir en appelant une entreprise de taxis. C'est à l'industrie de s'organiser pour que ce service soit disponible et offert sans surcharge. Certains intermédiaires compensent les chauffeurs pour les courses qui ne s'avèrent pas rentables.

Le Comité de travail du BTM sur le transport par taxi des personnes handicapées avaient amorcé une réflexion à ce sujet. La recommandation qui suit s'en inspire.

La CTQ a aussi conçu un nouveau dépliant qui rappelle les principales responsabilités des propriétaires de taxi, dont le respect de la tarification.

**Recommandations :**

- 8) Le BTM doit produire un document d'information s'adressant aux chauffeurs de taxi et aussi à la clientèle indiquant la réglementation applicable et les droits des uns et des autres;
- 9) Le devoir professionnel du chauffeur de taxi doit être décrit; les limites de ses tâches également. Au-delà de ses tâches normales, si le client requiert une aide ou un service particuliers, cette prestation professionnelle supplémentaire pourra faire l'objet d'une entente contractuelle;
- 10) L'entente contractuelle ne doit pas servir de prétexte à réintroduire une surcharge tarifaire.

## **5- La promotion et la diffusion de l'information**

**État de situation / problématique :**

Il y a peu de publicité sur la disponibilité du transport privé par taxi accessible. Il y a donc peu d'incitatif.

La diffusion de l'information et la publicité du service de taxi accessible auprès des personnes handicapées, des institutions, des établissements touristiques et culturels et auprès de toute la population contribueront à augmenter la demande.

**Recommandation :**

- 11) Le Bureau du taxi de Montréal, la Commission des transports du Québec et les intermédiaires en service de taxi devraient diffuser l'information sur la disponibilité du service de taxi accessible auprès des personnes handicapées, des institutions, des établissements touristiques et culturels et auprès de toute la population, simultanément à l'information sur l'interdiction des surcharges tarifaires.

## **6- Les normes minimales des véhicules automobiles retenus pour le transport par taxi (adaptés ou non)**

**État de situation / problématique :**

Les personnes handicapées n'utilisent pas seulement les taxis accessibles mais aussi les berlines. Parmi tous les véhicules disponibles sur le marché, certains offrent des dimensions plus généreuses facilitant l'embarquement et le confort des passagers.

Le rapport produit par la Conférence Européenne des Ministres des Transports et l'Union Internationale du Transport Routier recommande notamment des dimensions optimales pour les taxis accessibles en fauteuil roulant et les taxis accessibles standards.

**Recommandation :**

- 12) Le BTM, en collaboration avec le MTQ, devrait assurer une veille quant aux caractéristiques des véhicules taxis développés par les différents fabricants dans le monde et sur les dispositions réglementaires en vigueur dans le monde.

## **8- Mesures de sécurité pour les passagers:**

- 13) Les normes d'aménagement des véhicules et d'installations des fauteuils roulant à bord des véhicules devraient prévoir une distance raisonnable entre la personne assise dans le fauteuil roulant et le tableau de bord afin de s'assurer du déploiement adéquat du coussin gonflable;
- 14) Les sangles, les systèmes d'attaches et les rampes devraient être vérifiés une fois par année.

## **9- En conclusion : Un plan de travail triennal**

- 15) Le BTM doit se doter d'un plan de travail sur trois ans afin de mettre en œuvre les améliorations sensibles à l'offre de services de taxis privés pour les personnes handicapées.

## **Le transport par taxi de personnes handicapées à Montréal**

### **Rappel des recommandations :**

- 1) Que les permis de taxis restreints au transport des personnes handicapées soient libérés des contraintes qui limitent leur disponibilité de service, les seules qui devraient subsister étant l'obligation de mettre en service un taxi adapté et de donner priorité aux personnes handicapées (responsabilité de la CTQ) ;
- 2) Permettre aux taxis adaptés exploités en vertu de permis restreints de stationner aux postes d'attente ;
- 3) Obliger tous les intermédiaires en service de taxi de disposer d'un certain nombre de taxis accessibles et d'offrir ce service dans un délai maximal de 30 minutes, en tout temps (24 heures sur 24, 7 jours par semaine) ;
- 4) Obliger les intermédiaires en service de taxi à disposer d'au moins 10% de véhicules accessibles ;
- 5) Obliger tous les titulaires de permis de taxi à Montréal à adhérer à un intermédiaire en service de taxi afin qu'ils contribuent à l'offre de service de l'ensemble de l'industrie ;
- 6) Tous les chauffeurs de taxi desservant l'Île de Montréal devraient avoir suivi le cours de formation sur le transport par taxi de personnes handicapées préalablement au prochain renouvellement de leur permis de travail ;
- 7) Ce cours de formation devrait impliquer des personnes handicapées à titre de formateurs ou de conférenciers ;
- 8) Le BTM doit produire un document d'information s'adressant aux chauffeurs de taxi et aussi à la clientèle indiquant la réglementation applicable et les droits des uns et des autres;
- 9) Le devoir professionnel du chauffeur de taxi doit être décrit; les limites de ses tâches également. Au-delà de ses tâches normales, si le client requiert une aide ou un service particuliers, cette prestation professionnelle supplémentaire pourra faire l'objet d'une entente contractuelle;
- 10) L'entente contractuelle ne doit pas servir de prétexte à réintroduire une surcharge tarifaire;
- 11) Le Bureau du taxi de Montréal, la Commission des transports du Québec et les intermédiaires en service de taxi devraient diffuser l'information sur la disponibilité du service de taxi accessible auprès des personnes handicapées, des institutions, des établissements touristiques et culturels et auprès de toute la population, simultanément à l'information sur l'interdiction des surcharges tarifaires;
- 12) Le BTM, en collaboration avec le MTQ, devrait assurer une veille quant aux caractéristiques des véhicules taxis développés par les différents fabricants dans le monde et sur les dispositions réglementaires en vigueur dans le monde;
- 13) Les normes d'aménagement des véhicules et d'installations des fauteuils roulant à bord des véhicules devraient prévoir une distance raisonnable entre la personne assise dans le fauteuil roulant et le tableau de bord afin de s'assurer du déploiement adéquat du coussin gonflable;
- 14) Les sangles, les systèmes d'attaches et les rampes devraient être vérifiés une fois par année.
- 15) Le BTM doit se doter d'un plan de travail sur trois ans afin de mettre en œuvre les améliorations sensibles à l'offre de services de taxis privés pour les personnes handicapées.