



Positions de la COPHAN Comité du MTMDET sur la modernisation de l'industrie du taxi

Préparé par : Audrey-Anne Trudel (COPHAN)

Avec la collaboration de : Olivier Collomb d'Eyrames (ROP03)
Antoine Perreault (RAAQ)
Michel Trudel (Kéroul)

1) Adoption de normes de service aux personnes en ayant des limitations fonctionnelles à l'échelle du Québec

- Notion de service équivalent offert par les intermédiaires en service de taxi, conformément aux amendements apportés par le Projet de loi 100 à la Loi sur les services de transport par taxi
 - o Partout où un service de taxi est offert, un service de taxi accessible équivalent doit être disponible.
- Répartition (« dispatch »)
 - o L'entreprise de taxi qui répond à l'appel d'une personne en situation de handicap est tenue d'assurer l'obtention du service par le client. Si elle n'est pas en mesure de le livrer, l'entreprise doit elle-même communiquer avec une autre entreprise de taxi et s'assurer que le service soit livré.
- Possibilité d'une mise en œuvre graduelle des nouvelles normes (ex : municipalités de 15 000 habitants et plus la 1^{ère} 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).
- Processus de rétroaction accessible (plainte, suggestion, commentaire positif) et accompagnement de la personne au besoin.

2) Applications mobiles et sites internet accessibles

- Objectif : Assurer l'accessibilité tout au long de la chaîne de déplacement, considérant que de nombreux projets pilotes retenus par le Ministère concernent le recours à des applications mobiles.
- Pour les sites web après adoption du règlement, nous visons la conformité aux standards AA du [WCAG 2.0](#) qui permettent l'utilisation des sites web en toute liberté. Nous

déposerons d'ici quelques semaines un document clair et concis sur cet enjeu, en l'adaptant à l'industrie du taxi et à ses ressources avec un échéancier adapté ;

- Pour les sites web actuellement en ligne, nous invitons l'industrie du taxi 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. Nous déposerons d'ici quelques semaines un document clair et concis sur cet enjeu, en l'adaptant à l'industrie du taxi et à ses ressources par un échéancier adapté ;
- Les normes de service doivent contenir une obligation de tests utilisateurs avec des utilisateurs handicapés (référer au rapport de la COPHAN [Accessibilité du Web : de la standardisation à l'utilisabilité](#))
- Lors de la 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).

3) Permis restreints

- Ne plus limiter les détenteurs de permis restreints au seul transport de personnes handicapées, mais les obliger à les transporter en priorité, comme cela se fait à Ottawa.
- Cela dit, comme l'a fait la Ville d'Ottawa, interdire aux détenteurs de permis restreints de remplacer les sièges standards de leur véhicule adapté entre deux transports de personnes ayant des limitations, afin d'assurer un service rapide à ces derniers.

4) Subvention pour l'adaptation des véhicules

- Ne plus subventionner l'adaptation des véhicules pour les titulaires de permis restreint au transport de personnes handicapées.
 - o Cela est un non-sens, puisque le permis restreint est accordé gratuitement et que disposer d'un véhicule adapté est une des conditions d'obtention du permis.
- En contrepartie, bonifier la subvention pour l'adaptation de véhicule aux titulaires de permis de taxi régulier (ramener de 15 000 à 20 000\$).

5) Services de transport adapté

- Le service de taxi accessible doit être complété par une offre de transport adapté de qualité.
- Notre crainte est qu'une bonification de l'offre de taxis accessibles se traduise par une diminution des services de transport adapté. En effet, s'il existe une alternative, un certain désengagement est à prévoir de la part de certaines entités responsables d'offrir du transport adapté (ex : plus de hors délais).

6) Formation des chauffeurs

- Les représentants de la COPHAN manifestent leur inquiétude face à la volonté du gouvernement du Québec de diminuer ses exigences règlementaires concernant la formation des chauffeurs de taxi.
- 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.

7) Tarification modulée

- Le projet de loi 100 a introduit le pouvoir pour la Commission des transports du Québec de moduler les tarifs de transport par taxi.
- Selon la COPHAN, une modulation de la tarification en fonction de l'achalandage ou du moment de la journée/semaine risque d'avoir un impact négatif sur les services de transport adapté. En effet, une tarification modulée à la hausse entraînera soit une hausse du prix payé par l'utilisateur de transport adapté, soit une diminution de l'offre de service de transport adapté durant les périodes où la tarification est modulée à la hausse.
- Dans les deux cas de figure, cela serait discriminatoire et inéquitable pour les usagers du transport adapté versus les usagers du transport collectif régulier.
- En ce qui concerne la tarification des bagages, la COPHAN considère que tout item servant à pallier le handicap ou relevant d'une quelconque forme d'accommodation de la personne en situation de handicap doit être transporté sans frais supplémentaire.

8) Taximètres électroniques et reçus mécaniques

- Pour éviter toute fraude, éviter les surcharges tarifaires et faciliter les recours, 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 électroniques devraient être équipés d'un dispositif sonore permettant aux personnes ayant une limitation visuelle d'entendre le montant affiché.

9) Des véhicules plus ergonomiques

- 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.