
**Consultation publique sur les
moyens d'améliorer la sécurité
des chauffeurs de taxi ainsi que
le service de transport par taxi
dans l'agglomération de Montréal**

Avis de l'Office des personnes handicapées du Québec

Mai 2014

RÉDACTION

Andrée-Anne Perron
Conseillère à l'intervention collective régionale
DICRO

COLLABORATION

Katy Bendwell
Conseillère à l'intervention nationale
DIN

APPROBATION

Claudine Delvoye
Directrice à l'intervention collective régionale
DICRO

LE

16 mai 2014

MISE EN PAGE

Audrey Beaudoin
Étudiante
DICRO

*Ce document est disponible en médias adaptés
sur demande.*



Document1

N/D

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	1
2. LA SÉCURITÉ : DE LA PRÉVENTION AUX SERVICES SANS OBSTACLES	2
2.1 L'importance de la formation des chauffeurs de taxi	2
2.2 La présence de rallonge de ceinture de sécurité dans tous les véhicules et l'adaptation des équipements	5
3. DES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI INCLUSIFS	7
3.1 Favoriser l'utilisation de véhicules universellement accessibles	7
3.2 Améliorer l'aménagement des postes d'attente et la disponibilité de véhicules accessibles et adaptés.....	7
4. POUR UNE COHÉRENCE ENTRE LES DÉMARCHES DE LA COMMISSION, DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL ET LES INITIATIVES PUBLIQUES EXISTANTES	10
4.1 La Loi et la politique gouvernementale à l'égard des personnes handicapées	10
4.2 Plans d'action à l'égard des personnes handicapées	11
4.3 Politique municipale d'accessibilité universelle	11
4.4 Plan de transport de la Ville de Montréal	12
4.5 Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015	12
5. CONCLUSION	13
ANNEXE - SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS	15

1. Introduction

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental qui a pour mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. L'Office doit également « s'assurer, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer ainsi pleinement à la vie en société¹ ». L'Office a notamment le devoir de conseiller les municipalités sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées telle que le transport et l'aménagement du territoire².

L'Office salue l'initiative de la Commission sur les transports et les travaux publics de la Ville de Montréal de mettre en place une consultation publique afin d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers et sa volonté de mieux identifier les besoins de ces derniers en vue de bonifier les services offerts. Dans ce contexte, l'Office souhaite transmettre ses commentaires et recommandations à la Commission sur des moyens à mettre en œuvre afin de répondre aux besoins des personnes handicapées, utilisatrices de ce mode de transport, et ainsi d'assurer leur sécurité et celle des chauffeurs. Selon les données de l'Étude québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement (EQLAV), le taux de prévalence de personnes ayant une incapacité de niveau modéré et grave est de 10,7 % et il tend à augmenter avec l'âge, d'où l'importance de prendre en considération leurs besoins. Les incapacités liées à l'agilité et à la mobilité sont les plus fréquentes. Cela a un impact sur le niveau de la mobilité des individus et par conséquent sur les besoins en matière d'offre de service de transport. En ce sens, il est nécessaire de considérer avec attention les besoins des personnes handicapées, puisqu'elles sont susceptibles de nécessiter et de souhaiter utiliser un mode de transport de proximité et flexible, comme

¹ Article 25 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1).

² Article 25.a1) de la Loi.

le taxi. Ainsi, l'amélioration des services de transport dans une approche inclusive permet d'assurer leur droit à l'égalité conformément à la Charte des droits et libertés de la personne.³ Par ailleurs, les besoins des personnes handicapées s'apparentent souvent à ceux des autres citoyens utilisant les mêmes services.

Par le biais de cet avis, l'Office abordera des éléments visant l'amélioration de la sécurité des chauffeurs et des usagers, l'approche inclusive et l'importance de la cohérence des actions de la Commission, du Bureau du taxi de Montréal avec les initiatives publiques existantes.

2. La sécurité : de la prévention aux services sans obstacles

2.1. L'importance de la formation des chauffeurs de taxi

Le chauffeur de taxi est appelé dans son quotidien à être en relation directe avec une clientèle aux besoins variés. Ainsi, conformément à la *Loi concernant les services de transport par taxi*⁴ (L.R.Q., chapitre S-6.01), la formation de base des chauffeurs vise à mieux les outiller, à définir une norme professionnelle claire, à assurer la qualité du service offert à la clientèle. Elle concourt aussi à favoriser leur santé et leur sécurité au travail.

L'objectif 4.2 de la Stratégie nationale de la mobilité durable traite de l'amélioration des services de transport adapté ainsi que du renforcement de la sécurité des usagers et démontre la volonté du gouvernement de mettre en place une formation pour les chauffeurs. « Le transport adapté est un mode de transport collectif particulier, compte tenu notamment de la vulnérabilité des personnes transportées. En conséquence, il est nécessaire que le personnel offrant un service direct aux personnes handicapées soit en mesure d'interagir adéquatement avec cette clientèle et, le cas échéant, de lui porter l'assistance appropriée selon les besoins. » En ce sens, « tous les chauffeurs de

³ Charte des droits et libertés de la personne, Article 10 et 15,
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM

⁴ Loi concernant les services de transport par taxi, ministère des Transports du Québec,
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/S_6_01/S6_01.htm

minibus et de taxis travaillant en régie ou à forfait pour les organismes de transport adapté devraient suivre une formation. »⁵

En outre, les obligations en matière de formation des chauffeurs diffèrent sur l'île de Montréal par rapport au reste du Québec. En effet, le chauffeur de taxi qui travaille à Montréal doit suivre une formation d'une durée de 150 heures, dont 90 heures concernant les connaissances toponymiques et géographiques de ce territoire. Actuellement, une formation de base d'une durée de 7 heures est offerte pour traiter du *transport des personnes ayant des limitations*.⁶ Cette formation, qui a été élaborée il y a plusieurs années avec la collaboration d'organismes du milieu associatif montréalais, est offerte par deux centres de formation de la région de Montréal.⁷

En outre, conformément au *Plan de transport de Montréal* mis en place en 2008, l'Office est d'avis que le maintien et l'amélioration du processus de formation des chauffeurs de taxi sont essentiels pour garantir à la fois la qualité du service offert aux clients et leur sécurité. En effet, le 6^e chantier du plan, portant sur l'importance de favoriser le covoiturage, l'autopartage et le taxi, mentionne clairement l'importance « d'appuyer les initiatives de l'industrie du taxi pour l'amélioration des services, notamment en ce qui a trait à l'adaptation des postes d'attente et à la formation des chauffeurs par exemple. »⁸

Un programme de formation continue a également été introduit dans la réglementation municipale de Montréal en 2008 et formalisé en mars 2010 par l'entremise du

⁵ Gouvernement du Québec, Stratégie nationale de la mobilité durable, http://www.mobilitedurable.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/Publications/fr/transport_collectif/SNMD/rapport_SNMD.pdf

⁶ Formation transport des personnes ayant des limitations, Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec inc. <https://www.ecoledutaxi.ca/fr/formation/formation-transport-des-personnes-ayant-des-limitations/>

⁷ Deux centres de formations offrant la formation « transport des personnes ayant des limitations » exigée pour l'île de Montréal : Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec inc. et le Centre de formation du transport routier de la Commission scolaire de la Rivière-du-Nord à St-Jérôme.

⁸ Ville de Montréal, Plan de transport 2008, http://servicesenligne.ville.montreal.qc.ca/sel/publications/PorteAccesTelechargement?lng=Fr&systemName=68235660&client=Serv_corp

règlement RCG 10-009 de la Ville de Montréal.⁹ Ainsi, lors du renouvellement du permis de taxi, les chauffeurs doivent désormais démontrer qu'ils ont suivi l'équivalent de deux jours de formation continue reconnue par le Bureau de taxi de Montréal¹⁰. Le choix des cours est à la discrétion du chauffeur.

Ainsi, l'Office souhaite porter à l'attention des membres de la Commission et du Bureau du taxi de Montréal l'importance que les chauffeurs soient mieux outillés afin d'assurer la sécurité et la réponse optimale aux besoins de toute la clientèle, y compris les personnes handicapées. Pour y parvenir, l'Office considère qu'il est essentiel de bonifier les contenus pour mieux répondre aux besoins et de préserver les mécanismes de consultation des usagers et de leurs représentants. De plus, l'Office est d'avis qu'un processus de formation obligatoire et continue, comprenant des mécanismes d'évaluation et d'actualisation des connaissances, favorise une meilleure intégration des connaissances et des compétences du chauffeur. Ainsi, dans la mesure où tous les taxis sont susceptibles de transporter une personne ayant une incapacité, l'Office considère qu'une formation de base est incontournable pour l'ensemble des chauffeurs de taxi.

Par ailleurs, l'Office est d'avis qu'en complément aux programmes de formation, la diffusion d'informations relativement aux bonnes pratiques observées dans l'industrie du taxi en ce qui a trait à la desserte de la clientèle handicapée et aux moyens mis en place pour assurer sa sécurité est profitable à toute l'industrie et aux usagers. En ce sens, l'Office encourage le Bureau du taxi à poursuivre la production d'articles et la diffusion du *Journal taxi* afin que les besoins de tous les usagers, dont les personnes handicapées, soient expliqués et illustrés.

⁹ Règlement sur le transport par taxi, RCG 10-009, Ville de Montréal, http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/bur_taxi_fr/media/documents/Reglement_taxi_RCG_10-009.pdf

¹⁰ Obligation inscrite dans l'article 73 du Règlement sur le transport par taxi RCG 10-009 de la Ville de Montréal.

Recommandation 1

L'Office recommande que la Commission et le bureau du taxi de Montréal évaluent et bonifient à la fois la formation de base sur le *transport des personnes ayant des limitations* et la formation sur le service à la clientèle offerte dans le volet de formation continue pour prendre en compte l'ensemble des besoins des usagers handicapés en collaboration avec les organisations représentant les besoins des personnes handicapés.

Recommandation 2

L'Office recommande que la formation de base portant sur *le transport des personnes ayant des limitations* de même que le volet de la formation continue portant sur le *service à la clientèle* soient obligatoires pour l'ensemble des chauffeurs de taxi de l'île de Montréal.

Recommandation 3

L'Office encourage la Commission et le Bureau du taxi de Montréal à poursuivre et à intensifier les efforts de sensibilisation des chauffeurs et des partenaires de l'industrie du taxi aux besoins et aux réalités des personnes handicapées par l'entremise du programme de formation régulier et continu et ses publications sur le sujet.

2.2 La présence de rallonge de ceinture de sécurité dans tous les véhicules et l'adaptation des équipements

L'article 396 du code de la sécurité routière précise que les passagers prenant place dans un véhicule doivent porter la ceinture de sécurité dont est pourvu le siège qu'ils occupent.¹¹ De plus, l'article 22 du règlement sur les services de transport par taxi prévoit que les véhicules accessibles aux personnes handicapées doivent être équipés de quatre ancrages au plancher pour immobiliser les fauteuils roulants ainsi que d'une

¹¹ Ceinture de sécurité, Port obligatoire de la ceinture de sécurité, Service Québec, <http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/consommateur-renseignement-plainte/Pages/ceinture-securite.aspx>

ceinture de sécurité composée d'un baudrier et d'une ceinture sous-abdominale pour chaque fauteuil.¹² Afin de permettre à chaque utilisateur, handicapé ou non, d'utiliser le transport par taxi de manière sécuritaire, il est impératif que ces derniers soient en mesure de s'attacher adéquatement. La Société de transport de Montréal a déjà implanté une mesure obligeant chaque véhicule de taxi offrant un service de transport collectif par leur l'entremise à se doter de rallonges de ceinture. L'Office est d'avis qu'il est impératif que chaque taxi soit muni obligatoirement d'une rallonge de ceintures de sécurité d'au moins 61 centimètres (24 pouces), ajustables et compatibles avec les ceintures de sécurité existantes dans les véhicules, pour les passagers ambulants et d'une rallonge de ceinture de plus de 61 centimètres compatible avec le modèle de véhicule pour les personnes utilisant une aide à la mobilité telle qu'un fauteuil motorisé par exemple.

Par ailleurs, l'Office considère qu'il est impératif que l'adaptation des véhicules de taxi permette une intégration sécuritaire des aides à la mobilité utilisées par les personnes handicapées telles que les fauteuils roulants motorisés (espace de dégagement nécessaire pour le positionnement sécuritaire du fauteuil, absence de nuisances au sol entravant la circulation de l'aide à la mobilité motorisé, etc.). L'adaptation et l'aménagement intérieur adéquat du véhicule permettent simultanément d'assurer le confort et la sécurité de l'usager et du chauffeur.

Recommandation 4

L'Office invite la Commission à adopter et à bonifier la réglementation actuelle, afin d'obliger chaque propriétaire de taxi à doter son véhicule d'une rallonge de ceinture de sécurité d'un minimum de 61 centimètres, permettant un ajustement adéquat et sécuritaire pour l'usager, handicapé ou non.

¹² Règlement sur les services de transport par taxi, gouvernement du Québec, http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?id=S_6_01/S6_01R3.htm&type=3

3. Des services de transport par taxi inclusifs

3.1. *Favoriser l'utilisation de véhicules universellement accessibles*

En février 2013, dans le but de desservir à la fois la clientèle régulière et celle ayant des incapacités, le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPCDIT) et MV-1 Canada ont présenté leur premier véhicule accessible conçu et assemblé en usine. L'Office a suivi avec attention les travaux relatifs au projet pilote MV-1 qui se sont déroulés à l'hiver 2013 dans les régions de Laval, Montréal et Longueuil. La disponibilité d'un véhicule universellement accessible constitue une avancée significative en vue de favoriser la mobilité et la participation sociale des personnes handicapées. Par ailleurs, l'Office considère qu'il est essentiel de demeurer vigilant et proactif en ce qui a trait au niveau d'accessibilité et de sécurité offert par ce véhicule. Par exemple, des améliorations au niveau du degré d'inclinaison de la rampe d'accès ou encore de l'aménagement intérieur du véhicule (absence de contraste de couleur, de rallonges de ceintures, etc.), peuvent être effectuées afin de mieux répondre aux besoins des toutes les personnes handicapées et d'assurer leur confort et sécurité.

Recommandation 5

L'Office, encourage la Commission avec la collaboration de ses partenaires, à préciser les améliorations et normes requises pour que des véhicules dits universellement accessibles soient reconnu comme tel à Montréal et afin d'assurer rapidement la disponibilité de taxis accessibles répondant aux besoins de l'ensemble des usagers et qui soient sécuritaires.

3.2. *Améliorer l'aménagement des postes d'attente et la disponibilité de véhicules accessibles et adaptés*

La présence de 459 postes d'attente sur les voies publiques permet une prise en charge de la clientèle dans différents secteurs et lieux achalandés de l'île de Montréal.¹³ Déjà en 2010, le *journal Taxi* faisait état d'un certain nombre de problématiques

¹³ Prendre un taxi, Ville de Montréal,
http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8177,92215610&_dad=portal&_schema=PORTAL

présentes dans ces lieux, à la fois pour les chauffeurs et les clients. Par exemple, les postes d'attente sont identifiés à l'aide d'un simple panneau de signalisation, similaire à ceux utilisés pour déterminer les aires de stationnement.¹⁴ Il peut donc être complexe pour les usagers de les repérer facilement. De plus, il est difficile ou impossible pour une personne en fauteuil roulant, un aîné avec une marchette ou encore un parent avec une poussette d'accéder aux postes d'attente et aux véhicules de taxi si, par exemple, le trottoir à proximité n'est pas bien entretenu en toute saison et doté de bateaux pavés conformes aux normes.

Afin d'assurer la sécurité des usagers, il est primordial de concevoir des postes d'attente permettant un parcours sans obstacles pour le client jusqu'au véhicule. L'Office rappelle à la Commission l'importance d'éliminer les entraves sur les trottoirs et à proximité des postes d'attente. Il peut s'agir de mobilier urbain (poubelles, bornes, etc.) ou d'éléments d'embellissement (poubelles, boîtes à fleurs, etc.) mal disposés ou encore de glace et de neige. Ces mesures s'inscrivent également en conformité avec la Politique d'accessibilité universelle, avec les objectifs poursuivis dans le Plan de transport et dans la Charte du piéton de la Ville de Montréal. De plus, l'Office invite la Commission à s'assurer de la présence d'un éclairage et d'une signalisation uniformisée, claire et durable en bordure des postes d'attente. Il s'agit de considérations nécessaires pour assurer l'accès et la sécurité aux postes d'attente pour tous les clients, mais aussi pour les chauffeurs. Ces mesures, visant à pallier à des obstacles pour les personnes handicapées, peuvent également être inscrites aux plans d'action à l'égard des personnes handicapées des municipalités. Ces mesures concordent aussi avec le défi d'aménager des environnements accessibles de la politique gouvernementale À Part entière et le levier visant à favoriser l'amélioration de l'accessibilité des infrastructures de transport.

¹⁴ Le journal taxi, le taxi prend ses aires! Design Montréal lance un concours d'idées, hiver 2010, volume 12, no1 SPVM, http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/bur_taxi_fr/media/documents/taxi_le_journal/TLJ_jan10.pdf

L'Office porte également à l'attention de la Commission et des municipalités de l'île de Montréal l'importance de s'assurer de l'application de la réglementation concernant le respect des zones de débarquement et d'embarquement pour personnes handicapées afin que les chauffeurs et usagers puissent procéder aux manœuvres nécessaires, sans entraves. De plus, l'Office considère qu'il est nécessaire que les zones de débarquements et d'embarquement situées plus particulièrement dans des secteurs achalandés soient aménagées prioritairement de manière sécuritaire et conformément aux règlements en vigueur. Des zones trop exiguës peuvent obliger le chauffeur et l'utilisateur à compromettre leur sécurité en se stationnant ailleurs que dans l'endroit initialement prévu à cet effet ou en procédant à la manœuvre alors que le véhicule est mal positionné.

Par ailleurs, dans une perspective d'équité et afin que tous aient accès au service de transport par taxi, il semble nécessaire que des véhicules accessibles et adaptés puissent être disponibles en tout temps et présents aux postes d'attente de taxi. En plus de la disponibilité des taxi aux postes d'attente, l'Office considère que les personnes handicapées, dans une perspective d'équité, doivent avoir accès à un taxi dans un délai comparable à celui des autres usagers soit d'environ trente minutes.

En outre, l'Office considère qu'il est nécessaire de favoriser la mise en place et le développement de services de répartition et de gestion des plaintes conçus de manière à favoriser la réponse aux besoins de toutes les clientèles.

Recommandation 6

L'Office encourage la Commission à intensifier ses efforts en vue d'aménager des postes d'attente accessibles et sécuritaires et d'améliorer la signalisation permettant de les identifier, afin que tous les usagers soient en mesure de les repérer aisément et d'y accéder.

Recommandation 7

L'Office invite la Commission à recommander l'adoption de modifications réglementaires visant à permettre la présence de véhicules de taxi accessibles et adaptés aux postes d'attente et ainsi de favoriser une meilleure accessibilité au service de transport par taxi pour toutes les clientèles, sans égard à leurs incapacités.

Recommandation 8

L'Office encourage la Commission et le Bureau du taxi de Montréal à poursuivre ses efforts de communication et de sensibilisation en vue de mieux informer la population et les personnes handicapées sur les services offerts par l'industrie du taxi. Pour ce faire, l'Office invite ses partenaires à prévoir l'utilisation de médias substitués dans ses communications.

Recommandation 9

L'Office invite la Commission à assurer la mise en place des dispositions réglementaires nécessaires en vue de favoriser, dans une perspective d'équité par rapport aux autres usagers, la disponibilité de taxis accessibles ou adaptés dans un délai raisonnable, comparable à celui du transport par taxi régulier, soit d'environ 30 minutes sur l'ensemble de l'île de Montréal.

4. Pour une cohérence entre les démarches de la Commission, du bureau du taxi de Montréal et les initiatives publiques existantes

Dans le cadre des travaux de la Commission et des recommandations qui en découleront, il importe de s'assurer que le développement des services de l'industrie du taxi soit réalisé de manière cohérente avec les politiques et plans déjà en vigueur, ce qui permettra de répondre aux besoins des personnes handicapées au même titre que tous les usagers. La section suivante a pour objectif de présenter brièvement les principales initiatives publiques avec lesquelles la démarche de consultation actuelle doit s'inscrire en cohérence.

4.1. La Loi et la politique gouvernementale à l'égard des personnes handicapées

Adoptée le 15 décembre 2004, La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées a pour objectif de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées et de leur famille (ci-après la Loi). Cette Loi prévoit également le déploiement de plusieurs mesures visant les personnes handicapées et favorisant le développement et l'organisation de ressources et services à leur égard. (Art. 1.1.)

Le 4 juin 2009, le conseil des ministres a adopté la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* qui vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées afin de favoriser, dans les faits, l'exercice de leurs droits et libertés. Pour atteindre le but de cette politique, trois résultats attendus ont été identifiés dont celui de parvenir à une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées. L'une des priorités de la Politique précise l'importance d'aménager des environnements accessibles. Plusieurs leviers sont identifiés pour y parvenir tels que l'amélioration de l'accessibilité des lieux, des infrastructures de transport, de même que des moyens de communication. Ces priorités et leviers illustrent le lien intrinsèque entre la mobilité des personnes et leur participation sociale.

4.2. Plans d'action à l'égard des personnes handicapées

Conformément à l'article 61.1 de la Loi, huit municipalités¹⁵ de l'île de Montréal comptant plus 15 000 habitants doivent produire et adopter annuellement un plan d'action ainsi qu'un bilan des mesures mises de l'avant. Le plan d'action permet d'identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les différents secteurs d'activités qui relèvent des attributions des municipalités et des mesures pour y remédier. Des éléments relatifs à l'amélioration ou à la mise en place d'infrastructures, de politiques ou de programmes en lien avec le secteur du transport

¹⁵ Les municipalités assujetties à l'article 61.1 de la Loi sur l'île de Montréal sont : Montréal, Dorval, Kirkland, Pointe-Claire, Côte-Saint-Luc, Beaconsfield, Dollard-des-Ormeaux, Mont-Royal et Westmount.

par exemple, doivent y figurer. La Ville de Montréal a adopté son plan d'action 2012-2014 qui comprend un certain nombre de mesures visant l'amélioration de la mobilité des personnes handicapées sur le territoire telles que la mise sur pied de campagnes de sensibilisation à la sécurité routière.

4.3. Politique municipale d'accessibilité universelle

En juin 2011, Montréal adoptait sa Politique municipale d'accessibilité universelle, confirmant sa volonté de devenir une municipalité proactive et accessible. Cette politique, fondée sur une approche inclusive, vise à permettre à toute la population, peu importe ses incapacités, une utilisation « identique ou similaire, autonome et simultanée des services offerts à l'ensemble de la population. » Cette démarche demeure unique dans l'agglomération à ce jour.

4.4. Plan de transport de la Ville de Montréal

Le Plan de transport de la ville de Montréal a été adopté en 2008. Il énonce une vision de la mobilité de l'île de Montréal pour une période de dix ans. Les objectifs du Plan sont entre autres de s'assurer de répondre aux besoins de mobilité de tous les Montréalais, de réduire la dépendance à l'automobile, et, pour ce faire d'investir dans les modes de transport collectifs et actifs. Le service de taxi fait partie de ces modes de transport alternatifs. En effet, plusieurs éléments présentés dans le Plan de transport, en ce qui a trait par exemple à l'importance de développer le marché du taxi accessible, ou encore d'améliorer la formation offerte aux chauffeurs de taxi, doivent être considérés dans cette démarche de consultation publique.

4.5. Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015

Le plan de développement en accessibilité universelle de la Société de transport de Montréal (STM) 2012-2015 a été élaboré conformément à l'article 67 de la Loi. Ce plan touche tous les secteurs d'activités de l'organisation, à la fois à titre d'employeur que de dispensateur de services. L'étude du parcours client permet d'illustrer les obstacles existants de même que les solutions que la STM compte mettre en place afin d'y

remédier. Ainsi, bien que le plan de développement de la STM vise principalement la mise en accessibilité des services de transport collectif régulier, sa complémentarité avec le transport adapté et incidemment avec l'industrie du taxi est indéniable. Par exemple, l'aménagement de zones de débarquement accessibles constitue une mesure bénéfique à la fois pour le service de transport adapté et l'industrie du taxi à Montréal.

Recommandation 10

L'Office invite la Commission à s'assurer que le développement des services et de l'industrie du taxi soit réalisé de manière cohérente et complémentaire avec les initiatives publiques telles que les politiques et plans en vigueur et que les arrimages nécessaires soient faits pour bien répondre aux besoins de tous les usagers, incluant les personnes handicapées.

5. Conclusion

Par l'entremise de cet avis, l'Office propose dix recommandations afin d'assurer la sécurité des usagers et des chauffeurs de taxi. L'Office réitère à la Commission sur les transports et les travaux publics ainsi qu'au Bureau du taxi de Montréal l'importance de prendre en compte les besoins de tous les utilisateurs, incluant les personnes handicapées.

En concordance avec les défis de la Politique À part entière, l'Office invite les membres de la Commission à favoriser la mise sur pied de services de transport par taxi inclusifs et l'aménagement d'environnements accessibles pour tous. De cette manière, il sera possible d'assurer des déplacements sécuritaires, confortables et qui permettront la participation sociale des personnes handicapées.

Le transport par taxi s'inscrit en complémentarité à l'offre de services du transport collectif régulier et adapté. Il permet un transport porte-à-porte flexible. La formation des chauffeurs, de même que la présence d'équipements de sécurité adéquats sont toutefois incontournables et devraient être rendus obligatoires. De plus, il importe que le développement de ce service, utilisé entre autres par les personnes handicapées, soit réalisé en cohérence avec les démarches et initiatives publiques déjà adoptées. Pour

ce faire, la concertation avec les usagers, leurs représentants, les municipalités et les partenaires est requise pour une mise en œuvre et un développement de services de transport par taxi efficaces, sécuritaires et inclusifs.

Finalement, l'Office souhaite réitérer son offre de soutien-conseil auprès de la Commission, du Bureau de taxi de Montréal et des municipalités de l'île de Montréal pour le développement d'une offre de service qui favorisera la participation sociale des personnes handicapées au même titre que tous les autres citoyens.

6. Synthèse des recommandations

Recommandation 1

L'Office recommande que la Commission et le bureau du taxi de Montréal évaluent et bonifient à la fois la formation de base sur le *transport des personnes ayant des limitations* et la formation sur le service à la clientèle offerte dans le volet de formation continue pour prendre en compte l'ensemble des besoins des usagers handicapés en collaboration avec les organisations représentant les besoins des personnes handicapés.

Recommandation 2

L'Office recommande que la formation de base portant sur le *transport des personnes ayant des limitations* de même que le volet de la formation continue portant sur le *service à la clientèle* soient obligatoires pour l'ensemble des chauffeurs de taxi de l'île de Montréal.

Recommandation 3

L'Office encourage la Commission et le Bureau du taxi de Montréal à poursuivre et à intensifier les efforts de sensibilisation des chauffeurs et des partenaires de l'industrie du taxi aux besoins et aux réalités des personnes handicapées par l'entremise du programme de formation régulier et continu et ses publications sur le sujet.

Recommandation 4

L'Office invite la Commission à adopter et à bonifier la réglementation actuelle, afin d'obliger chaque propriétaire de taxi à doter son véhicule d'une rallonge de ceinture de sécurité d'un minimum de 61 centimètres, permettant un ajustement adéquat et sécuritaire pour l'utilisateur, handicapé ou non.

Recommandation 5

L'Office, encourage la Commission avec la collaboration de ses partenaires, à préciser les améliorations et normes requises pour que des véhicules dits universellement accessibles soient reconnus comme tels à Montréal et afin d'assurer rapidement la disponibilité de taxis accessibles répondant aux besoins de l'ensemble des usagers et qui soient sécuritaires.

Recommandation 6

L'Office encourage la Commission à intensifier ses efforts en vue d'aménager des postes d'attente accessibles et sécuritaires et d'améliorer la signalisation permettant de les identifier, afin que tous les usagers soient en mesure de les repérer aisément et d'y accéder.

Recommandation 7

L'Office invite la Commission à recommander l'adoption de modifications réglementaires visant à permettre la présence de véhicules de taxi accessibles et adaptés aux postes d'attente et ainsi de favoriser une meilleure accessibilité au service de transport par taxi pour toutes les clientèles, sans égard à leurs incapacités.

Recommandation 8

L'Office encourage la Commission et le Bureau du taxi de Montréal à poursuivre ses efforts de communication et de sensibilisation en vue de mieux informer la population et les personnes handicapées sur les services offerts par l'industrie du taxi. Pour ce faire, l'Office invite ses partenaires à prévoir l'utilisation de médias substitués dans ses communications.

Recommandation 9

L'Office invite la Commission à assurer la mise en place des dispositions réglementaires nécessaires en vue de favoriser, dans une perspective d'équité par rapport aux autres usagers, la disponibilité de taxis accessibles ou adaptés dans un délai raisonnable, comparable à celui du transport par taxi régulier, soit d'environ 30 minutes sur l'ensemble de l'île de Montréal.

Recommandation 10

L'Office invite la Commission à s'assurer que le développement des services et de l'industrie du taxi soit réalisé de manière cohérente et complémentaire avec les initiatives publiques telles que les politiques et plans en vigueur et que les arrimages nécessaires soient faits pour bien répondre aux besoins de tous les usagers, incluant les personnes handicapées.