

**Mémoire sur la sécurité des chauffeurs et des usagers ayant des limitations fonctionnelles dans l'industrie du taxi de Montréal**

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

**À l'attention de la Commission sur les transports et les travaux publics**

**Le 5 mai 2014**

## Introduction

La Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal est heureuse de participer à la consultation sur la sécurité des chauffeurs et des usagers de l'industrie du taxi en déposant ce mémoire. D'ailleurs, nous saluons cette démarche de consultation mise en œuvre par la Ville de Montréal. Ainsi, les Montréalais ont l'opportunité de faire valoir leurs préoccupations en matière de sécurité dans l'industrie du taxi.

Avant d'aller plus loin, voici une brève description de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal (la Table). La Table réunit une trentaine d'organismes situés sur l'île de Montréal (voir annexe 1). Les membres de cette instance de concertation échangent de l'information et développent des positions concertées concernant le transport en commun adapté et l'accessibilité universelle du réseau régulier de transport en commun.

La Table est heureuse de l'initiative du Bureau du Taxi de Montréal (BTM) concernant les diverses mesures permettant de rendre plus sécuritaire le travail des chauffeurs de taxi. Cependant, elle est très déçue du peu de mesures développées pour améliorer la sécurité des usagers et principalement des usagers ayant des limitations fonctionnelles. Pourtant, ceux-ci ont fait près de deux millions de déplacements par taxi en 2013, et ce, uniquement pour les déplacements réalisés avec le service de transport adapté de la Société de Transport de Montréal.

C'est pourquoi la Table tenait à vous faire part de ses recommandations dans le cadre de cette consultation. Elle est certaine que ses recommandations sont complémentaires aux mesures proposées par le BTM et espère que vous serez également convaincus de leur pertinence pour contribuer à la réussite du projet d'amélioration des services et de la sécurité des chauffeurs et des usagers émanant de la présente consultation.

## **Recommandations**

### **Antécédents judiciaires**

Concernant la recherche d'antécédents judiciaires, nous accueillons cette proposition comme étant une bonne nouvelle. Nous croyons effectivement que, pour la sécurité des usagers, une telle mesure doit être mise en place et nous souhaitons que les divers intervenants arrivent rapidement à une entente.

### **Entretien de l'équipement**

Pour nous, la sécurité des usagers ayant des limitations fonctionnelles doit obligatoirement passer par la qualité et l'entretien des équipements d'adaptation. Il revêt à nos yeux une grande importance que l'entretien des équipements d'adaptation des véhicules, tels que les boulons d'ancrages, le système d'ouverture de porte, la rampe d'embarquement, etc. soit effectué sur une base régulière.

Ainsi, l'entretien de ces équipements permet de maintenir le standard de qualité que ceux-ci présentaient lors de leur installation. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il n'existe présentement aucun programme d'entretien de ces équipements. Comme la sécurité des usagers est un élément important pour le BTM, un tel programme devrait faire partie de l'offre de service.

### **Formation**

Nous trouvons très louable que le BTM veuille mettre en œuvre des formations spécifiques destinées aux chauffeurs en matière de sécurité. Toutefois, pour être en mesure de réaliser le transport de personnes ayant des limitations fonctionnelles, il est nécessaire que les chauffeurs acquièrent également un savoir-faire sur comment desservir les usagers vivant en situation de handicap. À titre d'exemple, ces notions abordent la manière de guider les personnes ayant une déficience visuelle lors de l'embarquement et du débarquement du véhicule. Les chauffeurs doivent aussi être en mesure d'aider une personne avec une aide

à la mobilité pour descendre une chaîne de trottoir. Ils doivent aussi savoir comment communiquer de façon adéquate avec les diverses clientèles.

Bref, ils doivent démystifier les caractéristiques des diverses limitations, par exemple, les personnes sourdes et les personnes paraplégiques. Nous trouvons incontournable pour le standard de qualité que veut atteindre le BTM que les chauffeurs aient de meilleures connaissances sur les divers clients qu'ils desservent. Dans l'intérêt de soutenir les chauffeurs de taxi dans l'exercice de leurs fonctions et d'assurer la sécurité des usagers ayant des limitations fonctionnelles, nous recommandons que le BTM développe des outils sur comment desservir les usagers ayant des limitations fonctionnelles.

### **Manipulation des aides à la mobilité (AMM)**

Pour assurer la sécurité des chauffeurs ainsi que celle des usagers, les chauffeurs doivent savoir manipuler de façon sécuritaire les aides à la mobilité tels que les fauteuils roulants, les triporteurs et les quadriporteurs. En effet, si ces appareils ne sont pas manipulés adéquatement par les chauffeurs, ceux-ci peuvent se blesser ou endommager les aides à la mobilité. Voici quelques exemples de situation dans lesquelles les chauffeurs sont appelés à manipuler ces équipements : rangement des fauteuils dans le coffre du taxi, l'ancrage sécuritaire des aides à la mobilité en utilisant le matériel adapté et le positionnement des fauteuils dans le véhicule du taxi afin de maximiser l'espace.

Cet aspect du travail du chauffeur devient encore plus important lorsqu'on sait que le BTM souhaite avoir une flotte de taxi universellement accessible et que, pour le moment, le seul véhicule qui offre ce concept oblige justement les chauffeurs à manipuler les aides à la mobilité motorisées en mode arrêt. Ce type de manipulation se caractérise par le déplacement de quadriporteurs à bout de bras par les chauffeurs afin de bien les positionner dans les taxis MV-1.

Que ce soit dans le MV-1 ou dans tout autre type de taxi, nous avons à cœur la sécurité des chauffeurs ainsi que des usagers dans les déplacements par taxi.

### **Rallonge de ceinture de sécurité**

Nous considérons que tous les chauffeurs doivent disposer d'une rallonge de ceinture de sécurité propre dans la boîte à gant afin de pouvoir desservir toute la population. Cette rallonge permet notamment aux personnes obèses, enceintes ou blessées de s'attacher dans le taxi de façon sécuritaire. En facilitant l'utilisation de la ceinture de sécurité, la rallonge permet d'offrir un déplacement sécuritaire pour tous. Elle permet aussi de restreindre les contacts rapprochés entre le chauffeur et le client. Ces contacts peuvent être générateurs de malaise pour plusieurs usagers et aussi pour les chauffeurs.

### **Courtoisie des chauffeurs**

Dans la mesure où l'industrie veut devenir un élément contributif de l'image de Montréal, notamment lors des célébrations du 375<sup>e</sup> anniversaire de la Ville, il est important que l'expérience des usagers soit positive. Nous considérons que, pour améliorer l'image de l'industrie du taxi, les chauffeurs doivent adopter une conduite sécuritaire et fluide. En effet, la conduite du chauffeur compte pour beaucoup dans le sentiment de sécurité du client. S'il est calme, détendu et qu'il adopte une conduite préventive tout en respectant le code de la sécurité routière, cela aide le client à se sentir en confiance. Une conduite brusque peut indisposer l'utilisateur et modifier sa perception de la sécurité, ce qui aura pour effet de nourrir une image négative de l'industrie du taxi et, par ricochet, de la Ville de Montréal.

De plus, l'utilisation du téléphone cellulaire pendant la course est préoccupante : cela cause pour nous un réel problème. Un chauffeur de taxi n'a pas à parler au téléphone pendant qu'il dessert un usager, que ce soit avec le téléphone à la main ou avec un système mains libres, car le fait que le chauffeur téléphone empêche les clients de communiquer avec lui et de demander de l'aide en cas

de besoin. Ce comportement influence donc la perception que l'utilisateur a du chauffeur ainsi que la capacité de concentration du chauffeur.

Selon nous, de la sensibilisation et des campagnes d'informations auprès des chauffeurs pourraient aider à modifier les comportements.

### **Caméra dans les taxis**

Nous nous positionnons contre l'installation de caméras dans les taxis sauf si :

- Il est défini de façon certaine que l'angle et le positionnement de la caméra permettront de voir à la fois le chauffeur et l'utilisateur.
- Les autorités compétentes ayant accès aux images sont déterminées de façon claire.
- Le propriétaire de la caméra et des images qui en résultent est bien identifié : qui les gère et comment?
- Une période d'archivage des images est spécifiée.
- Les conditions et le processus d'utilisation des bandes d'enregistrement par les autorités compétentes pour le faire sont clairement définis.
- Les images tirées des bandes caméras peuvent également servir dans le traitement de plaintes liées au service à la clientèle (auprès du BTM, du SPVM ou de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse).

## **Conclusion**

En conclusion, nous attirons votre attention sur le fait que ces mesures essentielles à la sécurité des usagers ayant des limitations fonctionnelles sont vraies pour toute la clientèle et s'inscrivent parfaitement dans le mandat du BTM d'accroître le rayonnement de l'industrie.

Nous insistons sur le fait que nos attentes en matière de sécurité sont raisonnables et peu coûteuses à mettre en application :

- 1) L'entretien des équipements d'adaptation.
- 2) La formation des chauffeurs quant aux besoins spécifiques des clientèles ayant des limitations fonctionnelles.
- 3) La manipulation sécuritaire des aides à la mobilité.
- 4) La disponibilité dans chaque taxi d'une rallonge de ceinture.
- 5) La courtoisie des chauffeurs et leur conduite sécuritaire.
- 6) L'utilisation des caméras à des fins de service à la clientèle, selon des procédures claires et bien établies et par des acteurs clairement définis.

Pour les membres de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal, ces demandes ne sont pas nouvelles et sont à la base d'un service de taxi performant et adéquat pour tous. La sécurité des chauffeurs de taxi est une question importante pour assurer le développement de l'industrie et nous touche profondément. Nous souhaitons par ailleurs que les démarches entreprises permettent le déplacement de l'ensemble des personnes effectué par l'industrie du taxi. En terminant, nous tenons à vous offrir notre entière collaboration à la mise en œuvre de mesures favorisant la sécurité des déplacements des personnes ayant des limitations.

## **Annexe 1**

### **Liste des membres de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal**

Alliance des femmes handicapées de Montréal (AFHM)

Alter Go

Association de loisirs des personnes handicapées physiques de Montréal (ALPHA)

Association de Montréal pour la déficience intellectuelle (AMDI)

Association de parents pour la déficience intellectuelle et les troubles envahissants du développement (APDITED)

Autisme et troubles envahissants du développement Montréal (ATEDM)

Association des devenus sourds et malentendants du Québec (ADSMQ)

Aide aux personnes obèses handicapées du Québec (APOHQ)

Association du syndrome de Usher du Québec (ASUQ)

Association québécoise des personnes de petite taille (AQPPT)

Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées (AMEIPH)

Centre communautaire Radisson (CCR)

Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain (CCSMM)

Centre d'intégration à la vie active (CIVA)

Centre de réadaptation Lucie-Bruneau (CRLB)

Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI)

Corporation l'Espoir

Ex Aequo

La joie des enfants

Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO Qc)

Promotion intervention en milieu ouvert (PIMO)

Regroupement des associations de personnes aphasiques du Québec (RAPAQ)

Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM)

Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM)

Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA de Montréal)

Rêvanous

Société canadienne de la sclérose en plaque, section Montréal (SCSP)

Société Logique

Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAÎM)