



**Dans le cadre de la Consultation publique sur l'industrie du taxi à Montréal demandée par**

La Commission permanente du conseil d'agglomération sur l'environnement, le transport et les infrastructures et  
la Commission permanente du conseil municipal sur le transport, la gestion des infrastructures et  
l'environnement

## Problématiques particulières pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles à Montréal

**Dépôt de mémoire de**

**Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal**

**-RUTA de Montréal-**

**3800 Radisson -111- Montréal, QC H1M 1X6**

[info@rutamtl.com](mailto:info@rutamtl.com)

[www.rutamtl.com](http://www.rutamtl.com)

## Table des matières

### Introduction

<b>Présentation du RUTA de Montréal</b>	<b>3</b>
<b>Présentation de la clientèle représentée</b>	<b>4</b>
<b>Présentation des problématiques et recommandations</b>	
<b>Entretien des véhicules</b>	<b>8</b>
<b>Disponibilité des taxis</b>	<b>9</b>
<b>Formation des chauffeurs</b>	<b>10</b>
<b>Sommaire des recommandations</b>	<b>11</b>

Montréal, le 30 novembre 2010

Bonjour,

Le RUTA de Montréal a pour mission de représenter les personnes ayant des limitations fonctionnelles en transport en commun, régulier et adapté. Pour ce faire, nous faisons valoir à diverses instances, les besoins particuliers de cette clientèle dans une optique d'accessibilité universelle, c'est-à-dire que les besoins spécifiques sont résolus avec des solutions bénéficiant à l'ensemble de la population. Pour ce faire, nous avons développé une expertise en connaissance des besoins par l'entremise de la coordination de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal et la création du Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun.

Nous représentons donc les personnes ayant une déficience motrice, intellectuelle, visuelle et auditive. De plus, nous travaillons étroitement avec la Table de concertation des aînés de Montréal (TCAIM), l'association des personnes obèses et handicapées du Québec (APOHQ), le regroupement des associations de personnes aphasiques du Québec (RAPAQ), l'association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées (AMEIPH), Action des femmes handicapées de Montréal (AFHM) en plus d'être en lien avec les familles avec poussettes. Bref, nous faisons la promotion de l'accessibilité universelle avec tous les partenaires concernés.

Depuis 1980, nous sommes actifs sur l'île de Montréal et avons développé plusieurs partenariats. Ainsi, plusieurs comités de concertation sont en place avec la Société de transport de Montréal (STM), l'Agence métropolitaine de transport (AMT), le Ministère des Transports du Québec (MTQ), la Ville de Montréal, le Bureau de taxi et du remorquage (BTR) et le milieu associatif. C'est plus de cent (100) rencontres par an regroupant une centaine de personnes occupant des postes tels que direction, gestion, coordination, présidence, intervenants, adjoints, clients, ...

Nous siégeons à la Table taxi-accessible coordonnée par le BTR. Cette Table se réunit environ quatre (4) fois par an et traite le transport des personnes handicapées à Montréal. Elle regroupe des représentants du milieu des personnes ayant des limitations fonctionnelles, des compagnies de taxi, de la commission des transports, des chauffeurs, des inspecteurs, de la STM.

Dans le cadre de la commission sur le taxi de la Ville de Montréal, le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA) dépose un mémoire relevant des problématiques particulières pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles à Montréal qui concernent la formation des chauffeurs, l'entretien des véhicules (autant le véhicule berline que le taxi accessible) et l'accès à un véhicule accessible sur l'île de Montréal. Nous en profitons aussi pour vous présenter notre ressource et le portrait de la population montréalaise concernée par la présente problématique.

Nous vous remercions de l'attention portée à notre mémoire ainsi que de l'importance accordée au maintien et l'amélioration de la qualité du transport des personnes handicapées à Montréal

Valérie Larouche

Directrice générale

Mémoire dans le cadre de la Commission sur le taxi à Montréal

Transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles

## Les personnes ayant des limitations fonctionnelles à Montréal

Voici quelques statistiques et informations concernant la clientèle que nous représentons. Les informations présentées ici se retrouvent dans notre [Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun : un outil d'aide à la mise en œuvre de l'accessibilité universelle.](#)

[http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl\\_2010Low.pdf](http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl_2010Low.pdf)

**Les données compilées par l'OPHQ indiquent que dans la région de Montréal, les personnes ayant des limitations fonctionnelles représentent plus de 200 000 personnes, soit 11% de la population.**

Population totale et avec incapacité, selon l'âge, région de Montréal, 2006

Groupes d'âge	Totale	Avec limitation fonctionnelle	%
0 à 4 ans	94 550	1 230	1%
5 à 14 ans	191 660	7 030	4%
15 à 24 ans	235 670	8 835	4%
25 à 44 ans	570 900	49 330	9%
45 à 64 ans	475 115	41 055	9%
65 à 74 ans	142 665	33 120	23%
75 ans et plus	143 895	68 160	47%
<b>Total</b>	<b>1 854 455</b>	<b>208 760</b>	<b>11%</b>

Source : OPHQ, <http://www.ophq.gouv.qc.ca/services/statistiques/population.htm>, consulté le 7 juin 2010.

### La déficience auditive

Les personnes sourdes éprouvent une absence totale de perception des sons. Environ 10 000 personnes sont sourdes dans la région de Montréal. Certaines le sont devenues, d'autres sont sourdes de naissance et n'ont jamais entendu.

Dans la région de Montréal, près de 45 000 personnes sont malentendantes et connaissent une surdité partielle et/ou une difficulté à entendre à divers degrés. La spécificité de leur situation est qu'elles conservent un résidu auditif et peuvent utiliser une prothèse (auditive) pour percevoir la parole ou des sons environnants. La prothèse ne corrige cependant pas parfaitement la perte auditive. Elle amplifie, sans discrimination, les bruits principaux, les bruits parasites et les bruits de fond. De plus, une personne ayant perdu la capacité d'entendre certaines fréquences ne les entendra pas, quel que soit le volume. Certaines personnes malentendantes utilisent aussi la lecture labiale. Enfin, les personnes malentendantes ne portent pas toutes une prothèse auditive, ce qui rend, bien souvent, cette déficience non apparente.

Mémoire dans le cadre de la Commission sur le taxi à Montréal

Transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles

### La déficience intellectuelle

La déficience intellectuelle se définit par une capacité limitée d'apprendre et de comprendre. Cela se manifeste notamment dans les habiletés dites conceptuelles (lecture, écriture, autonomie, calcul, sens du temps, sens de l'orientation et sens critique), les habiletés sociales (suivre la loi, les règlements, les consignes, saisir les codes de conduite en société, tisser des relations interpersonnelles) et les habiletés dites pratiques (préparer un repas et autres compétences domestiques).

La déficience intellectuelle est un état et non une maladie et elle peut être plus ou moins sévère (de légère à profonde). Les personnes connaissant une déficience intellectuelle sont capables d'apprendre et de comprendre à divers degrés. Elles possèdent toutes des aptitudes, des habiletés et des compétences qu'elles peuvent développer avec un soutien approprié. Elles peuvent comprendre ce que nous leur exprimons en fonction du degré de leur déficience.

### Les troubles envahissants du développement

Les troubles envahissants du développement (TED) se manifestent en général dès les premières années de l'enfance et affectent les personnes tout au long de leur vie. Le plus connu est l'autisme, mais il en existe quatre autres : le syndrome de RETT, le désordre désintégré de l'enfance, le syndrome d'Asperger et le trouble envahissant du développement non spécifié.

Les personnes ayant un TED peuvent présenter de graves déficits selon trois aspects du développement : les interactions sociales, la communication verbale et non verbale et les intérêts et comportements qui présentent un caractère restreint, répétitif ou stéréotypé.

Les personnes vivant avec un TED forment un groupe très hétérogène tant par le degré de ces manifestations que par la présence ou l'absence de troubles associés, comme la déficience intellectuelle ou physique et les troubles plus ou moins graves du comportement.

### Déficience du langage ou de la parole

Cette déficience se traduit par une difficulté du langage ou de la parole.

Il est difficile de chiffrer le nombre de personnes vivant avec une déficience du langage ou de la parole dans la région de Montréal. Les statistiques indiquent uniquement celles qui englobent l'incapacité de la parole, ce qui inclut, par le fait même, celles qui ont des troubles d'élocution, en lien avec une déficience motrice. Il est également question d'incapacité d'apprentissage et de mémoire, ce qui peut inclure la personne aphasique.

La déficience du langage ou de la parole est cependant bien différente du trouble d'élocution, en lien avec une déficience motrice. Elle peut découler d'une maladie, d'un accident vasculo-cérébral (AVC), d'un traumatisme crâno-cérébral (TCC) ou d'une malformation congénitale.

Chez les personnes atteintes, ces troubles peuvent se manifester de diverses façons, autant au niveau de la compréhension qu'à celui de l'expression.

### La déficience motrice

La déficience motrice se caractérise par la mobilité réduite d'un ou de plusieurs membres et peut être causée de multiples façons. Dans la région de Montréal, environ 146 000 personnes connaissent une incapacité de la mobilité et 140 000 en vivent une au niveau de l'agilité. Plusieurs personnes ont des incapacités des deux genres.

La déficience motrice regroupe plusieurs types de limitations : les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, qui ont des difficultés de préhension, des difficultés à la station debout (ou qui n'ont pas un bon équilibre), des personnes de petite taille, ou encore des personnes pathologiquement obèses. Certaines personnes ayant une déficience motrice peuvent se déplacer sans aucune aide technique et sans assistance; d'autres doivent utiliser une canne, un fauteuil roulant manuel ou motorisé, un *quadriporteur* ou parfois, faire appel à une autre personne. Il arrive aussi qu'une personne ayant une déficience motrice possède un chien d'assistance afin de contribuer à la réalisation de certaines actions : apporter des objets, actionner des appareils, etc.

### Le trouble grave de la santé mentale

La santé mentale d'une personne se reconnaît par sa capacité à utiliser ses émotions de façon appropriée dans les actions qu'elle pose (instance affective), à établir des raisonnements qui permettent d'adapter ses gestes aux circonstances (instance cognitive) et à composer manifestement avec son environnement (instance relationnelle).

La déficience du psychisme ou le trouble grave de santé mentale est une incapacité significative au niveau affectif, cognitif ou relationnel. Il ne s'agit pas de simples variations à l'intérieur des limites de la « normalité », ni d'un épisode unique de comportement anormal ou d'un dérèglement de l'humeur de courte durée. Pour être entendues comme telles, les incapacités de la déficience du psychisme doivent être permanentes ou répétées et causer une souffrance dans un ou plusieurs domaines de la vie courante (Accueillir et accompagner les femmes ayant des limitations fonctionnelles, Guide pratique à l'intention des intervenants en maison d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale et COPHAN, 2009).

### La déficience visuelle

Dans la région de Montréal, plus de 38 000 personnes ont une déficience visuelle.

La déficience visuelle compte différents degrés d'incapacité visuelle, allant d'une vision affaiblie jusqu'à l'absence totale de la vue ; la cécité. On parle de personnes amblyopes ou de personnes semi-voyantes pour désigner les personnes atteintes de cécité partielle.

Les personnes connaissant une déficience visuelle sont privées, totalement ou partiellement, d'information visuelle. Voilà qui entraîne des conséquences au niveau de l'accès à l'information, de son utilisation, et de l'autonomie dans les déplacements.

Les personnes ayant une déficience visuelle doivent apprendre à utiliser leurs autres sens, à trouver des repères et à construire des images mentales afin d'évoluer à leur guise dans l'espace. Des spécialistes en orientation/mobilité

Mémoire dans le cadre de la Commission sur le taxi à Montréal

peuvent les former à effectuer certains trajets réguliers. Au cours de leurs déplacements, les personnes ayant une déficience visuelle peuvent ressentir de l'insécurité, notamment, la peur d'être désorienté, de se perdre ou de se faire frapper par un véhicule ou un vélo. La canne blanche et le chien-guide constituent des aides importantes à la mobilité. Ils permettent, ainsi, de repérer les obstacles et les repères tactiles. Encore faut-il que ces repères soient détectables, beau temps mauvais temps, qu'on ne les déplace pas, et ce, l'hiver inclusivement.

Afin d'avoir accès à l'information, les personnes ayant une déficience visuelle utilisent différents moyens selon le type et le degré de leur incapacité. Des logiciels spécialisés permettent l'accès aux technologies de l'information. Les médias substitués remplacent l'accès direct à l'imprimé.

L'information fournie par la signalisation est difficile, voire impossible à utiliser par les personnes ayant une déficience visuelle. Faire des choix judicieux devient difficile lorsqu'on éprouve de la difficulté à lire l'information.

## Entretien des véhicules

Lorsqu'on parle d'entretien du véhicule, nous entendons deux volets, le premier, l'allure générale (état des miroirs, poubelles, amas de papier ou d'objets) et l'état du véhicule, berline ou adapté (freins, carrosserie, rampe, ancrages).

Quelque fois par an, les usagers communiquent avec nous pour formuler plaintes et commentaires au sujet l'état général parfois négligé des véhicules. Un taxi mal propre ou mal entretenu entraîne un sentiment d'insécurité chez la clientèle. Certains usagers, suite à une mauvaise expérience, nous font part qu'ils préfèrent utiliser le réseau transport en commun accessible au lieu des taxis. Ces personnes devront attendre à l'abribus ou à un débarcadère au lieu de la maison, mais le sentiment de sécurité à l'intérieur du véhicule est assez important pour que le client fasse cette remise en question. Un chauffeur courtois travaillant avec un véhicule mal en point ne fera pas bonne impression, qui est primordial pour une clientèle plus sensible.

Considérant l'intérieur d'un véhicule comme un espace public, les clients s'attendent à être transportés dans une voiture en ordre (propre, rangée, fonctionnelle). Ceci lui indique qu'elle est bien déplacée par un « vrai taxi », et que le chauffeur prend son travail au sérieux. Les personnes que nous représentons ne sont pas toujours, pour déférentes raisons, en mesure de « déduire » que le véhicule est bien un taxi (affichette dans la fenêtre, taximètre, nouvelle image de marque). Par exemple, le client qui a une déficience visuelle qui s'assoie sur des objets en prenant place dans le véhicule ou encore, l'extérieur d'un taxi poussiéreux ou mal en point pour l'utilisateur qui a une déficience intellectuelle qui procure un sentiment d'insécurité.

Les représentants des personnes ayant des limitations fonctionnelles issues du milieu associatif des personnes handicapées à Montréal sont préoccupés par l'état des véhicules taxi que l'ont retrouve à Montréal. En effet, nous avons été informés, par l'entremise de la Table taxi accessible, qu'aucune forme de vérification ne peut être effectuée sur les camionnettes modifiées (taxis accessibles) lorsqu'ils sont sur la route outre l'âge du véhicule. Ainsi, aucun inspecteur ne peut, en ce moment, évaluer l'état d'une rampe, d'un haillon, des ancrages, du plancher. Ceci nous préoccupe surtout vu le nombre croissant de la demande pour cette clientèle et l'intérêt financier pour les chauffeurs de s'en procurer un. L'âge d'un véhicule ne peut être, à lui seul, le critère pour évaluer s'il peut oui ou non rester « sur la route ». Toujours dans un souci de sécurité de la clientèle, il nous apparaît sans équivoque l'importance d'assurer la veille des véhicules modifiés comme les véhicules réguliers.

**En somme, nous recommandons une vigie particulière au niveau de l'entretien général des véhicules, une sensibilisation des chauffeurs à la question ainsi qu'une formule d'évaluation pour la vérification et l'inspection des véhicules adaptés comme les réguliers.**

## Disponibilité des taxis

La population en général peut trouver au coin de la rue ou par téléphone, en 1 à 15 minutes un taxi disponible pour les cueillir. L'île de Montréal a un parc de taxis suffisant là n'est pas la question. L'information transmise à la partie de la population nécessitant un taxi accessible est qu'elle peut, sur demande, avoir accès à un taxi accessible. A Montréal, environ 146 000 personnes connaissent une incapacité de la mobilité et 140 000 en vivent une au niveau de l'agilité. La limitation de type motrice (physique) est la plus répandue et est celle qui amène le plus de contraintes dans la chaîne de déplacement. En effet, la personne ayant une déficience motrice se heurte à davantage d'obstacles architecturaux et d'aménagement que les autres citoyens. Dans la métropole, cent cinquante-trois (153) véhicules sont munis des adaptations nécessaires pour desservir cette clientèle. Ces véhicules sont sous la gouvernance de quatre (4) compagnies. Pourtant, avoir un taxi accessible le jour la semaine est laborieux.

Les personnes ayant une limitation motrice souhaitant un transport privé en taxi accessible, dans les faits, doivent non seulement réserver leur transport l'avance, mais attendre leur taxi et même négocier un tarif « forfaitaire ». En effet, nous avons observé à plusieurs reprises cette année, avec diverses compagnies, que malgré un appel en matinée pour avoir un taxi en après-midi, le transport ne se présentait pas. D'autre part lors de l'appel pour vérifier la disponibilité de la ressource à l'heure convenue, aucun véhicule n'était libre pour faire la course. Qui plus est, on nous a refusé un déplacement, n'ayant pas accepté un montant « forfaitaire », c'est-à-dire une entente sur le prix de la course au lieu du taximètre. Ce tarif est toujours plus élevé que le prix réel de la course. Ces irritants contraignent les usagers à utiliser le transport adapté (TA) de la STM ou encore d'utiliser le réseau de transport en commun. Sachons par contre que le réseau de transport en commun n'est pas entièrement accessible pour les personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité motorisée (AMM) et que ceci ne résout pas le problème du manque de ressources. De plus, ces deux (2) services de transport se doivent d'être complémentaires et non pallier aux lacunes de chacun.

Le nombre de déplacements effectués par la STM en transport adapté est passé de 7000 à 8000 au cours de la dernière année ce qui mobilise une grande part des taxis accessibles. Il faut savoir que 20 000 personnes sont admises au TA dont une grande partie a une AMM. Sachant que les véhicules adaptés sont au nombre de 153 force est de constater que le nombre de taxis disponibles pour faire une course privée est presque inexistant en heure de pointe dans l'organisation actuelle. Tous les citoyens, quelle que soit leur condition, ont droit à un accès similaire aux ressources.

Dans un autre ordre d'idées, sachant que cette part de l'industrie est non négligeable, elle se doit d'exercer son leadership auprès des constructeurs de véhicules. En effet, étant informé du manque de véhicule à venir, l'industrie se doit de tisser des liens avec les constructeurs et de prévenir la pénurie de véhicules.

**En somme, nous demandons de revoir les façons de répartir les véhicules accessibles (permis restreint) en heure de pointe, sur l'île de Montréal afin d'être en mesure de desservir la clientèle utilisatrice de taxis accessibles peu importe la plage horaire, sur demande, au prix du taximètre. De plus, nous demandons à ce que l'industrie fasse le lobbying nécessaire afin de s'assurer que les constructeurs fournissent des véhicules adaptables.**

## Formation des chauffeurs

Lorsqu'on parle de la formation des chauffeurs, on parle d'une formation axée sur les particularités de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles dans le cadre de l'exercice d'un chauffeur de taxi. Nous savons que les chauffeurs travaillant sur l'île de Montréal ont été exemptés de la formation du Ministère des Transports du Québec qui a été implanté dans l'ensemble de la province. La formation abordant les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles est celle incluse dans la formation de base offerte lors de la formation générale. Elle est d'une durée d'une journée (environ six heures). Lors de cette formation, à laquelle nous avons assisté, environ trois (3) vidéos sont présentées à propos desquelles les élèves doivent répondre à quelques questions. Cette vidéo, produite par le MTQ en collaboration, entre autres, des représentants du milieu associatif des personnes handicapées, est une sensibilisation aux bonnes attitudes à avoir. La courtoisie est le point central de la formation.

Pour nous, il semble clair que les chauffeurs ont besoin de davantage de formation afin d'être en mesure de transporter de façon sécuritaire la clientèle ayant des besoins particuliers avec courtoisie et diligence. En effet, les chauffeurs doivent, en à peine une journée, être sensibilisés, renseignés sur les façons de faire, sur les différentes aides à la mobilité, les techniques de guidage, etc. Ayant assisté à la formation, nous avons observé que malgré une très grande compétence de l'enseignant, les élèves ont besoin de davantage de temps de formation pour cette clientèle particulière. De plus, la participation de formateur ayant eux-mêmes des limitations fonctionnelles permettrait une plus grande expérimentation et faciliterait l'apprentissage des futurs chauffeurs. Qui plus est, les participants à la formation sont des personnes plus sensibles aux mises en situation et auraient avantage à suivre une telle formation. Les représentants et les personnes ayant des limitations fonctionnelles ne s'attendent pas à être conduits par un spécialiste des aides à la mobilité ni une personne en mesure d'émettre un diagnostic, mais d'un chauffeur en mesure de reconnaître leurs besoins, de manipuler leur aide à la mobilité avec soin, de les guider de façon sécuritaire, de manipuler la ceinture de sécurité agilement, de connaître des facilitateurs de communication.

La plupart des plaintes et commentaires des usagers qui sont transmis au RUTA de Montréal concernent l'attitude des chauffeurs et nous sommes portés à croire que la lacune se trouve dans la formation que ces personnes reçoivent et non sur leur bonne volonté. En effet, le bon vouloir des personnes est nécessaire, mais pas suffisant.

**En somme, nous demandons que les chauffeurs de taxi travaillant sur l'île de Montréal reçoivent une formation plus complète, de plus longue durée, avec la participation de formateur ayant des limitations fonctionnelles. Cette formation devrait aussi être en continu tout au long de l'exercice de leur métier.**

## Sommaire des recommandations

Considérant les besoins particuliers des personnes ayant des limitations fonctionnelles

Considérant les lacunes observées et vécues par la clientèle ayant des limitations fonctionnelles;

Considérant les recommandations similaires nommées par le RUTA de Montréal dans le cadre de la Table taxi accessible du Bureau de taxi et remorquage;

Considérant la présente Commission;

Nous recommandons :

Qu'une vigie particulière soit instaurée au niveau de l'entretien général des véhicules, une sensibilisation des chauffeurs à la question ainsi qu'une formule d'évaluation pour la vérification et l'inspection des véhicules adaptés comme les réguliers. En ce sens, nous demandons que les inspecteurs soient en mesure d'assurer la vérification des véhicules de taxi destiné au transport des personnes handicapées ou en faisant le transport.

Que les décideurs mettent en place une répartition des véhicules accessibles (permis restreint) en heure de pointe, sur l'île de Montréal afin d'être en mesure de desservir la clientèle utilisatrice de ces véhicules peu importe la plage horaire, sur demande, au prix du taximètre. De plus, nous demandons à ce que l'industrie fasse le lobbying nécessaire afin de s'assurer que les constructeurs fournissent des véhicules adaptables.

Que les chauffeurs de taxi travaillant sur l'île de Montréal reçoivent une formation plus complète, de plus longue durée, répondant aux besoins de l'industrie et aux besoins de la clientèle avec la participation de formateurs ayant des limitations fonctionnelles. Cette formation devrait aussi être en continu tout au long de l'exercice de leur métier afin d'assurer la continuité des bonnes pratiques et le soutien nécessaire aux chauffeurs.