

**Council Member Inquiry Form**  
**Demande de renseignement d'un membre du Conseil**

**Subject: On-Demand Accessible Taxicab Service**

**Objet : Service de taxi accessible sur demande**

**Submitted at:** Emergency Preparedness  
and Protective Services Committee

**Présenté au :** Comité des services de  
protection et de préparation aux situations  
d'urgence

**From/Exp.:**

**Date:** June 17, 2024

**File/Dossier :**

Councillor/Conseillère  
J. Bradley  
on behalf of / de la part de  
Councillor/Conseillère  
T. Kavanagh

**Date:** le 17 juin 2024

EPPSC 2024-01

**To/Destinataire:**

**General Manager, Emergency and Protective Services  
Department / Directeur général, Services de  
protection et d'urgence**

**Inquiry:**

**In June of 2023, Council approved the Report On-Demand Accessible Taxicab Service Study and Minor Amendments to Vehicle-for-Hire By-law related to Taxicabs.**

**This report approved an annual incentive grant, on a three-year pilot basis, with the goal of ultimately “improving service for the community of people with disabilities who are reliant on this service.”**

**Can staff provide answers to the following questions:**

- 1. How many accessible taxis are now licensed? What percentage of these are new since Council received this report?**
- 2. Currently, on average, how many hours are accessible taxis on call for private hire versus contracted by Para Transpo?**
- 3. In comparison to previous years, has the number of hours of accessible taxis on call for private hire gone up, down, or stayed the same?**

4. **Can Committee and Council expect any interim evaluations and reports on the efficacy of this pilot?**
5. **Can staff provide a list of specific benchmarks they are using to evaluate this pilot?**

**Demande de renseignement :**

**En juin 2023, le Conseil a approuvé le rapport sur la prestation des services de taxi accessibles sur demande et les modifications mineures du *Règlement sur les véhicules de location* relativement aux taxis.**

**Dans le cadre de ce rapport, on approuvait une subvention incitative annuelle, sur une base pilote de trois ans, dans le but ultime « d'améliorer le service pour la communauté des personnes handicapées qui ont besoin de ce service. »**

**Le personnel peut-il répondre aux questions suivantes :**

1. **Combien de taxis accessibles sont actuellement agréés? Combien d'entre eux (en pourcentage) sont nouveaux depuis que le Conseil a reçu le rapport?**
2. **Actuellement, combien d'heures en moyenne les chauffeurs de taxi accessibles sont-ils en disponibilité pour des déplacements privés par rapport aux nombres d'heures où ils sont embauchés par Para Transpo?**
3. **Comparativement aux années précédentes, le nombre d'heures en disponibilité des chauffeurs de taxi accessibles pour les déplacements privés a-t-il augmenté ou diminué, ou demeure-t-il inchangé?**
4. **Le Comité et le Conseil peuvent-ils s'attendre à des évaluations et des rapports périodiques sur l'efficacité de ce projet pilote?**
5. **Le personnel peut-il fournir une liste de références particulières utilisées pour évaluer le projet pilote?**

**Response (Date: 2025-Feb-20)**

In 2023, Council approved the On-Demand Accessible Taxicab Service Study and Minor Amendments to Vehicle-for-Hire By-law related to Taxicabs report ([ACS2023-EPS-BYL-0002](#)). This report approved an incentive grant for accessible plate holder

licensees and accessible taxicab drivers on a three-year pilot basis, which included:

- \$5,000 per year for each accessible taxicab plate holder licensee or vehicle owner for investment in a fully wheelchair accessible vehicle.
- Up to \$2,000 per year for each accessible taxicab driver for fulfilling criteria including accepting all on-demand wheelchair accessible trip requests and maintaining the vehicle operational and available for dispatched requests.
- A \$15 per trip contribution payable to the accessible taxicab driver for each completed on-demand wheelchair accessible fare.

The pilot commenced on April 8, 2024, with the incentive program for licensees set up to partially reimburse eligible plateholders \$5,000 annually over the three-year pilot for investments in a wheelchair accessible vehicle and fulfillment of the relevant criteria at the end of each twelve-month period of the pilot. The per trip contribution payable to accessible taxicab drivers is paid monthly to compensate for the immediate time and effort required and to maintain incentivization.

**How many accessible taxis are now licensed? What percentage of these are new since Council received this report?**

There are currently 77 accessible taxi plate holder licenses that are active, three of which were issued in 2024, representing 3.9% as 'new'. Four additional licenses are conditional for incentive funding pending the purchase and delivery of a converted vehicle at a cost of approximately \$80,000 each for a base model. The current wait time for vehicle delivery is six months. The first incentive grant funding intended for the purchase of accessible vehicles is due after each April during the three-year pilot and subject to meeting the outlined criteria.

**Currently, on average, how many hours are accessible taxis on call for private hire versus contracted by Para Transpo?**

Accessible taxicab vehicles operating for both Para Transpo and private service providers are available daily from 6:00 a.m. to midnight. Between midnight and 6:00 a.m., accessible taxicab service is dispatched based on availability primarily through the private service providers' centralized on-demand accessible taxicab dispatch and, when required, through the Para Transpo operations centre. Accessible taxicabs operating for Para Transpo have a capacity up to 780 hours daily, and private service providers have a capacity of up to 432 hours daily, based on the number of vehicles available for service to each operation type.

**In comparison to previous years, has the number of hours of accessible taxis on**

### **call for private hire gone up, down, or stayed the same?**

Based on industry information for the four years prior to the pilot program rides per month averaged up to 1,000. For the seven-month period of April 8 to November 30, 2024, there were 8,817 on-demand accessible taxicab trips completed under the program, representing approximately 1,260 rides per month, or an increase of approximately 26% in the monthly accessible capacity.

### **Can Committee and Council expect any interim evaluations and reports on the efficacy of this pilot?**

Staff will report back to Committee and Council on the efficacy of the On-Demand Accessible Taxicab Service pilot, including the incentives to accessible plate holder licensees (vehicle owners) and taxicab drivers, as part of the By-law and Regulatory Services Annual Reports for the duration of the three-year pilot. The 2024 By-law and Regulatory Services Annual Report will be tabled this year in the second quarter.

### **Can staff provide a list of specific benchmarks they are using to evaluate this pilot?**

Among the criteria being utilized to evaluate this pilot are:

- No trip refusal without acceptable cause, such as vehicle breakdown or driver unavailability for emergency reasons;
- Thirty-minute or less wait times for passenger pick-up;
- Complaint tracking and resolution; for example, there have been four complaints about service received in 2024, two of which were resolved. Investigation of the other two revealed insufficient evidence to pursue further.

The evaluation criteria are outlined in the terms and conditions in the Centralized Accessible Taxicab Dispatch Services Agreement. Trip data is received, reviewed, and reconciled monthly, and payment is made. More in-depth audits are conducted periodically based on randomly selected data points.

At the end of each one-year period during the three-year pilot, a detailed analysis, by driver and vehicle, will be conducted to determine eligibility for the annual incentive grants.

### **Réponse** (Date : le 20 février 2025)

En 2023, le Conseil a approuvé le rapport de l'Étude sur la prestation des services de taxi accessibles sur demande et les modifications mineures du Règlement sur les

véhicules de location concernant les taxis ([ACS2023-EPS-BYL-0002](#)). Dans le cadre de ce rapport, on approuvait une subvention incitative pour les détenteurs de plaques de véhicules accessibles et les chauffeurs de taxi accessibles sur une base pilote de trois ans, qui comprenait :

- 5 000 \$ par année pour chaque détenteur de plaque d'immatriculation de taxi accessible ou propriétaire de véhicule pour investissement dans un véhicule totalement accessible en fauteuil roulant.
- Jusqu'à 2 000 \$ par année pour chaque chauffeur de taxi accessible qui répond au critère d'acceptation de toutes les demandes de déplacements accessibles en fauteuils roulants et qui assure l'exploitation et la disponibilité du véhicule pour des demandes assignées.
- Une contribution de 15 \$ par trajet, payable au chauffeur de taxi accessible pour chaque passage accessible en fauteuil roulant effectué sur demande.

Le projet pilote s'est amorcé le 8 avril 2024, et le programme incitatif pour les détenteurs de plaques a été configuré pour rembourser partiellement les titulaires de plaques admissibles à raison de 5 000 \$ par an au cours des trois années du projet pilote pour les investissements dans un véhicule accessible en fauteuil roulant et le respect des critères pertinents à la fin de chaque période de douze mois du projet pilote. La contribution par trajet, payable aux chauffeurs de taxi accessibles, est versée mensuellement pour compenser le temps et les efforts immédiats requis et pour maintenir les incitatifs.

**Combien de taxis accessibles sont actuellement agréés? Combien d'entre eux (en pourcentage) sont nouveaux depuis que le Conseil a reçu le rapport?**

Il y a actuellement 77 permis de détenteur de plaque de taxi accessible qui sont actifs, dont trois ont été délivrés en 2024, ce qui représente 3,9 % de « nouveaux » permis. Quatre permis supplémentaires sont conditionnels à un financement incitatif en attendant l'achat et la livraison d'un véhicule converti à un coût d'environ 80 000 \$ chacun pour un modèle de base. Le délai d'attente pour la livraison du véhicule est actuellement de six mois. La première subvention incitative destinée à l'achat de véhicules accessibles doit être versée après chaque mois d'avril pendant les trois années du projet pilote, sous réserve du respect des critères énoncés.

**Actuellement, combien d'heures en moyenne les chauffeurs de taxi accessibles sont-ils en disponibilité pour des déplacements privés par rapport aux nombres d'heures où ils sont embauchés par Para Transpo?**

Les véhicules taxis accessibles de Para Transpo et des fournisseurs de services du secteur privé sont accessibles tous les jours, de 6 h à minuit. Entre minuit et 6 h, le service de taxis accessibles est assuré en fonction de la disponibilité, principalement par l'entremise de la répartition centralisée des taxis accessibles sur demande des fournisseurs de services du secteur privé et, au besoin, par l'entremise du centre des opérations de Para Transpo. Les taxis accessibles exploités par Para Transpo ont une capacité de 780 heures par jour, et les fournisseurs de services du secteur privé ont une capacité de 432 heures par jour, en fonction du nombre de véhicules mis à la disposition de chaque type d'opération.

**Comparativement aux années précédentes, le nombre d'heures en disponibilité des chauffeurs de taxi accessibles pour les déplacements privés a-t-il augmenté ou diminué, ou demeure-t-il inchangé?**

Selon les données de l'industrie pour les quatre années précédant le programme pilote, le nombre de déplacements par mois s'élevait en moyenne à 1 000. Pour la période de sept mois entre le 8 avril et le 30 novembre 2024, 8 817 déplacements en taxis accessibles sur demande ont été effectués dans le cadre du programme, ce qui représente environ 1 260 déplacements par mois, soit une augmentation d'environ 26 % de la capacité accessible mensuelle.

**Le Comité et le Conseil peuvent-ils s'attendre à des évaluations et des rapports périodiques sur l'efficacité de ce projet pilote?**

Le personnel présentera un rapport au Comité et au Conseil sur l'efficacité du projet pilote de service de taxi accessible sur demande, y compris les mesures incitatives pour les détenteurs de plaques de véhicules accessibles (propriétaires de véhicules) et les chauffeurs de taxi, dans le cadre des rapports annuels des Services des règlements municipaux pour la durée du projet pilote de trois ans. Le rapport 2024 des Services des règlements municipaux sera déposé au deuxième trimestre de 2025.

**Le personnel peut-il fournir une liste de références particulières utilisées pour évaluer le projet pilote?**

Ce projet pilote est évalué en fonction des critères suivants :

- Aucun refus de déplacement sans motif acceptable, tel qu'une panne de véhicule ou l'indisponibilité du chauffeur pour des raisons d'urgence;
- Temps d'attente de 30 minutes ou moins pour la prise en charge des passagers;

- Suivi et résolution des plaintes; par exemple, quatre plaintes concernant le service ont été reçues en 2024, dont deux ont été résolues. L'enquête sur les deux autres plaintes a révélé qu'il n'y avait pas suffisamment de preuves pour y donner suite.

Les critères d'évaluation sont décrits dans les conditions générales de l'Accord de services de répartition centralisée des taxis accessibles. Les données relatives aux déplacements sont reçues, examinées et rapprochées chaque mois, et le paiement est effectué. Des vérifications approfondies sont effectuées périodiquement selon des points de données sélectionnés de manière aléatoire.

À la fin de chaque période d'un an au cours des trois années du projet pilote, une analyse détaillée, par chauffeur et par véhicule, sera effectuée afin de déterminer l'admissibilité aux subventions incitatives annuelles.

**Standing Committees / Commission Inquiries:**

**Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :**

*Response to be listed on the Emergency Preparedness and Protective Services  
Committee Agenda of September 19, 2024*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des services  
de protection et de préparation aux situations d'urgence prévue le 19 septembre 2024*