

Document 1 : Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location – Résumé des consultations publiques

Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location: Résumé des consultations publiques

1.0 Aperçu du projet

Le 13 avril 2016, le Conseil approuvait le rapport intitulé Réglementation des véhicules de location à la Ville d'Ottawa – Taxis, limousines et exploitants de transport privé. Dans le cadre de ses délibérations, il a délégué au directeur général des Services de protection et d'urgence (SPU) le pouvoir de facturer des frais supplémentaires volontaires par course aux exploitants de transport privé autorisés dans le but de financer un fonds de réserve pour l'accessibilité.

En juillet 2017, la Ville d'Ottawa a conclu une entente avec Uber Canada inc. (ci-après « Uber »), qui a accepté de payer des frais supplémentaires de 0,07 \$ par course pour financer les services de transport accessibles à Ottawa. Cet engagement volontaire à contribuer au Fonds a pris effet le 4 octobre 2016, quand Uber a reçu son permis. À la fin de 2017, l'entreprise y avait versé environ 450 000 \$.

En avril 2016, le Conseil avait aussi enjoint au directeur général des SPU de former et de présider un comité directeur composé d'intervenants internes et externes pour élaborer une stratégie de consultation sur l'utilisation des frais prélevés en vue de financer certains programmes de transport accessible. Le comité directeur regroupe des membres d'organisations municipales – soit le Bureau de l'accessibilité, le Comité consultatif sur l'accessibilité, les Services des règlements municipaux et la Direction générale des transports – et le conseiller Shad Qadri. Ses membres ont établi que des consultations publiques devaient avoir lieu pour générer des idées quant à l'allocation des fonds.

Le présent document résume les résultats des consultations publiques sur le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location tenues de décembre 2017 à février 2018.

2.0 Méthodologie

À la demande du Conseil, le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location doit servir à financer des programmes et services qui favorisent le transport accessible à

Ottawa. L'objectif des consultations était de recueillir l'avis du public sur la manière d'utiliser les sommes amassées.

Le processus s'est étendu du 20 décembre 2017 au 16 février 2018. Les commentaires de 130 personnes ont été recueillis par diverses méthodes de consultation qualitatives et quantitatives. Les résidents étaient entre autres invités à participer à l'une des cinq séances en personne et à remplir un sondage en ligne. Leurs commentaires ont aussi été recueillis par téléphone et par courriel.

3.0 Critères d'évaluation

Le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location se veut une solution au fait que de nombreux exploitants de transport privé, comme Uber, ne peuvent répondre aux besoins des personnes qui utilisent un appareil d'aide à la mobilité, par exemple un fauteuil roulant électrique ou un scooter électrique. Toutes les idées et tous les commentaires ont été étudiés. Toutefois, il faut savoir qu'à la demande du Conseil, le Fonds doit servir à financer les programmes et services qui facilitent le transport accessible dans la ville. Dans le cadre du projet et des consultations connexes, il peut s'agir :

- de services de transport fournis **directement** par des véhicules accessibles aux fauteuils roulants, comme les taxis et les véhicules d'OC Transpo et de Para Transpo;
- de services et de programmes municipaux et communautaires qui **facilitent ou améliorent** les déplacements des personnes de tous âges qui, en raison d'un handicap physique, ont besoin d'un appareil d'aide à la mobilité pour circuler dans la ville, et ce, quel que soit leur mode de transport.

De plus, les idées sur la façon d'utiliser le Fonds doivent tenir compte :

- de l'argent disponible;
- des six principes directeurs définis à la section 4.3 (elles doivent suivre au moins un principe).

4.0 Principales constatations

4.1 Données démographiques

Dans le cadre du processus, 130 résidents ont exprimé leur opinion lors des séances en personne, au moyen du sondage en ligne, ou encore par téléphone ou par courriel. De ce nombre, 57 % utilisaient un appareil d'aide à la mobilité, et parmi ceux-ci, 39 %

se déplaçaient en fauteuil roulant électrique ou en scooter électrique, et 18 %, en fauteuil roulant manuel, avec une marchette ou avec une autre aide.

4.2 Modes de transport les plus utilisés

Les participants devaient indiquer les trois modes de transports qu'ils utilisent le plus pour se déplacer dans la ville et les classer en ordre de fréquence.

Les réponses ont été compilées par saison.

Automne-hiver

1. Véhicule personnel
2. OC Transpo
3. Para Transpo

Printemps-été

1. OC Transpo
2. Véhicule personnel
3. Para Transpo

À noter que les modes de transport les plus utilisés n'étaient pas les mêmes pour les participants qui se déplacent en fauteuil roulant électrique ou en scooter électrique.

Automne-hiver

1. Para Transpo
2. OC Transpo
3. Taxi accessible

Printemps-été

1. OC Transpo
2. Para Transpo
3. Taxi accessible

4.3 Principes directeurs

Les participants étaient encouragés à donner tous leurs commentaires et toutes leurs idées. Toutefois, il faut savoir qu'à la demande du Conseil, le Fonds doit servir à financer les programmes et services qui facilitent le transport accessible dans la ville. C'est pourquoi un ensemble de principes directeurs, visant à déterminer l'admissibilité des différentes idées, a été établi. Les participants ont été informés que leurs propositions seraient étudiées à la lumière de ces principes. Dans le cadre des consultations, ils ont d'ailleurs dû indiquer s'ils étaient en accord ou non avec chacun d'eux. La plupart étaient en accord avec les six principes, qui se lisent comme suit :

1. **Accessibilité** : Se dit de programmes et services qui assurent ou facilitent le transport à Ottawa des personnes de tous âges qui, en raison d'un handicap physique, doivent utiliser un fauteuil roulant électrique ou un scooter électrique dans leurs déplacements quotidiens. **En accord : 82 %.**
2. **Sécurité** : Se dit de programmes et services qui améliorent la sécurité des personnes à mobilité réduite utilisant un service de transport accessible pour se déplacer dans la ville. **En accord : 90 %.**
3. **Disponibilité** : Se dit de programmes et services qui fournissent jour et nuit – beau temps, mauvais temps – des moyens de transport accessibles aux personnes à mobilité réduite partout à Ottawa, y compris dans les régions rurales. **En accord : 87 %.**
4. **Abordabilité** : Se dit de programmes et services visant à ce que les personnes à mobilité réduite aient à déboursier autant ou moins que les personnes sans handicap pour utiliser les transports en commun. **En accord : 91 %.**
5. **Rapidité** : Se dit de programmes et services visant à fournir rapidement et sur demande des moyens de transport en commun accessibles aux personnes à mobilité réduite, et ce, dans des délais semblables à ceux des services offerts aux usagers sans handicap. **En accord : 92 %.**
6. **Viabilité** : Se dit de programmes et services que la Ville est en mesure d'instaurer et de maintenir avec les ressources disponibles (fonds, information, personnel, etc.). **En accord : 89 %.**

Au total, 25 des 26 participants aux séances en personne ont indiqué être en accord avec les six principes directeurs. Si la plupart adhéraient aux principes en théorie, beaucoup ont fait remarquer que certains ne pourraient sûrement jamais se concrétiser

grâce au Fonds. Impossible, par exemple, de faire de Para Transpo un service rapide et sur demande, étant donné le manque de fonds pour acheter et exploiter un nombre suffisant de véhicules.

Par ailleurs, les commentaires des répondants au sondage qui ont indiqué être en désaccord avec au moins un des six principes montrent que certains ont mal interprété la question. Beaucoup ont répondu comme si on leur demandait d'évaluer les modes de transports actuellement offerts à Ottawa en fonction des principes. Ce problème ne s'est pas présenté lors des séances en personne, puisqu'un animateur était là pour expliquer les questions aux participants.

4.4 Obstacles à l'accès aux services de transport

Dans le cadre du processus de consultation, les participants ont indiqué ce qui les empêchait d'utiliser les modes de transport privés et publics offerts à Ottawa. Voici les réponses des participants qui touchaient l'ensemble des transports :

1. **Disponibilité** : Les personnes handicapées n'ont pas accès à des services de transport en tout temps. Elles doivent donc planifier tous leurs déplacements, ce qui ne laisse aucune place à la spontanéité. Cela devient problématique si une situation d'urgence impliquant un ami ou un proche survient en dehors des heures de service. Par ailleurs, les services de transport accessibles sont limités, voire inexistants, dans les zones rurales.
2. **Rapidité** : Les personnes handicapées n'ont pas accès à des services de transport en commun rapides ou sur demande.
3. **Abordabilité** : Les participants ont fait remarquer que les personnes handicapées ont généralement un revenu plus faible, de sorte que les coûts associés aux services de transport, tant privés que publics, représentent un obstacle à l'accessibilité.
4. **Conditions météorologiques** : La neige, la glace et la pluie peuvent empêcher les personnes handicapées d'avoir recours à divers modes de transport. Selon les participants, le déneigement insuffisant des trottoirs et des arrêts d'autobus d'OC Transpo et de Para Transpo est l'un des principaux obstacles.

Les participants ont aussi relevé les obstacles propres à certains modes de transport. Voici les cinq principaux obstacles pour chacun :

OC Transpo

1. **Abordabilité** : Pour bon nombre de participants, les coûts associés aux services d'OC Transpo font obstacle à leur accessibilité.
2. **Problèmes d'accessibilité** : Les participants se sont dits préoccupés par le manque d'espace pour les fauteuils roulants et les scooters électriques dans les autobus d'OC Transpo. Des personnes qui se déplacent à l'aide d'un scooter électrique ont dit qu'une fois à bord d'un autobus, elles n'avaient pas suffisamment d'espace pour faire demi-tour au moment de sortir. Les participants qui utilisent des aides à la mobilité pour marcher ont pour leur part mentionné la distance considérable qui sépare les arrêts d'autobus.
3. **Formation des chauffeurs** : Les participants ont indiqué que les chauffeurs d'autobus ne possédaient pas la formation nécessaire pour interagir avec des personnes handicapées et leur porter assistance.
4. **Disponibilité** : Les participants ont fait valoir que les autobus devraient circuler en tout temps. Ils ont aussi noté que les services d'OC Transpo étaient limités, voire inexistant, dans les secteurs ruraux de la ville.
5. **Sécurité** : Les participants ont mentionné que les autobus étaient souvent trop pleins, ce qui obligeait les passagers à se tenir debout. Ils y voyaient un danger pour la sécurité des personnes handicapées, notamment celles qui se déplacent en fauteuil roulant.

Para Transpo

1. **Disponibilité** : Selon les participants, les véhicules de Para Transpo devraient circuler en tout temps. Certains ont aussi mentionné que Para Transpo n'offrait pas de transport entre les zones rurales.
2. **Rapidité** : Les participants ont dit souhaiter que les services de Para Transpo soient offerts sur demande. Certains ont aussi souligné leur mécontentement quant au long temps d'attente.
3. **Processus de réservation** : Les participants ont dit qu'il était souvent difficile de joindre le personnel de Para Transpo pour faire une réservation; ils aimeraient qu'un système de réservation autonome en ligne soit mis en place. Ils ont aussi mentionné le manque de flexibilité lors de la modification d'une réservation, et des aspects inefficaces du service, comme l'interdiction de covoiturer avec d'autres clients, même si leur point de départ et leur destination sont situés à proximité.

4. **Abordabilité** : Le Programme de coupon de taxi de Para Transpo permet aux usagers inscrits de profiter d'un rabais de 40 % sur le tarif régulier lorsqu'ils prennent un taxi accessible au lieu d'utiliser les services de Para Transpo. De nombreux participants ont indiqué que même avec ce rabais, les taxis accessibles n'étaient pas une solution de rechange acceptable, car leur coût demeure trop élevé. De plus, plusieurs participants ont déploré la limite de coupons par client, qu'ils aimeraient voir augmentée.
5. **Problèmes d'accessibilité** : Les participants ont signalé que les plateformes élévatrices et les rampes des véhicules de Para Transpo ne fonctionnaient pas toujours ou étaient difficiles à utiliser, ce qui empêche certains clients d'avoir accès au service.
6. **Formation des chauffeurs** : Les participants ont indiqué que les chauffeurs de Para Transpo ne possédaient pas la formation nécessaire pour interagir avec des personnes âgées ou des personnes handicapées et leur porter assistance.

Taxis accessibles

1. **Abordabilité** : Selon les participants, les tarifs des taxis accessibles sont trop élevés, même avec le rabais du Programme de coupon de taxi. Les participants ont aussi fait remarquer que les personnes handicapées ont généralement un revenu inférieur à celui des personnes non handicapées, et qu'elles ne peuvent se permettre ce service.
2. **Disponibilité** : Les participants ont indiqué qu'il était difficile, voire impossible dans bien des cas, d'avoir accès au service en tout temps, et en particulier tard le soir ou tôt le matin. Beaucoup estiment qu'il n'y a pas suffisamment de taxis accessibles à Ottawa. Certains ont aussi fait remarquer que les chauffeurs ne semblaient pas vouloir se rendre dans les zones rurales, ce qui empêche les clients de ces secteurs de profiter du service.
3. **Rapidité** : Les participants se sont dits mécontents du long temps d'attente avant l'arrivée d'un taxi accessible; ils aimeraient que ce service soit offert sur demande. Ils ont aussi mentionné que dans bien des cas, le taxi accessible qu'ils avaient demandé ne s'était jamais présenté.
4. **Problèmes d'accessibilité** : Certains participants ont indiqué que leur appareil d'aide à la mobilité ne rentrait pas dans les taxis accessibles.

5. Formation des chauffeurs : Les participants ont indiqué que les chauffeurs de Para Transpo ne possédaient pas la formation nécessaire pour interagir avec des personnes handicapées et leur porter assistance.

Uber et uberASSIST

1. Problèmes d'accessibilité : Selon les participants, le principal obstacle à l'utilisation d'Uber et d'uberASSIST réside dans le fait que les fauteuils roulants et les scooters électriques, de même que certaines marchettes, ne rentrent pas dans les véhicules. De plus, certains participants ont mentionné qu'un grand nombre de chauffeurs Uber n'acceptaient pas les animaux d'assistance.
2. Abordabilité : Beaucoup de participants considèrent les coûts associés à ces services comme un obstacle à leur utilisation. Certains d'entre eux étaient aussi préoccupés par le fait qu'Uber autorise la majoration subite des tarifs en période de forte demande.
3. Système de paiement : Les participants ont noté que les services d'Uber et d'uberASSIST sont offerts à partir d'une application, que certaines personnes handicapées ont de la difficulté à utiliser. Ils considèrent aussi que le fait de devoir posséder un téléphone cellulaire et une carte de crédit nuit à l'utilisation de ces services.
4. Disponibilité en milieu rural : Les participants ont indiqué que les services d'Uber et d'uberASSIST étaient limités dans les régions rurales, et que les clients ne pouvaient donc pas s'y fier.
5. Sécurité : Les participants ont dit craindre pour leur sécurité lorsqu'ils avaient recours aux services d'Uber et d'uberASSIST. Ils ont exprimé des préoccupations quant à la protection de leurs renseignements personnels et à l'absence de caméras de surveillance dans les véhicules.

Déplacements à pied avec un appareil d'aide à la mobilité

1. Conditions météorologiques : La neige, la glace et la pluie peuvent nuire aux déplacements des personnes qui utilisent un appareil d'aide à la mobilité, ainsi qu'à l'accès aux divers modes de transport. Pour les participants, les trottoirs mal déneigés constituent le principal obstacle aux déplacements.

2. Sécurité : Les participants se sont dits inquiets pour leur sécurité lorsqu'ils croisent des vélos sur un trottoir ou un sentier pédestre. Certains ont aussi mentionné que le manque d'éclairage les retenait de circuler en soirée.
3. Trottoirs non accessibles : Les participants ont mentionné que les bords de trottoirs inadéquats rendaient difficile l'accès aux trottoirs et aux commerces.
4. Infrastructures : Selon les participants, la mauvaise conception du réseau routier et des infrastructures nuit aux déplacements à pied avec un appareil d'aide à la mobilité.
5. Travaux de construction : Les participants ont mentionné que la mauvaise planification pour les personnes à mobilité réduite durant les périodes de construction nuisait à leurs déplacements.

4.5 Idées pour favoriser le transport accessible grâce au Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location

À la dernière question du sondage, les répondants ont indiqué comment ils souhaitaient que la Ville investisse les fonds consacrés au transport accessible à Ottawa. Les participants aux séances en personne ont également été invités à répondre à cette question. Ils ont ensuite classé leurs idées en les numérotant de 1 à 5, l'idée numéro 1 étant celle qu'ils préféraient. On leur a rappelé qu'à la demande du Conseil, le Fonds devait servir à financer les programmes et services qui facilitent le transport accessible dans la ville. On leur a aussi dit que leurs idées devaient tenir compte de l'argent disponible et suivre au moins un des six principes directeurs.

Vous trouverez ci-dessous la liste des idées énoncées par les participants, par ordre de fréquence. Toutes les idées seront évaluées selon les critères décrits à la section 3.0, mais seules celles qui correspondent à au moins l'un des six principes directeurs seront prises en considération.

1. Augmenter le nombre de véhicules accessibles.
2. Consacrer une partie des véhicules de Para Transpo à un service sur demande.
3. Allouer la totalité ou une partie des fonds à des organismes à but non lucratif et à des organismes communautaires, comme les centres de ressources communautaires, afin d'améliorer les services de transport accessibles dans les zones rurales.

4. Former les répartiteurs et les chauffeurs de taxi pour qu'ils comprennent les enjeux d'accessibilité et sachent interagir avec les personnes handicapées et leur prêter assistance.
5. Équiper d'un système de repérage par GPS tous les véhicules de Para Transpo et les taxis accessibles dont elle retient les services, et développer une application pour téléphone intelligent où les clients pourront surveiller l'arrivée de leur véhicule.
6. Améliorer les processus de réservation et de paiement de Para Transpo. Par exemple :
 - accroître le nombre d'employés pouvant répondre aux appels téléphoniques des clients;
 - lier les systèmes de paiement de Para Transpo, d'OC Transpo et du Programme de coupon de taxi;
 - développer un système de réservation autonome en ligne;
 - permettre le covoiturage;
 - fournir du transport entre des destinations rurales;
 - fournir aux clients un guide d'utilisation des services de Para Transpo.
7. Réduire le coût des coupons de taxi.
8. Améliorer le Programme de coupon de taxi en :
 - augmentant la limite de coupons par client;
 - éliminant l'exigence de précommander les coupons au moyen d'un numéro de compte Para Transpo, ce qui allégerait la tâche des personnes handicapées, notamment celles qui ont une déficience visuelle.
9. Déneiger en priorité les arrêts d'autobus d'OC Transpo, ceux de Para Transpo, ainsi que les trottoirs.
10. Faire en sorte que Para Transpo offre du transport collectif lors de sorties spéciales ou d'événements saisonniers.
11. Mettre en œuvre un modèle semblable à uberWAV ou à uberACCESS pour que les clients d'Uber puissent communiquer avec des conducteurs de véhicules de

transport adaptés et profiter d'un service qui les laisse en bordure de route à bord de véhicules munis de rampes d'accès hydrauliques ou de plateformes élévatoires.

12. Adopter des mesures pour inciter les chauffeurs de taxi à effectuer plus de courses pour les personnes à mobilité réduite, que ce soit dans les zones urbaines ou rurales. Par exemple :

- fournir une aide financière à l'adaptation des véhicules;
- offrir aux chauffeurs un tarif fixe pour ce type de courses;
- autoriser les chauffeurs à activer le taximètre avant d'assister les clients.

13. Améliorer le transport intermodal pour que le service soit impeccable et que les correspondances se fassent sans anicroche.

14. Engager des recours juridiques contre Uber.

15. Penser les travaux de construction et de réfection des bords de trottoir en fonction de l'accessibilité, et veiller à ce que les trottoirs et les entrées des commerces soient au même niveau.

16. Former les chauffeurs d'OC Transpo pour qu'ils connaissent les enjeux d'accessibilité et sachent interagir avec les personnes handicapées et leur prêter assistance.

17. Coordonner les contrats municipaux pour améliorer l'efficacité du déneigement.

18. Élaborer et mettre en œuvre un système de notification pour que les chauffeurs des autobus d'OC Transpo soient avisés de la présence d'une personne handicapée aux arrêts et puissent agir en conséquence.

19. Chauffer tous les arrêts d'autobus et toutes les stations de train léger.

20. Modifier ou réparer les rampes d'accès dans les autobus d'OC Transpo afin d'améliorer l'accessibilité pour les fauteuils roulants et les scooters électriques.

21. Répartir les journées de gratuité pour les personnes âgées dans la semaine pour réduire l'achalandage dans les transports en commun lors de certaines journées.

22. Planifier les travaux de construction en tenant compte de leurs effets sur les personnes à mobilité réduite.

23. Prendre des mesures pour inciter les chauffeurs Uber à rendre leur véhicule accessible aux fauteuils roulants.
24. Augmenter les frais supplémentaires volontaires pour les exploitants de transport privé.
25. Rendre ces frais obligatoires.
26. Interdire les parfums et produits parfumés dans les transports en commun de la Ville d'Ottawa.
27. Créer un fonds distinct pour fournir une aide financière directe aux personnes à mobilité réduite en ce qui a trait au transport.
28. Mieux informer les gens sur les nombreuses ressources offertes aux personnes handicapées en matière de transport.
29. Acheter de nouvelles ceintures de sécurité pour les clients d'OC Transpo qui se déplacent en fauteuil roulant.
30. Augmenter l'espace réservé aux appareils d'aide à la mobilité dans les autobus d'OC Transpo.
31. Créer un fonds pour la modification des véhicules personnels des personnes handicapées.
32. Offrir un crédit d'impôt aux commerces qui font des travaux pour rendre leur entrée accessible.
33. Prévoir sur le site Web de la Ville un espace où les gens pourront transmettre leurs idées pour améliorer l'accessibilité du transport.

Le processus de consultation a révélé que les personnes handicapées faisaient face à des obstacles particuliers lorsqu'il est question de l'accès au transport privé ou public. La plupart des idées d'améliorations proposées par les participants correspondent aux obstacles décrits à la section 4.4.

5.0 Prochaines étapes

Les consultations sur le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location ont permis de recueillir énormément d'information sur les obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées pour avoir accès aux transports privés et publics. Elles ont

aussi généré un grand nombre d'idées novatrices pour favoriser le transport accessible à Ottawa grâce au Fonds.

Tous les commentaires recueillis dans le cadre du processus de consultation seront passés en revue et évalués par le comité directeur du Fonds selon des critères décrits à la section 3.0. Le personnel de la Ville collaborera avec divers services pour voir s'il est possible de mettre en œuvre les idées reçues et pour faire des recommandations sur l'utilisation des fonds. Le directeur général des SPU réunira ces recommandations dans un rapport, qui sera transmis au Comité des services communautaires et de protection et au Conseil aux fins d'examen et d'approbation finale.