

Ville d'Ottawa

Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine

# Accessibilité



# Table des matières

<b>Services accessibles d’Ottawa</b> .....	<b>2</b>
1. Introduction .....	2
2. Histoire des services de taxi accessibles à Ottawa .....	2
3. Services de Para Transpo .....	3
4. Programme de coupons de taxi .....	6
5. Taxis accessibles .....	7
6. Services accessibles dans d’autres villes .....	9
7. Applications mobiles de transport et accessibilité .....	11
8. Applications mobiles de transport et accessibilité dans d’autres villes .....	12
<b>Références</b> .....	<b>13</b>

## Avis de non-responsabilité

Le présent document a été préparé par KPMG s.r.l. (« KPMG ») pour la Ville d’Ottawa (le « client »), selon les conditions de l’entente du 25 août 2015 (l’« entente »), dans le but de renseigner le personnel en prévision des discussions sur la réglementation des services de taxi et de limousine de la Ville d’Ottawa. KPMG ne garantit ni ne déclare que les renseignements contenus dans le présent document sont exacts, complets, suffisants ou adéquats pour être utilisés par quelque personne ou entité autre que le client ou à des fins autres que celles énoncées dans l’entente. Seul le client peut se fonder sur le contenu du présent document, et KPMG se dégage expressément de toute responsabilité relativement à l’utilisation du rapport.

Notre travail consistait uniquement à chercher, à observer, à comparer et à analyser des renseignements fournis par les participants au projet. Il a été enrichi par des recherches limitées de renseignements accessibles au public. Nous nous sommes fiés à l’exhaustivité et à l’exactitude des renseignements fournis et des recherches. Notre mandat ne comprenait aucune vérification. Par conséquent, nous n’émettrons aucune opinion.

# Services accessibles d'Ottawa

## 1. Introduction

Ottawa offre quatre services de transport en commun aux personnes handicapées :

- **Autobus accessibles** – Tous les autobus d'OC Transpo sont équipés pour faire monter les personnes en fauteuil roulant et disposent de l'espace nécessaire pour les accueillir.
- **Para Transpo** – OC Transpo gère les services de Para Transpo offerts aux usagers inscrits qui ont une mobilité réduite. Para Transpo est un réseau de transport en commun (autobus) qui s'adressent aux personnes incapables d'utiliser les autobus : il s'agit d'un service porte à porte offert au même prix que les services de transport en commun, mais il faut habituellement réserver les trajets. Le parc de véhicules de Para Transpo comprend des véhicules accessibles et des taxis sous contrat (berlines ordinaires et taxis accessibles).
- **Taxis accessibles** – La Ville a accordé 187 permis de taxi, sous la condition que les véhicules soient utilisés pour transporter des passagers en fauteuil roulant, y compris les fauteuils roulants électriques. Les taxis standards doivent aussi pouvoir transporter des personnes à mobilité réduite qui ne se déplacent toutefois pas en fauteuil roulant. Le niveau de service, le prix et le temps d'attente sont équivalents à ceux des services offerts aux personnes sans handicap.
- De plus, Para Transpo offre aux usagers inscrits des coupons de taxi subventionnés pour améliorer l'accessibilité des services de taxi.

## 2. Histoire des services de taxi accessibles à Ottawa

En novembre 2002, le Conseil municipal d'Ottawa a donné son approbation finale au processus d'attribution des premières plaques de taxi accessible.

- La Ville a alors délivré 25 plaques de taxi accessible.
- Les plaques étaient distribuées par voie de tirage au coût unitaire de 1 \$.

## Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine – Accessibilité

- Les propriétaires et les chauffeurs de taxi avec permis devaient avoir suivi un programme de formation sur l'accessibilité pour être admissibles à ces plaques.
- Le nombre de chauffeurs par véhicule peut être supérieur à un.
- Les véhicules accessibles peuvent être exploités dans tous les secteurs (les autres services de taxi doivent respecter les anciennes limites municipales).
- Au moment de la délivrance du permis, le véhicule utilisé doit être âgé de deux années modèles ou moins.
- Les plaques de taxi accessible sont transférables et peuvent être vendues après cinq années d'exploitation<sup>i</sup>.

En janvier 2007, le Conseil municipal d'Ottawa a autorisé la délivrance de 40 plaques de taxi accessible supplémentaires pour réduire le temps d'attente des clients<sup>ii</sup>.

En juillet 2007, le Conseil a annoncé d'autres modifications au *Règlement sur les taxis*, notamment la délivrance annuelle de 40 nouvelles plaques de taxi accessible en fauteuil roulant pendant trois ans, pour faire passer le total de 65 à 185<sup>iii</sup>. Pendant cette période, on a accordé 187 plaques, qui sont actuellement utilisées.

### 3. Services de Para Transpo

#### i. Contexte et admissibilité

Para Transpo offre un service de transport porte à porte aux personnes handicapées qui ne peuvent utiliser les transports en commun conventionnels, que ce soit en certaines occasions ou en tout temps. Il est offert dans le secteur de service des taxis (habituellement, dans les zones urbaines) et aux résidents des communautés rurales qui se déplacent entre les secteurs ruraux et urbains d'Ottawa<sup>iv</sup>.

Pour pouvoir utiliser les services de Para Transpo, les clients doivent remplir un formulaire de demande de 10 pages et le faire signer par un professionnel de la santé comme un médecin, un physiothérapeute, un ergothérapeute ou un chiropraticien. Une fois la demande examinée, Para Transpo envoie la réponse au client par la poste. L'admissibilité des clients peut être temporaire, permanente ou saisonnière (hiver seulement). Les personnes refusées peuvent appeler de la décision. Les visiteurs de la ville peuvent demander une autorisation temporaire<sup>v</sup>.

Les personnes handicapées comprennent les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou un appareil d'aide à la mobilité – béquilles, marchette ou canne – ou qui ont un animal d'assistance (p. ex. les malvoyants). Le formulaire indique que « les personnes ayant une déficience sont généralement considérées comme admissibles aux services de Para Transpo si l'utilisation du transport en commun à itinéraire fixe habituel

## Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine – Accessibilité

d'OC Transpo risque de porter gravement atteinte à leur santé ou de leur causer des lésions corporelles », et qu'il « est [...] possible qu'une personne handicapée ne soit pas admissible au service [porte à porte] de Para Transpo pendant les mois d'été, mais qu'elle le soit pendant les mois d'hiver »<sup>vi</sup>. Par exemple, un malvoyant qui ne peut pas utiliser les services réguliers lorsque le sol est recouvert de neige ou de glace serait admissible à Para Transpo l'hiver seulement.

### **ii. Réservation, utilisation et prix**

La plupart des courses sont des « trajets réguliers », c'est-à-dire que le passager doit se rendre à la même destination à la même heure, le même jour pendant au moins un mois<sup>vii</sup>, que ce soit pour aller au travail, à l'école ou à des rendez-vous médicaux, ou pour faire des emplettes ou des déplacements personnels.

Les passagers qui ont occasionnellement besoin de transport doivent réserver leur véhicule la veille; la disponibilité des véhicules dans une période donnée peut être limitée en fonction de la capacité du service. Les passagers qui ont un appareil d'aide à la mobilité peuvent réserver un véhicule à partir de 7 h la veille, et les autres passagers admissibles, à partir de 9 h la veille. Para Transpo indique que 5,5 % des demandes de transport sont refusées. Le taux de refus pour les transports occasionnels (réservés la veille) des personnes qui n'ont pas d'appareil d'aide à la mobilité est plus élevé. Le taux de refus comprend les cas où il est possible d'offrir le trajet, mais pas à l'heure demandée.

Les départs se font aux heures et aux demi-heures, et le véhicule arrive habituellement dans les 30 minutes suivant l'heure demandée. Par conséquent, on prévoit que le départ doit avoir lieu dans une période d'une heure. Les clients peuvent réserver un maximum de quatre transports occasionnels par jour.

OC Transpo revoit actuellement les politiques d'admissibilité et le processus de réservation de Para Transpo<sup>viii</sup>.

Les tarifs de Para Transpo par trajet sont comparables à ceux des cartes PRESTO pour les trajets réguliers d'OC Transpo : 2,85 \$ pour les adultes, 2,15 \$ pour les aînés et de 1,55 \$ pour les enfants<sup>ix</sup>. On exige un tarif fixe de 8,80 \$ pour les courses en direction ou en provenance des secteurs ruraux.

Conformément à leur contrat avec Para Transpo, Coventry Connections et West-Way Taxi offrent respectivement des berlines et des taxis accessibles aux clients de Para Transpo pour remplacer les fourgonnettes d'OC Transpo. L'entente prévoit qu'au moins 80 taxis doivent pouvoir servir

## Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine – Accessibilité

les passagers de Para Transpo, au besoin. Ce n'est pas obligatoire, mais ces entreprises réservent généralement des véhicules particuliers au travail contractuel pour la journée ou au moins une partie importante de la journée. Ces affectations sont plus exigeantes et stressantes, mais elles permettent de générer un revenu supérieur à celui des affectations régulières.

Para Transpo gère l'horaire de son propre parc de 89 fourgonnettes et des taxis sous contrat en fonction de la capacité des véhicules. Les courses de groupe sont d'abord attribuées aux fourgonnettes de Para Transpo pouvant accueillir le plus grand nombre de passagers, puis les autres trajets sont effectués par les taxis.

Le tableau ci-dessous présente les revenus et les dépenses liées aux services de Para Transpo.

<b>Service de Para Transpo<sup>x</sup></b>	
<b>Revenus et dépenses pour l'année qui s'est terminée le 31 décembre 2014</b>	
<b><u>Revenus</u></b>	
Déplacements des passagers	2 260 000 \$
Contributions de la Ville	<u>30 868 000 \$</u>
Financement total	33 128 000 \$
<b><u>Dépenses</u></b>	
Exploitation	29 058 000 \$
Administration et gestion des services	2 370 000 \$
Provision pour réserves	<u>1 700 000 \$</u>
Total des dépenses	33 128 000 \$

Para Transpo rapporte qu'environ 12 000 usagers inscrits ont effectué près de 884 000 courses en 2014. Au cours de cette année, le coût moyen des courses était 37,48 \$.

<b>Services de Para Transpo<sup>xi</sup></b>	
<b>Mesures de rendement, 2014</b>	
<b><u>Courses</u></b>	
Nombre de courses	884 000
Coût par course	37,48 \$
Heures de service payantes	205 000
Tarif de l'heure	161,60 \$
Kilomètres parcourus	6 688 000
Coût par kilomètre	4,95 \$

Para Transpo rembourse les montants au compteur et 15 % des frais généraux des services de taxi contractuels, ce qui représente des coûts d'environ neuf millions de dollars par année. Para Transpo indique que lorsqu'elle utilise des taxis contractuels plutôt que des fourgonnettes d'OC Transpo, elle économise en moyenne 10 \$ par course.

#### **4. Programme de coupons de taxi**

##### **i. Contexte et admissibilité**

Le programme de coupons de taxi permet aux clients de Para Transpo de profiter de rabais sur les services de taxi en tant que solution de rechange à Para Transpo. Les passagers peuvent réserver un véhicule directement auprès des services de taxi d'Ottawa participants. Les usagers inscrits de Para Transpo doivent acheter des coupons d'avance, puis les utiliser pour payer leur course de taxi. Les livrets de coupon d'une valeur de 40 \$ en trajet de taxi coûtent 24 \$, et comprennent des coupons de 1 \$, 2 \$ et 5 \$. Les clients admissibles peuvent acheter un maximum de quatre livrets par mois. Les chauffeurs de taxi doivent accepter les coupons à leur valeur nominale, et ne pourront pas rendre la monnaie aux passagers. Si le nombre de personnes respecte la capacité du véhicule, les passagers peuvent être accompagnés d'amis ou de membres de la famille sans frais supplémentaire<sup>xii</sup>. Les chauffeurs obtiendront un paiement équivalant à la valeur nominale des coupons. La partie subventionnée des coupons est payée par Para Transpo.

## ii. Utilisation et coût

Para Transpo rapporte que 16 452 livrets de coupons d'une valeur de 40 \$ ont été vendus en 2014. En moyenne, 413 usagers inscrits de Para Transpo achètent des livrets chaque mois. Para Transpo a payé 345 339 \$ pour la partie subventionnée du Programme de coupon de taxi.

## 5. Taxis accessibles

### i. Renseignements contextuels

Ottawa compte actuellement 187 plaques de taxi accessible, qui représentent 15,7 % des 1 188 taxis autorisés.

Selon le *Règlement sur les taxis* de la Ville d'Ottawa, un taxi accessible est un véhicule qui est utilisé pour fournir des services de transport par taxi à des personnes handicapées; qui est assujéti aux dispositions des lois fédérales et provinciales applicables en matière de transport des personnes handicapées; et pour lequel a été délivrée une plaque de taxi accessible<sup>xiii</sup>.

Le *Règlement* exige que, lorsqu'ils fournissent des services de transport à une personne handicapée, les chauffeurs de taxi accessible doivent :

- rapprocher le taxi accessible aussi près que la réglementation le permet de l'entrée accessible d'un bâtiment ou d'une autre entrée indiquée par la personne;
- prendre les mesures appropriées pour aviser la personne de l'arrivée du taxi; cela comprend sonner à la porte de sa résidence et attendre au moins trois minutes pour avoir une réponse;
- accompagner la personne de l'intérieur immédiat du bâtiment et la raccompagner jusqu'à l'intérieur immédiat du bâtiment;
- soutenir la personne et porter ce qu'elle transporte;
- boucler soigneusement la ceinture de sécurité du passager;
- fixer solidement les aides à la mobilité de la personne conformément aux caractéristiques du véhicule et de l'équipement;
- s'informer poliment des besoins et préoccupations de la personne et y répondre avant d'aider la personne à monter dans le taxi et de commencer le service de transport par taxi accessible;

## Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine – Accessibilité

- demander et attendre l'aide des paramédics si la personne a besoin d'une aide médicale durant le trajet si un ami ou un membre de la famille n'est pas présent<sup>xiv</sup>.

Le chauffeur doit aussi réserver ou établir à l'avance le trajet de retour en service de transport par taxi accessible si la demande lui est faite, et prendre les mesures nécessaires pour que le trajet de retour soit fourni en informant l'agent de taxi et le répartiteur des détails du trajet de retour. Les demandes de service de taxi accessible doivent être traitées en priorité.

Les taxis accessibles qui servent à fournir les services de transport doivent être aménagés en tout temps de manière à pouvoir transporter au moins un fauteuil roulant électrique ou un scooter sans que les chauffeurs aient à reconfigurer l'équipement des véhicules ou à enlever des sièges.

Le plus souvent, les taxis accessibles accueillent des passagers non handicapés. Coventry Connections affirme qu'en moyenne, en dehors des heures prévues au contrat avec Para Transpo, chaque taxi accessible de son parc sert en moyenne un passager à mobilité réduite tous les deux jours. L'entreprise indique qu'elle garantit qu'un véhicule sera affecté pratiquement sur-le-champ aux personnes à mobilité réduite qui demandent un taxi à son service de répartition. Il s'agit là du résultat que visait la Ville lorsqu'elle a autorisé la délivrance de 187 plaques. Lorsqu'ils n'offrent pas de services de transport à des personnes à mobilité réduite, les véhicules accessibles en fauteuil roulant sont disponibles pour offrir des services réguliers.

### **ii. Utilisation et prix**

Le nombre total de courses effectuées pour des personnes à mobilité réduite est passé de 9 764 en 2011 à 15 610 en 2013, ce qui représente moins de 1 % du nombre total de courses. Si on ajoute les courses effectuées dans le cadre de l'entente avec Para Transpo, le nombre de courses nécessitant un service accessible représente environ 3 % du nombre total<sup>xv</sup>.

Le tarif des berlines et des taxis accessibles est le même, mais selon les données fournies par Coventry Connections, les coûts d'exploitation des taxis accessibles sont plus élevés. Le transport d'une personne en fauteuil roulant prend plus de temps au chauffeur, car il doit aider le passager à se rendre au véhicule et à y monter, et fixer le fauteuil roulant.

<b>Coûts d'exploitation quotidiens – Berline et taxi accessible<sup>xvi</sup></b>		
<b>Élément</b>	<b>Berline</b>	<b>Taxi accessible</b>
Taxi*	12,01 \$	42,73 \$
Assurance**	25,64 \$	27,24 \$
Entretien des véhicules	15,38 \$	26,92 \$
Carburant****	<u>70,00 \$</u>	<u>100,00 \$</u>
Total	123,03 \$	196,89 \$

N.B. : Les estimations fournies par Coventry Connections n'ont pas été analysées ou corroborées.

\* Berline : Véhicule âgé de trois ans au moment de l'achat, à utiliser pendant quatre ans; coût initial de 15 000 \$. Taxi accessible : Véhicule âgé de trois ans au moment de l'achat, à utiliser pendant trois ans; coût initial de 40 000 \$.

\*\* Estimé à environ 8 000 \$ par année pour deux chauffeurs de berline et d'environ 8 500 \$ par année pour deux chauffeurs de véhicule accessible.

\*\*\* L'entretien des véhicules comprend les pièces, la main-d'œuvre et les matières consommables, qui coûtent 400 \$ par mois pour les berlines et 700 \$ pour les taxis accessibles.

\*\*\*\* Estimation du coût du carburant d'un moteur à essence : 35 \$ par quart de travail pour une berline, et 50 \$ par quart de travail pour un taxi accessible.

## **6. Services accessibles dans d'autres villes**

Le tableau ci-dessous démontre qu'Ottawa a une proportion relativement élevée de plaques de taxi accessible; en effet, elle est l'une des premières villes à avoir créé une catégorie particulière de plaques pour les taxis accessibles. Beaucoup d'autres villes tentent d'augmenter leur nombre de plaques de taxi accessible.

Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine –  
Accessibilité

<b>Permis de taxi délivrés par la ville</b>						
<b>Ville</b>	<b>Population</b>	<b>Plaques standards</b>	<b>Plaques de taxi accessible*</b>	<b>Autres plaques</b>	<b>Nombre total de plaques</b>	<b>Taxis accessibles</b>
<b>Ottawa</b>	<b>883 391</b>	<b>1 001</b>	<b>187</b>	<b>0</b>	<b>1 188</b>	<b>16 %</b>
Montréal	1 886 481	4 316	206	0	4 522	5 %
Edmonton	877 926	1 185	95****	0	1 185	8 %
Los Angeles	3 928 864	2 353	220****	0	2 353	10 %
Vancouver	640 469	476	113	99	687	16 %
New York	8 491 079	13 437	233	12 000	25 670	1 %
Chicago	2 722 389	6 741	162	0	6 903	2 %
Boston	655 884	1 725	100	0	1 825	6 %
Washington D.C.	658 893	6 300	0	0	6 300	0 %
San Francisco***	852 469	2 210	100	0	2 310	4 %
Indianapolis***	903 393	800	0	0	800	0 %
Minneapolis***	382 578	687	0	0	687	0 %
Seattle	608 660	688	45*****	0	688	7 %

\* Un taxi « accessible » est un véhicule à passagers ou un autobus, autre qu'un autobus scolaire, conçu ou modifié pour le transport des personnes handicapées.

\*\* Chiffres en monnaie locale (la plupart sont des estimations qui pourraient être inexactes).

\*\*\* Données tirées de l'étude antérieure de Hara Associates.

\*\*\*\* Chiffres approximatifs (les permis de taxi accessible sont inclus dans les catégories « standard » et « autre »).

\*\*\*\*\* Remarque : Les 45 taxis accessibles ont obtenu un permis du comté de King, mais ils peuvent desservir Seattle.

Source : Données tirées des sites Web des organismes de délivrance de permis.

Il convient de souligner que dans certaines villes, une partie voire la totalité des taxis accessibles sont sous contrat avec les sociétés de transport en commun et ne sont donc pas toujours disponibles pour répondre aux appels.

## 7. Applications mobiles de transport et accessibilité

Les applications mobiles de transport ou entreprises de covoiturage, comme Uber, consistent principalement à utiliser des véhicules personnels contre rémunération. Ces services se prêtent donc mal aux services accessibles, car la plupart des véhicules personnels ne sont pas dotés de l'équipement nécessaire au transport de personnes à mobilité réduite.

Uber indique que tous ses fournisseurs de services de transport peuvent transporter des fauteuils roulants pliants; cependant, comme les scooters gagnent en popularité, ce type de fauteuil est de moins en moins utilisé.

En août 2014, Uber a lancé le service uberWAV, qui permet aux passagers de réserver un véhicule accessible en fauteuil roulant en sélectionnant l'option appropriée de l'application ordinaire. Actuellement, ce service est seulement offert dans les arrondissements de New York<sup>xvii</sup>.

Dans certaines villes, y compris Toronto, Uber s'est associée à des fournisseurs de services de transport qui ont des véhicules accessibles en fauteuil roulant. Lorsque ce service est offert, les passagers peuvent réserver un véhicule accessible en fauteuil roulant à l'aide de l'application d'Uber : leur demande sera alors transférée au fournisseur partenaire. Uber affirme qu'il cherche actuellement à créer des partenariats avec des fournisseurs de services de transport partout au pays. Au moment de rédiger le présent document, on ne disposait d'aucun renseignement sur les tarifs et le temps d'attente. Actuellement, Uber n'offre pas ce service à Ottawa.

L'application d'Uber est compatible avec le système VoiceOver pour iOS pour les malvoyants, qui peuvent notamment l'utiliser sur leur iPhone. Ils peuvent utiliser le système VoiceOver avec un afficheur braille sans fil, ou explorer l'application à l'aide des descriptions audio des boutons, qu'ils peuvent activer en les touchant. Ils peuvent dicter le départ et la destination à l'aide du microphone du iPhone, et entendre l'estimation du prix de la course. Une fois la course confirmée, le passager entendra le nom du chauffeur, ses notes et les renseignements sur le véhicule. Le passager recevra aussi un avis audio à l'arrivée du chauffeur.

Les malentendants qui utilisent l'application d'Uber sur leur iPhone disposent de plusieurs options accessibles. Ils peuvent activer des alertes visuelles et par vibration les avisant des nouveaux avis d'Uber, par exemple, lors de l'affectation d'un nouveau chauffeur, de son arrivée ou de

## Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine – Accessibilité

l'annulation d'une course. Lors de la réception d'une alerte visuelle, la lumière DEL du iPhone clignote.

### **8. Applications mobiles de transport et accessibilité dans d'autres villes**

Certaines villes qui ont apporté ou envisagent d'apporter des modifications aux exigences concernant la délivrance de permis pour tenir compte des applications mobiles de transport ont adopté différentes mesures pour régler les problèmes liés à l'accessibilité.

Quant à Toronto, Edmonton et Waterloo, leurs propositions préliminaires ne comprennent aucune condition d'accessibilité, ou exigent simplement que la demande de service soit transférée à un fournisseur de services capable d'y répondre<sup>xviii</sup>. En Californie, les autorités de réglementation n'obligent pas les entreprises de réseau de transport à offrir des véhicules accessibles en fauteuil roulant.

Certaines municipalités, comme Washington D.C., n'obligent pas les applications mobiles de transport à offrir des services accessibles, mais interdisent aux chauffeurs d'imposer des frais supplémentaires ou spéciaux aux passagers handicapés. Elle prévoit aussi que les services de répartition numérique doivent offrir aux chauffeurs une formation sur l'utilisation sécuritaire de l'équipement de mobilité et la façon de traiter les personnes handicapées.

Pour ce qui est de New York, les autorités de réglementation ont imposé des frais supplémentaires de 0,30 \$ par course pour financer les services accessibles<sup>xix</sup>.

## Références

---

- <sup>i</sup> [http://ottawa.ca/fr/residents/transports-et-stationnement/oc-transpo-et-le-transport-en-commun/reformes-visant Ville d'Ottawa](http://ottawa.ca/fr/residents/transports-et-stationnement/oc-transpo-et-le-transport-en-commun/reformes-visant-Ville-d'Ottawa)
- <sup>ii</sup> <http://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/ottawa-boosts-accessible-taxi-licences-after-vancouver-mayor-s-complaint-1.653555>
- <sup>iii</sup> <http://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/ottawa-to-licence-40-new-accessible-taxis-a-year-1.643817>
- <sup>iv</sup> [http://www.octranspo1.com/accessibilite/rural\\_transportation\\_options-fr#community\\_header5](http://www.octranspo1.com/accessibilite/rural_transportation_options-fr#community_header5)
- <sup>v</sup> <http://www.octranspo1.com/accessibilite/admissibilite>
- <sup>vi</sup> [http://www.octranspo1.com/images/files/accessible\\_transit/APPLICATION-FRENCH-JAN2015\\_ACC.pdf](http://www.octranspo1.com/images/files/accessible_transit/APPLICATION-FRENCH-JAN2015_ACC.pdf)
- <sup>vii</sup> [http://www.octranspo1.com/accessibilite/reservations\\_et\\_annulations](http://www.octranspo1.com/accessibilite/reservations_et_annulations)
- <sup>viii</sup> [http://www.octranspo1.com/accessibilite/consultations\\_au\\_sujet\\_de\\_para\\_transpo\\_admissibilite\\_et\\_reservations](http://www.octranspo1.com/accessibilite/consultations_au_sujet_de_para_transpo_admissibilite_et_reservations)
- <sup>ix</sup> [http://www.octranspo1.com/tarifs/tarifs\\_de\\_para\\_transpo](http://www.octranspo1.com/tarifs/tarifs_de_para_transpo)
- <sup>x</sup> [http://www.octranspo1.com/accessibilite/quelques\\_faits](http://www.octranspo1.com/accessibilite/quelques_faits)
- <sup>xi</sup> [http://www.octranspo1.com/accessibilite/quelques\\_faits](http://www.octranspo1.com/accessibilite/quelques_faits)
- <sup>xii</sup> [http://www.octranspo1.com/accessibilite/programme\\_de\\_coupon\\_de\\_taxi#community\\_header1](http://www.octranspo1.com/accessibilite/programme_de_coupon_de_taxi#community_header1)
- <sup>xiii</sup> [http://ottawa.ca/sites/default/files/taxi\\_bylaw\\_fr.pdf](http://ottawa.ca/sites/default/files/taxi_bylaw_fr.pdf)
- <sup>xiv</sup> [http://ottawa.ca/sites/default/files/taxi\\_bylaw\\_fr.pdf](http://ottawa.ca/sites/default/files/taxi_bylaw_fr.pdf)
- <sup>xv</sup> Coventry Connections. *The Facts on Ottawa's Taxi and Accessible Taxi Industry*, 2015.
- <sup>xvi</sup> Coventry Connections. *The Facts on Ottawa's Taxi and Accessible Taxi Industry*, 2015.
- <sup>xvii</sup> « Wheelchair Accessible Rides with uberWAV ». *Newsroom, Uber*, 2014. Sur Internet : <URL: <http://newsroom.uber.com/nyc/2014/08/wheelchair-accessible-rides-with-uberwav/>>
- <sup>xviii</sup> *Ville de Toronto*, Toronto.
- <sup>xix</sup> New York City Taxi and Limousine Commission. « Chapter 58 », *Medallion Taxicab Service*, 2015.