

**L'industrie québécoise du taxi :
propositions et recommandations
pour sa relance et son développement**

**Mémoire présenté au ministre des Transports du Québec,
monsieur Robert Poëti**

**Par le Comité Provincial de concertation et de développement de
l'Industrie du Taxi**

Montréal, le 14 août 2015

Préambule

Monsieur le ministre,

Vous voudrez bien accepter nos remerciements pour nous avoir permis de vous présenter nos points de vue sur l'état de l'industrie québécoise du taxi et de vous faire part de nos avis, propositions et recommandations quant aux décisions et démarches nécessaires à sa relance et à son développement.

Ces avis, propositions et recommandations émanent des convictions suivantes :

- la nécessité d'améliorer le service offert à la clientèle;
- l'importance de l'élargissement de l'offre et de la qualité du service;
- le besoin de formation chez les opérateurs du secteur;
- le caractère crucial du changement de nos pratiques et façons de faire;
- l'obligation inéluctable de relever les défis de la modernisation et du virage écologique.

Dans ce processus, les compagnies intermédiaires et leur organisme représentatif, en l'occurrence le Comité Provincial pour le Développement de l'Industrie du Taxi (CPCDIT), jouent un rôle moteur et indispensable, notamment pour combattre le dicton populaire qui dit « changer pour changer ». Le CPCDIT veut défendre avec succès l'industrie et changer, selon des échéanciers réalistes, pour mieux s'adapter à la concurrence amenée par le développement constant de la panoplie des services de transport.

Nous sommes cependant préoccupés par la facture que représentent les changements prônés. Pour ce faire, nous recommandons la mise en place de programmes bien adaptés et de mesures incitatives.

Ainsi, nous croyons qu'un grand forum permanent contribuerait puissamment à améliorer la concertation de l'ensemble des intervenants du secteur et à identifier des solutions acceptables par tous.

Préalable

Sachant Monsieur le ministre que vous et Monsieur Denis Coderre, maire de Montréal, avez pris une position sans équivoque quant au transport illégal au Québec, nous voulons vous appuyer dans votre lutte contre tous ces chauffeurs d'occasion qui font fi de nos règlements.

Il conviendrait, selon nous, d'augmenter les montants des amendes et surtout de modifier la loi régissant la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) afin de permettre la suspension du permis de conduire des chauffeurs contrevenants pour une durée de six mois et en cas de récidive, pour une durée de deux ans.

Par chauffeurs contrevenants, nous entendons non seulement les chauffeurs illégaux recrutés par Uber et Uber X, mais toutes personnes assurant un service de transport de personne en dehors du cadre fixé par les lois et les règlements en vigueur au Québec, qu'il s'agisse de transport illégal, de faux covoiturage, de faux bénévolat, de transport clandestin ou autre.

Certes Revenu Québec fait-il son bout de chemin, mais les amendes actuellement infligées aux contrevenants restent de peu d'effet ne serait-ce que dans la mesure où Uber X les prend en charge, ce qui peut être assimilé à une assurance impunité pour les chauffeurs fautifs.

La profession, tous opérateurs confondus, est disposée à collaborer par les moyens les plus appropriés à la lutte contre ces activités illégales parce qu'elles représentent, entre autres, des risques pour les usagers et portent préjudice à l'économie du Québec. L'industrie du taxi souhaite qu'en matière de transport illégal, le Québec se dote d'un système semblable à celui de SOS braconnage par exemple.

Soyez assuré, monsieur le ministre, qu'un combat déterminé contre l'illégalité constituera un puissant incitatif et un argument déterminant contre les réticences et pour l'accélération du changement.

Projet

En matière de formation

La formation actuellement offerte aux chauffeurs ne répond plus aux besoins et aux réalités d'aujourd'hui. Les clients veulent avoir un chauffeur qui ne connaît pas uniquement le nom des rues même si cela est essentiel. Ils veulent avoir quelqu'un capable de répondre à leurs questions sur les sites rencontrés, sur les attractions à visiter, sur l'histoire des lieux et des villes, etc.

Nous croyons qu'il faut bâtir un nouveau programme de base mieux adapté aux besoins et aux réalités actuelles. Ce programme de base sera enrichi par chacune des grandes villes et des régions du Québec, chacune selon ses besoins et priorités.

Une telle démarche, en faisant du taxi un auxiliaire, sinon un partenaire, de la promotion de nos villes et de nos régions, ouvrira un nouveau marché à la profession : le marché touristique.

Nous croyons également qu'il faut également améliorer le programme de formation en matière de transport adapté.

En matière d'éthique

Il va de soi que les usagers s'attendent à rencontrer des chauffeurs honnêtes, polis et courtois et à voyager dans des véhicules propres et sentant bon. En la matière, malheureusement, une minorité est responsable du jugement global qui vient – souvent injustement – ternir la réputation de l'ensemble de l'industrie.

Certaines compagnies intermédiaires se sont à cet effet dotées de codes d'éthique. Nous sommes toutefois d'avis qu'il faut bâtir un code d'éthique qui serait présenté, entériné et signé par les intermédiaires, les propriétaires et par chacun des chauffeurs. L'application des dispositions de ce code d'éthique serait une responsabilité commune des intermédiaires et des autorités municipales, notamment à Montréal (Bureau du taxi de Montréal – BTM).

Nous souhaitons aussi qu'une consultation se tienne sur la question de la tenue vestimentaire des chauffeurs.

Le code devra prévoir des pénalités pour tout manquement. Un tel projet peut être

réalisé en quelques mois.

En matière de service à la clientèle

Nous sommes certains qu'un nouveau programme de formation et un code d'éthique d'application généralisée contribueront rapidement à relever le niveau d'appréciation de la clientèle. Ces deux initiatives ne seront cependant pas suffisantes. D'autres démarches concertées devront être envisagées.

En matière de modernisation

Nous considérons qu'un virage technologique est inéluctable. Nous tenons à être « up to date » en la matière. Les efforts pour la généralisation de l'usage du GPS et des tablettes électronique devront être soutenus et encouragés, de même que les moyens de paiement électroniques et l'émission de reçus.

Le succès de ce projet nécessite deux mesures :

- des mesures incitatives ou de soutien à discuter avec le ministre,
- un règlement spécifiant, pour les compagnies de 25 voitures et plus, que les outils technologiques des systèmes de répartition d'appels doivent être reliés uniquement aux voitures taxis.

Ces démarches devraient faire l'objet de décisions rapides. En matière de financement, principal obstacle au projet, des déductions d'impôt ou l'étalement des paiements viendraient certainement amenuiser les difficultés actuellement rencontrées.

En matière de virage écologique

Dans l'état actuel des technologies disponibles, le coût élevé d'un véhicule entièrement électrique et la rareté des bornes de recharge découragent même les plus désireux de changer. Pourvu qu'ils répondent aux besoins du transport de personnes, les véhicules hybrides et au propane sont plus attrayants, du moins à court terme, dans la mesure où les programmes d'aide financière sont reconduits.

Mais, en la matière, la profession attend d'être plus amplement informée sur ce que l'État et les villes sont prêts à faire pour activer la mutation; une mutation dans laquelle il faudra bien tenir compte du taux de rotation de cinq ans et de la mise en place de programmes incitatifs à discuter avec le ministère des Transports.

En matière d'élargissement de l'offre de transport

L'industrie souhaite offrir des services de transport dans certains secteurs qui lui sont actuellement fermés (même pas le droit de soumissionner). Nous pensons, entre autres, au transport médical où nous pourrions assurément atténuer les coûts. Mentionnons au passage, qu'il est urgent de clarifier le mode de soutien de l'État dans ce secteur comme pour celui du transport des personnes à mobilité réduite. Un autre type de transport souhaité est celui du taxi partage. Ces formes de service, pour lesquels des études de faisabilité sont disponibles, pourraient être expérimentées dans le cadre de projets pilotes. Ils pourraient également être étudiés dans le cadre d'une consultation, notamment sur l'aspect tarifaire.

Nous souhaitons également être invités et considérés pour tout appel d'offres dans ce domaine.

Il est à noter qu'une meilleure intégration avec les sociétés de transports publics pour le transport collectif doit être envisagée.

En matière d'élargissement de tarification

Nous avons certes déjà exprimé nos points de vue sur la tarification lors du Sommet. Toutefois, les nouveaux services envisageables, mais également les aléas du tarif universel unique actuellement en vigueur et les avantages qu'offrirait une tarification modulée (soigneusement encadrée cependant), pourraient faire l'objet d'une consultation.

En matière de structures – les intermédiaires

Quand ça va mal, le réflexe automatique est souvent de vouloir changer les structures. Dans notre secteur, pour des raisons objectives, nous ne sommes pas de cet avis.

Les structures actuelles jouent un rôle indispensable en matière de :

- redressement des distorsions dans la qualité et les services à la clientèle;
- sécurité des biens et des personnes, usagers comme opérateurs.

Qu'il s'agisse des compagnies intermédiaires ou des administrations municipales, par leur connaissance du métier et des gens, ils peuvent donner suite aux plaintes et contribuer efficacement à la solution des problèmes.

Il conviendrait cependant :

- de créer l'obligation pour chaque détenteur de permis de faire affaire avec un

- intermédiaire légalement reconnu;
- d'obliger les régions du Québec où plus de cinq voitures de taxi sont en activité d'avoir un intermédiaire, ce qui assurerait, entre autres, un contrôle disciplinaire des chauffeurs;

Ces démarches permettraient de prévenir des conflits inutiles et de mieux contrôler les déplacements des taxis sur le territoire considéré.

Les intermédiaires en service suggèrent également de clarifier les immatriculations de tous nouveaux véhicules afin d'éviter la confusion et les conflits de juridictions.

En matière de sécurité – vérification des antécédents judiciaires

L'ensemble de la profession considère que la mesure de vérification des antécédents judiciaires de tout candidat aux métiers du taxi doit être maintenue. Un organisme privé pourrait plus rapidement et à moindre coût procéder à cette vérification. Une obligation lui serait cependant faite de confier toute demande de vérification présentant le moindre doute à un corps policier.

En matière de concertation

Un espace de concertation manque cruellement à la profession. Nous regardons avec intérêt l'initiative du gouvernement qui a consisté en la création d'un Forum permanent pour le camionnage lourd et le transport en vrac par camion. Il nous semble que cette expérience a été concluante.

Le CPCDIT entend toutefois exercer pleinement son rôle de chef de file et travailler au développement de l'industrie du taxi par la réalisation des objectifs du présent mémoire. Nous sommes conscients qu'il faille consolider la structure du comité et lui donner une assise légale.

Notre regroupement assure le ministre de son entière collaboration et de sa fidèle participation à tout forum de concertation créé par celui-ci.

Nos objectifs – la fierté

Pour conclure, permettez-nous, monsieur le ministre, de dire les objectifs et les intentions qui s'expriment à travers ce mémoire :

- rétablir la fierté et l'image de l'industrie du taxi et de ceux qui en font profession, chauffeurs et propriétaires;
- relancer et développer notre industrie séculaire;
- contribuer plus conséquemment aux objectifs sociaux, économiques et environnementaux fixés par le gouvernement;
- répondre pleinement aux besoins et aux attentes des usagers québécois du taxi, quelle que soit leur condition.

Ce sont là des défis que nous ne pourrons relever qu'ensemble. Votre soutien est, à cet égard, indispensable.