



**MÉMOIRE DÉPOSÉ DANS LE CADRE DE LA TOURNÉE DE
CONSULTATION SUR LE TRANSPORT PAR TAXI
PAR L'ASSOCIATION DU TRANSPORT URBAIN DU QUÉBEC
(ATUQ)**

**MONTRÉAL
LE 4 OCTOBRE 2004**

800, rue de la Gauchetière Ouest, Bureau 8090,
Montréal (Québec) H5A 1J6
Téléphone (514) 280-4640 | Télécopieur (514) 280-7053
Site Internet : www.atuq.qc.ca
Courrier électronique : atuq@atuq.qc.ca

Sommaire exécutif

Deux ans après l'entrée en vigueur de la *Loi concernant les services de transport par taxi*, les sociétés de transport connaissent toujours d'importantes difficultés avec l'industrie du taxi.

Les deux grands enjeux auxquels sont aujourd'hui confrontées les sociétés de transport à l'égard du transport adapté (TA) sont d'offrir un service fiable et de qualité et obtenir une garantie de résultats au juste prix.

Ces deux enjeux sont majeurs pour le développement du transport adapté. En effet, l'industrie du taxi constitue **LA** solution physique et économique au transport adapté et son développement. C'est pourquoi il est primordial que des aménagements soient apportés à la *Loi concernant les services de transport par taxi* et sa réglementation afin de mieux répondre aux besoins des sociétés de transport. L'ATUQ demande donc au législateur de :

- contraindre les entreprises de taxi à ajuster leur fonctionnement interne afin de tenir compte des besoins et réalités du TA ;
- étendre l'émission de permis restreints au service de TA pour les taxis réguliers ;
- voir à l'application de la Loi et de la réglementation au chapitre de la formation obligatoire des chauffeurs ;
- contraindre les entreprises de taxi à respecter leurs engagements contractuels ;
- évaluer la possibilité d'interdire aux chauffeurs de taxi le droit de refuser un déplacement de TA ;
- obliger les entreprises de taxi à désigner, au sein de leur équipe, des chauffeurs dédiés au TA ;
- adopter une réglementation particulière visant à plafonner les frais d'administration et connexes imputés aux sociétés de transport pour le transport des personnes handicapées.

Introduction

L'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) a été invitée par le Ministre des Transports, monsieur Yvon Marcoux, à participer à cette consultation sur la mise en application de la réforme du transport par taxi. C'est avec intérêt que nous répondons à cette invitation pour exposer la réalité vécue par les sociétés de transport en commun à l'égard de l'industrie du taxi.

1. L'Association du transport urbain du Québec (ATUQ)

1.1 Sa mission

L'ATUQ est un organisme sans but lucratif qui regroupe, depuis 1983, les neuf (9) sociétés de transport en commun du Québec. C'est aussi un organisme de concertation et de représentation politique qui a pour mandat d'assurer la promotion du transport en commun et la défense des intérêts de ses membres auprès des partenaires de l'industrie et des différentes instances gouvernementales.

L'ATUQ est également un forum d'échange et d'information qui permet de regrouper, à l'intérieur de plusieurs comités sectoriels, le personnel des sociétés membres afin de partager l'expérience et développer une expertise. De plus, l'association contribue, par différents projets et activités, à l'amélioration continue de la performance des sociétés.

Enfin, l'ATUQ favorise la mise en commun de services, comme la gestion unifiée des contrats d'autobus et le programme d'achats regroupés. Soulignons, à cet égard, que l'expérience d'achat et de gestion unifiée des contrats d'autobus est unique en Amérique du nord. En 2002, nous avons en effet octroyé (via la STM) à la firme Novabus un contrat de 825 autobus qui seront livrés entre 2003 et 2007. Une équipe dédiée gère ce contrat de 410M\$ pour l'ensemble des sociétés membres.

1.2 Profil des membres

Les neuf (9) sociétés de transport ont pour mission de base d'assurer un service public de transport en commun efficace et performant. En plus de répondre aux besoins en déplacements de la population, le transport en commun contribue à décongestionner le réseau routier et à assurer la fluidité dans le transport des personnes et des marchandises. Il offre une alternative économique à l'utilisation d'un véhicule personnel et assure un développement durable en matière de protection de l'environnement. Le transport en commun exerce ainsi un rôle stratégique sur le développement économique et sur la qualité de vie des citoyens.

À eux seuls, les membres de l'ATUQ desservent 52% de la population du Québec, soit près de 4 millions de citoyens. Ils emploient quelques 11,000 personnes et administrent, en 2004, un budget de fonctionnement de plus de 1,225 milliard de dollars.

2. Le transport adapté (TA) par taxi

En vertu de leur loi constitutive (L.R.Q., c. S-30.01), les neuf sociétés de transport en commun ont l'obligation légale d'offrir des services de transport adapté (TA) sur le territoire qu'elles desservent. Le transport adapté (TA) est un service de transport en commun de porte-à-porte fonctionnant sur réservation. Pour en bénéficier, les personnes doivent d'abord y être admises, c'est-à-dire répondre aux deux exigences suivantes :

- être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante, et être limitée dans l'accomplissement des activités normales ;
- avoir des limitations sur le plan de la mobilité justifiant l'utilisation d'un tel service.

Afin d'assurer les déplacements des personnes handicapées, les sociétés de transport ont recouru à trois types de véhicules de service :

- ✓ des minibus modifiés pouvant transporter à la fois des personnes en fauteuil roulant et des personnes capables de marcher (ambulatoires) ;
- ✓ des taxis réguliers ;
- ✓ des taxis adaptés pouvant accueillir des personnes en fauteuil roulant et des personnes capables de marcher (ambulatoires);

En 2002, plus de **57%** des déplacements de TA organisés par les sociétés de transport étaient effectués en taxi régulier, soit 1 537 072 déplacements, pour un budget d'opération de plus **13 500 000\$**. Le transport par minibus représentait 41% des déplacements (soit 1 111 471 déplacements) et les taxis adaptés, 1,5% (40 584 déplacements).

L'industrie du taxi régulier transporte principalement la clientèle dite ambulatoire, qui se caractérise par des troubles de déficience intellectuelle.

Le coût moyen d'un déplacement de TA se chiffrait, en 2002, à 17,19\$, dont 1,18\$ provient de la contribution de l'utilisateur. De fait, le financement du TA est assuré, dans une large part, par le Ministère des Transports du Québec (MTQ) qui assumait, en 2002, 71,7% des coûts d'exploitation. Les municipalités contribuent, pour leur part, à hauteur de 21,2% des coûts d'exploitation.

Enfin, l'évolution de la demande pour le TA est en progression constante depuis les 20 dernières années. De 1980 à 2000, le nombre de déplacements pour l'ensemble du Québec est passé de 90 000 à 4,5 millions, dont la moitié a été assurée par les sociétés de transport. Il s'agit d'une croissance annuelle moyenne de plus de 21%.

3. Rappel de la position de l'ATUQ lors de l'adoption de la Loi concernant les services de transport par taxi

Le 27 octobre 1999, l'ATUQ présentait un mémoire à la Commission permanente des transports et de l'environnement dans le cadre d'une consultation générale sur le document intitulé *Réforme du transport par taxi – Pour des services de taxi de meilleure qualité*. Plus d'un an plus tard, soit le 7 décembre 2000, l'ATUQ participait aux consultations particulières sur le projet de loi no 163, *Loi concernant les services de transport par taxi*.

Au cours de ces deux représentations, l'association a dressé un portrait de la situation du transport adapté par taxi. Ce portrait se résumait à trois principaux constats :

- ✓ Malgré un engagement contractuel avec les compagnies de taxi, les sociétés de transport sont aux prises avec un manque de disponibilité de voitures de taxis. La disponibilité est particulièrement déficiente lors des heures de pointe et les journées de mauvais temps. La fiabilité du service de TA s'en trouve affectée, ce qui n'est pas sans conséquence sur cette clientèle spécialisée ;
- ✓ Le nombre limité d'entreprises de taxi, voire même leur monopole, dans certaines régions place les sociétés de transport dans une position de vulnérabilité. Sans rapport de force, ces dernières ne peuvent conclure des ententes efficaces et équitables ;
- ✓ La plupart des chauffeurs de taxi ne savent pas comment prêter assistance à la clientèle du TA. Plus encore, leur méconnaissance de cette clientèle constitue un frein au développement de ce service. Cette réalité a une grande incidence sur la qualité du service offert aux usagers du TA.

Dans ce contexte, nos principales demandes au législateur étaient de trois ordres :

- Permettre aux sociétés de transport d'utiliser d'autres ressources que le taxi conventionnel pour le TA ;
- Permettre aux sociétés de transport de négocier des ententes avec des transporteurs sans qu'ils soient soumis à l'obligation de détenir un permis de taxi, tout comme cela se fait en milieu scolaire ;
- Mettre en place un véritable mécanisme de formation des chauffeurs pour la clientèle du TA, formation qui devra s'inscrire dans un processus continu et accompagnée de mécanismes d'évaluation périodique.

Seule notre demande relative à la formation des chauffeurs a été intégrée au projet de loi, sans toutefois inclure le mécanisme d'évaluation périodique.

4. Les enjeux, deux ans après la réforme

Deux ans après l'entrée en vigueur de la *Loi concernant les services de transport par taxi*, les sociétés de transport connaissent toujours d'importantes difficultés avec l'industrie du taxi. De fait, la situation s'est peu améliorée depuis 1999, si bien que les constats posés à l'époque demeurent toujours d'actualité. Aussi, pour rendre notre présentation plus efficace, nous présenterons les deux grands enjeux auxquels sont aujourd'hui confrontées les sociétés de transport à l'égard du TA. Nous tenons à préciser que ces enjeux se posent principalement – voire uniquement – pour le transport par taxi régulier, puisque c'est par ce mode que passe le développement et l'avenir du TA au Québec.

4.1 Offrir un service fiable et de qualité

Malgré nos ententes contractuelles, les entreprises de taxi n'assurent toujours pas un nombre de voitures de taxi en quantité suffisante. Lorsque la demande générale augmente, soit aux heures de pointe ou encore les jours de mauvais temps, les entreprises de taxi intercalent la clientèle du TA avec les demandes de l'extérieur. Les sociétés de transport perdent alors la priorité que devrait pourtant leur conférer leur volume d'affaires important.

Cette fluctuation dans l'offre de service mine la fiabilité du TA. Les sociétés de transport doivent constamment composer avec des retards de la part des entreprises de taxi. Les usagers du TA sont les premiers touchés par cette instabilité. De fait, le nombre de plaintes des usagers enregistrés a considérablement augmenté dans certaines sociétés de transport en 2003. À la Société de transport de Laval, par exemple, 65% des plaintes reçues en 2003 avaient trait au transport par taxi. 50% de celles-ci dénonçaient des avis de retards.

Afin de corriger, en partie, le manque de voitures, la loi adoptée en 2002 prévoyait l'émission de permis restreints au transport des personnes handicapées. Or, dans le cadre de l'application de la loi, la Commission des transports du Québec (CTQ) a fait le choix de limiter ces permis aux taxis adaptés qui n'assurent que 1,5% des déplacements. (Voir notamment à ce sujet la décision de la CTQ du 12 mars 2003, référence : m02-07741-5, numéro de décision : mptc03-00055). Les permis restreints pourraient générer une réelle amélioration des services s'ils étaient octroyés pour les taxis réguliers qui assurent, rappelons-le, 57,2% des déplacements.

Au chapitre de la qualité du service du TA, force est de constater que la formation des chauffeurs de taxi demeure déficiente. Peu de progrès ont en effet été enregistrés malgré l'obligation de formation introduite par la Loi de 2002. À titre d'exemple, à la Société de transport de Montréal, seulement 1 100 des 4 500 chauffeurs de taxi appelés à couvrir le service du TA ont reçu la formation requise. Or, comme nous l'évoquions en 1999 et 2000, la plupart des chauffeurs

de taxi ne savent pas prêter assistance à la clientèle du TA et leur méconnaissance constitue un frein au développement de ce service.

4.2 Obtenir une garantie de résultats au juste prix

Les entreprises de taxi s'engagent, dans le cadre de contrats dûment négociés et signés, à fournir un service de transport par taxi. Or, ces entreprises n'ont, pour la plupart, aucun contrôle sur les chauffeurs qui oeuvrent, selon un modèle de coopérative, à titre de travailleur autonome. Ces derniers ne sont donc pas liés contractuellement à l'offre de service du TA. Cette réalité se traduit, pour les sociétés de transport, par l'absence d'une garantie de résultats – c'est-à-dire un nombre de véhicules en quantité suffisante selon les besoins.

Ironiquement, le nombre limité d'entreprises de taxi sur certains territoires, voire même leur monopole, confinent les sociétés de transport à transiger avec ces seuls acteurs. Elles ne peuvent, comme dans un marché de libre concurrence, se tourner vers une autre entreprise qui offrirait la garantie de résultats recherchée. Cet état de fait place les sociétés de transport dans une position de vulnérabilité.

Cette vulnérabilité se fait inévitablement sentir sur le plan financier. Les sociétés de transport se retrouvent à la merci des augmentations des coûts de service décrétées par les entreprises de taxi. Dans le cas de la Société de transport de Laval, confrontée à un contexte de fournisseur unique, elle a dû absorber, en 2004, une majoration de 15% des coûts unitaires de taxi, ce qui représente une dépense supplémentaire évaluée à 189 000 \$ pour l'année 2004.

5. Les pistes de solution

Ces deux enjeux sont majeurs pour le développement durable du transport adapté. En effet, compte tenu de la croissance importante de la demande pour le TA, l'industrie du taxi constitue **LA** solution physique et économique au transport adapté et son développement. C'est pourquoi il est primordial que des aménagements soient apportés à la *Loi concernant les services de transport par taxi* et sa réglementation afin de mieux répondre aux besoins des sociétés de transport.

Nous croyons que ces ajustements sont largement justifiés par le caractère essentiel du transport adapté pour les personnes handicapées. À cet effet, le projet de loi 56 - *Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives* – déposé en juin dernier à l'Assemblée nationale a confirmé le caractère essentiel du TA dans l'intégration des personnes handicapées au monde du travail comme à la société. Il impose, de fait, l'obligation à l'ensemble des municipalités de plus de 20 000 habitants d'offrir un service de TA sur leur territoire.

Les ajustements demandés ...

A) Afin d'offrir un service fiable et de qualité

- Pour accroître la fiabilité du TA offert par taxi, le législateur doit contraindre les entreprises de taxi à ajuster leur fonctionnement interne afin de tenir compte des besoins et réalités du TA. Les sociétés de transport offrent un volume d'affaires garanti aux entreprises de taxi et elles ne reçoivent pas, en retour, la priorité dans le traitement des demandes. C'est pourquoi le législateur doit obliger les entreprises de taxi à donner une priorité au TA, à mettre en disponibilité un plus grand nombre de voitures, à se doter d'un meilleur système de répartition des demandes et, enfin, à respecter les horaires établis. Il s'agit, nous le rappelons, d'un service essentiel pour les personnes handicapées.
- Parallèlement, le législateur doit émettre des permis restreints au service de TA pour les **taxis réguliers**. La réglementation actuellement en vigueur n'octroie de tels permis que pour les taxis adaptés. Or, comme nous l'avons démontré précédemment, à peine 1,5% des déplacements de TA se font par taxis adaptés. Le véritable besoin des sociétés de transport se situe au niveau des taxis réguliers, d'où l'importance, pour la Commission des transports du Québec (CTQ), d'émettre ce type de permis pour les entreprises de berlines régulières.
- Pour accroître la qualité du TA offert par taxi, le législateur doit voir à l'application de la Loi et de la réglementation au chapitre de la formation obligatoire des chauffeurs. Dans le document de réflexion soumis pour la présente consultation, le Ministère des Transports du Québec note lui-même qu'« à ce jour, le cours dédié au transport des personnes handicapées n'est pas encore offert, bien que la réglementation oblige l'ensemble des chauffeurs à le suivre ». Une formation standard et reconnue pour tous les chauffeurs, anciens comme nouveaux, est essentielle à la qualité du service du TA. C'est pourquoi le législateur doit voir à l'application de la Loi et sa réglementation, et même étendre l'obligation de formation pour tous les chauffeurs de taxi, et non seulement les nouveaux.

B) Afin d'obtenir une garantie de résultats au juste prix

- Pour obtenir une garantie de résultats, le législateur doit contraindre les entreprises de taxi à respecter leurs engagements contractuels. La relation qui lie les sociétés de transport aux entreprises de taxi en est une d'affaires. Les deux parties doivent donc respecter le contrat qui les lie.
- Le législateur devrait également évaluer la possibilité d'interdire aux chauffeurs de taxi le droit de refuser un déplacement de TA. Doté d'une

formation spécifique et obligatoire en vertu la Loi, le chauffeur qui refuserait un déplacement de TA ferait preuve de discrimination à l'égard de cette clientèle. De manière complémentaire, le législateur devrait obliger les entreprises de taxi à désigner, au sein de leur équipe, des chauffeurs dédiés au TA.

- Puisque la prestation d'un service de TA ne répond pas à un impératif économique, mais social, les coûts liés au TA par taxi régulier ne devraient pas être soumis aux aléas du marché. Les sociétés de transport sont actuellement à la merci des entreprises de taxi car ces dernières jouissent d'une situation de quasi-monopole. Puisqu'il s'agit d'un service public et reconnu comme tel dans les lois, une réglementation particulière s'impose pour plafonner les frais d'administration et connexes imputés aux sociétés de transport par les entreprises. Ultiment, ces dernières ne doivent pas avoir la possibilité d'imposer, de manière détournée, des frais supplémentaires pour le transport des personnes handicapées. Cela constituerait, encore une fois, une forme de discrimination à leur égard.