

Mémoire déposé à la Commission des transports et de l'environnement

Consultations particulières et auditions publiques sur le
document d'information sur le transport rémunéré de
personnes par automobile

Février 2016

AVANT-PROPOS

Corporation privée sans but lucratif, Aéroports de Montréal est l'administration aéroportuaire qui gère, exploite et développe l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal, principale porte d'entrée aérienne du Québec. Le trafic y a connu une croissance remarquable, passant de 8 millions de passagers par année en 2002 à plus de 15 millions aujourd'hui. Cette croissance, de plus de 3 % par année, s'est surtout fait sentir dans le secteur international. D'autre part, Montréal-Trudeau est aujourd'hui un aéroport de classe mondiale, ses installations ayant fait l'objet d'investissements de plus de 2,5 milliards de dollars au cours des 15 dernières années.

Aéroports de Montréal est heureuse de soumettre le présent mémoire dans le cadre de la réflexion lancée par le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, sur le transport rémunéré de personnes par automobile.

Nous accueillons cette démarche avec beaucoup d'intérêt et osons croire qu'elle permettra d'encadrer rapidement toutes les formes de transport rémunéré de personnes par automobile, actuelles et émergentes, et de créer un environnement d'affaires équitable, compétitif et innovant pour tous les intervenants de ce secteur névralgique. D'entrée de jeu, il nous apparaît évident que les nouveaux modèles d'affaires sont là pour rester, tout simplement parce qu'ils sont innovateurs au niveau du service, attrayants pour la clientèle et potentiellement bénéfiques pour le tourisme de même que la collectivité dans son ensemble. Entre autres, ils sont susceptibles de réduire l'usage de l'automobile personnelle dans diverses circonstances (par exemple pour la clientèle plus jeune ou les déplacements de fin de soirée). Le gouvernement doit toutefois déterminer rapidement un cadre réglementaire approprié afin notamment de régler la problématique actuelle, d'assurer la sécurité des usagers et de prévenir l'évasion fiscale, tout en laissant libre cours aux lois du marché. Il est également à prévoir que des mesures d'adaptation seront nécessaires pour assurer une transition la plus harmonieuse possible.

L'ACCESSIBILITÉ DE L'AÉROPORT, UN ENJEU CRUCIAL

Un aéroport est un nœud intermodal entre deux types de transport : l'aérien et le terrestre. De par sa fonction même, l'aéroport Montréal-Trudeau est donc un important lieu de transit : en fait, il est l'un des plus importants générateurs de déplacements sur l'île de Montréal. Plus de 15,5 millions de passagers transitent chaque année par Montréal-Trudeau. À cela s'ajoutent 2 à 3 millions d'accompagnateurs, sans oublier les près de 10 000 employés qui travaillent chaque jour dans l'aérogare.

En conséquence, on comprend facilement que l'aéroport se doit d'être rapidement et facilement accessible. Le temps d'accès à l'aéroport est d'ailleurs un facteur de

compétitivité et de service, tant pour l'aéroport que pour l'ensemble de la communauté métropolitaine.

Actuellement, Montréal-Trudeau n'est accessible que par la route. Or, les autoroutes desservant l'axe est-ouest (20, 520 et 40) sont congestionnées aux heures de pointe ou lors d'incidents routiers ou de tempêtes. Rappelons également que les travaux de l'échangeur Turcot auront un impact important sur la fluidité de la circulation. Par ailleurs, les travaux de réaménagement de l'échangeur Dorval accusent un retard important et l'état de délabrement actuel des liens temporaires entre l'autoroute 20 et l'aéroport est tout à fait désolant.

Les accès à l'aéroport sont donc très fragiles. Lors de leur récente manifestation, les chauffeurs de taxi ont d'ailleurs exploité cette vulnérabilité en prenant l'aéroport en otage au préjudice des passagers, des travailleurs de l'aéroport et des sociétés aériennes qui y oeuvrent et qui n'ont rien à voir avec leurs revendications. On imagine facilement quelle impression cela a laissé auprès des visiteurs de l'extérieur!

Comme alternative à la route, Aéroports de Montréal souhaite depuis plusieurs années établir une desserte ferroviaire en misant sur les caractéristiques suivantes : rapidité, efficacité, fréquence du service et fiabilité en tout temps. Presque tous les grands aéroports comptent au moins une desserte ferroviaire. C'est une tendance lourde : dans le monde, on compte plus de 180 liens ferroviaires aéroportuaires en service et plus de 300 en cours de planification ou de construction.

De concert avec la Société de transport de Montréal, entre autres, nous avons ainsi élaboré un projet de système de transport collectif sur rail, électrique il va de soi, pour desservir à la fois l'aéroport et les collectivités de l'Ouest de Montréal. Appelé SLRO, ce système permettrait non seulement d'améliorer l'accès à l'aéroport mais aussi de réduire la congestion routière et les émissions de GES associées à l'automobile. En outre, il éviterait à ADM de construire de nouveaux stationnements coûteux et non-écologiques.

Pour plus d'information sur ce projet et ses bénéfices, on pourra consulter sur le site www.admtl.com le mémoire que nous avons déposé à la Commission des finances publiques du Québec relativement au projet de loi n° 38 visant à permettre la réalisation d'infrastructures par la Caisse de dépôt et placement du Québec selon un mode novateur.

UN COCKTAIL DE MODES DE TRANSPORT DE PERSONNES

De façon générale, un aéroport doit être accessible par une multiplicité de modes de transport terrestre et il doit disposer des infrastructures requises pour tous ces différents modes, telles que gare de trains, routes d'accès, débarcadères d'arrivée et de départ,

parcs de stationnement économiques et de proximité pour véhicules privés, bassins de taxis, stationnements pour autobus, etc.

Actuellement, en l'absence d'une desserte ferroviaire, 100 % des déplacements des passagers au départ et à l'arrivée se font par la route. L'automobile est le principal mode d'accès, et la part des transports en commun (essentiellement l'Express Bus 747) demeure faible. Le véhicule privé représente presque la moitié de tous les déplacements, mais ce n'est pas tous les véhicules qui se stationnent à l'aéroport.

Voici une estimation récente des parts modales réalisée à partir de nos sondages internes.

| Moyen de transport | Vers l'aéroport | À partir de l'aéroport |
|------------------------------|-----------------|------------------------|
| Véhicule privé | 49.6% | 48.6% |
| Véhicule de location | 5.1% | 6.2% |
| Taxi et limousine | 26.9% | 16.1% |
| Navette d'hôtel | 5.6% | 5.0% |
| Express Bus 747 | 8.8% | 9.5% |
| Autobus Inter-cité (Orléans) | 1.2% | 5.2% |
| Autres (autobus nolisés) | 2.9% | 9.4% |

On comprendra facilement qu'il y a des coûts importants associés à l'aménagement et à l'exploitation des différentes infrastructures d'accès. Tous les opérateurs de services de transport doivent en principe être mis à contribution étant donné qu'Aéroports de Montréal doit s'autofinancer. Toutefois, les véhicules privés qui viennent simplement déposer ou chercher des passagers à l'aéroport utilisent nos débarcadères sans payer aucuns frais. Dans la plupart des cas, il s'agit de parents ou d'amis (*meeters and greeters*), mais certains services de transport de personnes, surtout pour les passagers au départ, échappent à la tarification. Pour Aéroports de Montréal, c'est une perte de revenus alors que les infrastructures doivent être dimensionnées et aménagées pour tenir compte de ces réalités.

LA SITUATION ACTUELLE DU TAXI À L'AÉROPORT

Le taxi occupe une place importante dans le cocktail de services de transport de personnes à Montréal-Trudeau. Il s'effectue un total d'environ 2,6 millions de courses par année, soit 1,5 million au départ et 1,1 million à l'arrivée. On estime que 83 % des courses débutent ou aboutissent sur l'île de Montréal. Les voyageurs d'agrément représentent 60 % des usagers du taxi, versus 40 % pour les voyageurs d'affaires.

Pour prendre des passagers à l'aéroport, les taxis doivent détenir un permis à cet effet émis par ADM. On estime que chaque voiture effectue une moyenne de 8 ou 9 courses par jour au départ de l'aéroport. Toutefois, il n'est pas nécessaire de posséder un permis pour déposer des passagers. Il y a donc actuellement deux marchés : un marché contrôlé et organisé par ADM pour les prises en charge à l'aéroport (*pick-up*) et un marché libre pour les courses à destination de l'aéroport (*drop-off*).

Environ 325 permis de taxi d'aéroport et 70 permis de limousines sont émis chaque année, par voie de tirage au sort, en respectant une répartition zonale convenue avec l'industrie.

Aéroports de Montréal s'assure qu'il y a toujours un nombre suffisant de taxis à l'aéroport pour prendre en charge les passagers arrivants et les conduire à leur destination finale. La capacité du bassin de taxis est de 250 voitures, et il y a 7 débarcadères pour taxis. À certaines périodes de grand achalandage, soit une à deux fois par semaine, le bassin de taxis de l'aéroport ne suffit pas à la demande, et Aéroports de Montréal doit faire appel à des taxis libres situés dans les environs.

La desserte de l'aéroport représente un marché important pour l'industrie du taxi, évalué à 90 M\$ par année (départ et arrivée). L'aéroport Montréal-Trudeau constitue pour l'industrie du taxi le meilleur donneur d'ouvrage sur l'île de Montréal. De plus, les frais exigés pour l'obtention d'un permis sont très bas, de fait parmi les plus bas au monde, soit actuellement 1 \$ par course (lorsque répartis sur le nombre de courses) versus 2,50 \$ en moyenne dans les autres grands aéroports canadiens.

Cela dit, le fait que les voitures reviennent souvent à vide constitue une source d'inefficience majeure qui a un impact significatif sur la rentabilité de leurs opérations. Soulignons que cette situation déplorable résulte du découpage du territoire de l'île de Montréal en trois zones (A-5, A-11 et A-12) et de l'interdiction pour un taxi appartenant à une zone donnée d'embarquer au retour vers l'aéroport un passager dans une autre zone.

Malgré tout, les chauffeurs de taxi sont très intéressés à travailler chez nous. À preuve, Aéroports de Montréal a reçu quelque 4200 candidatures lors du dernier appel pour le renouvellement des permis à l'automne dernier, et ce, malgré des critères plus rigoureux destinés à améliorer le service aux passagers. Nous avons en effet profité de cette occasion pour exiger :

- des voitures de moins de 4 ans (au lieu de 5);
- une formation de Taxi Ambassadeur, une connaissance des deux langues et un code vestimentaire minimal pour les chauffeurs ;
- une répartition équilibrée en termes de types de véhicules (taxis réguliers, mini-vans, taxis verts et taxis adaptés);

- un GPS et un système de paiement bancaire fonctionnel et obligatoire;
- l'émission obligatoire de reçus avec numéros de TPS et de TVQ.

LA SITUATION D'UBER À MONTRÉAL-TRUDEAU

Il est important de souligner qu'actuellement l'application UBER est inopérante dans l'aéroport de Montréal-Trudeau. En principe, il n'est donc pas possible pour un passager à l'arrivée de commander un chauffeur via l'application UBER. Mais, on peut imaginer qu'il y a des façons de contourner cette difficulté.

Pour l'instant, le nombre de prise en charges (*pick-up*) non autorisées est sans doute limité mais la pression est forte. Comme le service UBER est disponible et autorisé dans un nombre grandissant d'aéroports en Amérique du Nord (plus de 50 actuellement) et ailleurs dans le monde, et qu'il y a même des ententes commerciales entre UBER et certaines compagnies aériennes, de nombreux passagers à l'arrivée s'attendent de retrouver ce service à Montréal.

Ceci est particulièrement vrai pour la clientèle d'affaires en provenance des villes américaines qui sont reliées par vol direct à Montréal. UBER est présent dans la quasi-totalité de ces aéroports. Or, Montréal ne peut pas vivre en vase clos éternellement.

Il en va autrement des *drop-off* à l'aéroport. Aéroports de Montréal n'a aucun contrôle sur les courses à destination de l'aéroport. C'est le client qui décide quel genre de service il veut utiliser pour se rendre à l'aéroport. Nous ne sommes aucunement autorisés ou habilités à interdire à nos clients, passagers ou employés d'utiliser UBER ou tout autre service du genre, présent ou futur, qu'il s'agisse de Facebook, Google, Netflix, Allostop, pour ne nommer que ceux-là.

VISION D'AVENIR

Soyons clairs : Aéroports de Montréal croit dans l'avenir du taxi à Montréal-Trudeau. Le taxi aura toujours une place privilégiée dans le cocktail de services de transport de personnes à l'aéroport. Tout comme l'arrivée de l'Express Bus 747 n'a pas grugé la part modale du taxi, de même nous croyons que les nouveaux modèles d'affaires feront surtout des gains aux dépens de la voiture privée ou auprès d'une clientèle qui n'aurait probablement pas utilisé un taxi. La tarte des services de transport ira non pas en rapetissant mais bien en grandissant.

Nous sommes mêmes d'avis qu'en posant les bons gestes, il est possible d'accroître la part de marché du taxi à l'aéroport. Nous pouvons y arriver à la condition *sine qua non*

que nos détenteurs de permis de taxi d'aéroport continuent d'améliorer leur service en répondant aux nouvelles exigences du client et en se renouvelant continuellement.

C'est notamment dans cette optique que nous sommes en discussion avec la compagnie émergente Téo, qui se définit comme un service de taxis électriques, innovant et professionnel et qui veut offrir une alternative résolument montréalaise à UBER.

De plus, peu importe l'issue du présent exercice et les modifications à l'encadrement du transport de personnes qui pourraient en résulter, Aéroports de Montréal entend poursuivre la modernisation du service de taxi d'aéroport. Les améliorations envisagées pour 2017 comprennent une flotte harmonisée et potentiellement distinctive, un programme de « client mystère », un taximètre électronique permettant aux clients de payer en ligne selon le mode qu'ils préfèrent, une application mobile de réservation et de communication en temps réel ainsi que la proposition d'offres commerciales avantageuses telles que des forfaits aller-retour

Nous comptons également investir dans la technologie pour développer le service de taxi à Montréal-Trudeau. Nous entendons notamment mettre au point un système de gestion des services de taxi ainsi qu'un système d'évaluation systématique du service reçu pour chaque course.

RECOMMANDATIONS

Etant donné l'énorme succès des nouveaux modèles d'affaires et l'émergence d'autres services du genre, Aéroports de Montréal est convaincue que le gouvernement du Québec a la responsabilité de les encadrer et de les réglementer de façon équilibrée. Le mouvement est irréversible et trop important pour tenter de l'interdire : ce serait d'ailleurs trop simple et contraire au vœu de la population. Les applications mobiles font désormais partie du paysage : non seulement elles sont efficaces et conviviales, mais elles offrent aussi la possibilité d'exercer un contrôle systématique des transactions. Pour le gouvernement du Québec, il y a là une opportunité à saisir pour assainir les pratiques et prévenir l'évasion fiscale.

De façon générale, nous sommes d'accord avec les orientations du gouvernement du Québec, à savoir assurer la sécurité des passagers, permettre une amélioration du service et assurer un environnement d'affaires équitable. Le Québec peut s'inspirer d'expériences menées ailleurs mais il est capable aussi d'innover en fonction de ses spécificités.

En ce qui concerne le taxi traditionnel, le statu quo n'est plus une option. L'industrie du taxi se doit d'être proactive et de prendre sans délai cet indispensable virage client, technologique et numérique indispensable à sa survie. Nous encourageons donc toute

initiative qui va dans le sens d'une harmonisation et d'un verdissement de la flotte, de l'adoption de pratiques souples répondant aux besoins et attentes des clients, d'une utilisation accrue des technologies mobiles et numériques, d'une professionnalisation du métier. Il faut aller plus loin, plus rapidement et à la grandeur de l'industrie.

Le gouvernement du Québec doit aussi revoir le cadre réglementaire du taxi afin de concrétiser cette vision et de permettre à l'industrie de s'adapter à la nouvelle concurrence, de répondre aux besoins des clients et d'améliorer son rendement. En particulier, nous recommandons les changements prioritaires suivants :

Abolition/décloisonnement des zones sur l'île de Montréal ainsi que sur les Rives Sud et Nord de Montréal, pour permettre aux taxis de rentabiliser leurs opérations tout en améliorant leur temps de réponse grâce à des retours en charge plutôt qu'à vide;

Assouplissement de la tarification, pour permettre d'ajuster le prix en fonction de la demande et du type de service requis et, aussi, pour stimuler le marché au moyen d'offres commerciales avantageuses comme par exemple des forfaits aller-retour ou l'achat de déplacements prépayés;

Possibilité pour le client de l'aéroport de réserver son taxi, à l'aller comme au retour, à un tarif concurrentiel, fixé en fonction de l'offre et la demande et indépendamment des zones;

Obligation d'accepter les cartes de crédit, de débit et autres modes de paiement en ligne (Paypal, Apple Pay, etc.) et d'émettre des reçus avec numéros de TPS et de TVQ;

Obligation pour les taxis d'être dotés d'un GPS, d'un taximètre électronique et d'un système d'évaluation systématique du service.