



**Mémoire de la STM sur le  
projet de loi 17 *Loi sur le  
transport rémunéré des  
personnes***

Présenté à la Commission des  
transports et de l'environnement dans  
le cadre des consultations  
parlementaires sur le projet de loi 17

## Sommaire exécutif

L'industrie du taxi est un partenaire incontournable de la STM pour ses services de transport adapté et de taxi collectif. Les contrats en cours représentent un volume d'affaires de 59 M\$.

Service essentiel pour sa clientèle, le transport adapté connaît une croissance soutenue depuis plus de 10 ans. Le modèle d'affaires de la STM en transport adapté mise sur l'industrie du taxi qui effectue 89% des déplacements et à qui est octroyée toute la croissance du service.

Une véritable culture de la performance et de la mesure guide la prestation de service de transport adapté à la STM. La performance est ancrée au cœur des contrats de taxi. En plus de bonus-malus, la performance des intermédiaires est récompensée avec des augmentations de volume d'affaires.

Ce modèle donne des résultats :

- Coût par déplacement le plus bas des grandes villes nord-américaines et en diminution depuis 2012 ;
- Amélioration de la performance, de la qualité de service et de la satisfaction de la clientèle.

Le principal enjeu affectant les services de transport adapté à la STM est la pénurie de chauffeurs de taxi qui entraîne une détérioration de la fiabilité et de la ponctualité des services depuis 2017. La bonification de la rémunération des chauffeurs prévue aux nouveaux contrats devrait retarder les effets de cette pénurie.

L'augmentation des coûts inhérente à la croissance du service de transport adapté est une autre source de préoccupation.

La STM opère 15 dessertes de taxi collectif qui permettent d'offrir un service mieux adapté aux besoins de la clientèle et d'augmenter l'accessibilité au transport collectif dans des secteurs à plus faible densité. Ces dessertes subissent également des problèmes de fiabilité et de ponctualité en raison de la pénurie de chauffeurs.

### **Les impacts du projet de loi 17 sur les services de transport collectif et adapté**

La STM accueille favorablement l'abolition de la gestion de l'offre qui élargirait le bassin de fournisseur de service et élimine les agglomérations de service. Cette mesure promet une solution structurante à la pénurie de chauffeurs qui améliorera la fiabilité et favorisera l'optimisation du service.

Le nouveau cadre législatif présente aussi des risques. Une concentration excessive dans l'industrie pourrait affecter la capacité de la STM à négocier les coûts et la qualité du service. La déréglementation de la tarification pourrait aussi impacter la fiabilité du service et les coûts d'exploitation. Enfin, la capacité de la STM à honorer le service promis aux clients pourrait être impactée en raison de la transition vers le nouveau cadre. Le gouvernement doit rester vigilant, appuyer les sociétés de transport et leur fournir les moyens pour continuer à livrer un service de qualité et à juste coût. Le gouvernement doit reconnaître les particularités de la métropole et lui déléguer des pouvoirs en conséquence.

Des mesures devront aussi être prises pour assurer le maintien d'un nombre suffisant de véhicules adaptés et disposant d'une capacité adéquate pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite. Pour limiter les impacts sur les clients, les sociétés de transport devront être sollicitées, notamment sur les nouvelles exigences en matière de formation et de vérifications mécaniques.

Conformément à la *Politique de mobilité durable 2030*, qui vise à renforcer le rôle des autorités organisatrices de transport (AOT) en matière de nouvelles mobilités, le projet de loi devrait aussi étendre aux AOT la transmission des données liées aux déplacements et à l'utilisation des services de transport rémunéré des personnes. De même, le projet de loi devrait être assoupli pour favoriser les innovations en matière de mobilité intégrée.

## Liste complète des recommandations

1. La STM accueille favorablement l'élimination des agglomérations et l'élargissement du bassin de fournisseurs pour ses services de transport adapté et de taxi collectif.
2. La perspective d'une concentration excessive dans l'industrie est une source majeure de préoccupation. Le projet de loi devrait prévoir des leviers pour que les sociétés de transport ou le gouvernement puissent contrer une éventuelle concentration excessive et maintenir une concurrence dans le domaine.
3. La tarification non réglementée et de la tarification dynamique soulèvent des préoccupations quant aux impacts sur l'offre de service et sur les coûts d'exploitation.
4. Le projet de loi doit prévoir les pouvoirs nécessaires pour mettre en place la réglementation et les projets de développement permettant, en matière de transport rémunéré par automobile, notamment:
  - d'organiser l'offre et de soutenir l'électrification des flottes;
  - d'assurer des standards de qualité de service à un prix raisonnable sur l'ensemble du territoire;
  - d'assurer un nombre suffisant de véhicules accessibles;et que le projet de loi prévoie la possibilité pour le ministre de déléguer ces pouvoirs à Montréal.
5. Le gouvernement doit soutenir les sociétés de transport pour qu'elles puissent continuer à honorer le service promis aux clients durant la transition, par exemple, avec des contributions financières supplémentaires.
6. Le règlement de mise en œuvre de la loi devrait prévoir des délais suffisants pour permettre une transition en douceur vers le nouveau régime, permettant d'assurer la continuité des services.
7. Les sociétés de transport et les organismes représentant les personnes à mobilité réduite devraient être consultés pour l'élaboration de la nouvelle formation.
8. Des moyens additionnels doivent être mis en place pour assurer la présence d'un nombre suffisant de véhicules accessibles dans la flotte de voiture assurant le transport rémunéré des personnes. Le programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles (PSVCA) devrait ainsi être bonifié significativement.
9. Des mesures devraient être prévues pour assurer une présence suffisante de véhicules disposant d'une capacité adéquate pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite.
10. Le projet de loi 17 doit être modifié pour élargir les données exigibles des répondants et répartiteurs, ainsi que pour étendre aux AOT et à la Ville de Montréal le partage de ces données sur les déplacements en transport rémunéré des personnes.
11. Le projet de loi doit être assoupli pour permettre les innovations de mobilité intégrée. L'article 144 devrait être élargi pour assimiler à du transport collectif toute forme de service offert en vertu d'une entente avec une société de transport.
12. Les courses offertes, en vertu d'ententes avec des sociétés de transport en commun, doivent être exemptées de l'application de la redevance.
13. Les sociétés de transport devront être consultées dans l'élaboration du règlement fixant le nombre d'années ou le nombre de kilomètres des véhicules au-delà duquel la vérification mécanique devient obligatoire.
14. Les infractions liées au harcèlement et aux crimes sexuels, ainsi que celles liées à la fraude doivent être ajoutées aux antécédents incompatibles avec le transport rémunéré de personnes par automobile.
15. L'article 148 de la *Loi concernant les services de transport taxi* doit être reconduit dans la nouvelle loi pour maintenir des relations de travail harmonieuses.

# Table des matières

<b>Sommaire exécutif</b> .....	<b>II</b>
<b>Liste complète des recommandations</b> .....	<b>III</b>
<b>Table des matières</b> .....	<b>IV</b>
<b>1. Introduction : la Société de transport de Montréal et l'industrie du taxi</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Le transport adapté à la STM</b> .....	<b>2</b>
Un service essentiel pour la clientèle en pleine croissance .....	2
Un modèle d'affaires qui repose sur la contribution de l'industrie du taxi .....	2
Des contrats basés sur la performance .....	3
Des résultats au rendez-vous .....	4
Un service apprécié de la clientèle.....	5
<b>3. Les enjeux et les défis actuels du transport adapté</b> .....	<b>6</b>
La pénurie de chauffeurs et la fiabilité du service .....	6
Le défi financier.....	7
<b>4. Le taxi collectif à la STM</b> .....	<b>8</b>
Enjeux : la pénurie de chauffeurs et la fiabilité du service .....	8
Perspectives de développement des taxis collectifs à la STM .....	8
<b>5. Le projet de loi 17 : les impacts sur les services de la STM</b> .....	<b>9</b>
Abolition de la gestion de l'offre et élargissement du bassin de fournisseurs .....	9
Risque de concentration excessive dans l'industrie.....	9
Tarification non réglementée et tarification dynamique.....	10
Particularité de la métropole .....	10
Les impacts de la transition sur les services et les contrats en cours .....	11
Allègement de la formation .....	11
Incitatifs pour maintenir un nombre suffisant de véhicules accessibles .....	12
Dimensionnement des véhicules .....	12
Partage de données et nouvelles mobilités .....	12
Nouvelles mobilités et transport rémunéré de personnes par automobile collectif .....	13
Redevance .....	14
Vérifications mécaniques .....	14
Antécédents judiciaires .....	14
Relations de travail et article 148 de la <i>Loi concernant les services de transport par taxi</i> .....	15
<b>6. Conclusion</b> .....	<b>16</b>

# 1. Introduction : la Société de transport de Montréal et l'industrie du taxi

L'industrie du taxi est un partenaire incontournable de la STM dans la livraison de ses services de transport adapté et de taxi collectif. Les contrats en cours avec l'industrie représentent un volume d'affaires de 59 M\$ par année et assurent 89% du service de transport adapté offert par la Société, ainsi que 15 dessertes de taxi collectif, dont trois sont dédiées à la mobilité des personnes âgées.

Ce partenariat permet à la STM de gérer avec efficacité ses coûts d'exploitation, d'assurer la qualité du service et de faire face à la croissance marquée des déplacements en transport adapté. De plus, le taxi collectif permet une certaine flexibilité dans son offre de service pour mieux arrimer l'offre à la demande à certaines périodes de la journée et dans certains secteurs de son territoire.

En tant que partenaire incontournable de l'industrie du taxi, la STM veut présenter avec ce mémoire, la réalité montréalaise du transport adapté et du taxi collectif. Elle souhaite également soumettre à la Commission des transports et de l'environnement ses commentaires et observations relativement aux impacts du projet de loi 17 sur les services de la STM.

## Mission de la STM

Entreprise publique de transport collectif, la Société de transport de Montréal (STM) est au cœur du développement durable de la région de Montréal. À juste coût, elle met en œuvre, exploite et maintient un réseau performant et intégré qu'elle contribue à développer.

Forte de l'engagement de ses employés et de ses partenaires, la STM assure à ses clients un service sécuritaire, fiable, rapide, convivial et accessible.

## La STM en chiffres

- Budget de 1,5G\$
- 16 G\$ d'investissements sur 10 ans
- 15<sup>e</sup> entreprise en importance au Québec
- 3<sup>e</sup> plus important métro en Amérique du Nord
- 9 914 employés
- 1 807 bus
- 86 minibus
- 1,4 million de déplacements par jour
  - Dont 14 000 en transport adapté
- 450 millions de déplacements par année
  - dont 4,2 millions en transport adapté

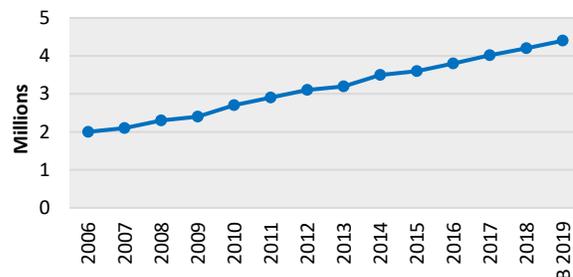
## 2. Le transport adapté à la STM

### Un service essentiel pour la clientèle en pleine croissance

Le transport adapté est un service essentiel pour la clientèle à mobilité réduite. Malgré les efforts et les progrès réalisés par la STM pour rendre son réseau régulier accessible, le transport adapté reste souvent la seule option de déplacement pour que les personnes avec des limitations fonctionnelles puissent accéder au travail, participer à des activités sociales ou se rendre dans des établissements de santé.

En 2018, la STM a réalisé 4,2 millions de déplacements pour ses 32 000 clients actifs du transport adapté (**graphique 1**). La demande de déplacement est en augmentation constante: depuis 2006, la croissance annuelle moyenne du nombre de déplacements est de 7%. Chaque année, 7 000 nouveaux clients sont admis au transport adapté. Le nombre de clients actifs est passé de 18 533 en 2008 à 32 761 en 2018.

**Graphique 1. Déplacements en transport adapté à la STM**

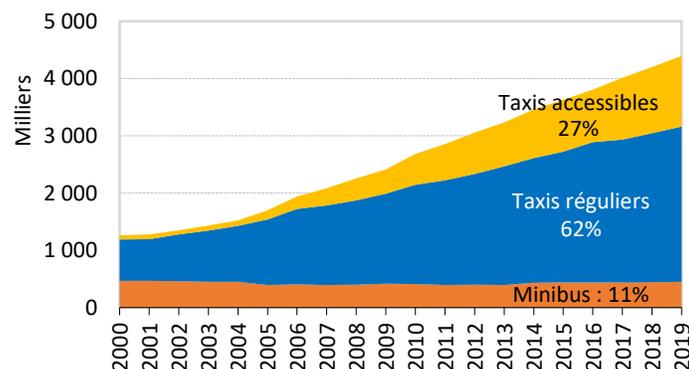


L'admissibilité aux services de transport adapté est déterminée par la Politique d'admissibilité du Ministère des Transports. Les organismes de transport adapté comme la STM doivent gérer les admissions et livrer le service. Combinée à la politique de « refus zéro » – toute demande de déplacement placée la veille sera honorée, c'est ce qui explique pourquoi la STM ne contrôle pas l'augmentation du service.

### Un modèle d'affaires qui repose sur la contribution de l'industrie du taxi

Le modèle d'affaires du transport adapté à la STM repose sur l'industrie du taxi qui effectue 89% des déplacements et qui absorbe la totalité de la croissance des services. Alors que les minibus en régie interne effectuent 11% des déplacements, des taxis réguliers et des taxis accessibles effectuent respectivement 62% et 27% des déplacements (**graphique 2**).

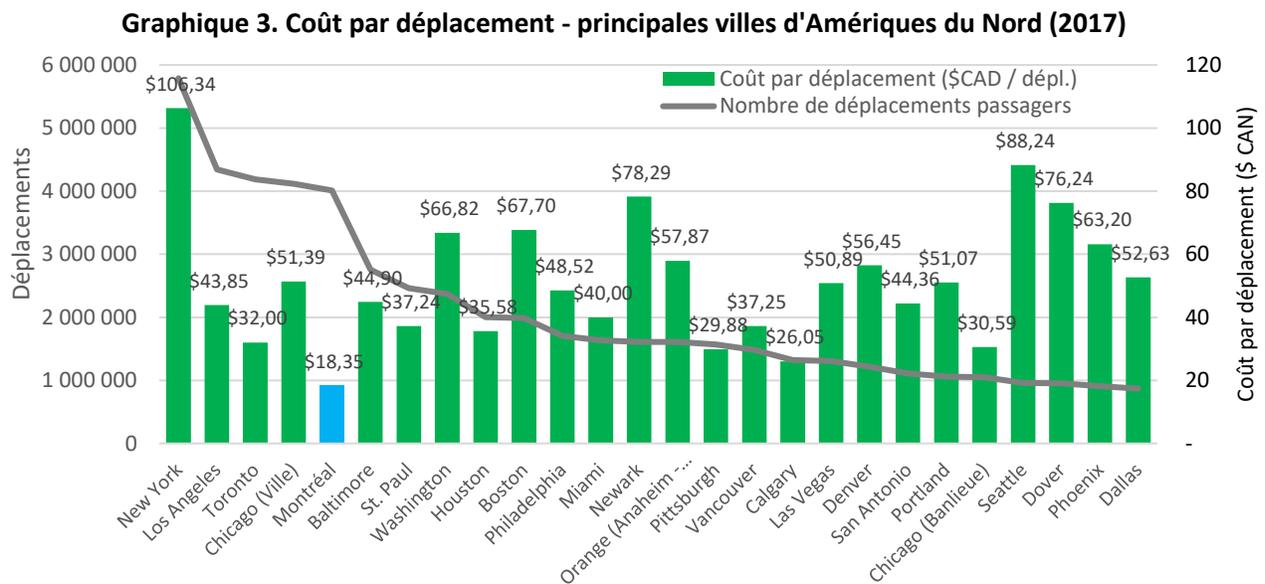
**Graphique 2. Croissance et livraison des services de transport adapté**



La STM est liée par contrat avec 9 intermédiaires de taxi pour ses services de transport adapté. En 2019, ce volume d'affaires représente 59 M\$. Ce sont 1 500 chauffeurs de taxi à Montréal qui assurent le service de transport adapté, dont 500 y consacrent plus de 20 heures par semaine.

Faire affaire avec des taxis permet à la STM d'offrir un service plus flexible et de qualité, et ce, à un coût plus compétitif qu'avec les minibus en régie interne, un mode qui est plus coûteux, plus rigide et difficile à optimiser.

Ce modèle d'affaires permet à la STM d'avoir le meilleur coût par déplacements des grandes villes nord-américaines (graphique 3).



Source : ACTU, *Données d'ACTU - Répertoire statistique du transport adapté - Données d'exploitation 2017*, <http://cutaactu.ca/fr/ressources/rapports-recherches-donnees/repertoire-statistique-du-transport-adapte-donnees> . Federal Transit Administration, « Transit Agency Profiles » Transit Agency Profiles, <https://www.transit.dot.gov/ntd/transit-agency-profiles>.

### Des contrats basés sur la performance

La *Loi sur les sociétés de transport en commun* permet aux sociétés d'octroyer des contrats de gré à gré (« sans formalisme d'attribution ») pour ses services de transport adapté. Cette flexibilité permet à la STM d'inscrire la performance au cœur des contrats de service avec l'industrie du taxi.

La STM mesure la performance et la qualité de ses services avec un grand nombre d'indicateurs de fiabilité, de ponctualité et de qualité de service. Mesurer la performance permet d'améliorer l'expérience client et d'assurer une saine gestion des ressources financières. Plus de 1 600 évaluations de clients mystère sont réalisées annuellement dans le cadre d'un programme qui permet de mesurer la qualité du service livré aux clients. Un Bulletin de l'indice de performance (BIP) qui présente les résultats des intermédiaires, sur différents indicateurs reflétant les exigences de services de la STM, est également produit<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> La pondération du BIP est la suivante : 50% pour la fiabilité et la ponctualité, 30% pour la qualité et les évaluations de clients mystère, 15% pour les plaintes clients et 5 % pour des éléments variables.

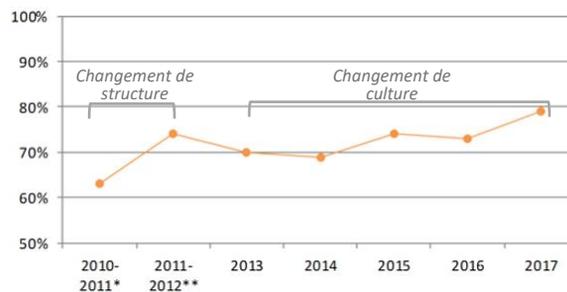
Au fil des années, une véritable culture de mesure engageant les partenaires à performer s’est installée. La performance est notamment ancrée dans les contrats avec les intermédiaires de plusieurs manières. Les résultats des évaluations de clients mystère et du BIP sont transmis aux intermédiaires pour leur permettre d’améliorer leur service. Ensuite, ces résultats sont utilisés pour l’octroi de bonus-malus. Enfin et surtout, les résultats de chaque intermédiaire guident les décisions du comité multidisciplinaire du transport adapté qui alloue les variations du volume de services des intermédiaires. La performance des intermédiaires est récompensée avec une augmentation du volume d’affaires – et, inversement, une mauvaise performance entraîne une diminution du volume. La présence de plusieurs fournisseurs est essentielle pour tirer le maximum de bénéfices de ce modèle.

### Des résultats au rendez-vous

Les contrats basés sur la performance, instaurés autour de 2010, puis renforcés dans les contrats 2014-2018 ont permis d’engager les partenaires de l’industrie du taxi dans une culture de mesure et d’améliorer l’expérience client.

Les indicateurs de performance, de qualité de service et de satisfaction de la clientèle sont en hausse et témoignent du passage d’un changement de structure à l’instauration d’une culture axée sur la performance (graphique 4).

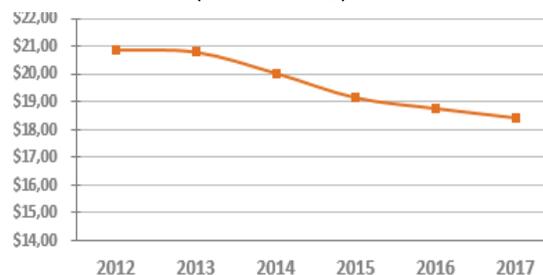
**Graphique 4. Indice de performance globale du transport adapté**



Note : Ce graphique présente l’évolution de l’indice de performance globale (IPG) qui est un indice composite regroupant les 5 dimensions de la performance mesurée dans le cadre du programme de performance mise en place en 2010.

La croissance des déplacements a pu être absorbée alors que les coûts par déplacements ont diminué (graphique 5).

**Graphique 5. Coûts par déplacements**  
(dollars courants)

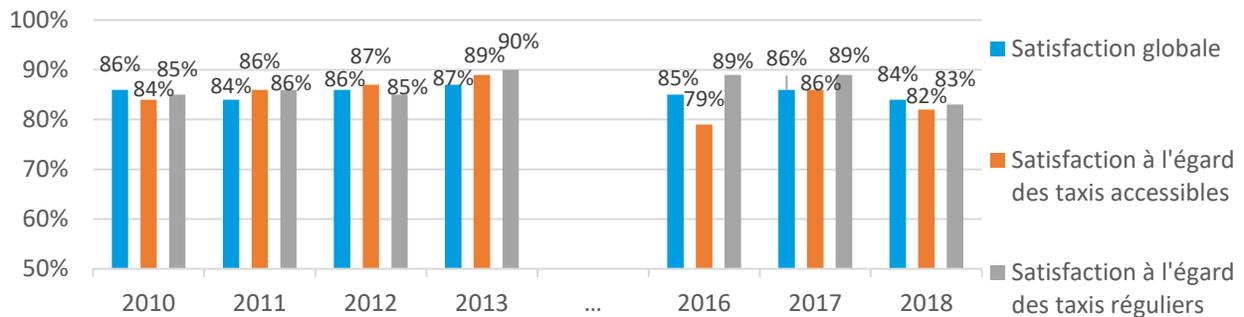


## Un service apprécié de la clientèle

Au début des années 2000, le service de transport adapté de la STM était critiqué par la clientèle et faisait l'objet d'un taux de satisfaction globale tournant autour de 60%. Depuis, la STM a consacré beaucoup d'efforts pour améliorer ces services. L'amélioration du service est passée également par une amélioration du service par taxi. L'ajout de contrôles, l'implantation d'une culture de mesure, des comités d'amélioration avec les partenaires taxis et l'amélioration de la formation ont tous contribué à faire du transport adapté un service apprécié par sa clientèle.

Les sondages de satisfaction clientèle des dernières années démontrent que la clientèle a perçu ces efforts (**graphiques 6**).

**Graphique 6. Satisfaction des clients à l'égard des services transport adapté**



Note : Ce graphique illustre la proportion de clients du transport adapté qui se sont dit satisfaits des services de la STM à 8 ou plus sur une échelle de 10. Les données de l'année 2014 ne sont pas disponibles.

### 3. Les enjeux et les défis actuels du transport adapté

#### La pénurie de chauffeurs et la fiabilité du service

Le principal problème affectant le transport adapté actuellement est la pénurie de chauffeurs de taxi en transport adapté qui affecte la fiabilité du service depuis 2017. Plusieurs facteurs l'expliquent.

D'un côté, il y a une diminution importante du nombre de chauffeurs. Le nombre de chauffeurs de taxi à Montréal a baissé de 30% en 4 ans, passant de 11 666 à 8 950 entre 2013 et 2017<sup>2</sup>. Le contexte de plein emploi et l'arrivée d'Uber ont contribué à exercer une pression à la baisse sur le nombre de chauffeurs.

De l'autre, malgré l'arrivée d'Uber, la demande pour le taxi traditionnel a augmenté ces dernières années. La croissance économique et le paiement par carte ont fait augmenter la demande pour les courses privées, alors que la demande institutionnelle pour le taxi augmentait, notamment en raison de la faillite de Mediacar et de la mise en place des contrats de SigmaSanté<sup>3</sup>.

Il faut également ajouter que plus de la moitié (56%) des déplacements en transport adapté sont effectués aux heures de pointe, soit au même moment où le taxi privé est le plus attrayant. De plus, les exigences imposées aux chauffeurs qui font du transport adapté sont plus importantes que pour le taxi régulier.

Tous ces éléments contribuent à ce que les intermédiaires peinent de plus en plus à trouver les chauffeurs nécessaires pour assurer l'offre de service de transport adapté, dans un contexte où la demande de déplacements est en croissance constante. Certains matins, de 2017 et 2018, jusqu'à 15% des chauffeurs nécessaires (120/800) manquaient à l'appel pour livrer le service. Cette situation s'est traduite par une détérioration significative de la fiabilité et de la ponctualité des services de transport adapté livrés depuis 2017 (**graphique 7**).

**Graphique 7. Taux de fiabilité et ponctualité des taxis réguliers (moyenne mobile – 3 mois)**



Note : la fiabilité et la ponctualité sont mesurées par semaine. La moyenne mobile de 3 mois est utilisée pour lisser et mieux illustrer les variations.

<sup>2</sup> Ville de Montréal, *Vue sur les indicateurs de performance*, « Nombre de permis de chauffeur de taxi attribués pour 100 000 habitants », <http://ville.montreal.qc.ca/vuesurlesindicateurs/index.php>

<sup>3</sup> L'entreprise Mediacar effectuait du transport médical non urgent a fait faillite en 2017. Le système de soin de santé a comblé cette disparition par le recours aux services des taxis. SigmaSanté est une structure d'approvisionnement regroupé pour les CIUSS et établissements de santé de la région qui octroie des contrats importants à l'industrie du taxi pour ces déplacements médicaux non urgents.

Pour faire face à cette situation, les nouveaux contrats 2019-2022 (avec option de renouvellement jusqu'à trois ans) entre la STM et les intermédiaires prévoient une hausse de 7,7 % de la rémunération et le passage à une rémunération horaire qui permettra d'offrir plus de stabilité aux chauffeurs. Ces mesures constituent des incitatifs appréciés des chauffeurs et des intermédiaires. On anticipe toutefois qu'avec les conditions actuelles, elles ne feront que retarder les effets de la pénurie de chauffeurs sur la qualité du service.

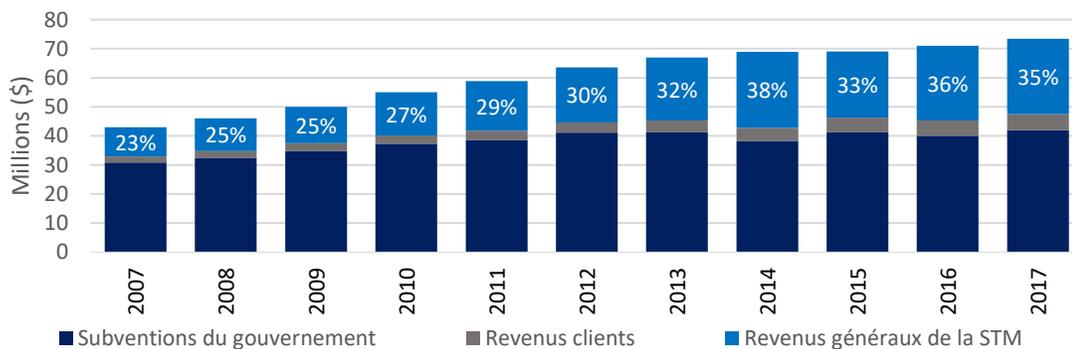
## Le défi financier

Malgré l'amélioration du coût par déplacements, les dépenses pour le transport adapté augmentent en raison de la croissance constante de la demande, passant de 43 M\$ à 72 M\$ de 2007 à 2017 (**graphique 8**). L'augmentation de la rémunération des taxis de 7,7% pour maintenir la fiabilité du service ajoutera une pression supplémentaire sur les coûts.

Au fil des années, la part des dépenses couvertes par le *Programme de subvention au transport adapté* (PSTA) a diminué significativement, notamment en raison d'un gel de 2011 à 2017. En contrepartie, la part locale financée par les municipalités de l'agglomération de Montréal a dû passer de 23% en 2007 à 35% en 2017 pour maintenir le niveau de service (**graphique 8**).

La *Politique de mobilité durable* a apporté un répit bienvenu en bonifiant significativement le financement du PSTA. Toutefois, avec les changements démographiques et le caractère essentiel de ces services, la croissance de la demande de transport adapté n'est pas près de s'atténuer, d'où l'importance de trouver des manières d'optimiser les services.

**Graphique 8. Financement du transport adapté à la STM**



Note : Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2017, le financement du transport collectif, y compris du transport adapté, relève de l'Autorité régionale de transport métropolitain. Ces changements de responsabilités et de présentations comptables empêchent la comparaison des données 2007-2017 avec les données 2018 et 2019.

## 4. Le taxi collectif à la STM

La STM a également recours à l'industrie du taxi pour mieux moduler son offre de service au niveau des demandes et à l'aménagement urbain de certains secteurs de son territoire. Cette flexibilité permet d'offrir, à faible coût, un service mieux adapté aux besoins de la clientèle et d'augmenter l'accessibilité au réseau de transport collectif dans des secteurs à plus faible densité.

Ce sont 15 différents services de taxi collectif qui sont offerts par la STM, dont trois sont dédiés aux personnes âgées. Les modalités d'utilisation peuvent varier d'un quartier à l'autre, mais fonctionnent généralement sur réservation et en fonction d'un horaire prédéfini. Les clients doivent réserver leur déplacement de 40 à 60 minutes à l'avance, sur le web ou par téléphone. Une fois à bord, il suffit aux clients de présenter un titre de transport valide au chauffeur de taxi.

Ces services permettent généralement de relier un secteur de faible densité (résidentiel et/ou industriel) à une gare de train ou à un terminus de bus, selon un horaire défini et des arrêts identifiés. Les intermédiaires sont tenus de jumeler dans une même voiture taxi les clients demandant un taxi collectif dans un même secteur à la même heure.

La STM réalise ainsi entre 370 et 400 déplacements quotidiens en taxi collectif.

### Enjeux : la pénurie de chauffeurs et la fiabilité du service

La problématique de pénurie de chauffeurs évoquée dans la section précédente affecte également la fiabilité des services de taxi collectif. Outre le fait que la majorité des déplacements soient concentrés aux heures de pointe et que la rémunération soit perçue comme peu compétitive par les chauffeurs, cette pénurie est accrue par le fait que les secteurs à desservir en taxi collectif sont généralement excentrés et peu denses. Ce ne sont donc généralement pas des secteurs « payants » pour un chauffeur en quête de courses privées aux heures de pointe. En conséquence, la fiabilité des services de taxi collectif s'est également détériorée récemment.

### Perspectives de développement des taxis collectifs à la STM

Malgré ces défis, la STM compte continuer de miser sur le taxi collectif afin d'améliorer l'expérience client et d'assainir la gestion de ses opérations. Dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie de mobilité intégrée, la STM réfléchit sur l'intégration de différents modes de transport durable complémentaires à ses réseaux de bus et de métro.

La STM souhaite ainsi, dans le cadre de sa *Stratégie de refonte des réseaux*, revoir le fonctionnement et les modalités des services de transport collectif, notamment pour améliorer leur notoriété, de manière à mieux les intégrer à son offre globale et à mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Le projet de loi devra donc tenir compte des besoins de la STM et des autres sociétés de transport afin de permettre le développement de ce mode de transport collectif flexible et essentiel dans le développement de la mobilité intégrée.

## 5. Le projet de loi 17 : les impacts sur les services de la STM

### Abolition de la gestion de l'offre et élargissement du bassin de fournisseurs

Le projet de loi 17 abolit la gestion de l'offre dans l'industrie du taxi. Les agglomérations et l'obligation de détenir un permis de taxi pour faire du transport rémunéré de personnes sont abolies. Le gouvernement ouvre ainsi le marché en facilitant l'accès aux nouveaux chauffeurs et entreprises qui voudraient l'intégrer. Du point de vue de la STM, la principale conséquence et le principal bénéfice du projet de loi 17 sont d'élargir le bassin potentiel de fournisseurs de services pour les services de transport adapté ou de taxi collectif et ainsi d'apporter une solution durable aux problèmes de pénurie de chauffeurs qui affectent ses services. En favorisant une plus large concurrence, le projet de loi devrait favoriser une amélioration de la performance et une optimisation des services. L'abolition des agglomérations permettra également d'optimiser les services, notamment en mettant un terme aux voyages devant revenir à vide d'une autre agglomération.

1. La STM accueille favorablement l'élimination des agglomérations et l'élargissement du bassin de fournisseurs pour ses services de transport adapté et de taxi collectif.

### Risque de concentration excessive dans l'industrie

Le projet de loi 17 élimine le statut d'intermédiaire. À sa mise en œuvre, il forcerait les intermédiaires actuels à choisir entre le statut de répondant ou de répartiteur. Étant donné les responsabilités et les exigences inhérentes au transport adapté et au taxi collectif, les intermédiaires sous contrat avec la STM devraient vraisemblablement obtenir le statut de répondant pour continuer à remplir leurs obligations. Cette transformation forcée soulève plusieurs préoccupations.

Puisqu'un répondant fera face à des charges et responsabilités supérieures à celle d'un intermédiaire dans le cadre actuel, certains intermédiaires pourraient choisir de devenir répartiteurs pour éviter ces charges additionnelles. Or, les responsabilités et leviers d'un répartiteur vis-à-vis les chauffeurs semblent assez faibles et pourraient impacter leurs capacités à répondre aux obligations de services prévus aux contrats de transport adapté, notamment en ce qui a trait à la qualité de prestation de services des chauffeurs.

D'autres intermédiaires pourraient choisir de se regrouper au sein d'un seul système de transport, notamment pour obtenir une position plus forte dans le marché. Il apparaît possible qu'au lendemain de la mise en œuvre du projet de loi, la STM n'ait plus 9 partenaires d'affaires pour ses services de transport adapté et de taxi collectif.

La possibilité d'une concentration excessive dans l'industrie est une source *majeure* de préoccupation pour la STM. La capacité de négocier de gré à gré des contrats basés sur la performance avec plusieurs entreprises et la possibilité de récompenser les entreprises performantes avec un plus grand volume de services sont au cœur de la réussite du modèle d'affaires de la STM en transport adapté. Si la STM se retrouvait face à seulement un ou deux fournisseurs de service, sa capacité à négocier les coûts ou à poser des exigences en matière de qualité de service et de performance en serait limitée. Les bénéfices de l'élargissement du bassin de fournisseurs et de chauffeurs pourraient ainsi être neutralisés ou amoindris par une concentration excessive dans l'industrie. Or, le projet de loi ne semble prévoir aucun levier aux sociétés de transport, à la ville de Montréal ou au gouvernement pour contrer une telle situation.

2. La perspective d'une concentration excessive dans l'industrie est une source majeure de préoccupation. Le projet de loi devrait prévoir des leviers pour que les sociétés de transport ou le gouvernement puissent contrer une éventuelle concentration excessive et maintenir une concurrence dans le domaine.

## Tarification non réglementée et tarification dynamique

Le projet de loi maintient la tarification des courses au moyen d'un taximètre et en fonction des tarifs réglementés par la Commission des transports du Québec (CTQ), notamment pour les courses hélées ou demandées de personne à personne. Il introduit également en parallèle un régime de tarification non réglementé qui *permettra* notamment une tarification dite dynamique, selon le modèle de l'entreprise Uber.

Pour exempter une course du tarif réglementé, la course doit être demandée par le biais d'un moyen électronique qui permet au demandeur de connaître à l'avance son prix maximal et d'y consentir. De plus, un document détaillant les règles selon lesquelles le prix maximal d'une course est déterminé doit aussi être accessible au client.

L'introduction de la tarification dynamique et, plus largement, d'une tarification non réglementée soulève des préoccupations pour les services de transport adapté et de taxi collectif. D'une part, une tarification dynamique pourrait amener les chauffeurs à abandonner ou refuser des déplacements de transport adapté et de taxi collectif au profit de courses privées lors de période de prix de pointe (« surge pricing »). D'autre part, il faut relever que si la tarification dynamique est *permise* par ce régime de tarification non réglementée, un système de transport pourrait simplement opter pour un modèle non dynamique, avec des prix de pointe plus élevés en permanence. Rappelons que 56% des déplacements en transport adapté de la STM sont effectués en période de pointe. Les sociétés de transport pourraient alors faire face à une détérioration de la fiabilité du service ou encore, à une hausse de leur coût par déplacement pour compenser les effets de la tarification non réglementée ou dynamique.

3. La tarification non réglementée et de la tarification dynamique soulèvent des préoccupations quant aux impacts sur l'offre de service et sur les coûts d'exploitation.

## Particularités de la métropole

Le territoire de la métropole concentre près de 60% de l'industrie du taxi. On y retrouve une concentration sans pareil au Québec des nouvelles offres de mobilité urbaine (vélos en libre-service, autopartage, voitures en libre-service, etc.), d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques, ainsi que la presque totalité des services des entreprises déjà existantes de transport rémunéré de personnes par automobile. La ville, la STM et l'ARTM collaborent actuellement sur un projet visant à faciliter la combinaison des différentes offres de mobilité intégrée. Les spécificités de la métropole et de la région métropolitaine en matière de mobilité doivent être reconnues et soutenues.

Pourtant, le projet de loi retire à Montréal le pouvoir de réglementer et développer l'industrie et ne lui octroie essentiellement qu'un pouvoir d'application de la réglementation. Les normes et les pouvoirs actuels du Bureau du taxi de Montréal ont permis jusqu'ici à la STM de bénéficier de chauffeurs adéquatement formés ainsi que de véhicules sécuritaires et de tailles adaptés au besoin du transport adapté.

Le gouvernement doit reconnaître la particularité de la métropole et adapter le projet de loi pour lui octroyer des pouvoirs spécifiques. Dans la perspective de l'entente « Réflexe Montréal », le gouvernement devrait s'assurer de consulter adéquatement la métropole lors de la rédaction des règlements qui découleront du projet de loi.

4. Le projet de loi doit prévoir les pouvoirs nécessaires pour mettre en place la réglementation et les projets de développement permettant, en matière de transport rémunéré par automobile, notamment :
  - d'organiser l'offre et de soutenir l'électrification des flottes;
  - d'assurer des standards de qualité de service à un prix raisonnable sur l'ensemble de territoire;

- d'assurer un nombre suffisant de véhicules accessibles;  
et que le projet de loi prévoit la possibilité pour le ministre de déléguer ces pouvoirs à Montréal.

### Les impacts de la transition sur les services et les contrats en cours

Les impacts de la transition sur les services et les contrats en cours sont une autre source de préoccupations importantes. L'adoption du projet de loi signifiera des changements considérables et des transformations significatives dans l'industrie, encore difficile à prévoir dans leurs effets. Les intermédiaires actuels devront choisir un statut de répondant ou de répartiteur. Des intermédiaires pourraient se regrouper. De nouveaux chauffeurs et de nouvelles entreprises voudront vraisemblablement intégrer le marché. Inversement, des chauffeurs pourraient quitter le métier avant qu'un nombre suffisant de nouveaux chauffeurs puissent être recrutés et formés.

Une mise en œuvre trop rapide du nouveau régime pourrait ne pas laisser aux intermédiaires un temps adéquat pour choisir et obtenir le statut approprié pour continuer à remplir adéquatement leurs obligations en vertu des contrats de transport adapté et de taxi collectif. De l'autre côté, entre l'adoption du projet de loi et sa mise en œuvre, les intermédiaires actuels pourraient avoir de la difficulté à retenir les chauffeurs qui louent des permis et véhicules.

Dans tous les cas, les transformations de l'industrie provoquées par ce projet de loi et leurs effets pourraient impacter la capacité des intermédiaires à honorer les engagements de services prévus aux contrats avec les sociétés de transport en commun. Ce faisant, c'est la capacité de la STM et des autres sociétés de transport à honorer le service promis aux clients qui en sera affectée. Pour les clients du transport adapté, il n'y a souvent pas d'autres alternatives pour se déplacer. Le gouvernement doit offrir aux sociétés de transport le soutien nécessaire, y compris financier, pour qu'elles puissent continuer à honorer le service promis aux clients. Le règlement de mise en œuvre de la loi devrait prévoir des délais suffisants pour permettre une transition en douceur vers le nouveau régime, permettant d'assurer la continuité des services.

5. Le gouvernement doit soutenir les sociétés de transport pour qu'elles puissent continuer à honorer le service promis aux clients durant la transition, par exemple, avec des contributions financières supplémentaires.
6. Le règlement de mise en œuvre de la loi devrait prévoir des délais suffisants pour permettre une transition en douceur vers le nouveau régime, permettant d'assurer la continuité des services.

### Allègement de la formation

Le projet de loi uniformise et allège les exigences de formation pour devenir chauffeurs. Celles-ci varient présentement de 7 à 150 heures. La STM exige en plus aux chauffeurs, qui souhaitent faire du transport adapté, qu'ils suivent une formation spécifique additionnelle qui vise surtout à assurer la sécurité en transport de sa clientèle: 8 heures pour le service par taxi berline et 16 heures pour le taxi accessible. Le projet de loi ne devrait rien changer à la capacité des sociétés de transport de poser des exigences additionnelles de formation dans leurs contrats.

D'un côté, l'allègement de la formation devrait contribuer à faciliter le recrutement de chauffeurs. De l'autre, il est important, particulièrement pour la clientèle à mobilité réduite, que les chauffeurs reçoivent une formation adéquate.

Pour assurer que la nouvelle formation uniformisée soit adaptée, les sociétés de transport en commun et les organismes du milieu associatif devraient être consultés pour l'élaboration de la nouvelle formation.

7. Les sociétés de transport et les organismes représentant les personnes à mobilité réduite devraient être consultées pour l'élaboration de la nouvelle formation.

### Incidatifs pour maintenir un nombre suffisant de véhicules accessibles

Une part significative de la clientèle nécessite des véhicules accessibles pour se déplacer. À la STM, les taxis accessibles assument actuellement 25% des déplacements.

Dans le cadre actuel de la *Loi concernant les services de transports par taxi*, les véhicules accessibles peuvent obtenir de la CTQ des permis restreints, seul moyen de contourner le plafonnement du nombre de taxis. L'obtention d'un permis restreint est liée à l'obligation d'opérer avec un véhicule accessible. Selon nous, le permis restreint était le principal incitatif à se munir d'un véhicule adapté. Avec le programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles (PSVCA) du MTQ qui octroie jusqu'à 15 000\$ pour l'adaptation d'un taxi avec permis restreint, il s'agissait d'incitatifs puissants pour assurer la présence d'un nombre significatif de véhicules accessibles dans la flotte de taxi contribuant ainsi concrètement à l'inclusion des personnes se déplaçant en fauteuil roulant à la vie professionnelle, économique et sociale montréalaise.

L'élimination des permis, et donc du plafonnement du nombre de taxis, vient éliminer ces incitatifs pour la conversion des taxis en véhicules accessibles. Il est primordial pour la clientèle à mobilité réduite et pour les sociétés de transport que le gouvernement mette en place des moyens additionnels pour assurer la présence d'un nombre suffisant de véhicules accessibles. À cet égard, le programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles (PSVCA) devrait être bonifié.

8. Des moyens additionnels doivent être mis en place pour assurer la présence d'un nombre suffisant de véhicules accessibles dans la flotte de voitures assurant le transport rémunéré des personnes. Le programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles (PSVCA) devrait ainsi être bonifié significativement.

### Dimensionnement des véhicules

Dans le cadre actuel de réglementation du taxi, des normes prévoient que les véhicules utilisés pour le taxi respectent certaines dimensions minimales. Ces normes permettent d'assurer que les véhicules ont une taille et de l'espace suffisant, notamment pour permettre le jumelage de clients qui ont des conditions et besoins particuliers (accompagnateurs, aides à la mobilité, etc.).

Le projet de loi 17 ne semble prévoir aucun incitatif ou mesure pour assurer que les véhicules utilisés pour le transport rémunéré des personnes respectent certaines dimensions minimales. À défaut de prévoir des normes applicables à l'ensemble des véhicules, le gouvernement devrait prévoir minimalement des mesures pour assurer une présence suffisante de véhicules de type berline parmi les véhicules assurant le transport rémunéré des personnes pour répondre aux besoins des clients à mobilité réduite.

9. Des mesures devraient être prévues pour assurer une présence suffisante de véhicules disposant d'une capacité adéquate pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite.

### Partage de données et nouvelles mobilités

La *Politique de mobilité durable 2030* du ministère des Transports veut « renforcer le rôle des autorités organisatrices de transport en matière de nouvelles mobilités », notamment pour en faire les réseaux autour desquels les nouveaux fournisseurs de mobilité urbaine intégrée peuvent offrir un service complémentaire. Cette articulation des nouvelles mobilités autour du transport collectif est essentielle pour assurer un déploiement ordonné et complémentaire de la mobilité urbaine intégrée, pour en faire

une alternative réelle à l'auto-solo. L'accès aux données d'utilisation des différents modes constitue un élément essentiel pour que les autorités organisatrices de transport (AOT) assurent leur rôle de chef d'orchestre de la mobilité urbaine intégrée.

Le projet de loi prévoit que les répondants d'un système de transport ainsi que les répartiteurs doivent transmettre à la Commission des transports du Québec (CTQ) et au ministre des Transports les « renseignements concernant les lieux d'origine et de destination des courses effectuées » par leurs chauffeurs. Le projet de loi précise aussi que ces renseignements doivent être transmis « dans la forme et selon la teneur et la périodicité que le ministre détermine par règlement ».

Plusieurs villes et juridictions à travers le monde, dont New York, exigent aux entreprises de transport rémunéré des personnes qu'elles transmettent des données plus larges que seulement les lieux d'origine/destination : trajets utilisés, distances parcourues, nombre de passagers, tarif de la course, montant payé au chauffeur, etc. Ce genre de données permet de mieux comprendre le marché et les comportements de mobilité, offrant du même coup aux autorités la capacité de suivre le marché et d'ajuster l'offre de transport à la demande.

Le projet de loi 17 devrait ainsi exiger des répondants et répartiteurs, d'une part, qu'ils transmettent *les informations concernant les déplacements effectués par leurs chauffeurs, notamment concernant les lieux d'origine et de destination*, et d'autre part, que *la nature exacte, la forme, la teneur et la périodicité soient déterminées par règlement*.

De plus, conformément aux objectifs de la Politique de mobilité durable qui visait à renforcer le rôle des AOT en matière de nouvelles mobilités, le projet de loi devrait être modifié pour étendre la transmission des données aux AOT et sociétés de transport compétentes. Ces données seraient notamment utiles aux sociétés de transport pour ajuster leur planification de service, favoriser l'intermodalité et le jumelage de courses. En tant que métropole où se concentre plus de la moitié de l'industrie du transport rémunéré des personnes de la mobilité, la Ville de Montréal devrait également se voir transmettre ces données.

10. Le projet de loi 17 doit être modifié pour élargir les données exigibles des répondants et répartiteurs, ainsi que pour étendre aux AOT et à la Ville de Montréal le partage de ces données sur les déplacements en transport rémunéré des personnes.

## Nouvelles mobilités et transport rémunéré de personnes par automobile collectif

Le projet de loi remplace la notion de *taxi collectif*, qui existait notamment dans la *Loi sur les sociétés de transport en commun*, par celle de *transport rémunéré des personnes par automobile collectif*. Pour être « collectif », le transport rémunéré de personnes par automobile doit être effectué sur un trajet et un horaire prédéterminé, même en l'absence de passager (article 144). Dans un contexte de mobilité intégrée, cette définition apparaît trop limitative quant au type de transport admissible à du transport collectif.

De plus en plus de sociétés de transport expérimentent avec les nouvelles options de mobilité et le transport à la demande pour résoudre le problème du « premier et dernier kilomètre ». En partenariat avec des entreprises de taxi ou avec Uber, ces sociétés peuvent offrir du transport à la demande au prix d'un déplacement en transport collectif, offrant ainsi une desserte mieux adaptée aux secteurs moins denses qui se trouvent en marge des réseaux de transport collectif. Or, la définition du *transport rémunéré des personnes par automobile collectif* offerte dans le projet de loi est incompatible avec du transport à la demande et ne permettrait pas ce modèle de desserte hybride entre le taxi et le transport collectif.

Pour permettre l'innovation en mobilité intégrée et reconnaître le rôle central des autorités organisatrices de transport en ce domaine, le projet de loi doit être assoupli et assimilé à du transport collectif toute forme de service offert en vertu d'une entente avec une société de transport.

11. Le projet de loi doit être assoupli pour permettre les innovations de mobilité intégrée. L'article 144 devrait être élargi pour assimiler, à du transport collectif, toute forme de service offert en vertu d'une entente avec une société de transport.

## Redevance

Le projet de loi met en place une redevance de 0,20\$ par course sur une période de trois ans pour financer la modernisation de l'industrie. Depuis, le ministre a annoncé son intention d'augmenter à 0,90\$ le montant de cette redevance pour bonifier les compensations à verser aux propriétaires de permis.

Les services de transport collectif, et particulièrement ceux de transport adapté, sont des services publics financés par les usagers et à même les fonds publics. Appliquer la redevance aux services offerts par les sociétés de transport en commun aurait pour effet de faire augmenter la facture à la charge des municipalités, du gouvernement ou des clients. Une redevance de 0,90\$ par course entraînerait par exemple une augmentation des coûts par déplacement de transport adapté de l'ordre d'environ 4,5%. De l'autre côté, exclure les courses de transport adapté et de taxi collectif de la redevance favorisera la fidélisation des chauffeurs sur ces services.

12. Les courses offertes, en vertu d'ententes avec des sociétés de transport en commun, doivent être exemptées de l'application de la redevance.

## Vérifications mécaniques

Le projet de loi 17 élimine l'exigence d'effectuer une vérification mécanique annuelle des voitures chez un mandataire de la SAAQ. Désormais, cette vérification mécanique ne serait obligatoire qu'après un certain nombre de kilomètres ou selon l'âge du véhicule – d'après des seuils déterminés par un règlement du gouvernement, suivant un contrôle sur route ou une plainte d'un client.

Des véhicules fonctionnels et en ordre sont nécessaires pour assurer la fiabilité et la sécurité des services de transport. Les sociétés de transport devront être consultées dans l'élaboration du règlement fixant le nombre d'années ou le nombre de kilomètres des véhicules au-delà duquel la vérification mécanique devient obligatoire.

13. Les sociétés de transport devront être consultées dans l'élaboration du règlement fixant le nombre d'années ou le nombre de kilomètres des véhicules au-delà duquel la vérification mécanique devient obligatoire.

## Antécédents judiciaires

Le projet de loi exige une vérification des antécédents judiciaires des chauffeurs auprès d'un corps policier. Il établit qu'un chauffeur ne peut être autorisé ou inscrit s'il a l'un ou l'autre « des antécédents judiciaires liés aux aptitudes requises et au comportement approprié d'un chauffeur d'une automobile pour offrir du transport de personnes ». Ces antécédents conduisant à l'impossibilité de devenir chauffeur sont des infractions commises à l'aide d'un véhicule routier, liés à des drogues et substances prohibées ou tout autre antécédent que la SAAQ jugera incompatible avec les aptitudes requises et au comportement approprié d'un chauffeur. Les infractions liées au harcèlement et aux crimes sexuels, ainsi que celles liées à la fraude ne sont pas visées par le projet de loi et devraient être ajoutées parmi les antécédents incompatibles avec le transport rémunéré de personnes par automobile.

14. Les infractions liées au harcèlement et aux crimes sexuels, ainsi que celles liées à la fraude doivent être ajoutées aux antécédents incompatibles avec le transport rémunéré de personnes par automobile.

## Relations de travail et article 148 de la *Loi concernant les services de transport par taxi*

L'article 148 de la *Loi concernant les services de transport par taxi* prévoit qu'aucune convention collective ne peut limiter le pouvoir d'un organisme public de transport de contracter pour assurer son offre de service de transport adapté par taxi, ou de taxi collectif. Il prévoit de plus qu'aucun employé ne peut être mis à pied par l'organisme en raison d'un tel contrat. Cet article assurait une paix industrielle chez les sociétés de transport et doit être reconduit intégralement dans la nouvelle loi.

15. L'article 148 de la Loi concernant les services de transport taxi doit être reconduit dans la nouvelle loi pour maintenir des relations de travail harmonieuses.

## 6. Conclusion

Le projet de loi 17 promet des transformations majeures de l'industrie du transport rémunéré des personnes dont les impacts sur les services de transport collectif et adapté ne doivent pas être négligés.

La STM accueille favorablement l'abolition de la gestion de l'offre qui élargirait le bassin de fournisseur de service. Cette mesure promet une solution structurante aux problèmes de pénurie de chauffeurs. Elle devrait ainsi permettre d'améliorer la fiabilité et de favoriser l'optimisation du service.

Le nouveau cadre qui mise sur les forces du marché présente aussi des risques. La perspective d'une concentration excessive dans l'industrie qui pourrait affecter la capacité de la STM à négocier les coûts et la qualité du service est une source majeure de préoccupation. De même, la déréglementation de la tarification pourrait impacter la fiabilité du service et les coûts d'exploitation. Enfin, les transformations de la période de transition pourraient impacter la capacité de la STM à honorer le service promis à ses clients. Le gouvernement devra appuyer les sociétés de transport et leur fournir les moyens pour continuer à livrer un service de qualité et à juste coût. Il doit également reconnaître les spécificités de la métropole et lui octroyer des pouvoirs en conséquence.

La gestion de l'offre permettait aussi de déterminer ou d'influencer les types de véhicules utilisés. Le gouvernement doit rester vigilant et mettre en place les mesures nécessaires pour maintenir un nombre suffisant de véhicules adaptés et disposant d'une capacité adéquate pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite.

Pour limiter les impacts sur les clients du transport adapté et du taxi collectif, les sociétés de transport devront être sollicitées, notamment sur les nouvelles exigences en matière de formation et de vérifications mécaniques.

Le transport rémunéré des personnes par automobiles est essentiel à une offre de mobilité urbaine intégrée qui peut concurrencer l'auto-solo. Conformément à la *Politique de mobilité durable 2030* qui vise à renforcer le rôle des autorités organisatrices de transport en matière de nouvelles mobilités, le projet de loi devrait aussi étendre aux AOT la transmission des données liées aux déplacements et à l'utilisation des services de transport rémunéré des personnes. De même, le projet de loi devrait être assoupli pour favoriser les innovations en matière de mobilité intégrée.