



*Aéroport international
Jean-Lesage de Québec*

LE PASSAGER AVANT TOUT®

**MÉMOIRE
PRÉSENTÉ À
LA COMMISSION PARLEMENTAIRE
SUR LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE**

Le 9 mars 2016

TABLE DES MATIÈRES

AÉROPORT DE QUÉBEC INC.
MÉMOIRE
PRÉSENTÉ À
LA COMMISSION PARLEMENTAIRE
SUR LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE

Section		Page
	RÉSUMÉ	3
	INTRODUCTION	5
1	L'AÉROPORT INTERNATIONAL JEAN-LESAGE DE QUÉBEC	6
2	LE TRANSPORT TERRESTRE DE PERSONNES À YQB- ÉTAT DE LA SITUATION	9
3	L'AVENIR DU TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DES PERSONNES À YQB	14
4	CONCLUSION	17

AÉROPORT DE QUÉBEC INC.
MÉMOIRE
PRÉSENTÉ À
LA COMMISSION PARLEMENTAIRE
SUR LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE

RÉSUMÉ

Aéroport de Québec inc. (AQi), vise, par ce mémoire, à offrir sa contribution au large débat sur le transport rémunéré de personnes par automobile qui a cours au Québec présentement ainsi que dans plusieurs autres parties du monde.

La première partie de celui-ci a pour but de présenter l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB) et sa contribution à la vie sociale et économique de notre région. Nous y expliquons aussi que sa valeur la plus importante est le *Passager avant tout*[®]. Nous mettons également en évidence qu'il est essentiel que cette valeur soit partagée par tous les acteurs qui gravitent autour de YQB et en particulier par les acteurs responsables du transport rémunéré de personnes par automobile.

La deuxième partie dresse un état de la situation du transport terrestre à YQB dont le transport rémunéré de personnes par automobile. Il y est démontré très clairement que les passagers disposent de peu de moyens présentement pour satisfaire leurs besoins de transport rémunéré de personnes par automobile et que le taxi demeure le principal mode de transport disponible. Nous brosons un tableau des quatre objectifs soutenant la valeur du *Passager avant tout*[®] en l'occurrence la disponibilité, la sécurité, la qualité et la diversité. Nous donnons aussi un aperçu du volume actuel du service à YQB et des mesures prises en collaboration avec nos partenaires du taxi pour atteindre ces objectifs, ainsi que des enjeux futurs du service de taxi dans notre contexte de croissance et d'agrandissement de l'aérogare.

La troisième section traite de l'avenir du transport rémunéré de personnes et des autres modes de transport terrestres en développement qui pourraient éventuellement desservir YQB. On insiste sur le fait qu'il faut d'abord satisfaire les besoins des passagers, d'ici et d'ailleurs sur la planète, 25% du trafic de passagers provenant de l'extérieur du Québec (Canadiens, Américains, Européens et citoyens de multiples autres pays). YQB étant une porte d'entrée internationale pour la région, on met aussi en évidence la nécessité d'offrir aux passagers une panoplie d'options de transport comme ceux-ci en retrouvent dans les autres grands aéroports du monde et, notamment, en ce qui concerne la diversité de moyens et la diversité de prix.

Nous terminons en insistant pour que les autorités clarifient leur position ou trouvent rapidement une solution viable pour permettre la diversification des options, pour moderniser et internationaliser l'offre afin de répondre aux attentes des passagers d'ici et d'ailleurs. Les attentes des passagers devraient primer quand il s'agit d'envisager de nouveaux modèles de transport public dont le transport rémunéré de personnes par automobile à YQB ou ailleurs au Québec.

INTRODUCTION

Aéroport de Québec inc est heureuse de participer à la commission parlementaire sur le transport rémunéré de personnes par automobile.

Nous souhaitons vivement, par le mémoire qui suit, contribuer à la croissance de cette industrie particulièrement importante pour le succès de nos activités aéroportuaires certes mais aussi pour l'ensemble de l'activité économique de notre région.

1. L'AÉROPORT INTERNATIONAL JEAN-LESAGE DE QUÉBEC

Aéroport de Québec inc. (AQi), une entreprise constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*, est une société sans capital-actions et à but non lucratif. Elle est responsable de la gestion, de l'entretien et du développement de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (« YQB ») en vertu d'un bail foncier signé en 2000 avec le gouvernement du Canada et dont la durée est de 60 ans avec une option de renouvellement pour une période additionnelle de 20 ans.

Tout excédent des produits par rapport aux charges est réinvesti dans les infrastructures aéroportuaires de YQB afin d'améliorer les services offerts aux passagers.

Son conseil d'administration est composé d'au plus quinze membres dont trois sont proposés par le conseil d'administration lui-même; deux, par Sa Majesté la Reine du chef du Canada; un, par le Gouvernement du Québec; cinq, par les villes de Québec et de Lévis ainsi que quatre membres proposés par la Chambre de commerce et d'industrie de Québec et la Chambre de commerce de Lévis.

Selon une étude sur l'impact économique de YQB menée par le Conference Board du Canada, l'aéroport joue un rôle majeur dans le développement économique de la ville et de la région avec un produit intérieur brut de 425 millions de dollars. Il contribue aussi à maintenir près de 4 450 emplois partout au Canada.

En 2010, 2011 et 2013, YQB a remporté le prix de l'Aéroport le plus apprécié en Amérique du Nord, dans la catégorie 0 à 2 millions de passagers, selon l'Airport Service Quality (ASQ) alors qu'en 2012 et 2014, il s'est classé au deuxième rang de sa catégorie. Il s'agit d'une position très enviable qui fait la fierté de notre région. La concurrence est toutefois très forte et tous les maillons de la chaîne de service aéroportuaire doivent contribuer à l'effort nécessaire pour nous maintenir à ce niveau.

Près de 1 600 000 de passagers sont passés par YQB en 2015 pour emprunter des vols intérieurs, transfrontaliers ou internationaux. Le taux de croissance du nombre de passagers de l'aéroport est l'un des plus forts au Canada. Depuis la privatisation de l'aéroport en 2000, on a pu observer en effet que le trafic total de YQB a affiché un taux de croissance annuel composé de près de 6 % et que c'est surtout dans les segments transfrontalier et international que cette croissance s'est le plus manifestée avec des taux respectifs de 6,9 % et de 12 % comme l'illustre le tableau suivant.

Aéroport international Jean-Lesage de Québec
Milliers de passagers embarqués/débarqués

Année	Vols intérieurs	Vols transfrontaliers	Vols internationaux	Total
2000	515	88	70	673
2005	544	112	115	771
2008	642	149	232	1 023
2010	678	211	301	1 190
2015	960	240	385	1 585
Taux de croissance annuelle composé	4,2 %	6,9 %	12,0%	5,9%

Cette croissance remarquable explique d'ailleurs pourquoi nous entreprenons présentement un vaste programme de construction pour accroître la capacité de nos installations.

Une première phase de modernisation a été réalisée en 2008 grâce à des investissements de 100 millions de dollars. Une deuxième phase d'expansion est aussi en cours présentement avec des immobilisations prévues totalisant 277 millions de dollars d'ici à 2018. L'élément majeur de ce programme d'investissement consiste à doubler la superficie de l'aérogare actuelle de manière à offrir la capacité nécessaire pour desservir 2,2 millions de passagers d'ici à 10 ans et près de 3 millions de passagers d'ici à 2035. Ces prévisions sont basées sur des hypothèses réalistes, les scénarios optimistes permettant d'envisager un achalandage encore plus important.

Un des facteurs majeurs à l'origine de cette croissance remarquable du nombre de passagers à YQB au cours des dernières années a été la concrétisation d'une valeur importante partagée par tout notre personnel à savoir :

Le passager avant tout®

Cette valeur pourrait se définir ainsi :

AÉROPORT DE QUÉBEC INC.
Le passager avant tout®

En collaboration avec l'ensemble de nos partenaires, diriger nos actions et prendre toutes nos décisions de telle sorte que nos passagers demeurent au sommet de nos priorités afin de leur offrir des services aéroportuaires sécuritaires et de qualité exceptionnelle.

Notre choix stratégique de mettre *Le passager avant tout®* constitue pour nous une importante variable de différenciation qui nous distingue véritablement de la concurrence.

Ce choix ne peut cependant ne reposer que sur nos seules épaules. Tous nos partenaires doivent le faire eux aussi si on souhaite que YQB soit vraiment unique dans son marché et que des retombées positives se fassent sentir sur l'ensemble de la région. Nous sommes convaincus en effet que tous nos employés, les compagnies aériennes, les concessionnaires, les bagagistes et tous nos partenaires en général doivent mettre la main à la pâte pour atteindre ce niveau de service exceptionnel. Ceci s'applique aussi au service de transport rémunéré de personnes par automobile à destination ou en provenance de l'aéroport. Il s'agit en effet du premier maillon de la chaîne de service quand un visiteur entre à Québec mais c'est aussi le dernier. Tout écart dans la qualité du service risque de rester longtemps dans la mémoire de ceux qui l'ont subi et dans la mémoire de ceux aussi à qui ces incidents négatifs sont racontés.

2. LE TRANSPORT TERRESTRE DE PERSONNES À YQB – ÉTAT DE LA SITUATION

L'Aéroport international Jean-Lesage de Québec dessert donc environ 1 600 000 passagers embarqués/débarqués par année.

Environ 25% du trafic passager de YQB est constitué de visiteurs provenant d'autres régions que la nôtre. Ceux-ci viennent ici soit par affaires ou pour leurs loisirs. Ce pourcentage est appelé à croître au cours des prochaines années en raison des efforts de développement touristique entrepris par les organismes responsables de notre région ainsi que d'un contexte favorable notamment en ce qui a trait au taux de change. AQi s'affaire aussi présentement à convaincre les autorités canadiennes et américaines à mettre en place un centre de prédédouanement américain à YQB ce qui aurait une incidence marquée sur le trafic transfrontalier.

Mentionnons par ailleurs que 35 % des passagers de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec voyagent par affaires alors que 65 % des passagers voyagent à des fins de loisir.

L'offre de transport rémunéré de personnes par automobile à YQB se divise en deux grandes catégories à savoir :

- Le transport à demande;
- Le transport réservé.

Nous allons maintenant commenter chacune de ces deux catégories.

2.1 Le transport à demande

Ce type de transport terrestre est de nature spontanée selon les besoins et l'offre immédiate. Le transport par taxi est le volet le plus important de ce segment.

2.1.1 Le transport par taxi à YQB

Le transport par taxi représente environ 35% de tous les transports terrestres effectués à l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec. On estime à 140 000, le nombre de prises en charge à YQB et ce, autant pour les arrivées que pour les départs. Le chiffre d'affaire de l'industrie pour le seul pôle de YQB est estimé à plus de 6 millions de dollars par année.

On prévoit que, dans le cadre du programme d'expansion actuel, il nous faudra relocaliser le bassin d'attente des taxis à un coût qui pourrait être de l'ordre de 2 à 3 millions de dollars. YQB est l'un des seuls aéroports au Canada à ne pas s'être doté d'un système de tarification lui permettant de récupérer ses investissements relatifs au service de taxi. Ceci est appelé à changer et nous

sommes en discussion présentement, tant avec l'industrie qu'avec les autorités réglementaires, pour implanter un tel système au cours des prochains mois.

Il est de notoriété publique que l'industrie du taxi doit se remettre en question pour améliorer son service aux passagers. Ces problèmes sont aussi perçus par les citoyens de la région. Un sondage SOM réalisé en janvier 2016 nous indique en effet que, sur les personnes ayant dit avoir vu, lu ou entendu de l'information sur YQB, 8% se rappellent que cette information avait trait à des problèmes de taxi.¹

Pour remédier à ces problèmes et afin de mettre de l'ordre dans le service et de minimiser les inconvénients pour les passagers, nous avons été obligés de mettre en place, à nos frais, un service de répartition pour nous assurer que le service de taxi soit à la hauteur. Nous avons aussi rédigé et largement publicisé des normes en ce qui concerne les services de taxi à YQB. Ces consignes d'opération du service de taxis exploitant à YQB sont d'ailleurs surveillées par le répartiteur en service.

Aéroport de Québec inc. a donc fait le nécessaire pour améliorer la desserte par taxi à YQB et nous sommes heureux de constater que les quatre grandes associations de taxi qui desservent YQB partagent aussi nos préoccupations à cet égard et qu'elles veulent améliorer le service.

2.1.2 Le transport en commun

La desserte de transport en commun à YQB offerte par le Réseau de transport de la Capitale est très restreinte et n'a lieu qu'aux heures de pointe du matin et de fin d'après-midi (circuit d'autobus 78). Elle s'adresse surtout aux 2 500 travailleurs du site aéroportuaire et elle ne dessert aucunement les passagers.

Plusieurs plaintes ont été formulées par le public voyageur à ce sujet mais retenons que, pour le moment, le transport en commun ne constitue pas une option pour que nos passagers puissent se rendre ou quitter l'aéroport.

2.1.3 Navette aéroportuaire vers le centre-ville

Dans la plupart des aéroports du monde, un service de navette aéroportuaire vers le centre-ville est offert par des entreprises privées et non par l'autorité aéroportuaire. Mentionnons que le secteur privé n'offre pas présentement ce genre de service à YQB.

2.1.4 Le transport par métro, train ou tramway

Ces modes de transport ne sont pas une option pour quitter ou se rendre à YQB en raison de l'absence d'infrastructures à cet effet.

¹ Sondage SOM réalisé auprès de 500 répondants adultes de la région de Québec entre le 12 et le 14 janvier 2016.

2.2 Le transport réservé

L'autre catégorie de transport terrestre est le transport réservé soit celui qu'on avise à l'avance d'un besoin de service. Les types de transport suivant en font partie :

2.2.1 Limousine ou taxi réservé à l'avance

Ce service est offert à YQB mais il s'adresse à un public restreint et il ne saurait constituer une solution de masse.

2.2.2 Autobus et navettes nolisés

Ce service est offert à YQB mais il s'adresse à la clientèle des régions que dessert YQB, à la clientèle des croisières ou encore à la clientèle des congrès. Encore là, il s'agit d'un public restreint et ces services ne sauraient répondre à des besoins plus généraux du public voyageur.

2.2.3 Navette d'hôtel

Quelques hôtels de la région offrent le service de navette aéroportuaire. Ce service est toutefois réservé à leurs clients et non aux résidents de la région de Québec en général.

2.2.4 Service de transport terrestre partagé ou réservé au moyen d'une application mobile

Nous englobons dans ces services les nouveaux services de type *Uber*, *Lyft*, *TappCar*, *FlightCar*, *Cartogo*, *Teo*, « *Car Sharing* », etc. Aucun de ces services n'est disponible présentement à YQB.

Mentionnons par ailleurs que AQi s'est entendu avec Uber pour « géobloquer » YQB dans le système Uber de telle sorte qu'il n'est pas possible présentement à un passager de demander le service Uber pour quitter l'aéroport de Québec. La direction de l'aéroport estime en effet que l'encadrement juridique de ce service et des autres services du même genre n'est pas suffisamment précis en ce moment et qu'il y avait lieu d'attendre comment les autorités gouvernementales allaient baliser ce secteur avant de l'autoriser.

2.3 Évaluation de la situation actuelle en regard des objectifs poursuivis

Cette analyse du transport terrestre à YQB indique très clairement que les passagers ont peu d'option présentement pour satisfaire leurs besoins diversifiés de transport rémunéré de personnes par automobile. Le taxi demeure en effet le seul moyen de transport rémunéré réellement disponible pour se rendre ou pour quitter l'aéroport.

Nos contacts quotidiens avec près de 1,6 million de passagers par année nous confirment par ailleurs très clairement que les passagers recherchent d'abord et avant tout quatre qualités quand il s'agit d'obtenir du transport rémunéré de personnes par automobile. Ces quatre qualités sont :

- La disponibilité du service;
- La sécurité;
- La qualité du service offert;
- La diversité de l'offre.

Nous estimons que ces quatre qualités recherchées doivent être en fait les objectifs de qualité de service que nous devons poursuivre pour satisfaire à leurs attentes. Dans ce contexte, qu'en est-il du transport terrestre rémunéré de personnes par automobile à YQB?

La disponibilité

En général, le nombre de taxis offerts est suffisant pour satisfaire à la demande. Toutefois, nous vivons encore occasionnellement des moments de pénurie. Cependant, la situation s'est grandement améliorée depuis les douze derniers mois notamment en raison de la mise en place d'un service de répartiteur dont une des tâches est de faire en sorte de mieux ajuster l'offre à la demande.

La sécurité

En général, nous vivons peu de problème de sécurité avec l'offre actuelle de taxi. La mise en place d'un répartiteur et d'un code de conduite pour les chauffeurs de taxi nous a permis d'atténuer ce risque de façon importante.

La qualité du service offert

Il nous arrive rarement d'avoir des commentaires négatifs des passagers à l'égard de la propreté des véhicules, du comportement des chauffeurs, du bruit tonitruant de la radio, etc. Quand c'est le cas, ces plaintes sont transmises aux responsables des associations de taxi qui les prennent au sérieux et qui sont traitées dans un souci d'amélioration continue.

La diversité de l'offre

Ce besoin exprimé par les passagers en ce qui concerne le transport rémunéré des personnes est celui qui est le moins bien satisfait présentement à YQB. Nous l'avons mentionné précédemment, les passagers n'ont qu'un seul choix réellement possible présentement et c'est celui du taxi.

La demande de service est bien plus large que celle qui est disponible présentement et en particulier chez les visiteurs. Certains passagers veulent en effet réserver à l'avance leurs courses, profiter d'une panoplie de prix selon la qualité du service désiré, être certains de pouvoir payer par carte de crédit, être capables d'exprimer facilement leur satisfaction ou leur insatisfaction par rapport au service reçu, etc.

3. L'AVENIR DU TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DES PERSONNES À YQB

Rappelons donc que la valeur fondamentale qui guide toutes les actions de AQi est :

Le passager avant tout®

Or, en ce qui concerne le transport rémunéré de personnes par automobile à YQB, que désirent exactement nos passagers? Nous sommes convaincus que les passagers veulent d'abord et avant tout disposer d'un choix d'options et voir leurs attentes suivantes satisfaites :

Aéroport de Québec inc. Transport rémunéré de personnes par automobile Les attentes des passagers

- Pouvoir obtenir le service de transport rémunéré de personnes par automobile à tout moment du jour ou de la nuit quand il en a besoin et notamment, tard le soir, la nuit, les samedis et les dimanches en soirée, etc.;
- Être transporté dans un véhicule propre et sécuritaire muni d'un GPS;
- Être conduit par un chauffeur courtois, vêtu proprement et qui respecte les règles de sécurité routière;
- Pouvoir payer sa course de façon électronique;
- Se faire transporter même si sa course est de peu de kilomètres;
- Voyager en groupe même avec des inconnus si cela contribue à réduire ses frais de transport;
- Obtenir un transport même si le groupe est constitué de plus de trois personnes;
- Obtenir du transport même si le passager est à mobilité réduite;
- Obtenir du transport même si ses bagages sont volumineux;
- Se sentir en sécurité physique et ne pas craindre que son chauffeur soit en conflit avec d'autres chauffeurs;
- Payer le juste prix pour sa course;
- Pouvoir choisir entre plusieurs types de service avec une gamme de prix variée selon le service reçu;
- Profiter d'un transport qui se déroule dans le calme (pas de bruit tonitruant provenant de la radio notamment);
- Avoir un mécanisme pour exprimer ses commentaires et évaluer la qualité de sa course.

Une marque distinctive de Aéroport de Québec inc. réside dans son ouverture d'esprit face à tous les moyens techniques ou technologiques qui permettent de simplifier la vie de ses passagers et de leur donner une constante valeur ajoutée. C'est d'ailleurs dans cet esprit d'innovation que se construit présentement la nouvelle aérogare internationale où plusieurs moyens technologiques seront mis en place à cet effet.

Aéroport de Québec inc. recherche donc d'abord et avant tout la satisfaction de ses passagers peu importe où ceux-ci se situent dans la chaîne de service aéroportuaire. Le transport rémunéré de personnes par automobile pour quitter ou venir à l'aéroport fait partie de cette chaîne de service aéroportuaire et les transporteurs terrestres doivent eux aussi, selon nous, y ajouter une valeur.

Nous estimons qu'il faut offrir une panoplie d'options de transport rémunéré de personnes par automobile à nos passagers de sorte qu'on leur rende disponible une diversité de moyens de transport, une diversité de prix et une diversité de façons de faire.

Un sondage SOM nous indique par ailleurs que le service par taxi à YQB a toujours sa place puisque 55 % des répondants nous ont affirmé préférer ce service par rapport à d'autres options de transport rémunérées¹.

On constate aussi que Uber et les entreprises du même type apportent de la valeur ajoutée aux passagers en raison de la flexibilité de leur service, de leur rapport qualité/prix ou de leur capacité à donner de la rétroaction sur le service reçu.

Le même sondage SOM évoqué ci-dessus nous indique que 34 % des passagers se disent très ou assez en faveur du service de transport Uber dans la région de Québec et ce, alors même que le service Uber n'est pas disponible à YQB en ce moment. 8% des passagers nous ont aussi affirmé qu'ils avaient déjà téléchargé l'application Uber sur leur téléphone en particulier chez les jeunes de 18 à 34 ans.¹

AQi estime donc qu'il est souhaitable d'élargir l'offre de services de transport rémunéré de personnes par automobile à YQB pour donner plus de possibilités à nos passagers et pour mieux satisfaire leurs besoins diversifiés.

Nous n'avons présentement à YQB qu'un seul mode de transport rémunéré de personne par automobile, en l'occurrence le taxi. L'auto partage, l'auto à usage commun, la location d'autos, le transport sur demande (limousines commandées ou les applications), les navettes partagées et le transport en commun sont tous des modes de transport à envisager pour mieux répondre à la demande, le taxi demeurant aussi une possibilité pour ceux qui le désirent.

¹ Sondage SOM réalisé auprès de 500 répondants adultes de la région de Québec entre le 12 et le 14 janvier 2016.

AQi est donc favorable à une ouverture du marché, convaincus que nous sommes que celui-ci saura bien répondre aux attentes des passagers et y satisfaire pleinement. Nous nous devons aussi de suivre la tendance mondiale à cet effet et d'offrir le même niveau de service que dans les autres aéroports. Déjà, ici même au Canada, des villes comme Edmonton ou Calgary, sont en voie d'élargir leur offre de transport rémunéré de personne par automobile et nous sommes fermement convaincus que le Québec ne pourra pas y échapper.

Nous reconnaissons toutefois que le législateur est en droit de contrôler ce marché quand il y va de l'intérêt commun. Nous sommes d'accord en particulier à ce que des mécanismes soient mis en place pour que tous les acteurs de l'industrie s'assurent de la sécurité des passagers tant en ce qui concerne la qualité des chauffeurs que la qualité des véhicules. Il est évident aussi que tous doivent payer leur juste part d'impôt et de taxes à la consommation.

4. CONCLUSION

Aéroport de Québec inc. estime que sa priorité ainsi que celle de tous ses partenaires sur le site aéroportuaire doit être la satisfaction du *Passager avant tout*[®]. Cette valeur du *Passager avant tout*[®] exige aussi qu'on offre à nos passagers toutes sortes de solutions pour satisfaire leurs besoins de transport rémunéré de personnes par automobile.

Le taxi satisfait déjà ces besoins en partie mais il ne faut pas ignorer les nouveaux modes de transport qui sont aussi en demande. Nous sommes donc en faveur de l'économie de libre-marché quand il s'agit de transport rémunéré de personnes par automobile à YQB et au Québec en général et nous souhaitons vivement que ce mémoire ait pu vous en faire valoir tous les avantages.