



Pour un service de taxi professionnel

Mémoire présenté dans le cadre des consultations particulières de la Commission des transports et de l'environnement sur le transport rémunéré de personnes par automobile

Mars 2016

Sommaire

Camo-route est le comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie du transport routier au Québec. Dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le document d'information sur le transport rémunéré de personnes par automobile, notre organisme souhaite faire part à la Commission de ses préoccupations quant aux besoins de formation du secteur du taxi.

En insistant sur le fait que la réglementation actuelle, si bien modernisée, peut permettre l'amélioration effective de la qualité de la main-d'œuvre, Camo-route entend démontrer que le cadre peut être conservé et que l'industrie peut continuer de toujours mieux servir le besoin de transport rémunéré de personnes.

En ce sens, Camo-route fait quelques recommandations au gouvernement qui visent d'abord la mise à jour en profondeur de la définition économique du secteur du transport rémunéré de personnes par automobile. Ensuite, le présent mémoire propose de mener une analyse de profession complète qui permette de déterminer les besoins à long terme en formation de la main-d'œuvre. Les autres recommandations abordent les éléments de formation, la présence d'une offre partout en province et finalement, l'évaluation des compétences ainsi que le contrôle à effectuer.

Camo-route souhaite d'abord et avant tout être un élément constructif de l'amélioration continue de l'industrie de transport par taxi, un acteur clé et un porte-parole impliqué auprès du gouvernement pour représenter les besoins des entreprises et de la main-d'œuvre.

Tables des matières

Sommaire.....	2
Présentation de Camo-route	4
De quelle industrie parlons-nous?	5
Une industrie qui évolue.....	6
La technologie.....	6
L'enjeu de la sécurité.....	7
Lacunes des nouveaux services.....	7
Pour une industrie professionnelle	8
Les nouveaux besoins de formation	9
Recommandations à l'endroit du gouvernement du Québec	10

Présentation de Camo-route

Fondé en 1990, Camo-route est le comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie du transport routier au Québec. C'est un organisme paritaire qui applique une approche de concertation entre les partenaires sectoriels, régionaux, de l'emploi, du transport et de l'éducation. Acteur clé et porte-parole impliqué, il effectue des recherches et propose des solutions adaptées aux besoins des entreprises et des travailleurs et travailleuses en matière de main-d'œuvre, incluant le développement des compétences.

Camo-route est formellement reconnu par la Commission des partenaires du marché du travail, en vertu de la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, afin de définir les besoins en développement de la main-d'œuvre du secteur du transport routier et de soutenir le développement des compétences de celle-ci. En vertu de la Loi, Camo-route peut également élaborer et mettre en œuvre des stratégies ou plans d'action visant à répondre aux besoins particuliers des entreprises et de la main-d'œuvre de son secteur, en concertation avec les principaux partenaires concernés.

Camo-route est donc l'organisation chargée de déterminer la réponse aux besoins de l'industrie du transport en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines et d'organisation du travail. Son mandat est également de viser l'augmentation des compétences, de rendre l'offre de formation plus accessible dans toutes les régions du Québec, de soutenir le développement de la formation continue et d'aider les entreprises à réaliser des économies de coût en formation.

Dans une perspective plus large, Camo-route s'emploie à assurer la stabilisation de l'emploi et la qualité de la relève au sein des entreprises. La situation dans laquelle se retrouve actuellement l'industrie du taxi exige donc de la part de notre organisation la participation aux présentes consultations. La stabilité de l'emploi dans l'industrie étant plus que jamais compromise, il nous semble essentiel de travailler en collaboration pour déterminer une réponse à la situation actuelle.

De quelle industrie parlons-nous?

Le transport routier est une industrie essentielle qui contribue à l'économie québécoise, assure l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement de tous les autres secteurs économiques et assure la mobilité de la population partout au Québec. Elle comprend, essentiellement, le transport de marchandises et le transport de personnes (autobus et taxis). À elle seule, l'industrie du taxi représente plus de 20 600 emplois¹. Le secteur du transport routier est représenté sur tout le territoire du Québec : la demande de main-d'œuvre est donc présente partout dans la province.

Cela dit, malgré cette demande évidente pour une main-d'œuvre qualifiée, la définition des frontières du secteur économique du transport routier demeure l'objet de discussions et de réévaluations constantes, au point d'être parfois même sous-estimée. En ce sens, Camo-route recommande de réaliser une mise à jour en profondeur de la définition économique du secteur du transport routier, incluant l'industrie du taxi. Ceci pourra se concrétiser par la préparation d'une liste d'entreprises complète et à jour de tous les secteurs d'activités du transport routier.

Sur la base de cette révision importante, de l'avis de Camo-route, le gouvernement pourrait concrètement améliorer la planification des besoins de main-d'œuvre pour l'industrie du taxi en procédant d'abord à une analyse de profession complète. Nous avons fait cette recommandation lors de la consultation publique de l'été dernier, à l'initiative du gouvernement. Ceci permettrait de définir précisément les besoins de formation pour le futur. L'analyse de profession permettrait donc, selon nous, d'améliorer considérablement le transport par taxi au Québec.

¹ Ce chiffre est celui utilisé par le MTQ dans le document d'information sur le transport rémunéré de personnes par automobile.

Une industrie qui évolue

Le contexte du transport est appelé à se moderniser sans cesse, et ce, depuis les premiers balbutiements de l'industrie. Les nouveautés technologiques amènent aujourd'hui des changements concrets à nos façons de faire, en plus d'interpeller la réglementation existante. Le défi du service à la clientèle est permanent. Aujourd'hui, c'est plus particulièrement le transport rémunéré de personnes par automobile qui est touché par ces changements. Ce secteur du transport très important met en cause un nombre important d'acteurs et mérite donc une attention particulière pour mieux comprendre les besoins de main-d'œuvre et à certaines réalités s'y rattachant.

La technologie

Le transport rémunéré de personnes par automobile est particulièrement bouleversé par les nouvelles façons de répartir la demande. Dans le contexte actuel, il s'agit d'un nombre très élevé d'emplois qui est placé dans un contexte de crise par le non-respect des lois et règlements de nouveaux joueurs s'adonnant à une concurrence déloyale.

Le contexte dans lequel le transport rémunéré de personnes par automobile est demandé et est offert a donc profondément changé au cours des dernières années. Nous l'avons mentionné, les applications mobiles remplacent tranquillement le téléphone comme outil de commande. L'arrivée des GPS dans les voitures a également imposé une modification du service donné par les chauffeurs. Enfin, les changements dans les habitudes de transactions du public, qui s'attend désormais à pouvoir transiger par cartes de crédit ou de débit partout, transforme également l'industrie. Ces avancées technologiques sont des atouts pour le service dont il est question aujourd'hui et l'industrie doit s'en servir.

Or, certaines de ces améliorations, notamment celle du GPS, donne à certains l'impression que les services de taxi peuvent désormais être rendus par n'importe qui possède une voiture.

Camo-route insiste sur le fait que le secteur du transport rémunéré de personnes par automobile ne peut pas être exempté d'exigences de compétences. Les besoins de formation dans le secteur du transport par taxi ont évolué certes, et l'offre de formation devra prendre acte de ce fait, mais ces besoins sont toujours existants d'une manière ou d'une autre.

Camo-route est d'ailleurs déjà bien lancé en vue de la définition de ces besoins nouveaux et appelle le gouvernement à réviser certains aspects des lois et règlements afin de moderniser l'offre de formation.

L'enjeu de la sécurité

Face à la situation dans laquelle se trouve l'industrie du taxi, le gouvernement doit s'assurer primordialement que la sécurité des usagers est maintenue dans son intégralité. Jusqu'à maintenant, il existe plusieurs mécanismes par lesquels le gouvernement peut remplir cette fonction. Ceux-ci se déclinent en vérifications des antécédents judiciaires, inspections mécaniques des véhicules et autres.

Or, l'élément le plus déterminant dans la sécurité d'un passager de n'importe quel type de véhicule motorisé réside dans la vigilance et les capacités du conducteur. Pour assurer la sécurité dans l'industrie du taxi, la meilleure assurance est une formation complète, rigoureuse et adéquate.

De plus, la sécurité des usagers dans le domaine du transport rémunéré de personnes n'est pas uniquement mise en cause par les aléas de nature routière, mais également par les éléments humains de l'industrie. Comme toute industrie axée sur le service, les comportements des individus sont fondamentaux. Une formation exhaustive permettrait également de circonscrire les risques de ces natures et de les réduire au minimum.

Le gouvernement est le principal intéressé lorsqu'il est question d'assurer la sécurité des citoyens. Les bons leviers pour assurer la sécurité sont bien souvent difficiles à identifier. Pour l'industrie du transport rémunéré, il nous apparaît donc que la formation soit l'élément fondamental sur lequel agir.

Lacunes des nouveaux services

Ainsi, en tant qu'organisme cherchant à répondre aux besoins de main-d'œuvre et à assurer sa qualité dans le secteur économique du transport, nous voyons les nouveaux types de services offerts comme étant lacunaires en fonction des standards recherchés. Le virage qui s'articule présentement encourage l'amateurisme, en plus de remettre en question la qualité des emplois. Sans une qualité d'emploi adéquate (travail à temps plein, horaire régulier et salaire décent), les travailleurs n'accepteraient pas de s'investir dans la formation nécessaire.

La manière adéquate d'assurer cette qualité de service est d'exiger des chauffeurs une formation pertinente. Un système d'étoile n'est pas une garantie de qualité, pas plus qu'il ne peut remplacer la formation des travailleurs.

Pour une industrie professionnelle

Le professionnalisme est une caractéristique importante de la qualité d'une économie. Aujourd'hui, c'est ce professionnalisme qui est remis en question par l'arrivée d'entreprises de transport rémunéré de personnes par automobile n'ayant qu'en tête les profits faciles plutôt que les services bien rendus.

La formation renouvelée et obligatoire des chauffeurs de taxi permettrait aux services légaux et professionnels de se démarquer concrètement par leur qualité. De cette manière, l'utilisateur, perçu ici comme consommateur, n'aurait plus aucun incitatif à se tourner vers un service marginal. L'exigence de formation professionnelle est donc, selon Camo-route, la manière efficace de combattre la concurrence déloyale qui s'infiltré dans le marché. Par contre, des incitatifs sont nécessaires à ce que les chauffeurs et chauffeuses entreprennent la formation, comme exprimé précédemment, quant à la qualité des emplois. C'est l'encadrement de l'industrie qui a donné ces incitatifs jusqu'ici.

Les mécanismes réglementaires et législatifs ont été jusqu'à maintenant la forme par laquelle le soutien gouvernemental était offert afin d'assurer la qualité, la sécurité et le professionnalisme de l'industrie. Nous croyons que cette forme de soutien est toujours pertinente et qu'elle doit être améliorée. C'est une manière efficace de réduire les possibilités des entreprises hors-la-loi qui viennent affecter la crédibilité de l'industrie.

Comment le gouvernement peut-il alors tourner la situation à son avantage (et donc à l'avantage de la population)? Nous croyons que la réponse à cette question tient dans la mise en place, face aux imperfections démontrées de l'industrie, d'exigences de formation rehaussant la crédibilité des services de taxi auprès du public, de manière à faire du Québec une province mondialement reconnue pour des services de taxi de qualité hors pair.

L'instauration de normes améliorées de formation dans l'industrie est la clé de voûte de cet objectif que doit se donner le gouvernement. Afin de bien répondre aux besoins de l'industrie, les autorités administratives doivent donner, au terme de ces consultations, les moyens clairs et efficaces de déterminer les besoins de formation de la main-d'œuvre. Le gouvernement doit finalement être conscient que les défis de l'industrie ne concernent pas seulement les grandes villes mais bien toutes les régions du Québec.

Les nouveaux besoins de formation

Les changements qui frappent l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile conditionnent l'adaptation en conséquence de l'offre de formation de la main-d'œuvre. Les propos qui précèdent sur les technologies, la sécurité et le service à la clientèle dans l'industrie du taxi en sont la plus grande illustration.

Pour toute industrie, une formation adéquate de la main-d'œuvre est un socle sur lequel construire un avenir réussi. Le contraire signifie une mise sur un gain apparent de court terme qui a des conséquences néfastes à long terme sur la qualité du service, sa compétitivité, voire même son existence. Le nivellement par le bas est à exclure.

Ainsi, Camo-route recommande d'uniformiser la formation initiale des chauffeurs en instaurant une attestation d'études professionnelles (AEP), afin d'assurer une qualité adéquate de la formation sur tout le territoire du Québec. De façon à être équitable pour tous, cette attestation devrait être obligatoire pour tous les types de transport rémunéré de personnes par automobile. Les exigences de formation des chauffeurs et des chauffeuses de taxi devraient être révisées en fonction des attentes exprimées des usagers. Évidemment, pour répondre aux besoins exprimés sur le terrain, cette offre de formation initiale devrait être plus accessible dans toutes les régions du Québec.

Au-delà de la formation initiale, le perfectionnement et la formation continue sont des vecteurs puissants pour arrimer une industrie aux besoins de sa clientèle. Camo-route a déjà identifié des besoins de formation quant à l'utilisation des technologies de répartition d'appels et de système GPS, aux connaissances fiscales et aux langues. Ces besoins sont notamment motivés par les changements technologiques, par des attentes à l'égard de la courtoisie des chauffeurs et leur capacité à interagir avec la clientèle, par des besoins de sécurité et par les enjeux environnementaux. Camo-route recommande donc d'assurer une formation continue dans l'industrie du taxi qui soit orientée vers le perfectionnement du service à la clientèle, l'utilisation des nouvelles technologies, la conduite préventive et l'efficacité énergétique et les cours de langues.

Ensuite, dans le cours des affaires, la mise en place d'un programme d'évaluation des compétences serait nécessaire dans le but d'évaluer les besoins de formation de chacun et de déterminer les besoins de formation spécialisée (transport adapté, guide touristique, VIP, etc.), dans chacune des régions.

Enfin, pour assurer une qualité de service et une uniformité à la grandeur du Québec, nous recommandons que la Commission des transports du Québec soit responsable d'évaluer le dossier des chauffeurs de taxi dont le comportement est à risque et de leur imposer au besoin des conditions visant à corriger les déficiences constatées.

Recommandations à l'endroit du gouvernement du Québec

1. Réaliser une mise à jour en profondeur de la définition économique du secteur du transport routier, incluant l'industrie du taxi.
2. Mener une analyse de profession complète qui permettra de déterminer les besoins à long terme en formation de la main-d'œuvre et développer une formation continue adaptée.
3. Uniformiser la formation initiale des chauffeurs en instaurant une attestation d'études professionnelles (AEP) obligatoire pour tous les types de transport rémunéré de personnes par automobile.
4. Rendre l'offre de formation initiale en matière de transport rémunéré de personnes par automobile plus accessible dans toutes les régions du Québec.
5. Mettre en place un programme d'évaluation des compétences dans le but d'évaluer les besoins de formation de chacun et de déterminer les besoins de formation spécialisée (transport adapté, guide touristique, VIP, etc.), dans chacune des régions.
6. Assurer une formation continue dans l'industrie qui soit orientée vers le perfectionnement du service à la clientèle, l'utilisation des nouvelles technologies, la conduite préventive et l'efficacité énergétique et les cours de langues.
7. Que la Commission des transports du Québec soit responsable d'évaluer le dossier des chauffeurs de taxi dont le comportement est à risque, et de leur imposer au besoin des conditions visant à corriger les déficiences constatées.