



Mémoire du Bureau du taxi de Montréal

**Consultations particulières et auditions publiques sur le projet
de loi no 100 – Loi modifiant diverses dispositions législatives
concernant principalement les services de transport par taxi**

25 mai 2016

TABLE DES MATIÈRES

À PROPOS DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL.....	3
INTRODUCTION	4
ÉQUITÉ SOCIALE, ÉQUITÉ FISCALE.....	4
SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS ET DES CLIENTS.....	5
INNOVATION TECHNOLOGIQUE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE.....	5
UNE NOUVELLE FLEXIBILITÉ POUR UN MEILLEUR SERVICE.....	6
DE NOUVEAUX POUVOIRS POUR LES INSPECTEURS	6
UNE NORME DE SERVICE POUR TOUS	6
UNE DÉFINITION CLAIRE DU COVOITURAGE.....	7
LE CLIENT AU CŒUR DU PROJET DE LOI	7
CONCLUSION	7

À PROPOS DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

Le Bureau du taxi a été créé en 1986 et est issu d'une volonté du gouvernement du Québec de décentraliser les responsabilités reliées au contrôle de l'industrie du taxi. L'Article 13 de la *Loi concernant les services de transport par taxi* lui confère le rôle de régulateur pour le territoire de la Ville de Montréal, au même titre que le Contrôle routier pour le reste du Québec.

« Le gouvernement peut déterminer par décret les autorités municipales ou supra municipales qu'il autorise à exercer des pouvoirs de réglementation et de contrôle du transport par taxi qu'il indique [...] »
Art.13

Depuis le 1er janvier 2014, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) constitue une société para municipale de la Ville de Montréal et dispose d'un conseil d'administration dont les membres votants représentent à la fois les membres de l'industrie et l'ensemble de sa clientèle.

Le Bureau du taxi est responsable de l'application du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal ainsi que du développement de cette industrie. Il administre les examens, émet et renouvelle les permis de travail de taxis et de limousines.

Toujours à titre d'organisme régulateur, le BTM reçoit et traite les plaintes du public et de l'industrie du taxi. Enfin, il est responsable de l'implantation de la Politique sur l'industrie du taxi de la Ville de Montréal. Dans ce cadre, il détient le mandat d'améliorer les services de transport par taxi de la métropole en améliorant notamment les compétences des chauffeurs, leur sécurité ainsi que celle des usagers.

INTRODUCTION

À titre d'organisme para municipal chargé de l'encadrement de près de 60% de l'industrie du taxi de la province, le Bureau du taxi accueille favorablement la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement les services de transport par taxi*.

En plus de répondre positivement aux préoccupations que la Ville de Montréal et son Bureau du taxi avaient émises lors des consultations particulières de février dernier – c'est-à-dire la préservation de l'équité sociale et fiscale, la sécurité des chauffeurs et de leurs clients ainsi que l'amélioration du service à la clientèle – le présent projet de loi contient des dispositions qui faciliteront notamment le travail de nos inspecteurs, aussi bien dans l'encadrement de l'industrie légale du transport par taxi que dans la lutte contre le transport illégal.

Aussi, les différents ajouts concernant la qualité du service à la clientèle font écho à de nombreux éléments déjà inscrits dans la *Politique sur l'industrie du taxi* de la Ville de Montréal, rendue publique en août 2014 et bien sûr du plan d'action 2015-2017 pour son implantation.

ÉQUITÉ SOCIALE, ÉQUITÉ FISCALE

Ce sont près de 22 000 familles dont le revenu dépend de l'industrie du taxi. Les membres de l'industrie légale du transport par taxi se soumettent à une série d'exigences réglementaires : formation initiale et continue, permis de conduire de classe 4C, évaluation médicale, permis de propriétaire et/ou de chauffeur, vérification des antécédents judiciaires, inspections mécaniques, assurances commerciales, etc. Ils respectent les tarifs en vigueur et réclament les taxes gouvernementales. Bientôt, l'Agence du Revenu installera dans chaque voiture des modules d'enregistrement des ventes (MEV), éliminant ainsi toute possibilité d'évasion fiscale. Les propriétaires de taxi contractent des hypothèques afin de pouvoir acheter leur permis. Ces permis deviennent de véritables patrimoines familiaux.

Point d'atterrissage de nombreux nouveaux arrivants, l'industrie du taxi joue un rôle fondamental dans de nombreuses communautés culturelles de la métropole.

Le Bureau du taxi se réjouit de constater que cet état de fait a été reconnu par le ministre des Transports, monsieur Jacques Daoust.

Peu importe le vocabulaire utilisé pour vendre un service, la loi doit être la même pour tous, tel que l'a justement reconnu dans un jugement la Cour supérieure le 16 mai dernier. En effet, appelé à se prononcer sur la validité d'une saisie

menée par des enquêteurs de Revenu Québec, en mai 2015, au siège social de l'entreprise Uber, l'honorable Guy Cournoyer a jugé qu' « on ne peut affirmer que l'on échappe à l'application d'une loi en se fondant sur sa propre délinquance ».

SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS ET DES CLIENTS

La préoccupation du Bureau du taxi concernant la sécurité des chauffeurs et des clients a trouvé écho dans le projet de loi 100. Les services de transport par taxi constituent un élément essentiel de la mobilité de l'ensemble de la population, mais particulièrement des clientèles vulnérables dans la métropole.

Les chauffeurs, qui choisissent de faire du taxi leur métier, investissent temps, argent et énergie dans une formation. Ils se soumettent à des vérifications d'antécédents judiciaires strictes et reçoivent automatiquement des formations continues.

La direction des inspections et enquêtes effectue des inspections aléatoires des véhicules et passe ainsi en revue près des deux tiers de la flotte chaque année. En complément avec les inspections mécaniques exigées par la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ), cet encadrement garantit au citoyen que le véhicule à bord duquel il monte est en bonnes conditions.

Les véhicules de taxi de Montréal seront bientôt tous dotés de caméras de surveillance et d'ordinateurs de bord qui permettront de les géo localiser en tout temps.

Nous sommes heureux de voir que le gouvernement du Québec accorde la même importance que nous à la sécurité des travailleurs de cette industrie et à celle de leurs clients.

INNOVATION TECHNOLOGIQUE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Engagé dans une démarche de modernisation depuis 2014 avec la *Politique sur l'industrie du taxi*, le Bureau du taxi applaudit les différentes mesures liées à l'amélioration du service à la clientèle dans le présent projet de loi. Ces exigences se retrouvent d'ailleurs toutes dans le plan d'action 2015-2017 du Bureau, dont certaines sont sur le point d'être livrées.

Évaluation systématique de la qualité du service à la clientèle, implantation d'un *Code de bonne conduite* et développement d'une plateforme permettant de regrouper l'ensemble de l'offre du territoire sous une « application parapluie » : le

Bureau du taxi planche sur ces importants projets en concertation avec des experts, des partenaires, des représentants de la clientèle et bien sûr de l'industrie depuis près d'un an maintenant.

La Ville de Montréal a entendu les doléances de la clientèle et accompagne l'industrie dans une importante réforme. Déjà, des gestes concrets ont été posés : obligation du paiement électronique, code vestimentaire et ouverture des portières à la suite d'une demande de transport.

UNE NOUVELLE FLEXIBILITÉ POUR UN MEILLEUR SERVICE

L'ouverture qu'offre le projet de loi, par exemple à la modulation des tarifs en fonction de la journée ou de la période du jour, est également applaudie par le Bureau du taxi. L'industrie souhaitait depuis longtemps pouvoir bénéficier d'une telle liberté. Nous croyons que la clientèle y gagnera, tout comme l'industrie. Nous sommes d'avis qu'il faudra tout de même encadrer cette modulation de tarifs, par exemple à l'aide d'un prix plafond, afin d'éviter les dérapages et de nous assurer que le taxi demeure un moyen de transport accessible notamment pour les gens qui ne peuvent se déplacer autrement.

DE NOUVEAUX POUVOIRS POUR LES INSPECTEURS

Le Bureau du taxi est satisfait des nouveaux pouvoirs accordés à ses inspecteurs dans le présent projet de loi. Auparavant contraints d'attendre qu'un agent du Service de police de Montréal se libère pour pouvoir venir signer l'acte de saisie, les inspecteurs pourront dorénavant effectuer ces opérations de manière autonome. Cette modification aura un impact considérable sur l'efficacité et la productivité de nos équipes.

UNE NORME DE SERVICE POUR TOUS

Le Bureau du taxi abonde dans le sens du ministre dans sa volonté de s'assurer que tous les citoyens puissent avoir accès à des services de transport par taxi dans un temps raisonnable, et ce, tous les jours de la semaine.

Nous travaillons d'ailleurs en étroite collaboration avec des représentants de la clientèle à mobilité réduite aussi bien sur le conseil d'administration que dans un comité de travail chargé de se pencher sur les enjeux liés au transport adapté.

Nous sensibilisons toutefois le gouvernement à l'importance de valider les meilleures conditions d'implantation pour ce type de norme, afin de nous assurer

qu'elle soit à la fois applicable et appliquée. Nous offrons toute notre collaboration au ministre sur ce dossier.

UNE DÉFINITION CLAIRE DU COVOITURAGE

La précision de ce qui est considéré comme du covoiturage versus du transport par taxi est grandement appréciée. Si la *Loi sur le transport par taxi* était implicite à cet égard, le projet de loi vient clairement expliquer que le « covoiturage commercial » est une notion absurde qui n'existe tout simplement pas. Le transport de personnes, du moment où il est rémunéré avec profit, ne peut en aucun cas être considéré comme du covoiturage.

LE CLIENT AU CŒUR DU PROJET DE LOI

Quoi qu'on en dise, le Bureau du taxi est convaincu que ce présent projet de loi sert d'abord les citoyens. En plus de garantir l'équité fiscale et le respect des travailleurs, il contient des nouveautés qui vont achever de transformer l'offre de services de transport par taxi au Québec.

Il ne faut pas oublier que les intermédiaires offrent presque tous aujourd'hui des applications mobiles qui n'ont rien à envier à la concurrence illégale. Avec l'obligation d'offrir aux clients la possibilité d'évaluer le service et la possibilité de moduler les tarifs, mais tout en conservant des exigences strictes pour les chauffeurs et leurs véhicules, le projet de loi 100 offre le meilleur des deux mondes.

CONCLUSION

Auparavant uniquement mandaté à effectuer l'encadrement réglementaire de l'industrie du taxi de la métropole, le Bureau du taxi travaille depuis deux ans au développement de l'industrie. Le plan d'action 2015-2017 va bon train et déjà, les usagers du taxi de Montréal perçoivent une différence.

À partir de juin, des clients-mystères évalueront le service offert par nos chauffeurs et dès la prochaine rentrée, de nouveaux contenus de formation continue – mieux adaptés aux besoins d'aujourd'hui – leur seront offerts. D'ici la fin de l'année, le Bureau du taxi aura développé une plateforme de type « Taxi Mtl », qui permettra aux citoyens et aux visiteurs d'accéder à l'offre globale de transport par taxi à Montréal.

Le Bureau du taxi a été à même de constater - par exemple à travers le projet pilote d'électrification de taxis qui a cours présentement - que l'innovation technologique est tout à fait conciliable avec le respect des lois en vigueur.

Les entreprises qui le souhaitent peuvent tout à fait innover dans le cadre de la *Loi* au Québec. Nous nous réjouissons de constater que le gouvernement du Québec est conscient de tous les efforts qui sont actuellement déployés, et nous lui assurons notre entière collaboration.