



ASSOCIATION DES TAXIS  
des Régions du Québec

## **Mémoire de l'Association des taxis des régions du Québec**

présenté à la Commission des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de Loi n° 17, Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile.

# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| Présentation de l'ATRQ.....  | 3  |
| L'éventail de services du taxi en région.....  | 4  |
| L'article premier.....   | 7  |
| Le bris du pacte social : la perte de couverture<br>et les territoires de desserte ..... | 9  |
| La profession de chauffeur de taxi.....  | 13 |
| Contrats publics .....   | 16 |
| Les enjeux de formation, de recrutement et de sécurité.....                              | 20 |
| Pour une indemnité juste et équitable.....   | 24 |
| Solutions.....   | 25 |
| Conclusions.....   | 28 |
| Résumé des recommandations .....   | 31 |
| Annexe 1 – Mémoire de Tremblant (Note 1) .....   | 32 |
| Annexe 2 – Données statistiques de Laval (Note 7) .....                                  | 49 |

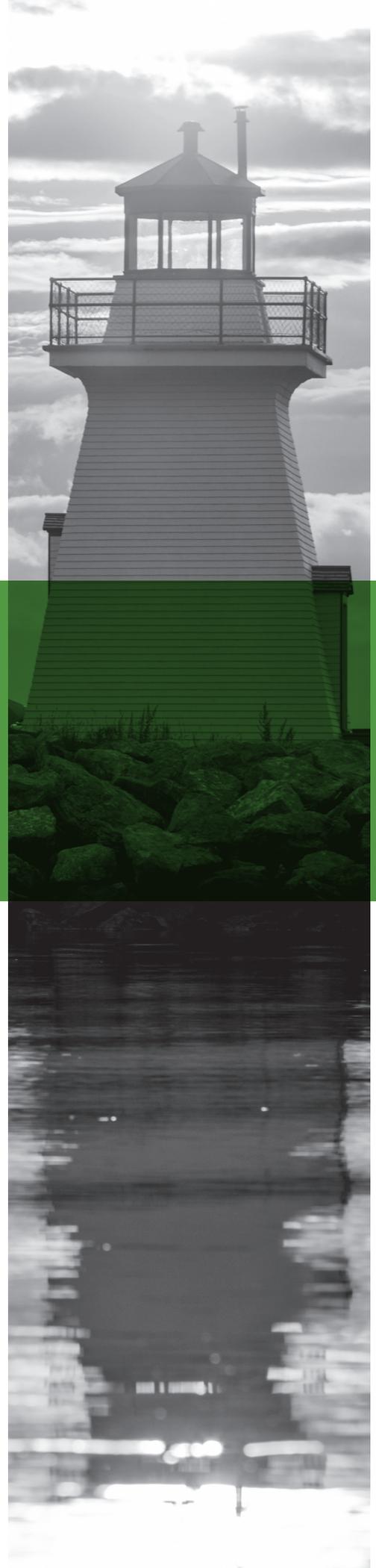
# PRÉSENTATION DE



ASSOCIATION DES TAXIS  
des Régions du Québec

L'Association des taxis des régions du Québec (ci-après « l'ATRQ ») est un regroupement d'intermédiaires et de propriétaires de permis de taxi opérant en région. Le territoire de couverture des membres de l'ATRQ comporte tant des régions urbaines de grandes tailles, de moyennes tailles mais également des municipalités rurales de plus petites tailles.

|                          |                      |                 |
|--------------------------|----------------------|-----------------|
| Vaudreuil                | Alma                 | Saint-Hyacinthe |
| Côteau-du-lac            | Matane               | Laval           |
| Rigaud                   | Sainte-Thérèse       | Hull            |
| Trois-Rivières           | Magog                | Saint-Eustache  |
| Sept-Îles                | Shawinigan           | Terrebonne      |
| Prévost                  | Drummondville        | Sherbrooke      |
| Saint-Lin                | Rivière-du-Loup      | Jonquière       |
| Sainte-Anne-des-Plaines  | Granby               | La Baie         |
| Gaspé                    | Rimouski             | Chicoutimi      |
| Hâvre-St-Pierre          | Saint-Jérôme         | Mirabel         |
| Chandler                 | Coaticook            |                 |
| Mont Tremblant           | Saint-Anne-des-Monts |                 |
| Mont-Laurier             | Farnham              |                 |
| Salaberry-de-Valleyfield | Saint-Césaire        |                 |





# L'ÉVENTAIL DE SERVICES DU TAXI EN RÉGION

---

Le taxi en région est bien différent de celui des grands centres urbains.

En effet, il s'agit souvent du dernier recours pour des personnes vulnérables ou en perte d'autonomie. Il est également la seule alternative viable au transport en commun en l'absence de celui-ci ou encore, le premier ou le dernier cinquante (50) kilomètres afin de rejoindre les transports interrégionaux.

04



Au fil des ans, le taxi s'est également forgé une place importante auprès des opérateurs du transport en commun, notamment dans la mise en place de taxibus comme en font foi les projets pilotes qui ont mené à l'élargissement du taxibus dans plusieurs régions du Québec, mais qui a débuté à Rimouski en 1993.

L'appellation taxibus est maintenant le nom couramment utilisé pour désigner ce qui n'était, à l'origine, qu'une expérience pilote et qui devait devenir, au fil des ans, le service de transport collectif type dans les petites et moyennes villes du Québec.

De plus, le transport médical, tant des usagers, de certains prélèvements, que

du personnel, fait également partie de la gamme des services offerts par les sociétés de taxi en région, tout comme en fait partie le transport de colis.

Il ne faut pas négliger également l'adaptation de certains véhicules pour le transport adapté et la desserte de cette clientèle particulièrement vulnérable.

D'ailleurs, les statistiques de la Société de transport de Laval et de la coop Laval sont éloquentes sur l'efficacité du recours aux taxis dans le transport adapté. Ainsi, la Société de transport de Laval a effectué l'an dernier 522 015 déplacements en véhicules adaptés et en taxis. De ce chiffre, 63% ont été effectués par l'entremise du taxi soit



328 870 déplacements tout en maintenant un taux de ponctualité de 94% soit au-delà du taux de ponctualité de la STL pour l'ensemble de son service qui se chiffre à 89,6%<sup>1</sup>.

Les taxis en région effectuent également le raccompagnement des personnes ayant des facultés affaiblies, services dispensés dans une perspective nettement d'intérêt public.

Le taxi en région c'est aussi un moteur de développement économique pour les autres entreprises, lequel permet également de briser l'isolement que

le vaste territoire québécois engendre inévitablement pour certains.

Nous pouvons donc dire qu'il s'agit, avant tout, d'un service public indispensable et que l'industrie du taxi est un acteur important dans le monde du transport tant individuel que collectif. Le taxi est devenu, au fil des ans, un service essentiel.

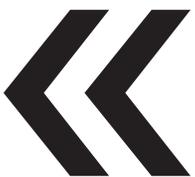
Cette place enviable du taxi est notamment due à sa complémentarité aux autres modes de transport, mais également à sa disponibilité 24 heures par jour, 365 jours par année.

---

<sup>1</sup> <https://www.stl.laval.qc.ca/fr/transport-adapte/engagement-qualite-stl/> et <https://www.stl.laval.qc.ca/fr/a-propos-de-la-stl/en-bref/>

# L'ARTICLE PREMIER

Si l'article 1 de l'actuelle *Loi concernant les services de transport par taxi* se lit comme suit :



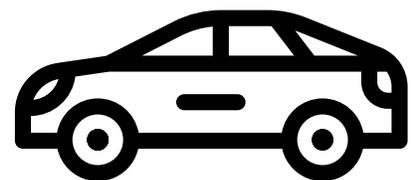
« La présente loi établit les règles applicables aux services de transport par taxi, y compris ceux de limousine et de limousine de grand luxe, afin **d'accroître la sécurité des usagers, d'améliorer la qualité des services offerts, d'assurer une gestion de l'offre de services de transport par taxi qui tient compte des besoins de la population** et d'établir certaines règles particulières applicables aux activités des intermédiaires en services de transport par taxi. »

# 07

---

L'ATRQ est aujourd'hui inquiète de constater que le projet de Loi, en son nouvel article premier, évince la notion de qualité des services offerts et l'assurance d'une gestion de l'offre de services de transports par taxi qui tiennent compte des besoins de la population. Il est tout aussi surprenant que la notion d'équité mise de l'avant par ce nouvel article premier ne prévoit pas la pérennité de l'industrie du taxi.

Si la volonté du gouvernement est de mettre au cœur de la réforme de l'industrie du taxi le client, le maintien d'une offre de services qui tienne compte des besoins de la population est essentiel et le maintien d'une professionnalisation de l'industrie est la clé du succès.



A close-up photograph of a classic taxi sign. The sign is rectangular and features the word "TAXI" in large, bold, black, sans-serif capital letters. The sign is mounted on a metal frame, and the background is slightly blurred, showing the interior of the taxi.

08



# LE BRIS DU PACTE SOCIAL :

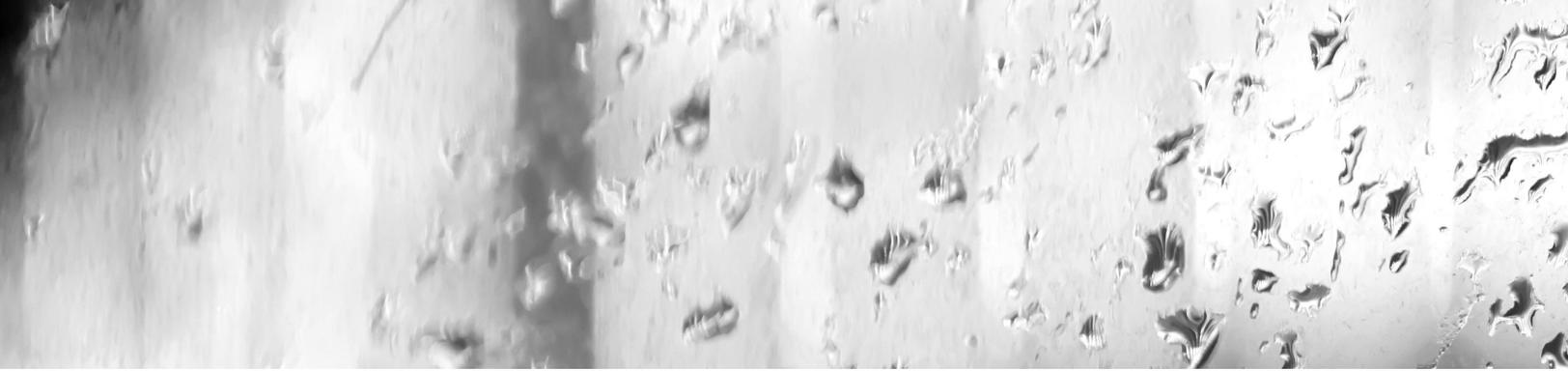
## LA PERTE DE COUVERTURE ET LES TERRITOIRES DE DESSERTE

---

L'actuelle prémisse de base du service offert aux usagers repose sur le principe d'accessibilité au service en continu sur l'ensemble du territoire. Cette prémisse était rendue possible par l'entremise des engagements souscrits par les titulaires de permis devant la Commission des transports du Québec (CTQ). Cet engagement prévoyait, entre autres, l'obligation pour les titulaires de permis de répondre à la demande des usagers en continu. Il s'agit là d'un véritable pacte social auquel adhère l'industrie du taxi mais que le gouvernement veut briser.

**Ce faisant le gouvernement  
laisse tomber l'utilisateur.**

# 09



L'ATRQ s'inquiète de l'abolition des agglomérations et son corollaire, l'absence de garantie d'une couverture 24 heures sur 24 heures et 7 jours sur 7 jours.

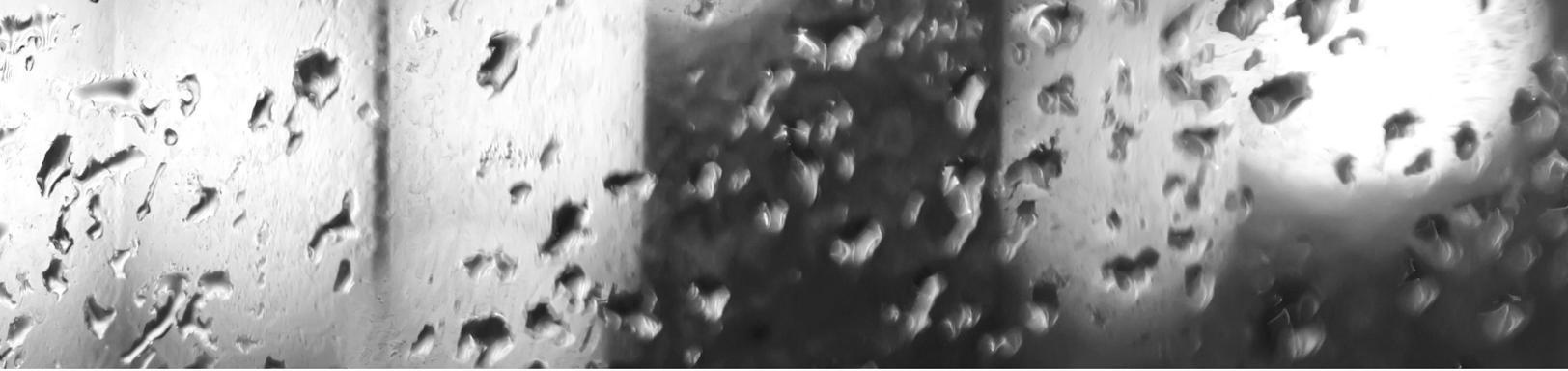
En effet, le projet de Loi, en mettant fin au contrôle de la CTQ sur l'émission des permis et en faisant disparaître les agglomérations, a pour conséquence de faire disparaître la garantie qui était demandée aux titulaires de permis d'avoir un service de couverture 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7 jours et 365 jours par année sur l'ensemble du territoire de l'agglomération.

Cette perte de contrôle d'effectifs aura pour effet de faire en sorte que des territoires, pour lesquels la rentabilité n'était pas nécessairement au rendez-vous, soient

moins bien desservis ou pire encore, auront une absence complète de couverture et ce, bien au-delà des périodes creuses.

Ceci est d'autant plus vrai que l'ouverture du marché n'aura pas pour effet de créer une offre supplémentaire dans les territoires qui étaient moins rentables, voire déficitaires.

Toutes les études sérieuses sur la déréglementation, notamment aux États-Unis, ont démontré que la déréglementation et l'ouverture des marchés ont mené à un accroissement de l'offre de services dans les territoires qui étaient déjà bien desservis et très peu d'accroissement dans les territoires qui ne l'étaient pas.



Par conséquent, l'offre se verra augmenter dans les territoires des villes-centres, plus particulièrement dans les centres-villes de celles-ci et selon les territoires de couverture des aéroports, notamment, où la rentabilité est manifestement au rendez-vous. Par contre, les usagers des territoires moins rentables verront une diminution de la qualité du service.

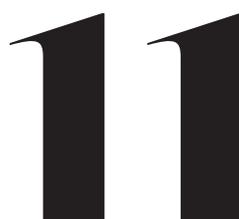
Le cri du cœur d'une propriétaire de permis de taxi dans le secteur de Mont-Tremblant est un témoignage éloquent des conséquences dramatiques qu'aura inévitablement le projet de Loi 17 sur la desserte d'un territoire donné dès lors que de nouveaux acteurs viendront capter la part de profits des chauffeurs professionnels en temps de grande affluence, tout en laissant

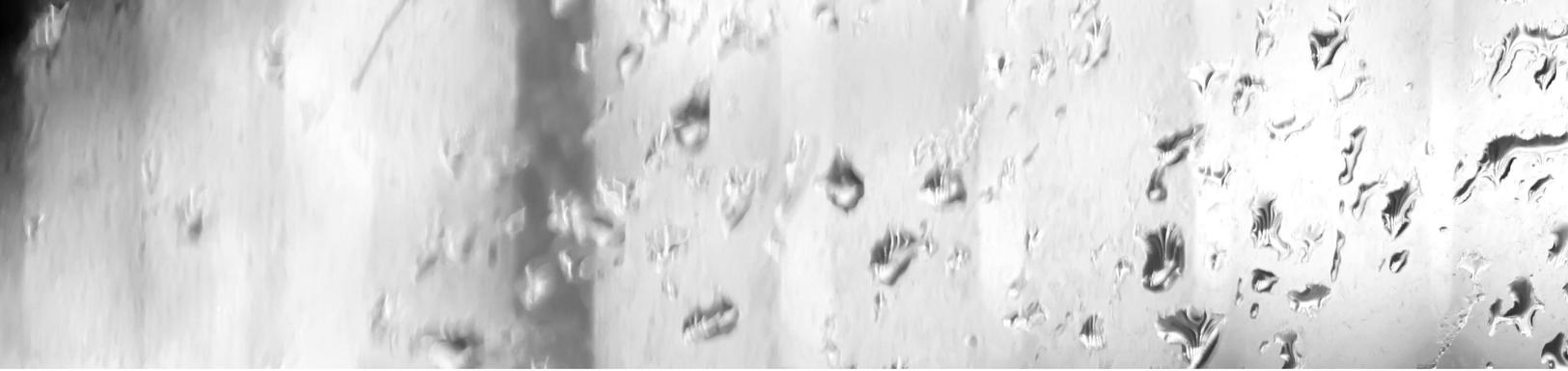
le soin aux chauffeurs professionnels d'assumer seuls la desserte du territoire en périodes creuses.<sup>2</sup>

Cette situation aura nécessairement pour conséquence de briser l'équilibre déjà bien fragile entre la rentabilité du service et le souci de desservir toute la clientèle sur l'ensemble d'un territoire donné, souvent très vaste en région.

Bien heureux celui qui peut prétendre connaître l'impact du projet de Loi et de l'ouverture des marchés sur un secteur aussi petit que la municipalité de St-René de Matane, un mardi soir.

**Par conséquent, l'ATRQ demande au gouvernement de mettre en place**





**une véritable étude d'impacts avant d'aller de l'avant avec l'abolition des agglomérations.**

L'ATRQ s'inquiète également quant à la perte de compétence de la CTQ sur la notion d'engagement de couverture des territoires et des capacités matérielles et financières des titulaires de permis d'offrir le service sur une base continue.

**Certes l'obligation d'offrir un service sur une base 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7 jours est contraignante,**

**mais doit être maintenue pour éviter une perte de couverture des clientèles les plus vulnérables.**

**L'industrie du taxi, en région, est prête à cet engagement et à maintenir le pacte social, dans la mesure où un corollaire est fait avec certaines autres dispositions du projet de Loi, notamment quant à une certaine gestion de l'offre et aux contrats publics.**



<sup>2</sup> Document préparé par madame Johanne Labrosse sur l'impact du PL 17. Voir Annexe 1.



# LA PROFESSION DE CHAUFFEUR DE TAXI

---

Le métier de chauffeur de taxi est bien plus qu'un passe-temps ou une façon d'arrondir les fins de mois pour les acteurs de l'industrie. Cela est d'autant plus vrai en région où le chauffeur accompagne des personnes seules à leurs rendez-vous médicaux ou les aide à faire leur épicerie.

13



Le gouvernement doit reconnaître la spécificité de cette profession et faire une distinction dans la loi entre l'offre de services en continu par le chauffeur professionnel et celui qui décide de se joindre à cette industrie sur une base temporaire ou occasionnelle.

**Le gouvernement doit reconnaître et maintenir dans la Loi la notion de chauffeur professionnel de taxi. Si le ministre veut mettre en place un système parallèle de chauffeur occasionnel, il doit le faire dans un régime distinct qui comporte ses propres règles mais en s'assurant d'abord et avant tout à ce que cela n'ait pas pour effet de mettre en péril la pérennité du**

**statut de chauffeur professionnel de taxi et la capacité pour ce dernier de gagner adéquatement sa vie.**

**Ce n'est pas en diminuant le salaire des chauffeurs de taxi que le gouvernement remplira sa promesse de rattraper le niveau de richesse de nos voisins.<sup>3</sup>**

En ce sens, l'ATRQ souhaite que l'éventuel cadre légal maintienne l'existence d'une plaque d'immatriculation distinctive pour le chauffeur professionnel qui est actuellement titulaire d'un permis et qui prend l'engagement de s'associer à un système de transport qui prendra, à son tour,



l'engagement de desservir en continu la population. Il en va de même de la classe 4C, laquelle était pour l'utilisateur un gage de professionnalisme, de qualité du service et de compétence.

Le ministre a fait grand bruit pour dire que l'abolition de l'immatriculation particulière et l'abandon de la classe 4C constituaient des avantages certains pour les chauffeurs.

Or, l'ATRQ lui répond que les chauffeurs craignent que cela se fasse au détriment de la sécurité des usagers. Si le ministre indique qu'il en coûtera un prix moindre

aux chauffeurs, il semble avoir perdu de vue que les coûts de l'immatriculation et du permis de conduire sont fixés par décret du gouvernement. Rien ne lui empêche de niveler les coûts de l'immatriculation avec ceux d'un véhicule de promenade ou encore du permis de conduire de la classe 4C avec ceux de la classe 5.

**L'ATRQ demande que soient maintenus l'immatriculation T et le permis de classe 4C.**

---

<sup>3</sup> Programme de la CAQ : <https://coalitionavenirquebec.org/fr/blog/enjeux/economie/>



# CONTRATS PUBLICS

---

Le projet de Loi voudrait ouvrir les contrats publics à l'ensemble des acteurs du service du taxi, y compris les nouveaux joueurs qui sont, en fait et selon leurs propres dires, des compagnies de services technologiques, plus que des opérateurs d'un système de taxi.

# 16



**« En premier lieu, dans le cadre des considérations réglementaires, le covoiturage urbain doit être traité comme un modèle de transport distinct des services traditionnels des taxis.<sup>4</sup>»**

**L'ATRQ s'inquiète aujourd'hui de constater que les contrats publics, jusqu'alors réservés à l'industrie du taxi, pourront être ouverts à tous.**

L'ATRQ s'inquiète d'autant plus qu'aucune mesure ne soit prise afin de s'assurer de la qualification des répondants, de leurs capacités à livrer le

service sur une période continue ni même de fournir un engagement de leur part à le faire de façon professionnelle.

Il faut comprendre que, tout particulièrement pour l'industrie du taxi en région, les contrats publics sont souvent la différence entre être capable de générer un profit et être à perte.

En effet, dans la plupart des territoires en région, la dispense d'un service 24 heures sur 24 heures et 7 jours sur 7 jour entraîne des pertes nettes pour l'adjudicataire. Or, les contrats publics qu'il peut exécuter

<sup>4</sup> Mémoire de Uber Québec dans le cadre de la consultations particulières et auditions publiques sur le document d'information sur le transport rémunéré de personnes par automobile  
[http://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.BLL.DocumentGenerique\\_111373&process=Default&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vlv9rjjj7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz](http://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.BLL.DocumentGenerique_111373&process=Default&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vlv9rjjj7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz)



en parallèle lui assurent une certaine rentabilité permettant de compenser ces pertes et de le maintenir en affaires.

C'est par ce fragile équilibre que le maintien de la garantie de service à l'égard d'une clientèle particulièrement vulnérable peut être assurée.

L'ATRQ soumet que par l'effet du projet de Loi tel que déposé, cet équilibre est compromis.

En effet, la perte de l'exclusivité des contrats publics aurait pour effet de forcer

les répondants à ne plus offrir le service 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7 jours, ayant pour conséquence une diminution de l'offre de service à l'égard du client, supposément au cœur de la réforme proposée.

Qui plus est, certains de ces contrats publics exigent la présence de véhicules adaptés. Bien que le Ministère ait mis en place de nombreux programmes dans les dernières années, pour l'acquisition de véhicules adaptés, il y a fort à parier que les chauffeurs, qui ne le feront que sur une base temporaire et non de façon professionnelle, ne seront



pas tentés d'acquérir des véhicules adaptés afin de remplir ces conditions supplémentaires. Il n'en demeure pas moins que c'est encore une fois la clientèle la plus vulnérable qui sera prise en otage par ces dispositions.

La stabilité que requiert les contrats publics ne peut être mise en péril par une ouverture à tous. Sans compter l'ajout d'un fardeau sur les autorités publiques qui devront maintenant composer avec une multitude de petits joueurs dont le projet de Loi ne demande que peu de qualification professionnelle, l'absence

d'assurance commerciale et un niveau de sécurité beaucoup plus bas.

Dans le cas du transport adapté, c'est la sécurité des usagers qui est mise en péril.

L'ATRQ est entièrement d'accord avec le commentaire suivant de Rosanne Couture, directrice générale de l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ) :

«Tout le système qui a été bâti depuis des décennies pour favoriser le transport adapté, tout ça est anéanti».<sup>5</sup>



<sup>5</sup> <https://www.lesoleil.com/actualites/reforme-de-lindustrie-du-taxi-un-recul-ou-une-avancee-c631e1bfb414ac436f3abbf975b9db5a>



# LES ENJEUX

## DE FORMATION, DE RECRUTEMENT ET DE SÉCURITÉ



L'un des enjeux actuels et important  
pour les compagnies de taxi réside  
dans la problématique liée au  
recrutement des chauffeurs.

20



En région, les enjeux de formation à distance sont constants. Rien dans le projet de Loi actuel ne semble permettre la formation à distance. À titre d'exemple, un chauffeur de taxi de Gaspé doit suivre sa formation à Rimouski, laquelle n'est pas offerte de façon continue tout au long de l'année, de sorte qu'il peut parfois y avoir un délai d'un mois et demi à deux mois avant que la formation ne puisse être dispensée à ces chauffeurs de taxi.

L'ATRQ considère qu'il y aurait lieu de s'assurer qu'une formation en ligne puisse être dispensée et ainsi répondre aux exigences des répondants en régions éloignées.

L'autre problème de recrutement de la main-d'œuvre pour agir à titre de chauffeur professionnel, réside dans le fait qu'en régions éloignées, les activités saisonnières

ont pour effet de forcer certains travailleurs à demander des prestations d'assurance-emploi. L'autre bassin d'emploi réside dans les personnes retraitées des métiers traditionnels qui eux ont accès à des rentes et au supplément de revenus garantis. Le nombre d'heures que doit travailler un chauffeur d'une compagnie assujettie à un horaire 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7 jours a souvent comme conséquence de faire diminuer les prestations d'assurance-emploi ainsi versées ou encore de faire exploser les plafonds du supplément de revenus garantis.

Par contre, un travailleur qui offre des services de façon occasionnelle n'aurait pas cette contrainte, de sorte qu'il sera de moins en moins attrayant pour les chauffeurs désireux de maintenir leurs assurances-

emplois ou encore leurs suppléments de revenus garantis, de se tourner vers le taxi traditionnel. Il sera plus avantageux pour eux d'utiliser d'autres plates-formes.

**Rappelons que le gouvernement s'est engagé à prendre des mesures pour favoriser le maintien des travailleurs âgés en emploi le plus longtemps possible pour pallier la pénurie de main-d'œuvre particulièrement criante en région.**

**L'ATRQ demande au gouvernement de passer de la parole aux actes en mettant en place des incitatifs fiscaux en ce sens.<sup>6</sup>**

**L'ATRQ salue certaines des modifications aux règles de formation. Toutefois, elle considère que le gouvernement pourrait aller encore plus loin dans l'offre de formation en ligne et plus particulièrement afin de satisfaire aux besoins des régions éloignées.**

Le ministre dit avoir placé l'utilisateur au centre de la réforme du système actuel alors que paradoxalement, tout l'aspect sécuritaire du taxi est évincé de la loi. Que ce soit la vérification mécanique des véhicules qui serait à toute fin pratique laissée au bon vouloir du chauffeur, l'absence d'examen médical, la disparition de l'obligation du lanternon et de l'appartenance claire et identifiée à un intermédiaire.





Tout en espérant qu'une telle situation ne se produise jamais, qu'advierait-il d'une personne agressée sexuellement dans un transport qui voudrait dénoncer son agresseur, elle dirait il me semble que c'était un conducteur d'une *Honda civic* peut-être grise charcoal, noire ou peut-être bleue ?

La présence d'un véhicule taxi bien identifié constitue aussi un îlot de sécurité pour tout citoyen dans le besoin. Il s'agit certainement d'un atout dans une perspective de service et de protection du public, tout particulièrement dans un contexte de desserte 24/7.

Ne serait-il pas plus sécuritaire de maintenir l'obligation d'identification d'un taxi avec une plaque T, une identification pochette bien visible, un numéro de lanternon et l'assurance qu'il s'agit d'un chauffeur professionnel ? Poser la question c'est y répondre.

En terminant sur ce volet, l'ATRQ salue les initiatives en matière de vérification des antécédents judiciaires, qui permettront aux opérateurs en région d'obtenir plus rapidement une telle vérification, ce qui devrait permettre de mettre les chauffeurs plus rapidement sur la route lors de besoins additionnels à combler.



<sup>6</sup> Programme de la CAQ : <https://coalitionavenirquebec.org/fr/blog/enjeux/economie/>



# POUR UNE INDEMNITÉ JUSTE ET ÉQUITABLE

---

En terminant, sur les irritants du projet de Loi, comme bien d'autres intervenants au préalable vous l'ont déjà mentionné, l'ATRQ est inquiète de voir le gouvernement proposer l'abolition du système de permis sans qu'une indemnité juste et équitable, basée sur les valeurs de permis en 2014. Elle considère que les propositions actuellement sur la table sont nettement insuffisantes.

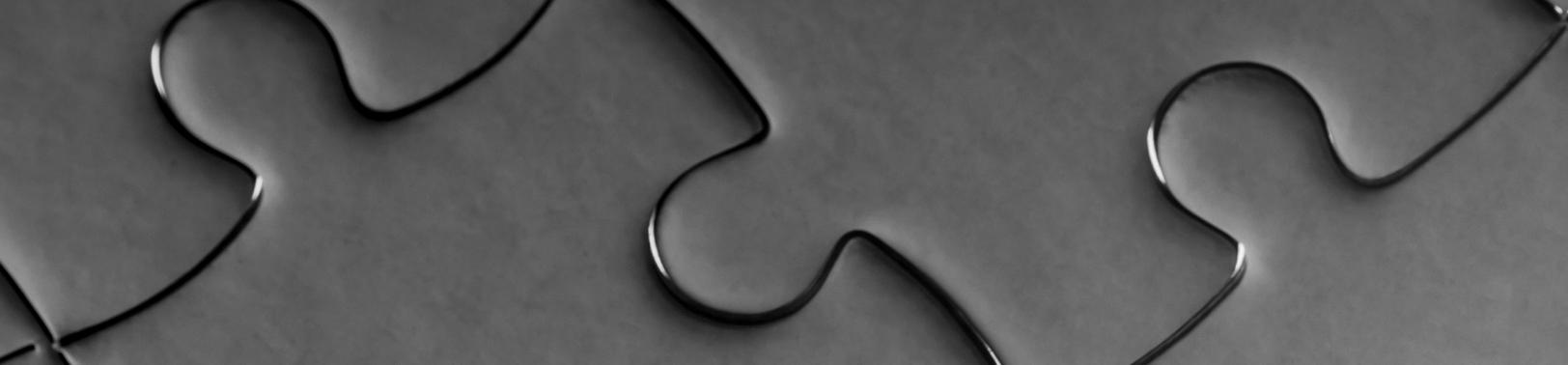
21

# SOLUTIONS



L'ATRQ propose de mettre sur la glace la disparition de certaines agglomérations tant et aussi longtemps qu'une étude d'impacts sur la clientèle ne sera pas réalisée. Si le Ministre veut passer de la parole aux actes et mettre au centre de cette réforme le client, il se doit de procéder d'abord et avant tout à une étude d'impacts afin d'éviter que celui-ci soit pris en otage et qu'il voit la couverture de services se dégrader en région.





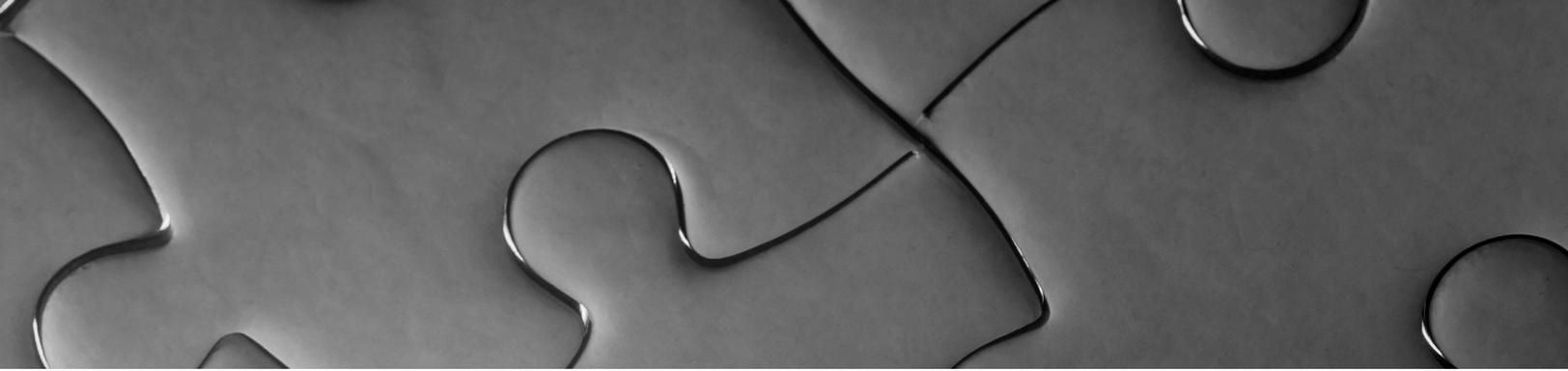
Certains pourraient être tentés de prétendre que la dégradation de la couverture pourra être compensée par la tarification dynamique. Si tel est le cas, ce ne sera qu'au profit d'une explosion des prix des courses. Certes, le client n'en sortirait pas gagnant, sans compter qu'il s'agirait dès lors d'une problématique d'accessibilité aux services pour les clientèles les plus vulnérables, lesquelles ne sont pas prises en compte dans le présent projet de Loi.

**Par conséquent, au terme de cette consultation, l'ATRQ demande le maintien des agglomérations dans les régions dans lesquelles les répondants offriraient une garantie de desserte 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7 jours en échange de quoi les contrats publics disponibles sur ces territoires seraient réservés à ceux et celles s'engageant**

**au maintien d'une telle offre de service 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7 jours.**

Cet engagement de desserte démontre le souci de l'industrie du taxi professionnel de continuer à être un acteur clé des régions, en assurant un service d'intérêt public au profit d'une population particulièrement vulnérable.

**L'ATRQ propose également que les actuels territoires soient maintenus, que les intermédiaires et chauffeurs d'un territoire donné au moment de l'adoption de la Loi soient les seuls autorisés à exercer sur ce territoire et qu'advenant qu'un nouveau joueur veuille desservir ce territoire, qu'il soit obligé de démontrer à la CTQ que la demande excède l'offre, que**



**ce soit de façon permanente ou de manière occasionnelle. Il devra de plus démontrer que l'accroissement de l'offre permette d'assurer la pérennité du service déjà existant. Il serait alors autorisé par la CTQ à offrir le service sur ce territoire pour combler la demande additionnelle.**

Il s'agit, à notre sens, d'une proposition de compromis qui a le mérite d'éviter l'explosion de l'offre dans des marchés déjà saturés et la perte de revenus envisagés par les chauffeurs actuels.

Les chauffeurs ne sont pas contre l'ajout de services pour combler la demande lorsque nécessaire. Ainsi, à la sortie d'une partie du Rocket de Laval à la place Bell, un chauffeur alors dans le secteur Cartierville pourrait

se déplacer sur le territoire de Laval pour répondre à la demande momentanée sans compromettre pour autant le gagne-pain d'un chauffeur de Laval.

L'exigence de démonstration que la nouvelle offre de services répond à une demande nous paraît saine et permet une concurrence juste qui assurerait que tous puissent y trouver leurs comptes. L'utilisateur trouverait réponse à un besoin dans un marché en saine concurrence, le chauffeur actuel serait pour sa part assuré que sa capacité à gagner sa vie adéquatement ne serait pas mise en péril par la venue de nouveaux joueurs. Le nouveau joueur quant à lui s'assurerait également que son plan d'affaires répond à une demande et qu'il n'a pas à recourir à des mesures de *dumping* pour s'implanter.



# CONCLUSIONS

---

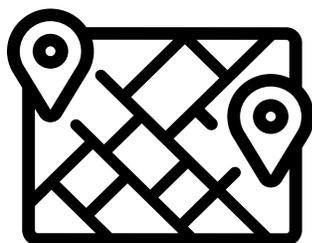
Au cours des dernières années, l'industrie du taxi a mis en place plusieurs initiatives d'électrification des transports. Elle n'a pas attendu la venue d'Uber ou de Eva pour se tourner vers les nouvelles technologies. Que ce soit par le développement d'outils technologiques tels les services de répartition automatisée ou même la mise en service d'application pour téléphone intelligent qui donne déjà une estimation du prix d'une course ou encore le délai avant l'arrivée du véhicule pour la prise en charge<sup>7</sup>.

D'ailleurs, l'une de ces technologies est le fruit d'une entreprise québécoise qui offre des services à plus de 3500 véhicules taxis au Québec. Fraxion communications<sup>8</sup> a développé un système intégré aux véhicules taxis qui permet un contrôle en temps réel du positionnement GPS des véhicules qui en sont équipés, la répartition automatisée sans recours aux ondes radio, une meilleure gestion des postes d'attente et des zones de dessertes.

L'ATRQ considère que l'industrie du taxi est en pleine modernisation, elle est toutefois freinée par le cadre législatif et réglementaire actuel. L'ATRQ ne croit pas qu'il faille remettre en question toute une industrie pour arriver à un objectif de modernisation déjà en cours.

<sup>7</sup> Document industrie du taxi – Coop du taxi Laval avril 2019 (annexe 2)

<sup>8</sup> <https://www.fraxion.com/index.php?page=voitures>





ASSOCIATION DES TAXIS  
des Régions du Québec

30

# RÉSUMÉ

## DES RECOMMANDATIONS

- ▶ L'ATRQ demande au gouvernement de mettre en place une véritable étude d'impacts avant d'aller de l'avant avec l'abolition des agglomérations.
  - ▶ L'ATRQ demande à ce que le gouvernement reconnaisse et maintienne dans la Loi la notion de chauffeur professionnel de taxi.
  - ▶ L'ATRQ demande le maintien des agglomérations en région dans lesquelles les répondants offriraient une garantie de desserte 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7 jours en échange de quoi les contrats publics disponibles sur ces territoires seraient réservés à ceux et celles s'engageant au maintien d'une telle garantie de desserte.
  - ▶ L'ATRQ demande à ce que les actuels territoires soient maintenus, que les intermédiaires et chauffeurs d'un territoire donné au moment de l'adoption de la Loi soient les seuls autorisés à exercer sur ce territoire et qu'advenant qu'un autre prestataire de services veuille desservir ce territoire, qu'il soit obligé de démontrer à la CTQ que :
    - 1 - La demande excède l'offre, que ce soit de façon permanente ou de manière occasionnelle;
    - 2 - l'accroissement de l'offre permettra d'assurer la pérennité du service déjà existant;
- Si l'ensemble de ces conditions sont remplies, la CTQ pourrait alors autoriser une telle desserte pour combler le besoin ainsi démontré sur le territoire donné.
- ▶ L'ATRQ demande à ce que l'exclusivité des contrats publics soient maintenus en faveur des chauffeurs de taxi professionnels.
  - ▶ L'ATRQ demande à ce que le gouvernement s'assure que la formation obligatoire soit aussi disponible en ligne.
  - ▶ L'ATRQ demande que soient maintenus l'immatriculation T et le permis de classe 4C.
  - ▶ L'ATRQ exige que si le gouvernement va de l'avant avec l'expropriation des permis de taxi, qu'il verse au préalable une indemnité juste et équitable basé sur les valeurs de permis en 2014.



# ANNEXE 1





**PROJET DE LOI 17**

***Taxi Local de Mont-Tremblant  
Agglomération de Mt-Tremblant***

***Préparé par :  
Johanne Labrosse, propriétaire de 4 permis de taxi annuels et renouvelables  
et de 4 permis à terme, 5 ans***

---

## **INTRODUCTION :**

Le Ministère a déposé à la fin du mois de mars 2019, le Projet de Loi 17 pour adoption en juin 2019. Ce projet de Loi précise l'abolition des quotas de permis, l'abolition des agglomérations et l'abolition des permis de propriétaire de taxi; ceux-là mêmes qui ont toujours été du capital, selon le Ministère.

Les buts visés, entre autres, seraient :

1. De permettre à toutes les entreprises de transport de personnes du Québec d'être autorisées légalement à prendre en charge et à transporter vers leur destination des clients qui ne sont pas nécessairement dans leur agglomération;
2. D'offrir aux clients la possibilité de choisir son transporteur, ainsi que le mode utilisé pour le demander;
3. De permettre aux chauffeurs de ne plus avoir à déboursier pour la location de leur véhicule pour ainsi, augmenter leur profit.
4. De permettre à tous les concurrents de transporter des clients sans permis, en abolissant les permis de propriétaire

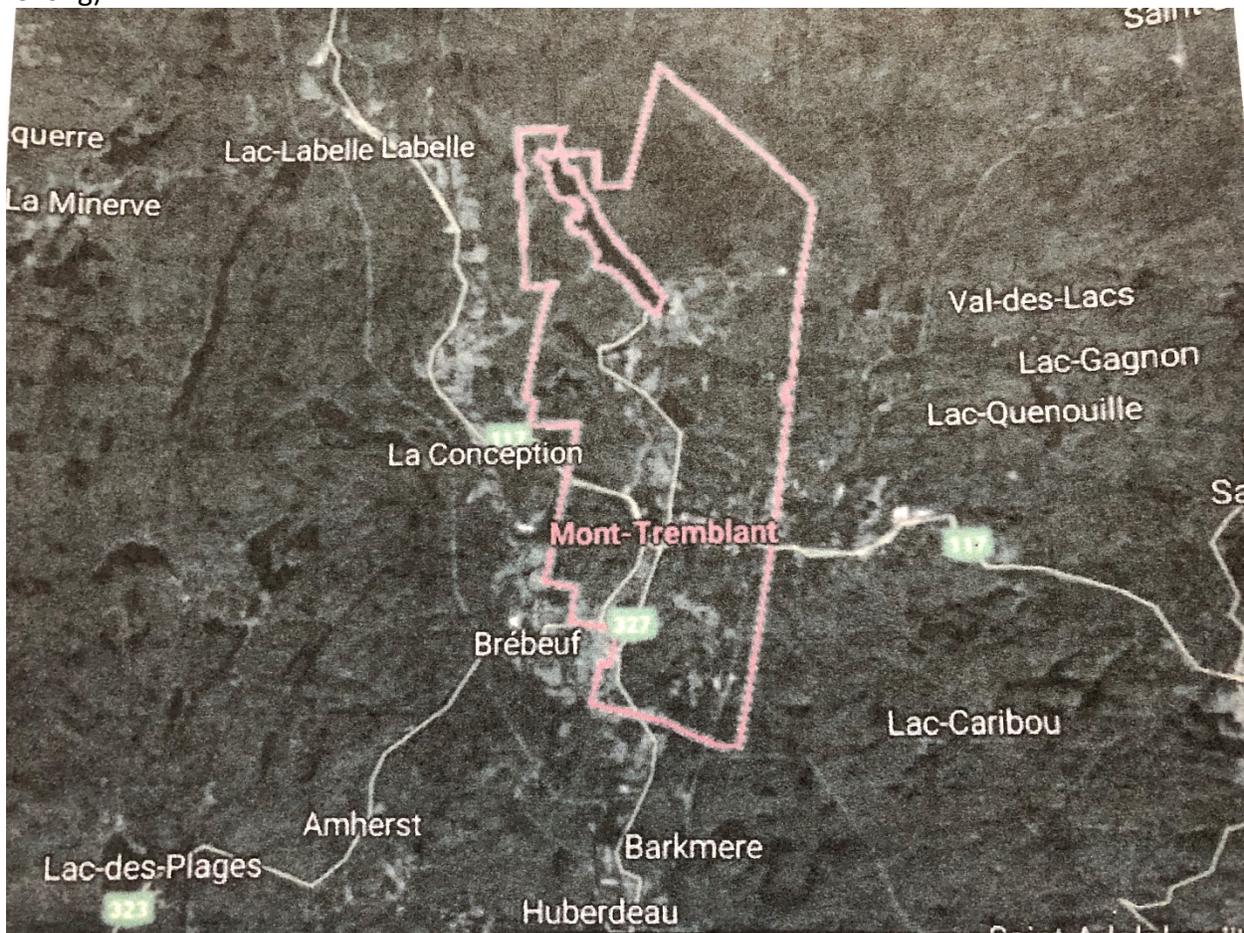
La semaine dernière, l'industrie du taxi a appris que la commission parlementaire se tiendrait plusieurs semaines plus tôt que prévu. En effet, alors que ça devait être tenu vers la fin avril-début mai, il a annoncé qu'elle se tiendrait cette semaine !!! Cela joue contre l'industrie du taxi qui manquera probablement de temps pour bien se préparer...

## SITUATION GÉOGRAPHIQUE - AGGLOMÉRATION DE MONT-TREMBLANT:

La Ville de Mont-Tremblant (ci-après nommée « Ville ») est située au sein des Laurentides, à une centaine de kilomètres au nord de Montréal. Elle s'affirme comme une ville touristique avec, entre autres, la Station de ski Mont-Tremblant (ci-après nommée « Montagne »). La qualité du paysage naturel et de ses attraits en fait un lieu traditionnellement recherché par les villégiateurs et les touristes amateurs de la nature.

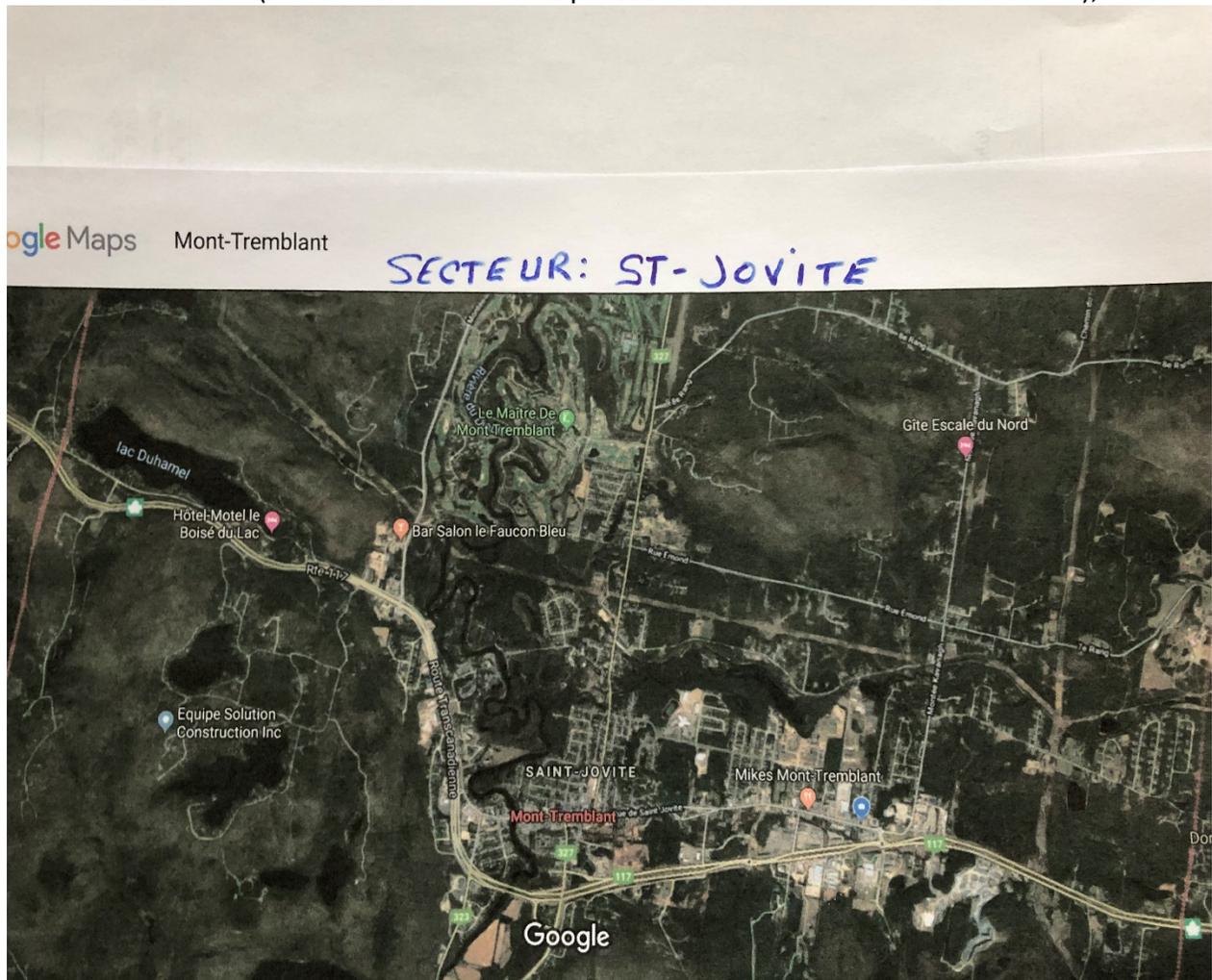
La Ville dessert près de 10 000 résidents, autant de villégiateurs et environ 2,6 millions de visiteurs par année. À elle seule, la Montagne joue un enjeu économique des plus importants dans la région. Elle attire, durant la période de l'hiver et de l'été, trois différents types de population : des résidents-travailleurs, des villégiateurs et des visiteurs.

La Ville occupe une superficie de 235 km<sup>2</sup> et sa forme ressemble un peu à un rectangle (faite sur le long).

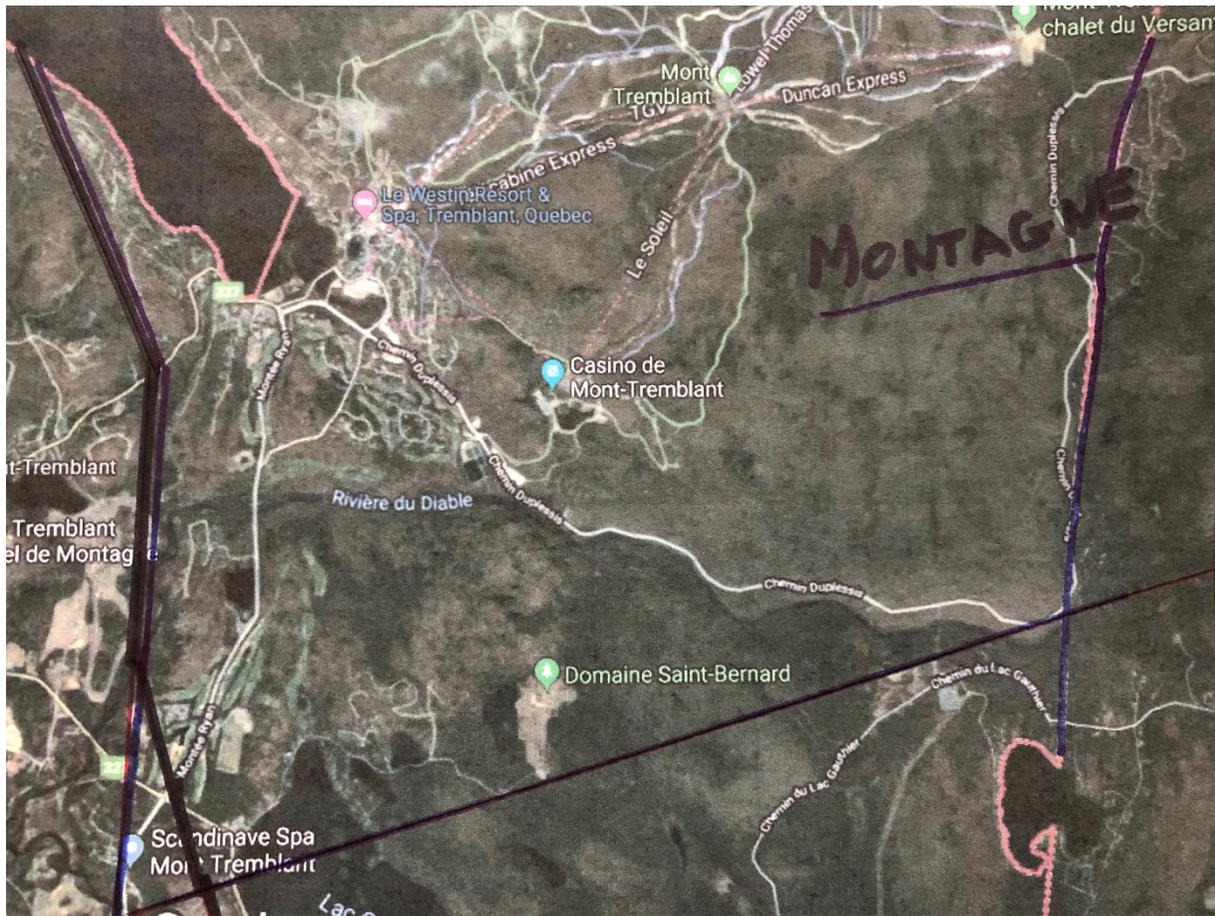


Puisque sa population y est regroupée en trois secteurs, dans le « monde du taxi », nous subdivisons la Ville en trois, soit le secteur:

- « St-Jovite » (ancien nom de la municipalité avant la fusion de Mont-Tremblant);



- « Montagne » (station de ski, anciennement appelé Mont-Tremblant avant la fusion);



- « Village » (anciennement appelé Mont-Tremblant avant la fusion).



## **SITUATION GÉOGRAPHIQUE - AGGLOMÉRATION DE MONT-TREMBLANT (suite):**

Cette étendue de terre est principalement caractérisée par la présence de forêts, de la vallée de la rivière du Diable, de hautes collines et du Parc national du Mont-Tremblant qui occupe toute sa partie nord; ce qui représente tout de même près de 8 % de la superficie du territoire.

Tout ce beau paysage naturel exige donc beaucoup de longs déplacements « sans client ». Par exemple, lorsqu'un chauffeur est en attente dans le secteur St-Jovite et qu'il doit aller prendre en charge dans le secteur Village et reconduire dans le secteur Montagne, il en coûte au chauffeur 9.20\$ et 40 minutes pour assurer le service de transport! Même scénario pour une prise en charge dans le secteur Montagne pour le secteur Lac-Supérieur, il reste au chauffeur 1.05\$ pour un transport d'une durée de 58 minutes!

L'ensemble des résidents, villégiateurs et touristes se dirigent tous en majorité vers le secteur Montagne lorsqu'un transport est nécessaire. Juste pour se rendre du secteur St-Jovite au secteur Village, les chauffeurs doivent parcourir en moyenne 13km sans client, pour ne parcourir avec client que 4.6km vers le secteur Montagne, et un autre 14.2km sans client juste pour revenir là où il y a le plus de chance d'achalandage (St-Jovite). Puisqu'environ 80% des Tremblantois habitent dans le secteur de St-Jovite et 20% habitent au Village ou autour de la Montagne, il est extrêmement fréquent que nous ayons à parcourir de grandes distances « sans client ».

Il est impossible de comparer une entreprise de taxis régionale versus urbaine. Dans les villes, les gens peuvent se tourner vers le train, le métro, l'autobus ou même la marche s'ils n'ont pas accès à un taxi. En région, précisément dans l'agglomération de Mont-Tremblant, il n'y a pas de train et pas de métro. Le service d'autobus interurbain n'offre que 2 départs par 24 heures, le service d'autobus intermunicipal n'offre que 10 départs par 24 heures. Ils ne peuvent pas non plus se tourner vers la marche puisqu'à pied, cela représenterait 2h29 de marche du secteur St-Jovite au secteur Village, 1h06 du secteur Village au secteur Montagne et 2h53 du secteur Montagne au secteur St-Jovite! Le taxi est donc une nécessité et doit être là pour rester!

## **SITUATION GÉOGRAPHIQUE – MUNICIPALITÉS VOISINES DE MONT-TREMBLANT:**

La Ville est bordée par les municipalités suivantes : Lac-Supérieur au nord, Brébeuf, St-Rémi d'Amherst, Huberdeau et Arundel au sud, Saint-Faustin-Lac-Carré à l'est, ainsi que La Conception à l'ouest. Ci-dessous, le nombre de kilomètres total qu'un chauffeur doit parcourir pour assurer le service de transport par taxi à la clientèle.

La distance à parcourir en moyenne sans client, est de : 19km juste pour se rendre à Lac-Supérieur, 12.5km pour Brébeuf, 23.9km pour St-Rémi d'Amherst, 23.6km pour Huberdeau, 21.5km pour Arundel, 7.6km pour St-Faustin, 10.4km pour Lac-Carré et 14.4km pour La Conception. Et aucune n'est desservie par une entreprise de taxi.

Selon la Loi sur le service de transport par taxi, il est interdit de refuser d'effectuer un transport si la prise en charge ou la destination se situe dans l'agglomération du permis délivré. Puisque

l'ensemble des habitants de ces municipalités sont appelés à se déplacer à Mont-Tremblant (la Ville offrant pratiquement tous les services dont peut avoir besoin cette population : écoles, services médicaux, marchés d'alimentation, stations d'essence, commerces de service, commerces d'équipement, loisirs, etc.), les chauffeurs sont donc appelés à parcourir beaucoup de kilomètres sans client, pour beaucoup moins de kilomètres avec clients. Il est donc fréquent, voire régulier, de recevoir des demandes de transport d'habitants, villégiateurs ou visiteurs de ces municipalités.

## RÉSUMÉ DES LOI ET RÈGLEMENT SUR LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI :

Selon les Loi et Règlement sur le service de transport par taxi :

1. Il existe, entre autres, deux différents permis de propriétaire de taxi :
  - Les permis annuels et renouvelables (qui sont du capital, selon l'article 4.1 de la Loi concernant le service de transport par taxi).
  - Les permis à terme - 1 à 5 ans (qui ne sont pas du capital).
2. Parmi ces deux différents permis, nous retrouvons des permis offrant différents services, dont :
  - Permis de propriétaire de taxi pour **service régulier** (transport de personnes par taxi, 24h/24, 7j/7, 365j/an);
  - Permis de propriétaire de taxi pour **besoin particulier** (transport adapté de personnes handicapées par taxi);
  - Permis de propriétaire de taxi pour **service spécialisé restreint** (permis de taxi spécialisé en transport de personnes **avec limousine seulement**).
3. Le quota des permis de propriétaire de taxi dans l'agglomération de Mt-Tremblant est de 11 permis de taxi, service régulier.
4. Le quota de 11 permis de propriétaire de taxi à Mt-Tremblant est présentement atteint.
5. Parmi les 11 permis, nous y retrouvons :
  - 6 permis annuels et renouvelables (qui sont du capital, selon l'article 4.1 de la Loi concernant le service de transport par taxi).
6. Parmi les 6 permis annuels et renouvelables, je suis propriétaire de 4 permis annuels et renouvelables.
7. Ces 4 permis ont été payés en moyenne 100000\$ chacun, pour un total de 400000\$.
8. De par cet investissement majeur, ainsi que tous ceux directement liés (taximètres et dômes derniers cris, tablettes, terminaux de débit/crédit, etc.), d'autres investissements ont été nécessaires au fil des ans afin d'assurer la pérennité de l'entreprise. Et puisque mes permis étaient du capital, les investissements en valaient la peine, comme :
  - Acquérir un terrain pour y stationner en toute sécurité les taxis et les véhicules personnels des chauffeurs (minimum 20 espaces de stationnement).
  - Construire un garage pour l'entretien et les réparations des taxis, afin que le service à la clientèle ne soit pas interrompu plus d'une journée.

## HISTORIQUE DE L'ENTREPRISE DE TAXI LOCAL DE MONT-TREMBLANT :

Selon le Gouvernement du Québec, les permis de propriétaire de taxi et leur véhicule sont du capital. Consciente que la population locale était, au fil des ans, quelque peu délaissée au détriment de la population touristique, Taxi Local de Mont-Tremblant a décidé d'appliquer les Loi et Règlement sur les services de transport par taxi de la Commission des transports du Québec (CTQ). Le but premier était, et son nom le mentionne bien, de redorer l'image de l'industrie du taxi auprès de la population locale de Mont-Tremblant. Le quota de l'agglomération étant atteint, Taxi Local a acheté un permis de propriétaire de taxi en 2009. Victime de son succès, rapidement un autre permis était nécessaire, mais le quota était toujours atteint. Taxi Local s'est donc vu

dans l'obligation de se tourner encore vers l'achat d'un second permis en 2010. En 2012, ne suffisant déjà plus au besoin de la clientèle, et le quota étant toujours atteint, l'achat de deux autres permis a été obligé d'être effectué. En 2014, le quota n'étant plus atteint, il fut possible que Taxi Local obtienne de la CTQ, la délivrance de deux permis à terme. Par la suite, aucun permis capitalisable n'étant disponible, le quota n'a plus été atteint seulement qu'en 2017 et Taxi Local a réussi à obtenir un dernier permis à terme en 2018.

(Écrit de cette manière, tout semble tout de même « facile ». Mais les Loi et Règlement concernant le service de transport par taxi stipulent que quiconque est contre l'idée que quelqu'un obtienne des permis, ce dernier n'a qu'à s'opposer à la demande de permis. En effet, lorsqu'une personne désire demander un permis, la CTQ doit d'abord vérifier si le contenu de la demande respecte les exigences du Ministère. Ensuite, un avis public est affiché sur le site de la CTQ et tout opposant (le compétiteur de l'agglomération, en général) peut se manifester dans les délais prescrits. Ensuite, s'ensuit un « long périple » afin de prouver, lors d'audiences, que le demandeur respecte tous les critères exigés. Cela demande une préparation minutieuse (beaucoup de temps et d'argent !!!), mais qui, lorsque tu crois en tes capacités et aux besoins de la clientèle, est très valorisant (pour ma part en tout cas).)

Il faut savoir que toutes ces demandes de permis et demandes de transfert de permis ont été entreprises dès 2007, suite à une maladie incurable (cancer du cerveau) du propriétaire (mon mari) de son entreprise créée en 2005. En effet, c'est suite à une longue maladie qui a duré deux ans, et dont les soins ont été attribués à la maison, que j'ai dû décider si j'assurais la survie de l'entreprise. Alors que j'occupais déjà à temps plein le rôle de travailleuse, conjointe, mère et aidante naturelle de ma mère âgée, de mon frère paraplégique et de mon mari, j'ai donc dû abandonner un excellent poste dans le milieu hospitalier pour acquérir le permis de taxi. Il faut dire que l'intérêt de mes deux jeunes fils, à ce moment-là, a joué énormément dans ma décision de créer une entreprise familiale. Je suis donc devenue : gestionnaire des ressources matérielles (passant de 1 à 8 taxis), gestionnaire des ressources humaines (passant de 4 à 24 chauffeurs), gestionnaire des horaires, gestionnaire de la publicité-marketing, gestionnaire des ressources financières, psychologue, gardienne, secrétaire, réceptionniste, répartitrice et j'en passe.

Toutes ces batailles (responsabilités), jour après jour, j'ai dû (et je dois encore) les assumer, car pour une petite entreprise de moins de 12 taxis, il est impossible d'avoir les moyens financiers de payer du personnel de bureau. C'est donc de 15h heures à 20 heures par jour, 7 jours sur 7 (sauf une semaine par année) que je m'acharne sans relâche à maintenir une qualité du service à la clientèle dans des délais raisonnables : des véhicules neufs ont été mis en service, des règles et procédures strictes ont été instaurées, des terminaux de débit-crédit ont été installés dans tous les taxis, tous les dômes ont été fabriqués sur mesure afin de rajeunir l'image du taxi, un site web a été créé, des tablettes ont été installées dans tous les taxis, un stationnement a été acheté pour permettre que les taxis et les véhicules personnels des chauffeurs soient stationnés en sécurité et en respect des règlements municipaux, un garage a été construit afin que l'absence prolongée lors des entretiens et des réparations des taxis soit réduite à son maximum, etc., etc. L'entreprise familiale évolue bien, puisque mes deux fils travaillent au garage et qu'un d'eux prévoit acheter mes permis dans un maximum de deux ans !!

Tous ces investissements totalisant 1 381 000\$, qui ont augmenté ma dette, ont été faits directement en lien avec le fait que les permis de propriétaire et leur véhicule sont du capital, que l'agglomération de Mt-Tremblant est « protégé » des fins renards qui ne seraient présents que lors des fortes périodes d'achalandage et que le quota des permis est limité. Ils ont aussi été faits dans le plus grand respect des exigences du Ministère et surtout, sans aide financière, ni subvention du Gouvernement! Juste pour les permis, c'est 3035\$ par mois de paiement. Je ne serai jamais en mesure de payer ce montant mensuellement s'il n'y a plus de quota, d'agglomération et de permis. Et si je n'ai plus de véhicules-taxis à réparer, je ne serai plus capable non plus d'honorer mes paiements de 3000\$ par mois pour le garage... C'est la faillite assurée !!!

## **CONCLUSION :**

L'entreprise est appelée régulièrement à devoir payer pour offrir un service à sa fidèle clientèle, dû au fait que la population est séparée en trois secteurs qui comptent énormément de forêts et de lacs. Mais nous offrons quand même le service car c'est la réglementation, mais nous savons aussi qu'avec la persévérance, les pertes seront épongées.

La dérèglementation de l'industrie du taxi, telle l'abolition des quotas, des agglomérations et des permis auront un effet néfaste tant auprès de la clientèle, qu'auprès des chauffeurs et des propriétaires de permis de taxi. En effet, elle sèmera l'incompréhension, l'insécurité, le mécontentement et l'incertitude auprès de la clientèle. Elle sèmera aussi le chaos, la colère et l'insouciance entre les chauffeurs. Et finalement, elle sèmera, auprès des propriétaires, l'ignorance d'où résultera une entreprise impossible à gérer car elle n'aura plus le moyen de « doser » les besoins de la clientèle en fonction des saisons et les disponibilités des chauffeurs.

## **CLIENTÈLE :**

D'offrir aux clients la possibilité de choisir son transporteur, ainsi que le mode utilisé pour le demander :

À Mont-Tremblant, la clientèle a déjà l'opportunité de choisir son transporteur en communiquant les entreprises déjà en place. De plus, dernièrement nous avons tenté d'encourager la clientèle à utiliser un système de répartition par tablette au lieu de téléphoner directement mon entreprise. Ce fut un fiasco total, puisque nous avons perdu énormément de clientèle au détriment du compétiteur qui lui, offre seulement le service téléphonique direct. Ce que veut notre clientèle, c'est parler à une personne qui connaît bien la région!

En région, la clientèle se retrouvera avec un surplus de choix lors de fort achalandage, mais comment le chauffeur pourra « retracer » son client qui a déjà payé sa course parmi un attroupement de 30-50 personnes? Dans le taxi traditionnel, avec l'aide des cellulaires et des radios-émetteurs, il nous est plus facile de rejoindre un client « introuvable » ou de transférer ce client à un collègue de travail, car nous sommes en mesure de le rappeler et de savoir où sont situés les autres chauffeurs.

La clientèle des municipalités voisines n'aura pas accès aux services de transport, car c'est trop loin et par le fait même, ce ne sera pas assez payant...

Durant la période du printemps (du début avril à la mi-juin) et de l'automne (de la mi-octobre à la mi-décembre), l'achalandage tombe cependant à son plus bas. Puisqu'il est évident que la concurrence ne sera pas présente lorsque l'achalandage sera réduit, le client se retrouvera également avec une diminution drastique du nombre de chauffeurs disponibles (exemple : les lundis, mardis et mercredis, ainsi qu'entre la mi-avril et la mi-juin et entre la mi-octobre et la mi-décembre).

Ainsi, cela aura un effet complètement contraire : aujourd'hui, avec le taxi « traditionnel », lorsque l'achalandage est régulier (dimanche, lundi, mardi, mercredi et jeudi), les clients obtiennent un service dans les 2-13 minutes qui suivent, selon l'adresse de prise en charge. Et lors de fort achalandage (vendredi et samedi), les clients doivent attendre quelques minutes de plus qu'à la normale. Cependant, s'il n'y a plus de quota ou d'agglomération, lors de fort achalandage, le délai d'attente sera de quelques minutes, mais lorsque l'achalandage sera redevenu régulier, les délais d'attente deviendront beaucoup trop longs, voire inacceptables, puisqu'il manquera de service dû à l'absence de la concurrence qui « ne travaille pas lorsque ce n'est pas payant » ...

Avec la tarification dynamique et le monopole que le concurrent est en train de s'approprier, les clients se retrouveront continuellement lésés lorsque viendra le temps de prendre un taxi et de payer pour sa course!

Et que dire de la qualité et de la sécurité de chaque transport? Les gens qui offrent du taxi « traditionnel » sont des êtres humains, vérifié et contrôlé par des êtres humains. Personnellement, nous rencontrons régulièrement tous les chauffeurs, une inspection « surprise » est également personnellement faite de façon régulière, les conversations téléphoniques et par radio-émetteur sont écoutés et les déplacements des taxis sont surveillés. Nous n'avons peut-être pas encore (même si ça fait plus de 5 ans que j'aimerais bien en avoir) d'application mobile, mais une fois que le chauffeur est « coté » une étoile sur l'application mobile, le mal est fait !! Nous n'attendons pas de recevoir une étoile d'un client insatisfait pour agir, nous agissons avant et allons au-devant de leurs besoins!

#### **CHAUFFEURS :**

De permettre aux chauffeurs de ne plus avoir à déboursier pour la location de leur véhicule pour ainsi augmenter leur revenu :

Il est faux de croire qu'un chauffeur fera « plus d'argent » s'il n'a plus de location à payer. En effet, tel que déjà spécifié plus haut, pour un chauffeur disponible par application mobile, simplement l'entretien et les réparations de son propre véhicule feront en sorte que ses profits seront beaucoup moindres. Même chose pour un chauffeur disponible par voie téléphonique. Même s'il fournit son véhicule personnel, il devra « payer » pour recevoir des appels, en plus de devoir fournir son véhicule...

En région, tous les chauffeurs doivent avoir le cœur sur la main et du cœur au ventre! Si les chauffeurs perdent de l'argent en transportant des clients, ils savent qu'ils ont de bonnes chances de se reprendre lors de périodes plus achalandées. Mais s'il n'y a plus de quota et d'agglomération, c'est un nombre élevé de taxis qui risque d'être présents que lorsque ce sera achalandé. Où seront-ils lorsque ce sera moins achalandé? Les chauffeurs ne voudront pas, et avec raison, assurer le service que lorsque l'achalandage est moins élevé. Ils ne pourront plus gagner leur vie et devront quitter, car qui voudra bien gagner quelques dollars pour plusieurs heures de travail.

En région, même si la Loi précise qu'un chauffeur avec application mobile n'aura pas le droit de prendre en charge un client qui le hèle, d'ores et déjà, je peux vous affirmer hors de tout doute qu'il effectuera quand même le transport.

En région, il est également essentiel de pouvoir se communiquer entre chauffeurs. Dans l'agglomération de Mont-Tremblant, pour les trois secteurs (St-Jovite, Village et Montagne), les heures de pointe sont difficiles puisque les clients s'attroupent tous aux mêmes endroits et ils « s'appellent tous Sandra » ... oui, oui, même les hommes !!! Grâce aux taxis traditionnels, il nous est possible de retracer un client parmi une foule. Il suffit d'un cellulaire, d'un radio émetteur et d'un bon travail d'équipe.

En région, dans un secteur touristique comme à la Montagne, environ 90% des gens ne savent pas vraiment où ils se trouvent. En effet, les condos sont construits en bloc extrêmement long et les unités se retrouvent autant en avant qu'en arrière (et l'accès véhiculaire n'est qu'en avant). De plus, chaque bloc de condos porte un nom. Donc, lorsque le client commande un taxi à l'adresse de leur condo, ils vont donner le numéro civique et le nom du condo (et non le nom de la rue et le numéro de l'unité). Sans les bonnes informations, même par application mobile, le client ne verra jamais le chauffeur arriver si son condo est situé à l'arrière. Pour un chauffeur « traditionnel », toutes ces informations sont demandées dès le premier appel. Ceci améliore la qualité du service et le délai de réponse et, si l'unité de condo est située à l'arrière du bloc, le chauffeur sélectionné saura qu'il ne sera pas visible et ira ainsi annoncer directement son arrivée aux clients.

S'il n'y a plus de quota et d'agglomération, les chauffeurs « traditionnels » se déplaceront vers une prise en charge en se doutant que le client risque d'être parti avec un autre chauffeur indépendant. En plus d'occasionner une perte de revenu au chauffeur, cela rallongera les délais d'attente pour le prochain client puisque le chauffeur aura consacré plusieurs minutes pour s'assurer que son client ne l'attend pas pour rien.

Ainsi une diminution énorme des revenus se fera sentir et le chauffeur devra changer de métier ou à tout le moins, tenter sa chance en tant que chauffeur indépendant. Dans tous les cas, le propriétaire de permis verra ses ressources humaines diminuer au point tel qu'il se verra dans l'obligation de réduire son service, voire fermer!

## **PROPRIÉTAIRES :**

Afin de permettre à tous les concurrents de transporter des clients sans permis, le Ministère doit « évidemment abolir » les permis de propriétaire de taxi :

- Désolée, celle-là, je ne la comprends tout simplement pas!
- Alors que pendant toutes ces années, j'ai payé chèrement mes permis, j'ai payé chèrement toutes mes demandes de permis, j'ai payé chèrement toutes les oppositions à mes demandes (afin de prouver à la CTQ qu'entre autres, je saurai m'assurer que l'entreprise sera rentable), j'ai payé chèrement tous les droits exigés par le Ministère, toutes les taxes et tous les impôts !

- Alors que je suis une personne qui ne prend pas de risque pour rien, je suis plutôt du genre à tout calculer avant de prendre une décision. C'est donc en me fiant au Ministère que j'ai acquis mes permis (qui pour moi, était comme un « bien immobilier », puisque « sont du capital, les permis et leur véhicule »). Le Ministère m'annonce aujourd'hui que je suis à risque de tout perdre parce qu'il m'a menti et que ce n'était pas un « bien immobilier » que j'achetais, mais des actions à la Bourse!

De permettre à toutes les entreprises de transport de personnes du Québec d'être autorisées légalement à prendre en charge et à transporter vers leur destination des clients qui ne sont pas nécessairement dans leur agglomération :

- Aura assurément pour effet de faire disparaître les petites entreprises de taxi en région; celles-là mêmes qui ont maintenu « le cap » pour assurer, pendant toutes ces années, un service régulier et personnalisé à toute la population, même durant les journées non achalandées;
- Aura assurément pour effet que les chauffeurs quitteront « pour un monde meilleur ». La main-d'œuvre étant déjà très rare, elle deviendra extrêmement rare. En effet, si les chauffeurs ne cessent de se faire « prendre » leurs clients parce qu'un autre chauffeur indépendant était déjà sur les lieux de la prise en charge, ils perdront beaucoup plus d'argent;
- Aura assurément pour effet de ne plus permettre de préparer consciencieusement un horaire avec un nombre suffisant de chauffeurs, puisqu'il ne sera plus possible de savoir combien de véhicules se retrouveront sur le terrain et la majorité de la main-d'œuvre aura quitté;
- Aura assurément pour effet de faire boule de neige au début, mais lorsque la neige fondra, que restera-t-il du service régulier auquel la clientèle a droit? Je le sais : j'ai 3 « ex-Uber » dans mon équipe. Tous s'entendent pour dire qu'au début s'était « trippant »! Trippant parce que c'était nouveau, trippant parce que tu décides du nombre d'heures que tu travailles, trippant parce que tu décides dans quelle portion du 24 heures tu travailles et trippant parce que tu décides quelles journées de la semaine tu travailles. Ils espéraient se faire un peu « d'argent de poche », en plus de leur paye régulière. Mais lorsqu'ils n'ont pas de client, ce n'est pas payant. Lorsqu'ils doivent fournir leur véhicule personnel, ce n'est pas payant. Lorsque leur véhicule devient prématurément usagé, ce n'est pas payant. Lorsque leur véhicule doit être changé, alors qu'ils n'ont même pas terminé les paiements sur ce véhicule, ce n'est pas payant. Lorsque ça revient à du 6.00\$ de l'heure, ce n'est pas payant. Ah bien sûr, il y a les « débrouillards » qui n'hésitent pas à recommander aux clients qui ont commandé un taxi par application mobile, de les appeler directement sur leur cellulaire personnel pour leur retour; ça leur coûtera moins cher (et vlan dans les dents l'application mobile et le Gouvernement !!) ... Mais la lune de miel ne semble pas durer plus de 6 à 12 mois.

Six à douze mois, c'est le temps que cela me prendra pour « mourir à petit feu ». Parce que ça prend des reins solides (et beaucoup d'argent) pour tenir le coup. En région, j'ai au moins 4 mois par année à gratter les fonds de tiroir pour honorer mes paiements. Avec l'abolition des quotas et des agglomérations, les 8 mois d'achalandage plus élevé devront être convertit en 8 mois

« partagés » et je devrai gratter aussi les fonds de tiroir. Je ne pourrai plus être là. Je ne serai assurément plus là, car je dois aussi penser à ma Santé. Travailler entre 15 et 20 heures par jour, je ne peux psychologiquement pas en faire plus! Je laisserai aller mes biens très difficilement acquis aux mains de gens qui ont plus faim que moi et vivrai au crochet de la Société. Ainsi soit-il!

D'abolir les quotas, les agglomérations et les permis vient non seulement détruire toutes ces années à étroitement maintenir et augmenter la valeur de mon capital, mais vient également détruire toutes les attentes et les prévisions de ma famille! Cela reviendra à donner malheureusement raison à mes fils, lesquels ont été les tristes témoins de « l'absence de vie » durant mes 10 dernières années : « T'as pas eu de vie durant 10 ans et tu te ramasses avec plus rien! C'est comme si t'avais fait de la prison durant 10 ans et qu'en juin prochain (possibilité d'adoption du Projet), tu t'apprêtes à sortir de prison, mais t'as rien !! »...

En terminant, je me rappelle avoir assisté à des rencontres du CPCDIT avec un représentant du Ministère, il y a autour de 5 ans, car je voulais me moderniser (qu'est-ce que vous voulez, j'aime ça la modernisation!). Mais je devais attendre, car le Ministère faisait une étude pour, entre autres, uniformiser le modus operandi de l'industrie du taxi. Donc, oui à la modernisation, mais pourquoi ne pas avoir priorisé les entreprises de transport de personnes du Québec avant toute autre possibilité?

Le Projet de Loi 17 semble fait pour les grandes villes, mais assurément pas pour les petites entreprises de taxi de moins de 12 permis et dont la population compte moins de 10000 résidents, beaucoup de kilomètres d'espace vert et de lac.



# ANNEXE 2



# Industrie du taxi

## SERVICE - TECHNOLOGIE - MODERNISATION

Nous utilisons à titre d'exemple la Coop Taxi Laval

### Clientèle – service – flotte de véhicule

#### Nos partenaires d'affaires :

- Société de transport
- Les hôpitaux, CLSC, CHSLD, centre de jour
- Organismes gouvernementaux et municipaux tel que la SAAQ, CNESST, commission scolaire

#### Flotte de véhicule

- Taxi régulier, berline, VUS, van 6 et 7 passagers, van adaptée
- Plus de 40% des véhicules sont hybrides et environ 10% seront électriques

### Transport adapté et régulier

La Coop Taxi Laval est un partenaire d'affaire de la Société de transport de Laval.  
Lors des 12 derniers mois, nous avons effectué :

#### Transport adapté

- La qualité de notre service se reflète par un taux de ponctualité de plus 94%.
- Plus de 63% des déplacements sont effectués par les Taxi de Laval



#### Transport régulier

- Lors des 12 derniers mois nous avons fait plus de 1 million de commandes de taxi.
- Les commentaires de notre clientèle sont positifs concernant notre service ainsi que la courtoisie des chauffeurs et la propreté des véhicules.
- La grande majorité de nos véhicules sont des modèles 2016 et plus récent



## **Technologie et modernisation**

La Coop de Taxi de Laval est fière d'avoir été une pionnière pour l'utilisation d'un système automatisé dédié à la gestion de ses véhicules.

De plus, elle a été la première compagnie québécoise de taxis à avoir utilisé la répartition informatique automatisée pour gérer son service de transport adapté

Nos véhicules sont munis d'une tablette à écran tactile de haute technologie permettant :

- De géolocaliser le véhicule
- De contacter le client par téléphone de son arrivée
- De communiquer de l'information au centre d'appel pour la répartition

Notre centre d'appel informatisé permet :

- De localiser l'ensemble de la flotte de véhicules
- D'informer le client du coût approximatif de la course et dans combien de temps le taxi arrivera sur place

## **Système de répartition automatique**

La Coop Taxi Laval utilise un système de répartition automatique d'appel.

En quelques clics l'agent peut fournir au client :

- Le coût de la course
- Le numéro du véhicule assigné à l'appel
- L'endroit où est le véhicule et combien de temps prendra-t-il pour se rendre sur place
- Retracer l'itinéraire d'une course
- Gère les appels (tournées) pour le transport adapté
- Fourni toute l'information nécessaire au déplacement et l'information des usagers du transport adapté
- Utilise un compteur virtuel pour calculer un estimé de la course
- La Société de transport reçoit également les traces GPS des véhicules

**Pour se maintenir à la fine pointe de la technologie la Coop Taxi Laval a mis en place plusieurs système pour permettre à tout genre de clientèle de commander un taxi facilement.**

## **1. Réservation Web**

Les hôtels utilisent régulièrement ce service.

- Possibilité d'enregistrer plusieurs adresses
- Réserver son taxi pour une date et heure déterminées
- Très rapide, ne prend que quelques secondes pour réserver.

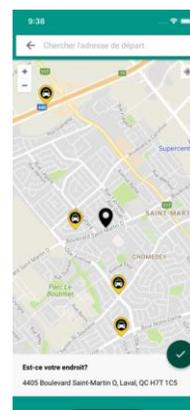
## **2. Application mobile**

Au début de 2014 la Coop ajoute à son modèle d'affaire une application mobile au même moment que des nouveaux joueurs arrivent dans le marché criant haut et fort qu'eux seuls ont la technologie.

3% des appels de Coop Taxi Laval proviennent de l'application mobile.

Les avantages de notre application :

- Plusieurs modes de paiement tel que par carte de crédit au compte de l'application, carte de crédit et débit avec un terminal Interac, par coupons cadeau taxi et la bonne vieille méthode comptant.
- Peut savoir où est son véhicule taxi
- Temps estimé que le taxi sera à l'adresse de la commande
- Le numéro du dôme du véhicule
- La photo du chauffeur
- Enregistrer plusieurs adresses
- Choisir son mode de paiement
- Choisir son type de véhicule
- Inscire une remarque pour le chauffeur
- Un estimé du coût de la course



### **3. Système téléphonique automatisé**

Depuis environ 2 ans, notre clientèle peut se prévaloir du système téléphonique automatisé. Ce service permet au client de commander un taxi avec son téléphone résidentiel ou/et mobile et sans l'intervention d'une personne physique.

- Utilise un algorithme selon les données des clients dans notre base de données
- Confirme le numéro du véhicule assigné
- Fourni un estimé du délai pour que le véhicule soit à l'adresse de la commande
- Si un client rappelle, le système lui fourni toute l'information de sa commande de taxi
- Possible au client d'annuler sa commande suite à une erreur.

**22% des appels de Coop Taxi Laval proviennent du système d'appel automatisé. Un système très apprécié de la clientèle.**

Plus de 70 % de la clientèle préfère l'intervention humaine et la familiarité avec les mêmes chauffeurs.

### **Projet électrique**

La Coop Taxi Laval présente ce projet de démonstration d'une durée de 3 ans qui se déroulera sur l'ensemble du territoire lavallois. La Coop Taxi Laval remplacera près de 15 % de ses véhicules par deux types de véhicules électriques, soit un véhicule de moyenne gamme et un véhicule haut de gamme.

Une infrastructure de recharge sera déployée sur l'ensemble du territoire lavallois qui inclura des bornes 240V (niveau 2) et des bornes DC (rapide).

La Coop souhaite, avec ce projet de démonstration, atteindre les objectifs suivants :

- Consolider son expertise sur la motorisation électrique et renforcer son avance technologique et sa compétitivité.
- Adhérer à la vision globale de la Ville de Laval quant au développement de la mobilité intelligente et durable
- Contribuer à accélérer l'intégration de l'innovation dans les services offerts en mode transport collectif et alternatif.
- Qualifier l'utilité de la mise en place de nouveaux produits, procédés ou véhicules électriques qui permettront, lors de leur mise en service, une réduction des émissions de GES au Québec.

