



MÉMOIRE DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 17
Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile

**Pour des services de qualité, sécuritaires, accessibles, fiables, durables et
stratégiquement intégrés à la mobilité de la métropole**

À PROPOS DU BUREAU DU TAXI

Le Bureau du taxi – à l'époque appelé Bureau du taxi et du remorquage (BTR) – a été créé en 1987 et est issu d'une volonté du gouvernement du Québec de décentraliser les responsabilités reliées au contrôle de l'industrie du taxi, dans un contexte où 60% des taxis de la province étaient exploités à Montréal.

Depuis le 1^{er} 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 l'administration municipale, les membres de l'industrie et l'ensemble de sa clientèle.

Le BTM est responsable de l'application du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal ainsi que de la *Loi concernant les services de transport par taxi*, incluant les projets pilotes qui en découlent sur le territoire de la métropole. Il veille à la gestion des examens des futurs chauffeurs, délivre et renouvelle les permis de chauffeurs ainsi que les permis de propriétaires de taxis et de limousines. Il veille également à ce que les chauffeurs soumettent leur certificat de recherche et vérifient leurs antécédents judiciaires. À titre d'organisme régulateur, le BTM reçoit et traite les plaintes du public et de l'industrie du taxi et lutte contre le transport illégal, défini comme étant du transport rémunéré de personnes à l'aide d'une automobile, sans détenir de permis.

Dans le cadre de son mandat de soutien au développement de cette industrie, il est responsable de l'implantation des différents plans d'action découlant de la *Politique sur l'industrie du taxi* de la Ville de Montréal. Dans ce cadre, il détient le mandat de rehausser les services de transport par taxi de la métropole en améliorant notamment les compétences des chauffeurs, leur sécurité ainsi que celle des usagers. Au cours des dernières années, le BTM a piloté de nombreux projets structurants dont l'image de marque **BONJOUR** et le Registre des taxis, une plateforme de données ouvertes qui indique en temps réel la position géographique ainsi que le statut (disponible ou non disponible pour une demande de transport) des 4 400 véhicules taxi qui sillonnent la Ville de Montréal.

Enfin, le Bureau offre des services de renouvellement des permis de conduire et d'immatriculation, de changement ou d'acquisition d'un véhicule et de renouvellement de la carte d'assurance maladie, dans le cadre d'une entente avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

À propos du Bureau du taxi	2
Introduction	4
Un rôle névralgique dans l'organisation des déplacements des personnes	6
Mesurer l'impact de la nouvelle loi et doter Montréal d'outils lui permettant de gérer la mobilité sur son territoire	7
Montréal, la métropole du Québec	9
Réduire les émissions de gaz à effet de serre ainsi que la dépendance à l'automobile	10
Des mesures éprouvées pour améliorer la sécurité	11
La vérification des antécédents judiciaires	15
Réviser la formation de base et la formation continue pour atteindre de meilleurs standards de qualité	16
Âge des véhicules	20
Inspection des véhicules	22
Géolocalisation obligatoire des véhicules	24
Identification des véhicules	25
Les services de transport par taxi : une composante de l'ADN des métropoles partout dans le monde	25
Améliorer l'offre en transport par taxis accessibles : une volonté ferme des autorités municipales	28
Maintenir la qualité des services en transport adapté	28
Mettre sur pied un service de transport accessible à la demande	29
L'équité citoyenne comme principe directeur	31
Élaborer un plan d'action pour la période de transition : une mesure indispensable	31
Conclusion	31
Remerciements	32
Synthèse des recommandations	33
Définitions	35
Bibliographie	36

INTRODUCTION

Le Bureau du taxi de Montréal (BTM) tient à signifier d'emblée son soutien au ministre des Transports du Québec, monsieur François Bonnardel, dans sa volonté de moderniser l'environnement législatif des services de transport rémunéré de personnes par automobile. L'organisme paramunicipal adhère totalement aux objectifs que le ministre a fixé pour guider l'action gouvernementale, soit de mettre fin aux projets pilotes, d'alléger les fardeaux financier et administratif des travailleurs de l'industrie du taxi, d'encourager les innovations et enfin, de rendre plus équitable le cadre d'exploitation de l'ensemble de ces services de transport.

Ces objectifs font d'ailleurs écho à ceux que la Ville de Montréal et son Bureau du taxi poursuivaient depuis maintenant plus d'une année. En effet, en avril 2018, le BTM a été mandaté par l'administration municipale pour travailler à l'élaboration d'une nouvelle *Politique sur les services de transport par taxi*. Au cœur de cette réflexion stratégique s'inscrivait la volonté de moderniser la réglementation municipale, de soutenir l'initiative et la créativité entrepreneuriale, et enfin, de favoriser l'équité citoyenne. Tout ceci, bien sûr, en promouvant l'excellence à la fois en termes de sécurité des chauffeurs, des clients et autres usagers de la route, mais également de qualité du service à la clientèle.

C'est dans ce cadre qu'au cours des douze derniers mois, le Bureau du taxi a mené d'ambitieux travaux de consultation. Un comité de pilotage a d'abord été mis sur pied, réunissant à la fois des membres de l'industrie des services de transport par taxi et des représentants de la clientèle. Puis, de vastes enquêtes sur l'expérience client et l'avenir du taxi ont été menées et ce, autant auprès des travailleurs et partenaires de l'industrie que des clients réguliers et des touristes.

Les résultats de ces recherches nous ont notamment permis de tirer les conclusions suivantes :

- 1) les services de transport par taxi constituent un maillon essentiel de l'offre de transport dans la métropole, et agissent comme un « filet de sécurité » pour les déplacements des habitants de la région métropolitaine et des touristes;
- 2) la réglementation municipale doit être assouplie pour permettre une meilleure agilité des différents joueurs de l'industrie ainsi qu'une plus grande équité;
- 3) bien que la qualité du service à la clientèle se soit améliorée de façon significative depuis les dernières années, il faut poursuivre les efforts en ce sens;
- 4) la nature fragmentée de l'industrie des services de transport par taxi fait en sorte qu'elle doit être soutenue dans son développement, au bénéfice de tous les Montréalais.

Si, encore une fois, il convient de l'absolue nécessité de moderniser la Loi et les règlements qui en découlent, le BTM est préoccupé par l'ampleur de la déréglementation proposée par le projet de loi n°17. Une plus grande concurrence engendrera de l'émulation, il va sans dire. Cependant, il nous apparaît essentiel que la législation maintienne des standards minimums en termes de sécurité, de qualité de service et d'accessibilité, au bénéfice de l'utilisateur d'abord et de l'ensemble des clientèles.

Depuis sa fondation, le Bureau du taxi pilote des projets de modernisation structurants pour l'industrie du taxi, tels que l'instauration de la formation continue pour les chauffeurs, le Registre des taxis ou l'image de marque **BONJOUR**, pour laquelle Tourisme Montréal vient par ailleurs de recevoir un prestigieux prix dans le cadre de la 39^e édition du concours Les Mercuriades organisé par la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ). Son double mandat d'encadrement et de développement positionne le BTM comme un interlocuteur unique autant auprès des instances gouvernementales que des représentants de l'industrie et même, de la clientèle.

C'est donc fort d'une expérience de plus de trente ans sur le terrain, de liens privilégiés avec les membres de l'industrie des services de transport par taxi et ses partenaires tels que le ministère des Transports du Québec (MTQ), le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), la Société de transport de Montréal (STM), Tourisme Montréal, Aéroports de Montréal (ADM), l'Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM) et enfin d'une participation active au sein de l'Association internationale des régulateurs en transport (IATR) que le BTM présente dans le cadre de ce mémoire son analyse d'impact du projet de loi n° 17 mais aussi et surtout, sa vision des services de transport rémunéré de personnes par automobile de demain.

Les services de transport rémunéré de personnes par automobile à Montréal en bref¹

- Montréal concentre environ **60%** des services de transport par taxi de la province
- La grande **majorité** des activités d'Uber et d'Eva sont réalisées à Montréal
- Environ **21 millions** de courses en taxi par année dont près de 2 millions en provenance et en direction de l'aéroport et plus de 4,5 millions pour le Transport adapté de la STM²
- Un chiffre d'affaires estimé à **300 millions \$**³
- **10 000** emplois directs
- **4 400** propriétaires, **8 000** chauffeurs et **18** intermédiaires (compagnies de taxi)
- Une flotte de véhicules dont l'âge moyen est de **4 ans**
- Près de **40%** des véhicules taxi de la métropole sont hybrides ou électriques

1 Source : Bureau du taxi de Montréal (BTM)

2 Sources : Aéroports de Montréal (ADM) et Société de transport de Montréal (STM).

3 Source : Agence du revenu du Québec (ARQ).

UN RÔLE NÉVRALGIQUE DANS L'ORGANISATION DES DÉPLACEMENTS DES PERSONNES

C'est dans leur complémentarité aux autres modes de transport que les services de transport par taxi sont essentiels aux habitants de la grande région métropolitaine, ainsi qu'aux touristes qui la visitent. Si près des deux tiers (61%) de la population utilisent le taxi, il demeure principalement un moyen de transport occasionnel pour 42% des habitants de Montréal et de ses alentours, qui l'utilisent de quelques fois par année à quelques fois par semaine.⁴

Lors des consultations de groupe menées en août 2018 par la firme SOM, dans le cadre de la *Recherche sur l'expérience client dans le domaine du taxi* commandée par le BTM, les utilisateurs ont affirmé utiliser le taxi lorsqu'aucun autre mode de transport ne peut répondre à leurs besoins. Voici quelques exemples parmi ceux cités :

- Pour éviter de conduire avec des facultés affaiblies par la fatigue ou l'alcool
- Parce qu'ils sont en retard
- Lorsque le métro est fermé ou que le trajet d'autobus est trop long
- Lorsque les tarifs des autres options de transport rémunéré de personnes par automobile augmentent aux heures de pointe, soirs de fins de semaine, jours fériés, pendant les tempêtes, pannes de métro, etc.
- Lorsque la température ne permet pas d'utiliser un transport actif
- Lorsque l'utilisateur porte beaucoup de bagages

Avec des tarifs fixés par le gouvernement et, une disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire, les services de transport par taxi jouent un rôle de « filet de sécurité » dans l'offre globale de mobilité. En offrant une solution de rechange aux utilisateurs, ils renforcent l'offre en transport collectif de la métropole.

Ainsi, dans le cas où l'abolition des agglomérations serait maintenue, il faudrait pouvoir veiller à ce que les besoins des clients soient comblés hors des zones centrales, sans quoi, les clients de Kirkland ou de Rivière-des-Prairies risquent d'être dépourvus de service. Certaines villes, comme Calgary et Winnipeg, exigent des heures minimum de service aux répondants, aux répartiteurs ou encore aux propriétaires de taxi, afin de garantir une offre minimale aux usagers.⁵

4 SOM (2019), *Recherche sur l'expérience client*.

5 Calgary, *Livery Transport Bylaw 6M2007*. NDLR : Les véhicules exploités comme taxi doivent effectuer un minimum de 981 heures de services par année. L'administration municipale peut aussi exiger qu'ils soient en service à certaines heures du jour et à certains jours de la semaine. Winnipeg, *Bylaw 129/2017 to provide for the regulation of vehicles for hire*. NDLR : Les répartiteurs ayant 50 véhicules enregistrés et plus doivent maintenir au moins un taxi en service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Comment éviter que les tarifs des services de transport rémunéré n'exploient les soirs de fins de semaine ou pendant la période des Fêtes? Les Québécois ont besoin de ces services pour se déplacer, par exemple lorsqu'ils ont consommé de l'alcool ou du cannabis.

Comment faire en sorte que les usagers à revenu modeste aient encore les moyens de prendre le taxi? Selon SOM, 39% des gens qui utilisent le taxi au moins une fois par mois ont un revenu familial annuel inférieur à 35 000\$.⁶ Pour que la tarification dynamique bénéficie réellement à l'utilisateur, le gouvernement devrait-il prévoir un prix plafond?

Le Bureau du taxi est convaincu qu'il est possible d'alléger considérablement la législation, tout en conservant un minimum de garanties en termes d'offre de service et ce, pour toutes les clientèles.

MESURER L'IMPACT DE LA NOUVELLE LOI ET DOTER MONTRÉAL D'OUTILS LUI PERMETTANT DE GÉRER LA MOBILITÉ SUR SON TERRITOIRE

Afin que les services de transport rémunéré de personnes par automobile, dont les services de transport par taxi, puissent continuer à enrichir l'offre en mobilité à Montréal, il nous apparaît essentiel que la métropole préserve sa capacité à organiser la mobilité sur son territoire.

L'abolition des agglomérations et des permis de propriétaires de taxis, comme le propose le projet de loi n°17, contribuera sans aucun doute à diminuer le fardeau administratif et financier des chauffeurs ainsi que le nombre de voyages à vide qu'ils effectuent. S'il applaudit à ces deux objectifs, le Bureau du taxi est préoccupé par les effets collatéraux que pourrait entraîner cette déréglementation :

- Surabondance d'automobiles effectuant des services de transport rémunéré de personnes au centre-ville et dans les zones plus densément peuplées et animées
- Surcharge des aires d'attente et multiplication de stationnements illégaux au centre-ville
- Absence de service suffisant dans les zones excentrées
- Augmentation de la congestion routière causant :
 - le ralentissement des autobus et des autres modes de transport
 - une menace à la sécurité des cyclistes et des piétons
 - une augmentation des émissions de GES
 - une dégradation de la qualité de vie dans les quartiers centraux
- Difficulté pour Montréal d'intégrer les services de transport rémunéré de personnes par automobile à ses différents projets liés à l'urbanisme et à la mobilité tels que :
 - le développement de projets multimodaux comme les pôles de mobilité
 - la gestion de zones ou de voies réservées à certains types de services de transport

Ces préoccupations s'appuient sur l'expérience que des villes comme New York et d'autres métropoles

6 SOM (2019), *Recherche sur l'expérience client dans le domaine du taxi*, Montréal.

américaines ont vécue au cours des toutes dernières années. Dans un rapport⁷ rendu public en juillet 2018, Bruce Schaller - expert des questions liées à l'émergence de nouveaux services de mobilité dans les grandes villes américaines, ancien sous-commissaire chargé de la circulation et de la planification au département des transports de la ville de New York - estimait que si les services de « covoiturage commercial » n'avaient pas été disponibles, deux utilisateurs new-yorkais sur trois auraient plutôt utilisé un transport actif ou encore les services de transport public comme le bus ou le métro pour se déplacer.

Selon M. Schaller, l'abondance d'offres en services de transport rémunéré de personnes par automobile ne contribue pas automatiquement à la réduction de la dépendance à l'automobile. Bien au contraire, toujours selon son rapport, pas moins de 976 millions de miles, soit 1, 571 milliard de kilomètres de conduite ont ainsi été ajoutés dans les rues de New York entre 2013 et 2017, causant une augmentation fulgurante de la congestion routière.

Quel moyen de transport auriez-vous choisi si le « covoiturage commercial » n'avait pas été disponible?	
Véhicule personnel	12%
Taxi ou autre service de voiture	43%
Transport en commun	50%
Transport actif (vélo ou marche)	16%
N'aurait pas fait le voyage	3%

Si Montréal n'est pas New York, nous pouvons tout de même observer une certaine similitude dans les tendances des deux métropoles. *L'Enquête sur la mobilité*⁸ menée par SOM du 22 au 24 février 2019 démontre que 27% des utilisateurs des services de covoiturage commercial font appel à ce mode de transport au détriment des transports en commun. La Ville de Montréal et son Bureau du taxi partagent une vision de mobilité durable totalement intégrée, qui se déploie dans une multi-modalité performante, adaptée aux besoins de toutes les clientèles. Notre objectif est que les services de transport rémunéré de personnes par automobile enrichissent le paysage du transport pour rendre la vie des gens plus facile, mais aussi pour les inciter à délaisser la voiture personnelle. À cet égard, il nous apparaît capital que la législation fournisse aux administrations publiques tous les leviers nécessaires pour favoriser la mobilité durable.

Avec l'abolition des quotas et des agglomérations, le Bureau du taxi anticipe un impact négatif sur les efforts liés à la lutte à la dépendance à l'automobile. Nous avons déjà cité plus haut le rapport Schaller, qui met en doute l'impact réel des services de transport rémunéré de personnes par automobile exclusivement par application mobile sur la diminution des voitures circulant des les zones urbaines où ils sont en opération et ce, sans aucune limite.

7 SCHALLER CONSULTING (2018), *The New Automobility: Lyft, Uber and the Future of American Cities*, pages 15 à 17.

8 SOM (2019), *Enquête sur la mobilité*, Montréal, p.11.

Les conclusions de l'Enquête sur la mobilité, menée par SOM, alimentent notre doute :

- La tendance pour l'utilisation des services de transport de personnes basés sur une application mobile est plus favorable chez les utilisateurs du transport en commun (+6 points), ce qui semble confirmer qu'Uber puise une partie de sa clientèle parmi celle déjà acquise au transport en commun.
- La voiture personnelle devrait suivre une tendance à la hausse plus forte chez les utilisateurs exclusifs d'Uber et d'Eva (+11 points) que chez les utilisateurs exclusifs du taxi régulier (+0 point ou stable). Difficile alors de penser qu'Uber et Eva diminuent la dépendance à la voiture personnelle.

Afin d'être en bonne position pour atteindre l'objectif du gouvernement de diminuer de 20 % la part des déplacements effectués en auto solo à l'échelle nationale⁹, il serait approprié :

- 1) d'intégrer au projet de loi n°17 des mesures de collecte de données;
- 2) de prévoir la possibilité pour le gouvernement et les autorités disposant de pouvoirs délégués, d'imposer, s'ils le jugent nécessaire, des limites en termes de nombre de voitures exploitées pour des services de transport rémunéré de personnes, de taxation dynamique, de délimitation de zones d'accès, etc.

À ce sujet nous sommes tout à fait disposés à rendre le Registre des taxis ainsi que l'ensemble de nos travaux de recherche disponibles au ministère des Transports du Québec.

MONTREAL, LA METROPOLE DU QUEBEC

La mobilité étant une compétence partagée entre les trois paliers de gouvernement fédéral, provincial et municipal, la plupart des états américains ou provinces canadiennes disposent de leur propre législation en matière de services de transport rémunéré de personnes par automobile. Toutefois, les métropoles et grands centres urbains jouissent d'une certaine autonomie quant à la réglementation encadrant ces mêmes services. C'est le cas notamment des villes d'Ottawa, de Calgary, de Toronto, de Vancouver, de Washington et de New York. En ce sens, il apparaît essentiel au Bureau du taxi que l'administration municipale de la métropole du Québec détienne les pouvoirs délégués qui lui permettront d'organiser la mobilité sur son territoire, qui, concentre près de 60 % des services de transport par taxi et la presque totalité des services de transport de personnes par automobile demandés exclusivement par application mobile tel qu'Uber et Eva.

9 Ministère des Transports du Québec (2018), *Transporter le Québec vers la modernité, Politique de mobilité durable – 2030*, p.13.

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE AINSI QUE LA DÉPENDANCE À L'AUTOMOBILE

À Montréal, près de 40% de la flotte de taxis est constituée de véhicules hybrides ou électriques. L'impulsion a d'abord été donnée par Aéroports de Montréal, qui a exigé dès 2013 qu'un certain pourcentage des véhicules qui y sont basés soient « verts ». Au fil des ans, l'industrie est entrée naturellement dans le mouvement et a emboîté le pas en choisissant de conduire des véhicules plus propres. Les propriétaires soutiennent qu'avec plus de 71 000 kilomètres au compteur chaque année, les moteurs hybrides leur permettent d'économiser sur l'essence, mais aussi sur le temps et les dépenses liées à l'entretien des véhicules, comme pour les changements d'huile.

Bref, l'industrie du taxi de Montréal peut aujourd'hui fièrement affirmer qu'elle contribue à l'objectif du gouvernement du Québec de réduire de 37,5% les émissions de GES dans le secteur des transports sous le niveau de 1990 d'ici 2030.¹⁰ En 2018, 9 000 tonnes de gaz à effet de serre (GES) en moins ont été émises par le taxi à Montréal, soit l'équivalent de 45 millions de kilomètres en voiture à essence, ou 1 123 fois le tour de la Terre.¹¹

Le fait de limiter à 8 ans l'âge maximal des véhicules taxi exploités à Montréal participe aussi à la réduction des émissions de GES. En effet, selon une étude du Club CAA, après 8 ans, près d'un véhicule sur trois (31%) présente les problèmes suivants : ratées d'allumage, mauvaise gestion des vapeurs d'essence, efficacité du catalyseur diminuée, défektivité des sondes d'oxygène et perforation des systèmes d'échappement. Ces problèmes ont un impact sur la quantité d'oxyde d'azote et de vapeurs d'hydrocarbures envoyés dans l'atmosphère, mais entraînent aussi une surconsommation d'essence.¹²

Il nous apparaît fondamental de préserver tous ces efforts déployés en maintenant une réglementation qui tient compte, en plus de la sécurité et de la qualité du service, de l'impact sur l'environnement des services de transport rémunéré de personnes par automobile.

RECOMMANDATIONS

- 1. Que le projet de loi prévoie les pouvoirs et les délégations nécessaires pour mettre en place la réglementation et les projets de développement permettant d'organiser l'offre en matière de transport rémunéré par automobile et de poursuivre l'électrification des flottes.***
- 2. Que le projet de loi délègue à la Ville de Montréal les pouvoirs nécessaires pour avoir accès aux données du transport rémunéré par automobile lui permettant d'organiser la mobilité sur son territoire.***

10 Ministère des Transports du Québec (2018), *Transporter le Québec vers la modernité, Politique de mobilité durable – 2030*, p.14.

11 Unpointcinq.ca (2018), *Choc électrique dans l'industrie du taxi*.

URL : <https://unpointcinq.ca/economie/taxi-montreal-choc-electrique/>.

12 CAA Québec, *Inspection des véhicules âgés de 8 ans*.

URL : <https://www.caaquebec.com/fr/actualite/communiqués-de-presse/inspections-des-vehicules-ages-de-8-ans-et-plus-annexe/>.

DES MESURES ÉPROUVÉES POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ

La Commission sur le transport et les travaux publics de la Ville de Montréal a mené de vastes consultations publiques en 2010 et en 2013 sur la question des services de transport par taxi et, plus précisément, sur la sécurité des chauffeurs et des clients. Une série de mesures ont été mises en place à partir des recommandations de ces commissions notamment :

- La vérification des antécédents judiciaires pour tous¹³
- La formation continue et la révision de la formation de base
- La réglementation encadrant l'âge des véhicules de 3 à 8 ans
- L'instauration d'inspections visuelles obligatoires des véhicules au BTM
- L'obligation d'accepter les paiements électroniques en tout temps
- Les obligations liées à la géolocalisation et à un bouton d'alerte relié à une centrale d'urgence
- L'affichage de l'Engagement à la qualité des services incluant un avertissement de prévention à l'emportierage pour les clients dans tous les véhicules taxi

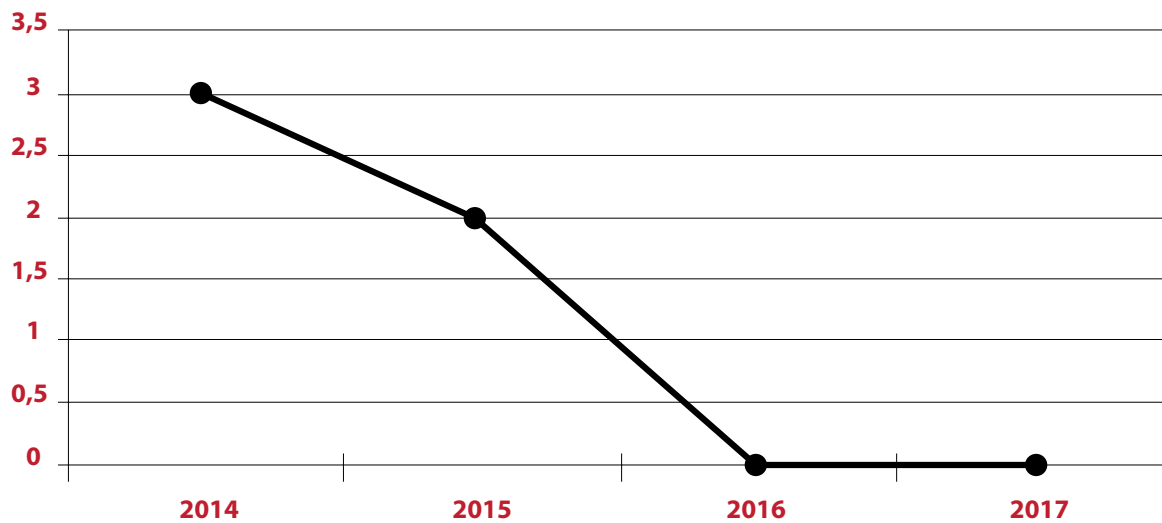
Si nous ne pouvons isoler l'impact de chacune de ces mesures sur la sécurité des chauffeurs, des clients et autres usagers de la route, plusieurs indicateurs nous permettent de dire qu'elles ont porté leurs fruits.

En effet, à la lumière des bilans routiers produits par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) entre 2014 et 2017, on dénote une diminution considérable du nombre de véhicules taxi de Montréal impliqués dans tous les types d'accidents.¹⁴ Une tendance qu'en aucun cas, on ne voudrait voir renversée.

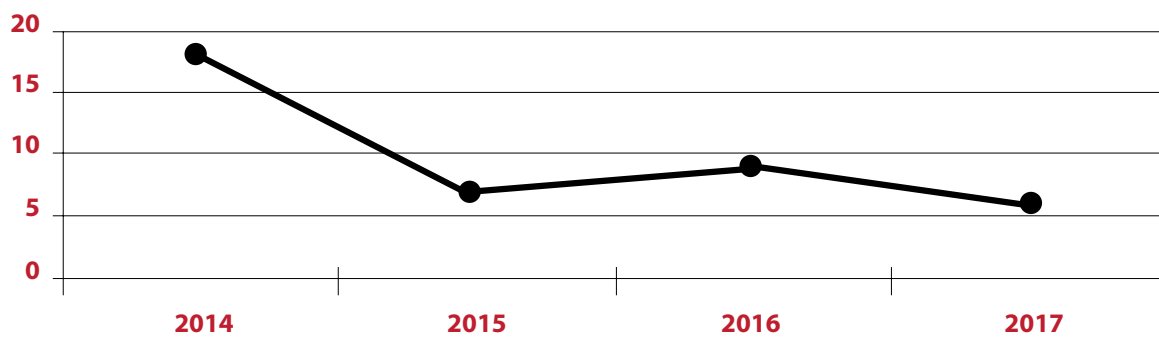
13 Imposée par la *Loi sur les services de transports par taxi* à partir du 1er janvier 2015.

14 Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) (2017), *Dossier statistique, Accidents, Parc automobile, Permis de conduire*. NDLR : Données isolées par le Service de la recherche en sécurité routière de la SAAQ concernant les taxis immatriculés T5, T11 et T12.

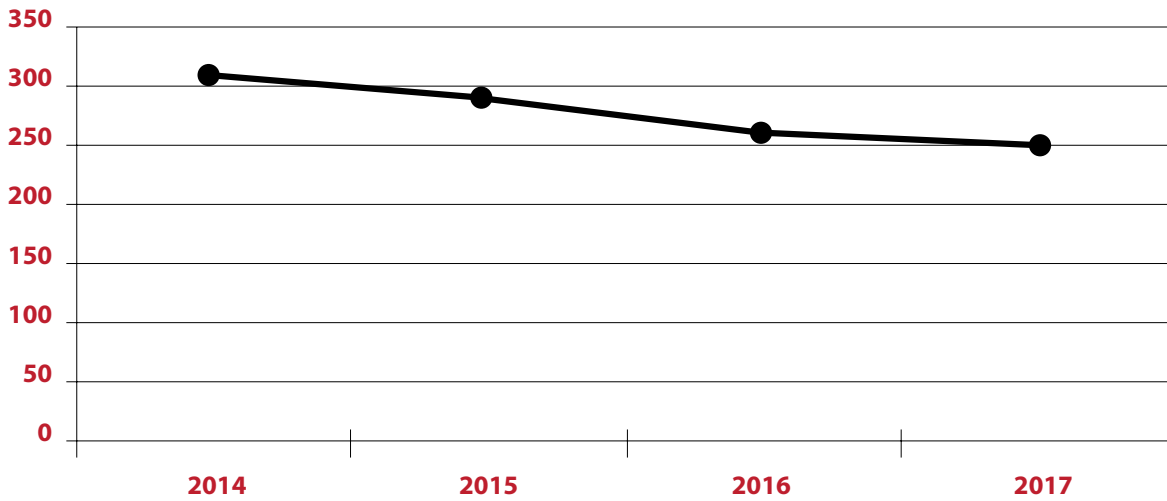
NOMBRE DE TAXIS DE MONTRÉAL IMPLIQUÉS DANS UN ACCIDENT MORTEL



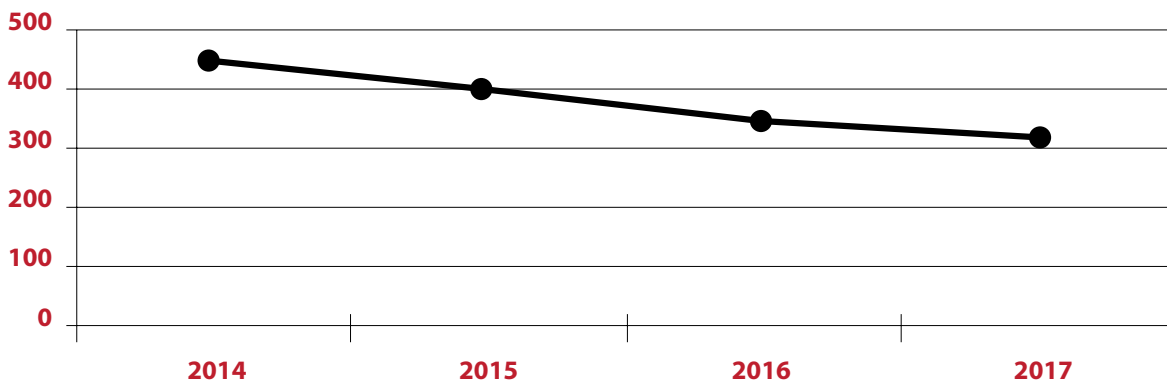
NOMBRE DE TAXIS DE MONTRÉAL IMPLIQUÉS DANS UN ACCIDENT AVEC BLESSURES GRAVES



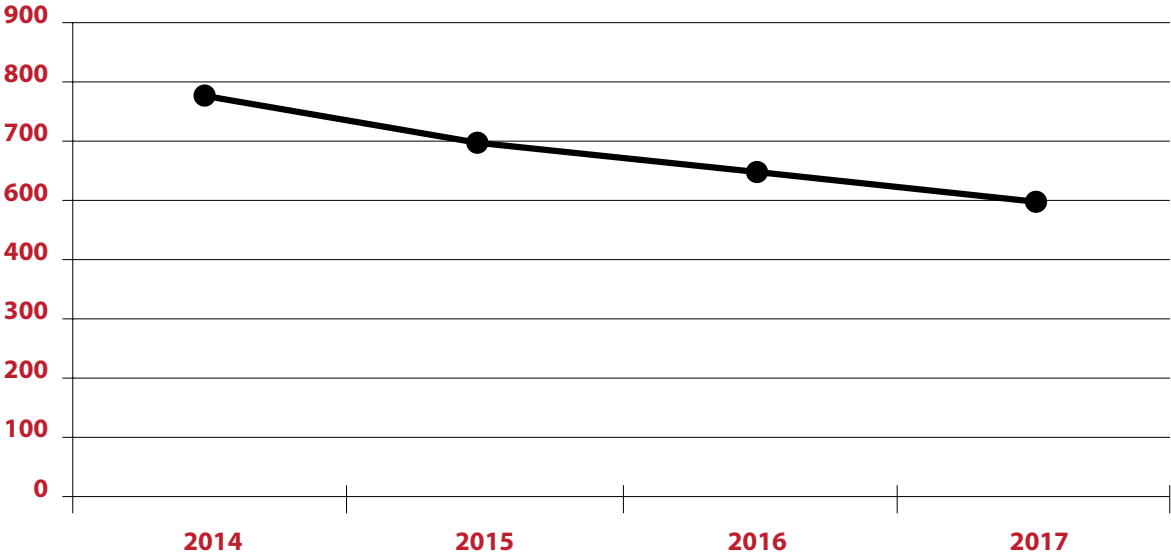
NOMBRE DE TAXIS DE MONTRÉAL IMPLIQUÉS DANS UN ACCIDENT AVEC BLESSURES LÉGÈRES



NOMBRE DE TAXIS DE MONTRÉAL IMPLIQUÉS DANS UN ACCIDENT AVEC DOMMAGE MATÉRIEL SEULEMENT



**NOMBRE TOTAL DE TAXIS DE MONTRÉAL
IMPLIQUÉS DANS UN ACCIDENT**



LA VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le Bureau du taxi procède à la vérification des antécédents judiciaires de tous les demandeurs de nouveaux permis ou au moment du renouvellement de ceux-ci. Les enquêtes sont menées par les corps policiers municipaux ou provincial, selon les dispositions de la *Loi concernant les services de transport par taxi*.

En 2015, 4 020 vérifications d'antécédents judiciaires ont été effectuées, soit 39% du nombre total de chauffeurs à ce moment. Considérant que les renouvellements de permis s'effectuent tous les 24 mois, la totalité des chauffeurs a été enquêtée pour une première fois entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 décembre 2016.

Nous nous réjouissons de constater que cette obligation a été maintenue dans le projet de loi n°17.

	2015	2016	2017	2018
Nombre de chauffeurs à Montréal	10 353	9 743	8 886	7 838
Nombre de vérifications d'antécédents judiciaires effectuées par le BTM	4 020	4 918	4 266	4 508
Nombre de dossiers ayant échoué la vérification	126	838	25	45
Nombre de demandes de révision	98	92	10	0
Nombre de refus finaux de délivrance ou de renouvellement de permis	11	40	8	0

RECOMMANDATIONS

- 3. Que les conditions liées à la vérification des antécédents judiciaires soient uniformes pour tous les chauffeurs effectuant des services de transport rémunéré de personnes par automobile.**
- 4. Que le règlement provincial prévoit d'exiger des certificats de recherche produits par un corps policier et datant de moins de trois mois et d'assurer la participation de la Ville de Montréal au comité d'évaluation, par l'entremise du Bureau du taxi**

RÉVISER LA FORMATION DE BASE ET LA FORMATION CONTINUE POUR ATTEINDRE DE MEILLEURS STANDARDS DE QUALITÉ

La formation des chauffeurs effectuant des services de transport par taxi est un sujet majeur qui touche à la fois la sécurité et la qualité du service à la clientèle.

Voici un tableau résumant la situation qui prévaut actuellement en termes de formation de base obligatoire au Québec :

Territoire	Transport par taxi des personnes ayant des limitations (PAL)	Sujets divers liés au métier de chauffeur de taxi	Toponymie et géographie	Total
Autres	7 h			7 h
Longueuil / Laval	7 h	53 h		60 h
Québec	7 h	53 h	50 h	110 h
Montréal*	7 h	53 h	90 h	150 h

* Deux cours de formation continue de 6 h obligatoires tous les 24 mois et formation « Ambassadeur » d'une demi-journée offerte par Tourisme Montréal

Outre le transport des personnes ayant des limitations, la formation de base offerte à Montréal, dont la dernière modification remonte à 2003, aborde les thématiques suivantes :

- La planification et l'organisation du travail et du véhicule
 - Le service à la clientèle
 - Les tâches et les attitudes professionnelles du chauffeur de taxi
 - La gestion des opérations quotidiennes
 - Les dispositions de la Loi concernant les services de transport par taxi et le Règlement sur les services de transport par taxi

- Le volet toponymie couvre les éléments suivants
 - L'étude des cartes routières et des guides des rues de Montréal
 - La localisation des quartiers, rues, places, édifices publics, lieux commerciaux, services de santé, sans oublier les centres touristiques, récréatifs, religieux, sportifs et spéciaux
 - La planification des trajets en déterminant les parcours réguliers et alternatifs

En 2018, le Bureau du taxi a entrepris une réflexion sur la formation de base et la formation continue offertes à Montréal afin de s'assurer que les exigences contenues dans la réglementation permettent réellement d'atteindre les meilleurs standards en termes de sécurité et de qualité de service. L'analyse du BTM devait s'attarder autant au contenu de la formation et à sa durée qu'à son format. On comprend que l'avènement des systèmes de géo localisation, notamment, facilite la conduite automobile; ainsi, le nombre d'heures consacré à la toponymie pourrait être revu à baisse.

L'enquête menée par la firme SOM en août 2018 a aussi permis de confirmer que la formation de base et la formation continue ne correspondaient pas tout à fait aux attentes des membres de l'industrie, et qu'elles devaient être revues. En effet, parmi les 700 propriétaires et chauffeurs interrogés, le niveau de satisfaction des membres de l'industrie envers la formation de base et la formation continue était plutôt faible, avec une note moyenne de 5,8 sur 10.¹⁵

Notre première étape a été de dresser un profil de compétences en collaboration avec l'industrie. Pour ce faire, des ateliers de travail ont été menés avec plus d'une vingtaine de membres de l'industrie, incluant des chauffeurs, des propriétaires de taxi, des intermédiaires et des représentants de la clientèle.

Au moment où le projet de loi n°17 a été rendu public, le Bureau du taxi s'apprêtait à lancer un appel d'offres afin de se faire accompagner dans la refonte de la formation obligatoire à Montréal.

La Ville de Montréal et son Bureau du taxi partagent l'avis du ministre et remettent en question la pertinence de la formation de base et de la formation continue dans leur forme actuelle. Nous sommes toutefois préoccupés par le fait qu'une formation uniforme soit imposée pour l'ensemble de la province.

Certaines caractéristiques de la métropole – qui peuvent par ailleurs être partagées par d'autres grands centres urbains – entraînent des besoins particuliers pour la formation des chauffeurs. Parmi ces caractéristiques, mentionnons la nature hautement touristique de la métropole avec plus de 11 millions de visiteurs par année, la complexité et l'étendue du territoire à couvrir, la présence de nombreux « gros » postes d'attente, la conduite automobile dans des conditions de congestion routière importante et de nombreux chantiers de construction, des zones à forte densité de population, le partage de la route avec plusieurs autres modes de transport, dont les transports actifs comme les vélos ou les trottinettes, etc.

Comme la Ville de Montréal a adhéré dernièrement à la stratégie suédoise de sécurité routière Vision Zéro et a adopté un plan d'action à cet effet, il nous apparaît pertinent qu'elle dispose d'une marge de manœuvre suffisante pour mettre en œuvre les outils nécessaires à l'amélioration de la sécurité sur son territoire, à laquelle est étroitement liée la formation des travailleurs des services de transports terrestres.

15 SOM (2019), *Recherche sur l'expérience client dans le domaine du taxi*, Montréal, p.52.

Voici un tour d'horizon des exigences liées à la formation des chauffeurs de taxi parmi les grandes villes du monde¹⁶ :

Ville	Durée de la formation	Coût horaire	Toponymie	Sécurité	Accessibilité	Réglementation	Service client	Examen	Formation continue
Montréal	150 h	6,15\$	X	X	X	X	X	X	X
Toronto	-	-						X	
Vancouver	30 h	18\$	X	X	X	X	X	X	
Calgary	25 h	21,20\$		X	X	X	X	X	
Chicago	70 h	5,20\$		X	X	X	X	X	
NYC	30-80 h	5,50\$	X	X	X	X	X	X	
Philadelphie	21 h	7,85\$	X	X		X	X	X	
San Francisco	21 h	6,20\$	X	X	X	X	X	X	
Washington	-	-						X	
Copenhague	45 h	nd	X					X	
Londres	2 à 4 ans	nd	X					X	
Paris	-	-						X	X
Helsinki	30 h	nd	X	X	X	X	X	X	X
Dubai	147 h	nd	X	X			X	X	X

16 Windel's Marx (2017), *Taxi Driver Training Program*.

Le Bureau du taxi s'interroge également quant aux risques qui existent – surtout dans le cas où le permis de conduire de classe 4C et la formation continue ne sont plus obligatoires - à laisser une partie des chauffeurs de services de transport rémunéré de personnes par automobile travailler derrière le volant sans que leurs compétences et connaissances de base n'aient été validées par un organisme public indépendant.¹⁷

Les villes de New York, Chicago et Seattle ont par ailleurs choisi d'imposer un complément de formation aux chauffeurs d'Uber, Lyft et autres services de transport similaires.¹⁸

La Ville de Montréal et son Bureau du taxi sont d'avis que la formation des chauffeurs, de tous les chauffeurs, ne doit pas constituer une barrière à l'entrée ni en termes de coûts, ni en termes de longueur ou de lourdeur administrative. Néanmoins, nous croyons fermement que la formation et l'évaluation des compétences des travailleurs de l'industrie du transport de personnes sont des éléments fondamentaux à la sécurité de tous les usagers, qui sont au cœur de la présente réforme. Nous ne sommes pas en mesure, aujourd'hui, de recommander un nombre d'heures ou un format précis, mais nous sommes convaincus que le profil de compétences développé par le Bureau du taxi devrait constituer les standards minimum attendus.

De plus, la Ville de Montréal souhaite intégrer à la formation des modules de contenu propre à la métropole, par exemple en ce qui a trait au programme Vision Zéro. Elle préconise également que la formation ainsi que les modes d'évaluation autant théoriques que pratiques permettent de valider la capacité de tous les chauffeurs du Québec de communiquer en français.

RECOMMANDATIONS

- 5. Que tous les chauffeurs de services de transport rémunéré de personnes par automobile suivent une formation pour le transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles.***
- 6. Que le ministre détermine par règlement un contenu de base obligatoire et accrédite les organisations qui pourront le dispenser incluant les aspects de sécurité routière, dont Vision zéro, et que Montréal, par l'entremise de son Bureau du taxi, participe à l'élaboration du contenu des formations.***
- 7. Que les connaissances de base de tous les chauffeurs de services de transport rémunéré de personnes par automobile soient validées par un organisme indépendant.***

¹⁷ CBC, *The Trouble with Uber*.

URL : www.cbc.ca/fifth/m/episodes/2018-2019/the-trouble-with-uber.

¹⁸ Global News, *Girlfriend and brother of Toronto man killed in Uber calling for safety training for drivers*.

URL : <https://globalnews.ca/news/4422507/nicholas-cameron-toronto-uber-training/>.

ÂGE DES VÉHICULES

La réglementation actuellement en vigueur à Montréal, entourant l'âge des véhicules, ne fait certes pas l'unanimité au sein des propriétaires de taxi. Au Québec, il est impossible de faire entrer pour une première fois dans l'industrie du taxi un véhicule dont le modèle date de plus de 5 ans. En outre, les véhicules ne peuvent plus être exploités comme taxi dès qu'ils atteignent l'âge de 10 ans. La réglementation fixe à 3 ans, l'âge maximal auquel un véhicule taxi peut être intégré à la flotte, et à 8 ans l'âge auquel il ne peut plus être exploité. L'entrée en vigueur de la règle «3 à 8 ans», combinée aux exigences d'Aéroports de Montréal¹⁹, a permis de rajeunir la flotte de véhicules taxi exploités dans la métropole. Au 31 décembre 2018, l'âge moyen des véhicules taxi à Montréal était de 3,65 ans, ce qui représente une importante diminution par rapport à 2012, où il atteignait presque 5 ans.²⁰

Répartition de la flotte selon l'âge des véhicules à Montréal²¹

Âge des véhicules taxi	2015	2018	Variation
0 à 3 ans	29,6%	54%	+ 24,4%
4 à 8 ans	67%	46,5%	- 20,5%
Plus de 8 ans	3,4%	0%	- 3,4 %

Tous les indicateurs, dont le bilan routier de la SAAQ cité plus haut, semblent démontrer que le rajeunissement de la flotte contribue à une meilleure sécurité pour les chauffeurs et leurs clients mais aussi, tous les autres usagers de la route. Il faut savoir que les taxis au Québec roulent en moyenne 71 000 kilomètres par année.²² Selon une étude menée par Polytechnique Montréal sur l'âge des véhicules de flottes de taxis²³, il faudrait aussi distinguer la conduite en conditions dites « normales » de la conduite en conditions dites « difficiles », c'est-à-dire constituées de trajets de moins de 8 km, dans un climat excessivement chaud, froid ou poussiéreux, des conditions de circulation intermittentes (*type stop and go*), une piètre qualité de la chaussée, des trajets avec fort dénivelé et une conduite agressive.

Les véhicules de plus de 8 ans ont 50 % plus de risques d'être impliqués dans une collision mortelle

Selon la *National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA)*, une corrélation existe entre l'âge d'un véhicule et le risque d'être impliqué dans accident mortel. Une étude²⁴ de 2013 a révélé que comparativement aux véhicules de 0 à 3 ans, les véhicules de 4 à 7 ans ont 10% plus de risques d'être impliqués dans une collision mortelle. Cette proportion grimpe entre 19% et 50% pour les véhicules de plus de 8 ans.

19 Les véhicules desservant Aéroports de Montréal ne peuvent dépasser l'âge de 4 ans.

20 Source : Bureau du taxi de Montréal.

21 Source : Bureau du taxi de Montréal.

22 Commission des transports du Québec (2011), *Étude sur la demande dans l'industrie du transport par taxi*. p.5.

23 Chaire Mobilité, Polytechnique (2018), *Âge des véhicules de flottes de taxis : État des pratiques et méthodologie*, p.11.

24 Chaire Mobilité, Polytechnique (2018), *Âge des véhicules de flottes de taxis : État des pratiques et méthodologie*, p.18.

URL : <https://crashstats.nhtsa.dot.gov/Api/Public/ViewPublication/811825>.

10 fois plus de fiches d'inspection pour les véhicules de plus de 8 ans²⁵

Bon an mal an, les véhicules âgés de plus de 7 ans génèrent aussi 10 fois plus de fiches d'inspection de la part des inspecteurs du Bureau du taxi que les véhicules de 0 à 3 ans, et 3 fois plus de fiches d'inspection que les véhicules de 4 à 7 ans pour les 3 infractions suivantes :

- Surfaces intérieures endommagées ou maculées
- Surfaces extérieures endommagées ou maculées
- Équipement standard manquant ou détérioré

Compte tenu de ces données il n'est pas étonnant de constater que l'âge limite imposé par la plupart des métropoles d'Amérique du Nord se situe plutôt autour de 7 ans²⁶ :

Ville	Âge d'entrée	Âge de sortie
Toronto	S.O.	7 ans
Calgary	S.O.	8 ans
Vancouver	2 ans	7 ans
New York	S.O.	7 ans
Chicago	125 000 km	7 ans
Washington	1 an	8 ans

Ce que nous constatons aussi, à la lumière ce de tableau, c'est que les villes légifèrent très peu l'âge maximal d'entrée des véhicules dans la flotte de taxis. À Montréal, l'imposition du « 3 à 8 ans » a clairement accéléré le rajeunissement de la flotte des taxis. Nous comprenons toutefois que le souhait du ministre est de laisser dorénavant aux entreprises le soin de se démarquer en offrant à la clientèle des véhicules plus ou moins neufs.

Par contre, pour ce qui est de fixer des limites de kilométrage maximum pour les véhicules autorisés à offrir des services de transport rémunéré de personnes par automobile, le Bureau du taxi appelle à la plus grande prudence. En effet, il est très facile de trafiquer l'odomètre d'un véhicule sans laisser de trace. Ce méfait a par ailleurs fait l'objet de plusieurs reportages en mars 2019.²⁷

25 Source : Bureau du taxi de Montréal.

26 Chaire Mobilité, Polytechnique (2018), *Âge des véhicules de flottes de taxis : État des pratiques et méthodologie*, p.5-6.

27 Le Journal de Montréal, *Comment un odomètre fonctionne-t-il*.

URL : <https://www.journaldemontreal.com/2019/03/07/comment-un-odometre-fonctionne-t-il>.

Le Journal de Montréal, *Facile et pas cher de falsifier un odomètre*.

URL : <https://www.journaldemontreal.com/2019/03/07/facile-et-pas-cher-de-falsifier-un-odometre>.

Le Journal de Montréal, *Odomètres reculés : plus fréquent qu'on pourrait le croire*.

URL : <https://www.journaldemontreal.com/2019/03/07/odometres-recules-plus-frequent-quon-pourrait-le-croire-1>.

RECOMMANDATION

8. Que l'âge maximal des véhicules utilisés pour les services de transport rémunéré de personnes au Québec soit fixé à 8 ans, avec une possibilité de se rendre à 10 ans pour les véhicules qui subiront une inspection mécanique tous les 6 mois auprès d'un mandataire de la SAAQ et que l'odomètre ne soit pas utilisé dans la réglementation fixant les conditions d'exploitation des véhicules.

INSPECTION DES VÉHICULES

Avant juin 2016, les véhicules exploités dans le cadre de services de transport par taxi étaient soumis à une inspection mécanique tous les six mois. Ces inspections étaient effectuées par des ateliers ou centres mécaniques accrédités par la SAAQ. En tout temps, les inspecteurs du Bureau du taxi pouvaient vérifier la validité du certificat d'inspection des véhicules taxi.

Ensuite, les modifications apportées à la *Loi concernant les services de transport par taxi* ont fixé à une fois par année la fréquence obligatoire des inspections mécaniques des véhicules taxi par un mandataire de la SAAQ. Au même moment, le rapport de la coroner Stéphanie Gamache, réalisé à la suite du décès d'Antoine Boucher survenu en septembre 2015 lors d'un accident de voiture, notait que les pneus du véhicule taxi dans lequel la jeune victime de 23 ans prenait place au moment des faits, étaient anormalement usés. Voici la seule et unique recommandation de la coroner Gamache :

Je recommande au Bureau du taxi de Montréal de revoir ses règles internes concernant les inspections relatives au bon fonctionnement en général des automobiles utilisées pour le transport rémunéré de personnes afin d'assurer une meilleure sécurité de la population en général.

La Ville de Montréal a décidé de modifier son Règlement cette même année pour exiger que les propriétaires de taxis soumettent leur véhicule à une inspection visuelle à la suite d'une convocation de la part des inspecteurs du Bureau du taxi. Depuis, le BTM réussit à passer en revue environ 95% de la flotte chaque année, en plus des inspections aléatoires sur route et de celles qui sont réalisées dans le cadre de plaintes. Malheureusement, nos inspecteurs ont eu – de manière plus qu'anecdotique - à remettre des contraventions à des propriétaires dont les pneus du véhicules étaient anormalement usés et ce, malgré un certificat d'inspection mécanique valide et à jour.

Plus généralement, au cours de l'année 2018, 120 infractions ont été signalées pour avoir « omis de maintenir en bon état un taxi », 91 infractions ont été remises pour des chauffeurs qui n'avaient pas de certificat mécanique valide en leur possession et enfin, 25 infractions ont été constatées pour des taxis présentant une « défectuosité majeure ».

En jetant un coup d'œil à la réglementation existante dans les autres métropoles du Canada et des États-Unis, on remarque d'ailleurs que la règle des inspections à tous les six mois est la norme.

Villes	Inspection mécanique obligatoire
Calgary ²⁸	Tous les 6 mois
Chicago ²⁹	Tous les 6 mois
New York ³⁰	Tous les 4 mois
Ottawa ³¹	Tous les 6 mois pour véhicules de 5 ans et plus
Toronto ³²	Tous les 6 mois pour les véhicules qui parcourent plus de 40 000 km par année
Vancouver ³³	Tous les 6 mois
Washington ³⁴	Tous les 12 mois

Dans le cas où les inspections mécaniques obligatoires seraient maintenues à une fois par année, comme le propose le projet de loi n°17, nous recommanderions fortement que des mesures complémentaires comme les inspections visuelles aléatoires ou sur convocations, ainsi que les vérifications avant départ soient renforcées.

Un autre élément qui nous apparaît essentiel à la sécurité des chauffeurs, des clients et de tous les autres usagers de la route est la vérification avant départ. En effet aujourd'hui, la Loi et le règlement de la Ville de Montréal sur le transport par taxi exige que tous les chauffeurs conservent à bord un carnet indiquant que les éléments suivants ont bel et bien été examinés avant que le véhicule ne soit exploité pour des services de transport de personnes :

- Niveau du liquide de freinage
- Bon fonctionnement du frein de stationnement
- Bon fonctionnement des phares, feux, feux de croisement, feux de direction, de détresse et de position État des pneus (usure, fissure, coupure ou déchirure, etc.)
- Bon fonctionnement du klaxon
- Bon fonctionnement des essuie-glaces et niveau de lave-glace
- Description des équipements standards manquants ou détériorés le cas échéant
- Description des dommages de la surface extérieure s'il y a lieu.
- Description des dommages de la surface intérieure s'il y a lieu.
- Description de la propreté intérieure et extérieure du véhicule ainsi que du compartiment à bagages

28 Calgary, *Livery Transport Bylaw 6M2007*.

29 Chicago, *Municipal Code of Chicago, CHAPTER 9112, Taxicabs*.

30 New York, *Chapter 59 For-Hire Service*.

31 Ottawa, *Règlement sur les véhicules de location, N° 2016-272*.

32 Toronto, *Toronto Municipal Code, Chapter 546, Licensing of Vehicles For-Hire*.

33 Vancouver, *Vehicles For-Hire Bylaw, No°6066*.

34 Washington, *District of Columbia Municipal Regulations, 1903 Private Sedan Businesses Operating Requirements*.

Toujours en 2018, 12% des infractions constatées par les inspecteurs du BTM concernaient un manquement lié au rapport de vérification avant départ, soit 1796 infractions sur 15 006.

Selon le Bureau du taxi, la combinaison de tous ces efforts a contribué à améliorer le bilan routier cité plus haut et, notre souhait est de maintenir la tendance à la baisse.

RECOMMANDATIONS

- 9. Que tous les véhicules effectuant du transport rémunéré de personnes par automobile soient soumis à une inspection par année auprès d'un mandataire de la Société d'assurance automobile du Québec.**
- 10. Que soit maintenu le pouvoir du Bureau du taxi de Montréal d'effectuer des inspections visuelles aléatoires sur route ou sur convocations pour tous les véhicules effectuant du transport rémunéré de personnes par automobile.**
- 11. Que tous les chauffeurs effectuant du transport rémunéré de personnes par automobile aient l'obligation de remplir un carnet de vérification avant départ. Ce carnet pourrait être tenu sous forme virtuelle.**

GÉOLOCALISATION OBLIGATOIRE DES VÉHICULES

Depuis le 28 novembre 2018, tous les taxis de Montréal sont dans l'obligation d'être géolocalisés et dotés d'un bouton d'appel d'urgence relié à une centrale. Auparavant, certains véhicules exploités dans le cadre d'une entente avec un intermédiaire pouvaient être équipés de ces appareils, mais pas les taxis « indépendants » et ceux qui étaient membres d'intermédiaires de plus petite taille.

Les villes de New York, Calgary, Ottawa et Vancouver ont également inscrit à leurs règlements respectifs l'obligation de géolocalisation pour les véhicules taxi. Cette exigence fait aussi écho à des mesures qui, depuis avril 2018, sont imposées à tous les véhicules neufs vendus en Europe. La Commission européenne prévoit ainsi réduire le délai d'intervention des services d'urgence de 50% en zone rurale et jusqu'à 60% en zone urbaine, permettant de sauver jusqu'à 2 500 vies par année, mais aussi, de réduire la gravité des conséquences des blessures.³⁵

La géolocalisation peut, pour les propriétaires en quête d'une sécurité accrue, être combinée à l'installation d'une caméra de surveillance embarquée. Dans ce cas, un pictogramme doit annoncer aux clients la présence d'une caméra à bord.

Enfin, la géolocalisation des véhicules est la condition *sine qua non* du fonctionnement du Registre des taxis.

³⁵ Commission des Communautés européennes, *Le système «eCall» pour tous*.
URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52005DC0431&from=FR>.

RECOMMANDATION

- 12. D'ici à ce que la technologie soit accessible sur l'ensemble du territoire de la province, que Montréal dispose des pouvoirs qui lui permettront d'exiger la géolocalisation des véhicules effectuant des services de transport rémunéré de personnes par automobile dans la région métropolitaine.**

IDENTIFICATION DES VÉHICULES

Actuellement, les véhicules taxi exploités sur le territoire de l'île de Montréal sont tous dotés d'une plaque d'immatriculation commençant par la lettre T et identifiés par une vignette à quatre chiffres. Cette vignette est affichée dans la fenêtre de la voiture et réitérée à un endroit précis sur le lanternon. Si le Bureau du taxi est tout à fait d'accord avec l'idée de laisser aux entreprises privées le soin de gérer l'image et le marketing de leurs véhicules, il est toutefois préoccupé par la nécessité, pour le client, de pouvoir identifier rapidement et facilement les véhicules taxi, que ce soit dans le cadre de plaintes, de recherche d'objets perdus, etc.

Ainsi, bien que la forme, la couleur et la dimension des lanternons puissent varier d'une entreprise à l'autre selon les dispositions du projet de loi n°17, nous sommes d'avis que tous les véhicules effectuant du transport rémunéré devraient être munis d'un identifiant simple, uniforme et toujours placé au même endroit. Ce nouvel identifiant – qui devrait être visible autant de l'intérieur que de l'extérieur du véhicule serait par ailleurs utilisé dans le Registre des taxis, dont la plateforme de données ouvertes répertorie les véhicules selon leur numéro de vignette.

RECOMMANDATION

- 13. Que soit déterminé par règlement un identifiant unique obligatoire, visible à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule, qu'il soit toujours placé au même endroit, pour les véhicules exploités dans le cadre de services de transport rémunéré par automobile.**

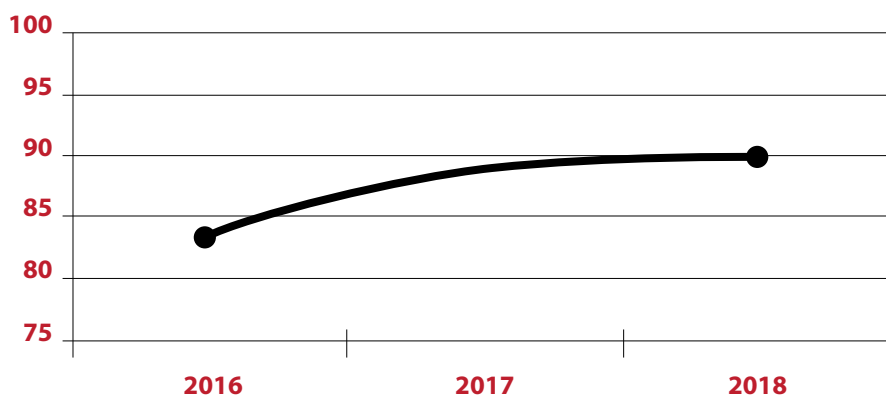
LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI : UNE COMPOSANTE DE L'ADN DES MÉTROPOLIS PARTOUT DANS LE MONDE

Il faut convenir que la qualité du service à la clientèle dans les taxis de Montréal et d'ailleurs au Québec a été pointée du doigt à de multiples reprises dans les dernières années. Avec un taux de satisfaction globale de 7,1 sur 10, l'enquête menée par SOM en août 2018 sur l'expérience client dans le taxi montréalais auprès de 1500 résidents de la région métropolitaine et de plus de 200 touristes, confirme qu'on peut encore faire mieux.³⁶ Toutefois, cette même enquête révèle que le taux d'insatisfaction est nettement plus marqué chez les non-utilisateurs, avec un score de 6 sur 10.

³⁶ SOM (2019), *Recherche sur l'expérience client dans le domaine du taxi*, Montréal, p.28.

Fait intéressant : un répondant sur trois (33%) soutient avoir remarqué une amélioration globale des services de taxi à Montréal depuis les trois dernières années. Chez les utilisateurs, cette note grimpe même à 40%. Ces résultats sont cohérents avec ceux obtenus par le Bureau du taxi, dans le cadre du programme de clients-mystères. En effet, entre les premières évaluations réalisées en 2016³⁷ et les toutes dernières en 2018³⁸, on note une amélioration de près de 9% de l'appréciation globale par les clients. Maintenant évaluée à 89,4%, la performance globale a surtout été portée à la hausse par l'assistance offerte lors de la montée à bord des clients (+ 6 points), l'aide avec les bagages (+ 12 points) et enfin, une meilleure écoute des besoins des clients (4,3 points).

ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE GLOBALE AU PROGRAMME DE CLIENTS MYSTÈRE (NOTE SUR 100)



Tout comme pour l'enjeu de la sécurité, il est difficile de mesurer précisément l'impact de chacune des mesures qui ont été déployées pour l'amélioration du service à la clientèle dans les taxis de Montréal entre 2015 et aujourd'hui. Toutefois, on peut estimer que l'obligation du paiement électronique, l'adoption de l'image de marque **BONJOUR**, la multiplication des inspections visuelles des véhicules par le Bureau du taxi et le rajeunissement de la flotte de véhicules entraîné par l'imposition du « 3 à 8 ans » pour l'âge des véhicules ont pu, tour à tour, contribuer à élever le niveau de satisfaction de la clientèle.

Si la qualité des services de transport par taxi est si chère à la Ville de Montréal, c'est qu'ils font en quelque sorte partie de son ADN. Les 8000 chauffeurs de taxi qui sillonnent la métropole, jour après jour, agissent aussi à titre d'ambassadeurs. Ils font partie des souvenirs que des centaines de milliers de touristes venus visiter Montréal rapportent chez eux. Ils transportent tout autant d'usagers de la région chaque jour, année après année.

Depuis sa création, le Bureau du taxi et son conseil d'administration ont toujours travaillé dans un esprit de concertation avec les différents joueurs. La concertation est d'ailleurs au cœur de son mandat de développement, et précisé jusque dans ses lettres patentes.

37 Lanla (2016), *Programme clients-mystères dans les taxis de Montréal*, p.16.

38 Insight Intouch (2018), *Programme clients-mystères dans les taxis de Montréal*, p.6.

Des comités de travail, issus du conseil, ont été mis sur pied pour faire avancer les projets de développement. Ces comités sont composés de membres de l'industrie, mais aussi de clients et de partenaires. Le gouvernement du Québec a par ailleurs pris part à plusieurs de ces projets, notamment la refonte de la formation de base des chauffeurs, la création du Registre des taxis ainsi que les enquêtes et consultations qui ont été menées en 2018 dans le cadre de la révision de la *Politique sur les services de transport par taxi*.

Des services modernes, attrayants et branchés

Tout comme Londres, New York ou Tokyo, Montréal souhaite que ses services de transport par taxi contribuent à sa mobilité, renforcent sa notoriété, deviennent le reflet de sa modernité et de sa diversité. C'est dans cette optique que l'image de marque **BONJOUR** a été développée. Parmi les 700 propriétaires et chauffeurs interrogés par SOM en 2018, près de la moitié ont affirmé penser que l'adoption du **BONJOUR** avait amélioré l'image des taxis de la métropole. Les partenariats du Bureau du taxi avec Tourisme Montréal et Aéroports de Montréal ont permis d'habiller près de 1000 véhicules.³⁹ La prochaine étape de ce projet était par ailleurs des plus excitantes. En effet, le BTM avait commencé à travailler au développement de l'image de marque en termes d'expérience client, et étudiait différentes avenues pour agrémenter le **BONJOUR** d'une multitude d'autres caractéristiques comme l'ajout de support à vélos, de bornes de recharge, d'Internet sans fil à bord des véhicules taxi, etc.

Il en est de même pour le Registre des taxis. Cette plateforme de données ouvertes, entièrement conçue par la Ville de Montréal, est entrée dans sa deuxième phase de développement. Maintenant que les 4 400 taxis y sont connectés et qu'ils y transmettent leurs données toutes les cinq secondes, l'équipe du développement du Bureau du taxi, conjointement avec le Service des technologies de l'information de la Ville de Montréal, prépare l'intégration du Registre aux différentes applications de mobilité comme Transit, Chronos, Céleste ou même éventuellement, Google. En plus d'augmenter l'efficacité des services de transport par taxi en permettant à un tiers opérateur d'indiquer au client le véhicule disponible le plus près de lui, cet outil technologique contribuerait à la réduction des voyages à vide et, conséquemment, à la réduction des GES dans la région de Montréal. Cet outil de gestion de la mobilité exceptionnel peut guider et appuyer les administrations publiques dans leur prise de décision.

Parmi les projets inscrits sur la feuille de route du Bureau du taxi en 2019 se trouve également l'internalisation de l'API du Registre. Ce faisant, le langage utilisé par le Registre des taxis pourrait être repris par les systèmes utilisés dans d'autres grandes villes d'Amérique du Nord, positionnant Montréal comme chef de file en termes d'innovation et de mobilité.

Si tel était le souhait du ministre, nous pourrions même rendre le Registre des taxis disponible à tous les véhicules taxi du Québec. Une fois tous les véhicules connectés, les opérateurs et développeurs de solutions technologiques n'auraient plus qu'à se servir de cette plateforme pour mettre sur pied leur application client.

³⁹ Source : Bureau du taxi de Montréal (BTM).

L'abolition des paragraphes 2 à 5 de l'article 220.1 de la Charte de Montréal, dans le projet de loi n°17, signe toutefois l'arrêt net de ces projets et met un terme définitif au mandat de développement des services de transport par taxi de la métropole.

Avec la mise sur pied d'un programme de modernisation de l'industrie du taxi, le gouvernement du Québec convient pourtant que les services de transport par taxi ont besoin d'être accompagnés et soutenus dans leur démarche. C'est exactement le rôle que joue le Bureau du taxi en pilotant les projets énumérés plus haut. Ceci est d'autant plus vrai à Montréal, où le caractère déjà fragmenté de l'industrie est exacerbé avec 8 000 chauffeurs, 4 400 propriétaires et 18 intermédiaires en service.⁴⁰

Le projet de loi n°17 responsabilise davantage les systèmes de transport et les répondants vis-à-vis du respect de l'encadrement. Ceux-ci risquent toutefois de se retrouver en conflit d'intérêts dans le traitement de certaines plaintes. Le Bureau du taxi demeure par ailleurs convaincu que les usagers doivent avoir accès à un système de plaintes indépendant et que seules les autorités compétentes peuvent appliquer une réglementation pénale.

RECOMMANDATIONS

- 14. Que le projet de loi prévoie les pouvoirs et les délégations nécessaires pour mettre en place la réglementation et les projets de développement permettant, en matière de transport rémunéré par automobile, d'assurer que l'ensemble des citoyens ont accès à des services qui répondent à des standards de qualité et ce, selon une tarification équitable sur l'ensemble du territoire.**
- 15. Que les processus de plaintes incluent aussi un envoi à la CTQ et au BTM.**

AMÉLIORER L'OFFRE EN TRANSPORT PAR TAXIS ACCESSIBLES : UNE VOLONTÉ FERME DES AUTORITÉS MUNICIPALES

Maintenir la qualité des services en transport adapté

Le Bureau du taxi est préoccupé par l'éventuel impact du projet de loi n°17 sur les services de transport adapté organisés par la Société de transport de Montréal (STM). Pour rappel, chaque année plus de 4 millions de courses sont réalisées sous contrat avec la STM, pour un budget total de quelque 40 millions \$.⁴¹

⁴⁰ Source : Bureau du taxi de Montréal (BTM).

⁴¹ Source : Société de transport de Montréal (STM).

Il nous apparaît d'une part essentiel que la STM puisse continuer d'imposer les plus hauts standards de qualité aux prestataires de services afin de protéger cette population vulnérable, notamment en termes de conditions liées aux véhicules utilisés et à la formation des chauffeurs.

D'autre part, nous nous interrogeons sur les effets que la tarification dynamique pourrait entraîner sur les coûts du transport adapté. La majorité des déplacements étant effectués aux heures de pointe, le Bureau du taxi craint qu'une partie considérable des chauffeurs soient plutôt tentés de répondre aux commandes de transport par application mobile durant ces heures, délaissant conséquemment la clientèle ayant des limitations fonctionnelles. D'ailleurs, cet état de fait risque de pénaliser toute une frange de la population comme les personnes âgées qui, en n'utilisant pas les applications mobiles pour commander leur taxi, risquent de ne jamais pouvoir capter les taux préférentiels offerts aux heures plus creuses.

Enfin, nous tenons à souligner l'excellence des services offerts par les chauffeurs de taxi « traditionnel » à la clientèle du transport adapté. Des résultats dépassant les 95% de satisfaction sont obtenus lors des évaluations de clients-mystères réalisées par la STM et ce, depuis plusieurs années maintenant.

Au bénéfice de la clientèle, dont la récurrence des chauffeurs et la stabilité de service sont souvent importantes et des services de transport par taxi, le BTM enjoint le gouvernement du Québec à reconnaître et à valoriser l'expertise des prestataires de services de transport par taxi permettant aux répartiteurs d'obtenir des contrats pour le transport adapté auprès de la STM.

METTRE SUR PIED UN SERVICE DE TRANSPORT ACCESSIBLE À LA DEMANDE

Outre l'image de marque **BONJOUR** et le Registre des taxis, le Bureau du taxi travaillait à mettre sur pied une offre de services de transport par taxi accessible à la demande, sur l'ensemble du territoire de la métropole.

Aujourd'hui, la réalité est que les personnes ayant des limitations fonctionnelles qui souhaitent se déplacer en dehors du cadre des services de transport par taxi organisés par la STM - pour lesquels il faut réserver l'aller et le retour 24 h d'avance - n'ont que bien peu, voire pas de service.

À Montréal seulement, on estime que près de 100 000 personnes âgées de plus de 15 ans souffrent d'une incapacité liée à la mobilité.⁴² La proportion de personnes âgées augmentera aussi de façon importante d'ici 2036, en passant de 273 000 en 2017 à 466 000 en 2036.⁴³ Comment faire en sorte que tous ces gens puissent avoir accès à des taxis accessibles chaque fois qu'ils en auront besoin?

42 À partir des données tirées de Statistique Canada (2017), *Un profil de l'incapacité chez les Canadiens âgés de 15 ans ou plus*.

43 Institut de la statistique du Québec (2014), *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061*.

Actuellement, la métropole compte environ 345 véhicules adaptés en services réguliers, mais la très vaste majorité d'entre eux effectuent déjà des courses avec la STM et sont donc très occupés. De plus, les chauffeurs nous affirment qu'il est plutôt désavantageux d'offrir du transport accessible avec le tarif du taximètre, car la période d'assistance au client, qui exige souvent un service de porte à porte, est beaucoup plus importante. C'est pour trouver une solution à cette situation que le Bureau du taxi a mis sur pied un comité de travail réunissant les intermédiaires en service de transport par taxi adapté, la Société de transport de Montréal (STM), la clientèle ayant des limitations fonctionnelles (Kéroul) et la Commission des transports du Québec (CTQ), pour ne nommer que ceux-là. L'objectif est d'arriver à proposer dans un délai raisonnable aux personnes ayant des limitations fonctionnelles un service de transport par taxi à la demande, en tout temps et partout à Montréal. Toutes les options sont aujourd'hui sur la table. S'agit-il d'imposer une obligation d'heures de service minimum en transport accessible aux répondants? C'est ce que font certaines villes comme Ottawa, où les véhicules en service accessible doivent être en service au moins 10 heures par jour, 5 jours sur 7.⁴⁴ S'agit-il de développer une centrale de répartition unique? D'exiger que les répondants financent collectivement une flotte de véhicules adaptés avec des chauffeurs disponibles 24 heures sur 24? Le comité en est encore à la phase exploratoire, mais le travail qui y est fait pourrait très certainement être partagé avec les autres partenaires du Québec. C'est là une excellente illustration du rôle que joue le Bureau du taxi et de son expertise dans l'implantation de projets structurants pour la mobilité de tous.

RECOMMANDATIONS

- 16. *Que le projet de loi prévoie les pouvoirs et les délégations nécessaires pour mettre en place la réglementation et les projets de développement permettant, en matière de transport rémunéré par automobile, d'assurer un nombre de véhicules adaptés suffisant pour fournir des services accessibles en tout temps à la clientèle ayant des limitations fonctionnelles sur son territoire.***
- 17. *Que le ministère effectue une mise à jour du programme de formation PAL et envisage de bonifier son contenu notamment à partir de ce que la STM a développé dans le cadre du Transport adapté.*⁴⁵**

44 Ottawa, *Règlement sur les véhicules de location*, N° 2016-272.

45 La STM a intégré un volet pratique à la formation obligatoire dans le cadre du Transport adapté. Ainsi, les chauffeurs savent, par exemple, comment intervenir avec les personnes accompagnées d'un chien guide ou avec celles dont les limitations fonctionnelles les empêchent de boucler seules leur ceinture de sécurité, etc.

L'ÉQUITÉ CITOYENNE COMME PRINCIPE DIRECTEUR

Le Bureau du taxi est favorable à l'instauration de lois et de règles qui rendront l'industrie des services de transport rémunéré de personnes par automobile plus équitable. On parle ici d'équité entre les différents types de service qui existent, mais aussi entre toutes les clientèles.

Le ministre Bonnardel a bonifié le 11 avril dernier son offre initiale aux propriétaires à l'égard de la compensation liée à l'abolition de leur permis de taxi. Une compensation pleine et entière des titulaires de permis de propriétaire de taxi nous apparaît comme la décision la plus juste. Mais au-delà de la compensation, nous nous interrogeons sur les retombées potentielles de certaines dispositions du projet de loi n°17.

Par exemple, les services de transport rémunéré de personnes par automobile offerts exclusivement par application mobile peuvent actuellement évaluer et même noter leurs clients. S'ils le jugent nécessaire, ils peuvent même les expulser de leur plateforme. Les services de transport par taxi, quant à eux, sont tenus par la Loi d'accepter toutes les demandes de services de transport qui leur sont adressées. Est-ce que cela fera en sorte que seuls les taxis se retrouveront avec la clientèle difficile dont les fêtards intoxiqués à l'alcool, les mauvais payeurs, etc.?

Il en est de même pour les périodes où la tarification dynamique fera grimper le prix des courses à la hausse. Les taxis, qui n'auront pas le droit de refuser une course commandée par héliage, au poste d'attente ou encore par téléphone, ne pourront pas capter toute la plus-value de l'heure de pointe.

ÉLABORER UN PLAN D'ACTION POUR LA PÉRIODE DE TRANSITION : UNE MESURE INDISPENSABLE

Entre le moment où le projet de loi sera sanctionné et celui où la nouvelle loi sera entièrement entrée en vigueur, nous comprenons qu'une période de transition sera nécessaire. Or, le Bureau du taxi sera légalement tenu, pendant ces quelques mois, de continuer de faire respecter la réglementation actuelle. Nous sommes préoccupés du fait que notre équipe d'inspecteurs devra continuer d'appliquer des dispositions qui seront appelées à disparaître de façon imminente. Nous prévoyons aussi d'autres impacts sur les services de transport par taxi pendant cette période. Par exemple, le recrutement de nouveaux chauffeurs risque de ralentir – voire carrément cesser – jusqu'à ce que les « nouvelles » formations soient disponibles. Or, l'industrie souffre déjà d'un criant manque de main-d'oeuvre, notamment pour le transport adapté.

RECOMMANDATION

- 18. Que la Ville de Montréal, par l'entremise de son Bureau du taxi, soit consultée par le ministère au moment de l'élaboration du Règlement provincial ainsi que lors de l'élaboration du plan d'action qui encadrera la période de transition qui suivra la sanction du projet de loi.***

CONCLUSION

La volonté du gouvernement du Québec de moderniser la législation entourant les services de transport rémunéré de personnes par automobile pourrait donner un sérieux coup d'accélérateur aux taxis montréalais et du Québec entier, et les propulser dans l'avenir.

Notre vision est que les services de transport par taxi contribuent de façon durable à répondre aux besoins de mobilité de tous les Montréalais ainsi que de ceux des 11 millions de touristes qui visitent la métropole chaque année. En complémentarité avec les trains de banlieue, le métro, les autobus, les voitures en libre-service, le covoiturage, les vélos et trottinettes en libre-service, les services de transport par automobile sont appelés à jouer un rôle névralgique dans l'organisation des déplacements des personnes sur le territoire de la métropole.

Le Bureau du taxi souhaite poursuivre son travail et, grâce aux projets structurants comme le Registre des taxis ou encore l'image de marque, soutenir l'intégration des nouvelles technologies, encourager l'innovation, les meilleures pratiques liées à l'expérience client ainsi que la création de modèles d'affaires audacieux.

Pour ce faire, nous avons besoin d'encadrer et de participer au développement des services de transport de personnes par automobile de manière à renforcer leur agilité et leur capacité d'adaptation au marché afin de préserver leur vitalité économique.

Le Bureau du taxi possède déjà une expertise unique dans ce domaine, et occupe une position privilégiée pour se concerter avec les prestataires de services, leurs clientèles – et particulièrement la clientèle ayant des limitations fonctionnelles – ainsi que leurs partenaires.

Nous sommes tout à fait ouverts à soumettre nos travaux à l'approbation du ministre et même, à les rendre disponibles aux autres centres urbains et à l'ensemble de la province, afin que nous puissions bénéficier ensemble de services de transport rémunéré de personnes par automobile de qualité, sécuritaires, accessibles, fiables, durables et stratégiquement intégrés à l'offre de mobilité.

REMERCIEMENTS

Le Bureau du taxi souhaite remercier tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à l'élaboration de ce mémoire.

Bureau du taxi : Sophie Mauzerolle, la présidente, ainsi que tous ainsi que tous les autres membres du conseil d'administration, André Poisson, Sylvain Tousignant, Chelène Coulanges, Frédéric Larose, Gabrielle Gauthier, Amine Smaoui, Kim Thibault et Marie-Hélène Giguère.

Ville de Montréal : Francisco Silva, Dominique Lapointe, Stéphane Guidoin, Pascal Lacasse.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

- 1. Que le projet de loi prévoie les pouvoirs et les délégations nécessaires pour mettre en place la réglementation et les projets de développement permettant d'organiser l'offre en matière de transport rémunéré par automobile et de poursuivre l'électrification des flottes.**
- 2. Que le projet de loi délègue à la Ville de Montréal les pouvoirs nécessaires pour avoir accès aux données du transport rémunéré par automobile lui permettant d'organiser la mobilité sur son territoire.**
- 3. Que les conditions liées à la vérification des antécédents judiciaires soient uniformes pour tous les chauffeurs effectuant des services de transport rémunéré de personnes par automobile.**
- 4. Que le règlement provincial prévoie d'exiger des certificats de recherche produits par un corps policier et datant de moins de trois mois et d'assurer la participation de la Ville de Montréal au comité d'évaluation, par l'entremise du Bureau du taxi**
- 5. Que tous les chauffeurs de services de transport rémunéré de personnes par automobile suivent une formation pour le transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles.**
- 6. Que le ministre détermine par règlement un contenu de base obligatoire et accrédite les organisations qui pourront le dispenser incluant les aspects de sécurité routière, dont Vision zéro, et que Montréal, par l'entremise de son Bureau du taxi, participe à l'élaboration du contenu des formations.**
- 7. Que les connaissances de base de tous les chauffeurs de services de transport rémunéré de personnes par automobile soient validées par un organisme indépendant.**
- 8. Que l'âge maximal des véhicules utilisés pour les services de transport rémunéré de personnes au Québec soit fixé à 8 ans, avec une possibilité de se rendre à 10 ans pour les véhicules qui subiront une inspection mécanique tous les 6 mois auprès d'un mandataire de la SAAQ et que l'odomètre ne soit pas utilisé dans la réglementation fixant les conditions d'exploitation des véhicules.**
- 9. Que tous les véhicules effectuant du transport rémunéré de personnes par automobile soient soumis à une inspection par année auprès d'un mandataire de la Société d'assurance automobile du Québec.**
- 10. Que soit maintenu le pouvoir du Bureau du taxi de Montréal d'effectuer des inspections visuelles aléatoires sur route ou sur convocations pour tous les véhicules effectuant du transport rémunéré de personnes par automobile.**
- 11. Que tous les chauffeurs effectuant du transport rémunéré de personnes par automobile aient l'obligation de remplir un carnet de vérification avant départ. Ce carnet pourrait être tenu sous forme virtuelle.**

- 12. D'ici à ce que la technologie soit accessible sur l'ensemble du territoire de la province, que Montréal dispose des pouvoirs qui lui permettront d'exiger la géolocalisation des véhicules effectuant des services de transport rémunéré de personnes par automobile dans la région métropolitaine.**
- 13. Que soit déterminé par règlement un identifiant unique obligatoire, visible à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule, qu'il soit toujours placé au même endroit, pour les véhicules exploités dans le cadre de services de transport rémunéré par automobile.**
- 14. Que le projet de loi prévoie les pouvoirs et les délégations nécessaires pour mettre en place la réglementation et les projets de développement permettant, en matière de transport rémunéré par automobile, d'assurer que l'ensemble des citoyens ont accès à des services qui répondent à des standards de qualité et ce, selon une tarification équitable sur l'ensemble du territoire.**
- 15. Que les processus de plaintes incluent aussi un envoi à la CTQ et au BTM.**
- 16. Que le projet de loi prévoie les pouvoirs et les délégations nécessaires pour mettre en place la réglementation et les projets de développement permettant, en matière de transport rémunéré par automobile, d'assurer un nombre de véhicules adaptés suffisant pour fournir des services accessibles en tout temps à la clientèle ayant des limitations fonctionnelles sur son territoire.**
- 17. Que le ministère effectue une mise à jour du programme de formation PAL et envisage de bonifier son contenu notamment à partir de ce que la STM a développé dans le cadre du Transport adapté.**
- 18. Que la Ville de Montréal, par l'entremise de son Bureau du taxi, soit consultée par le ministère au moment de l'élaboration du règlement provincial ainsi que lors de l'élaboration du plan d'action qui encadrera la période de transition qui suivra la sanction du projet de loi.**

DÉFINITIONS

Véhicule adapté

Un véhicule adapté est un véhicule ayant subi une modification matérielle afin de permettre l'accès aux personnes à mobilité réduite comme les personnes en fauteuil roulant. Il va de soi qu'un taxi adapté est un véhicule qui a été transformé à cette fin.⁴⁶

Transport par taxi accessible

L'accessibilité au transport permet l'autonomie des déplacements des personnes ayant une incapacité. Elle requiert la mise en œuvre d'éléments complémentaires, nécessaires à toute personne en incapacité permanente ou temporaire pour se déplacer et accéder librement et en sécurité au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités.⁴⁷ Un transport par taxi accessible est un transport qui permet au client ayant une incapacité de rester assis dans son équipement d'aide à la mobilité tout au long du transport en taxi.

Transport adapté

Le transport adapté est un service de transport collectif porte à porte qui fonctionne sur réservation seulement. Il est destiné aux personnes admises répondant aux exigences suivantes⁴⁸ :

- avoir une déficience significative et persistante, et avoir une limitation dans l'accomplissement des activités normales;
- avoir des limitations sur le plan de la mobilité justifiant l'utilisation du transport adapté.

46 Kéroul (2014). *Recommandations sur le transport par taxi de personnes handicapées, 2014.*

47 Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées, septembre 2006

48 Société de transports de Montréal (STM), *Qu'est-ce que le transport adapté.*

URL : <https://www.stm.info/fr/transport-adapte/propos/quest-ce-que-le-transport-adapte>.

BIBLIOGRAPHIE

CAA Québec, Inspection des véhicules âgés de 8 ans.

URL : <https://www.caaquebec.com/fr/actualite/communiqués-de-presse/inspections-des-vehicules-ages-de-8-ans-et-plus-annexe/>.

Calgary, Livery Transport Bylaw 6M2007.

CBC, The Trouble with Uber.

URL : www.cbc.ca/fifth/m/episodes/2018-2019/the-trouble-with-uber.

Chaire Mobilité, Polytechnique (2018), Âge des véhicules de flottes de taxis : État des pratiques et méthodologie

Chicago, Municipal Code of Chicago, CHAPTER 9112, Taxicabs.

Commission des Communautés européennes, Le système «eCall» pour tous.

URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52005DC0431&from=FR>.

Commission des Transports du Québec (2011), Étude sur la demande dans l'industrie du transport par taxi.

Global News, Girlfriend and brother of Toronto man killed in Uber calling for safety training for drivers.

URL : <https://globalnews.ca/news/4422507/nicholas-cameron-toronto-uber-training/>.

Insight Intouch (2018) Programme clients-mystères dans les taxis de Montréal.

Institut de la statistique du Québec (2014), Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061.

Kéroul (2014). Recommandations sur le transport par taxi de personnes handicapées, 2014.

Lanla (2016), Programme clients-mystères dans les taxis de Montréal.

Le Journal de Montréal, Comment un odomètre fonctionne-t-il.

URL : <https://www.journaldemontreal.com/2019/03/07/comment-un-odometre-fonctionne-t-il>.

Le Journal de Montréal, Facile et pas cher de falsifier un odomètre.

URL : <https://www.journaldemontreal.com/2019/03/07/facile-et-pas-cher-de-falsifier-un-odometre>.

Le Journal de Montréal, Odomètres reculés : plus fréquent qu'on pourrait le croire.

URL : <https://www.journaldemontreal.com/2019/03/07/odometres-recules-plus-frequent-quon-pourrait-le-croire-1>.

Ministère des Transports du Québec (2018), Transporter le Québec vers la modernité, Politique de mobilité durable – 2030.

New York, Chapter 59 For-Hire Service.

Ottawa, Règlement sur les véhicules de location, N° 2016-272.

SCHALLER CONSULTING (2018), *The New Automobility: Lyft, Uber and the Future of American Cities*.

Société de l'assurance automobile du Québec(SAAQ) (2017), *Dossier statistique, Accidents, Parc automobile, Permis de conduire*.

Société de transports de Montréal (STM), *Qu'est-ce que le transport adapté*.

URL : <https://www.stm.info/fr/transport-adapte/propos/quest-ce-que-le-transport-adapte>.

SOM (2019), *Enquête sur la mobilité, Montréal*.

SOM (2019), *Recherche sur l'expérience client dans le domaine du taxi, Montréal*.

Statistique Canada (2017), *Un profil de l'incapacité chez les Canadiens âgés de 15 ans ou plus*.

Toronto, *Toronto Municipal Code, Chapter 546, Licensing of Vehicles For-Hire*.

Unpointcinq.ca (2018), *Choc électrique dans l'industrie du taxi*.

URL : <https://unpointcinq.ca/economie/taxi-montreal-choc-electrique/>.

Vancouver, *Vehicles For-Hire Bylaw, No°6066*.

Washington, *District of Columbia Municipal Regulations, 1903 Private Sedan Businesses Operating Requirements*.

Windel's Marx (2017), *Taxi Driver Training Program*.

Winnipeg, *Bylaw 129/2017 to provide for the regulation of vehicles for hire*.