

La limousine et ses clients, les grands oubliés de cette réforme.

Présentation de l'Association des limousines du Québec et du Rassemblement des limousines du Québec dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de Loi 17, loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile.

Aux fins de la présentation du présent mémoire l'Association des limousines du Québec et le Rassemblement des limousines du Québec ont décidé d'unir leur message, car l'actuel projet de loi sur le transport rémunéré fait abstraction complète du marché des limousines au Québec.

Il ne faut pas perdre de vue que la Loi actuelle encadre l'activité des propriétaires de limousine du Québec. L'article premier de la Loi indique clairement que la Loi s'applique aux limousines et limousines de grand luxe. Le Gouvernement semble avoir perdu de vue cette réalité, car aucun intervenant du domaine des permis spécialisé en limousine et limousine grand luxe n'a été invité dans le cadre de la consultation publique.

Toutefois, les limousines au Québec c'est plus de 300 permis, plus de 500 chauffeurs et un chiffre d'affaires de plus de trente (30) millions de dollars par année.

Cette situation s'explique possiblement par le fait que le marché de la limousine au Québec est un marché qui ne génère aucune plainte, tant auprès de la Commission des transports que du Bureau du taxi de Montréal. Compte tenu de son caractère particulier et de la nature même de la demande, incluant le service de réservation, tout doit être planifié et irréprochable.

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.»

(Notre emphase)

La Loi actuelle fait référence aux limousines à 59 reprises. Le projet de Loi 17 quant à lui n'y fait jamais référence.

L'Association des limousines du Québec et le Regroupement des limousines du Québec sont inquiets de cette situation. Est-ce un oubli ? Est-ce parce qu'aucun nouveau joueur n'existe dans ce domaine?

S'il s'agit d'un oubli, c'est un oubli de taille car en l'absence de mention dans la loi et l'abrogation de la Loi actuelle amènera un vide juridique et réglementaire. Sans compter que ce vide créera un environnement propice à la perte de qualification professionnelle de cette industrie qui tire son attrait spécifiquement du professionnalisme de ces acteurs.

Les deux grandes catégories de permis de limousines

Il importe de rappeler que les permis de limousines au Québec sont en fait des permis de taxis spécialisés. Ils se divisent en deux catégories. La limousine grand luxe et la limousine berline plus traditionnelle.

Le permis de limousine grand luxe

Certes le segment le plus visible de l'industrie il s'agit des véhicules allongés que ce soit une berline ou un VUS qui a ainsi été modifié. Elles sont surtout utilisées pour les graduations et les événements festifs.

Il importe de rappeler que le segment des mariages, baptêmes, funérailles et le transport de personnes par véhicule antique de plus de 30 ans ont été spécifiquement exclus de la Loi actuelle.

Ces véhicules sont tous récents, le règlement prévoyant actuellement qu'une limousine grand luxe doit être d'une année-modèle de moins de 4 ans lors de son rattachement à un permis de limousine grand luxe et ne peut dépasser dix ans d'âge. Compte tenu du coût important d'acquisition d'un véhicule et de la période de temps nécessaire pour amortir un tel investissement les investissements monétaires des propriétaires sont substantiels. Ce qui fait que peu de propriétaires privés possèdent de tels véhicules.

Qui plus est, en 2001, il fut établi par le gouvernement que pour faire l'acquisition de leur permis, les propriétaires de permis de limousine grand luxe ont dû déboursier la somme de 50 000,00\$ versée directement au gouvernement pour faire l'acquisition de leur permis. Le gouvernement a ainsi fixé lui-même une valeur minimale d'entrée au marché.

Le permis de limousine (limousine berline)

Il s'agit dans ce cas de la limousine berline que nous retrouvons plus fréquemment aux aéroports ou encore aux abords du parlement. C'est le segment le plus actif de l'industrie de la limousine au Québec.

Il implique généralement le transport de gens d'affaires, dignitaires, diplomates, hauts fonctionnaires, conférenciers internationaux, artistes, athlètes, politiciens ou touristes fortunés.

Une grande partie de cette clientèle provient de l'extérieur du Québec et vient ici pour affaires. Comme souvent, ils ne prendront la limousine ici que peu de fois, un service amateur laisserait une image qui pourrait créer une image négative. Ce sont des invités importants pour l'économie du Québec et les travailleurs de l'industrie de la limousine se font un honneur d'être les ambassadeurs de la belle province.

Les clients s'attendent à un service de qualité, discret et efficace. La marge d'erreur n'est pas très grande. Il s'agit pratiquement d'une obligation de résultat. Il importe donc de maintenir une gestion de l'offre et un cadre réglementaire pour assurer la qualité du service à la clientèle.

Le ministre a, à maintes reprises, dit que la clientèle devait être au centre de la réforme or, les propriétaires et chauffeurs de limousines du Québec sont entièrement d'accord avec lui en ce qui a trait aux limousines, car c'est de cette façon qu'ils se comportent depuis plusieurs dizaines d'années.

L'important coût d'opération de tel véhicule rend d'autant plus pertinent le maintien ou la compensation adéquate suite à l'expropriation des propriétaires de permis de taxi spécialisé limousine et limousine grand luxe.

Le maintien du caractère particulier du transport par limousine doit être encadré par la Loi et il ne doit pas y avoir de vide de créer si le ministre veut s'assurer de protéger le client.

L'importante clientèle internationale de l'industrie de la limousine au Québec doit pouvoir garder une image de marque de cette industrie. Il en va de l'image même du Québec à l'international.

La profession de chauffeur de limousine

Les clients de l'industrie de la limousine n'achètent pas un service d'automobiles de luxe, mais un service de chauffeur haut de gamme. Ils veulent l'équivalent d'un concierge dans un hôtel 5 étoiles.

La réservation est rarement effectuée par le passager. Ce sont, soit leurs assistants qui effectuent la réservation ou des compagnies qui font voyager les dirigeants, leurs invités. Ils le font quasi exclusivement par courriels. Ils ont besoin de service d'accueil aéroportuaire, ont besoin d'avoir un compte pour que les passagers n'aient rien à déboursier, avec le pourboire inclus. Ils veulent que peu importe les situations qui peuvent survenir elles soient prises en charge par le chauffeur.

Donc bien au-delà de conduire des personnes du point "A" au point "B", un processus différent du taxi s'enclenche avec la réservation et se termine avec la facturation. Ensuite, le chauffeur doit être informé et attentif aux demandes du client, il faut qu'il soit avenant, il faut que peu importe la situation il reste calme et n'ai jamais l'air de ne pas avoir contrôle de la situation. Il doit être serviable de nature pour que sortir ouvrir la porte au passager ou transporter ses valises ne semble jamais une corvée. Il doit avoir une grande expérience du réseau routier pour que si une embuche surgit sur son parcours il puisse facilement réorienter son trajet pour arriver à bon port le plus rapidement possible. Il doit toujours démontrer une conduite en contrôle, le sentiment de sécurité est un facteur important que le client recherche. Efficacité et sécurité! Il doit avoir une très bonne connaissance de sa ville, de l'histoire de celle-ci, des us et coutumes, des événements qui s'y déroule, des éléments touristiques, des clubs privés, de la politique, des activités sportives professionnelles, etc. Il doit avoir des valeurs de fierté et dignité, pour que son véhicule et sa personne ne soient jamais gênants pour son passager. Il doit être capable de communiquer dans un excellent français et parler un anglais respectable, une bonne compréhension évite une grande partie des conflits.

Le gouvernement doit reconnaître et maintenir dans la Loi la notion de chauffeur professionnel de taxi spécialisé limousine. 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 spécialisé limousine et la capacité pour ce dernier de gagner adéquatement sa vie.

En ce sens, l'association des limousines du Québec et le regroupement des limousines du Québec souhaitent que l'éventuel cadre législatif maintienne l'existence d'une plaque d'immatriculation distinctive pour le chauffeur professionnel qui est actuellement titulaire d'un permis. L'usage des voies

réservées par les chauffeurs de limousine est une demande de la clientèle et doit donc rester disponible pour les chauffeurs professionnels. Sans compter l'impact positif sur l'environnement de réduire la congestion routière.

Le ministre a fait grand bruit pour dire que l'abolition de l'immatriculation particulière (TS) et l'abandon de la classe 4C constituaient des avantages certains pour les chauffeurs. Tel n'est pas le point de vue de l'industrie.

L'Association des limousines du Québec et le Regroupement des limousines demandent que soient maintenus l'immatriculation TS et le permis de classe 4C.

[Les objectifs du ministre sont atteints par l'industrie des limousines](#)

L'industrie des limousines au Québec a pris le virage technologique tant prisé par le ministre depuis vingt ans déjà. La réservation des services de limousines se fait par internet, par courriel et même par SMS depuis plus de 20 ans. Les tarifs sont connus d'avance du client et les véhicules sont parmi les plus récents de l'industrie du taxi au grand complet.

Il importe de rappeler que la tarification est déjà dynamique en ce sens que les propriétaires de permis de taxis spécialisés en limousine doivent toujours répondre au besoin de leur client. Pour ce faire lors d'urgence, les prix sont convenus avec le client pour s'assurer qu'il aura le service désiré.

Les clients n'ont pratiquement formulé aucune plainte dans les dernières années que ce soit auprès de la CTQ que des autres organismes de contrôle que sont le bureau du taxi de Montréal et le contrôle routier.

Dans les standards mondiaux, les véhicules utilisés doivent être de haut de gamme, généralement ce sont des Mercedes Classe-E et S, BMW série 7, Cadillac XTS, CTE et Escalade, Lincoln MKT, Continental et Navigator, Tesla S et X et une Rolls Royce ou Bentley. Notez que le passager s'attend à un véhicule récent. Il s'attend qu'il soit noir ou marine. Plus au sud, le blanc est aussi utilisé.

Les véhicules électriques, incluant les Tesla S et X n'occupent qu'un très faible créneau. Ils sont surtout utilisés pour des raisons de principe environnemental. Il y a vraiment très peu de demandes pour une raison d'autonomie. Les passagers désirant garder le véhicule à disposition.

De plus, les véhicules sont munis d'appareil GPS qui permet une traçabilité des déplacements en temps réel.

Le passager s'attend à un chauffeur en tenue de ville, complet foncé, chemise et cravate, un tailleur pour les femmes.

Les normes de l'industrie doivent être imposées à tous pour maintenir le caractère distinctif du service de taxi par limousine.

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.

L'association des limousines du Québec et le regroupement des limousines du Québec s'inquiètent aujourd'hui de constater que les contrats publics, jusqu'alors réservés à l'industrie du taxi, pourront être ouverts à tous.

L'association des limousines du Québec et le regroupement des limousines du Québec s'inquiètent d'autant plus qu'aucune mesure n'est 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.

Les contrats publics et parapublics nécessitent une plus grande stabilité des relations entre les donneurs d'ouvrages et l'industrie et ne sauraient être l'apanage du premier venu qui voudra s'improviser chauffeur de limousine.

Les revenus que génèrent les contrats publics sont essentiels au maintien de la rentabilité de l'industrie, mais également du recrutement des chauffeurs, car c'est en pouvant offrir un emploi à temps plein que les propriétaires s'assurent de la rétention de leurs chauffeurs.

Un bon chauffeur commande une rémunération adéquate et constante et le gouvernement devrait s'assurer de ne pas précariser ces travailleurs.

La sécurité des usagers

En se voyant exclus de la Loi, l'association des limousines du Québec et le regroupement des limousines du Québec s'inquiètent de voir la vérification mécanique obligatoire par un mandataire de la SAAQ disparaître.

Est-il besoin de rappeler qu'une limousine de grand luxe est en fait un véhicule haut de gamme qui a été sectionné en deux et pour lequel une rallonge a été ajoutée. Une telle modification doit être faite par des professionnels et il serait dangereux de ne pas procéder à des inspections mécaniques fréquentes.

Les propriétaires actuels de limousine s'astreignent à des vérifications à une plus grande fréquence, mais le chauffeur occasionnel fera-t-il ce type de vérification ? Aura-t-il les moyens des réparations qui peuvent découler de telles vérifications ?

Le transport illégal de passager est déjà une problématique dans l'industrie. Le projet de loi actuel ne fera que légaliser une situation problématique pour l'industrie. Le caractère professionnel de l'industrie est une base de celle-ci.

Nous entendons déjà les réponses de ceux qui nous diront que le chauffeur qui ne sera pas à la hauteur risque de voir les clients ne pas revenir. Mais combien de victimes aura-t-il faites au passage ? Les clients déçus eux-mêmes, les entreprises dont il aura mis à mal la rentabilité et par conséquent leur pérennité ! Imaginez seulement un groupe d'investisseurs étrangers devant se rendre à une activité organisée par notre gouvernement, lesquels réservent une limousine via une application et se retrouvent avec une petite voiture genre Mercedes Classe C ou une Audi A4 pour les servir.

De plus, c'est une industrie où la répétition des commandes par un même client peut être très espacé dans le temps lorsqu'il ne s'agit pas tout simplement d'un touriste de passage qui deviendra s'il est bien servi un ambassadeur du Québec à l'étranger et dans la négative un rapporteur à qui veut bien l'entendre d'une situation problématique. C'est toute une industrie qui pourrait en souffrir, mais également l'image du Québec à l'étranger.

Pour une indemnité juste et équitable

L'important coût d'opération de tel véhicule rend d'autant plus pertinent le maintien ou la compensation adéquate suite à l'expropriation des propriétaires de permis de taxi spécialisé en limousine et limousine de grand luxe.

En terminant, sur les irritants du projet de Loi, comme bien d'autres intervenants au préalable vous l'ont déjà mentionné, **l'Association des limousines du Québec et le Regroupement des limousines du Québec sont inquiète de voir le gouvernement proposer l'abolition du système de permis sans qu'une indemnité juste et équitable des propriétaires de permis de taxi spécialisé limousine et limousine grand luxe ne soit versée au préalable. Ils considèrent que les propositions actuellement sur la table sont nettement insuffisantes.**

D'autant que les propriétaires de permis de limousine et en limousines grand luxe n'ont pas été compensés dans le régime mis en place par le gouvernement.

En effet malgré l'engagement formel pris le 20 juillet 2018 par Monsieur Marc Grandisson, sous-ministre adjoint aux finances du gouvernement précédent et par la suite confirmé par Monsieur Martin Brault de la direction générale du

transport de personnes du ministère des Transports et de la représentante de la direction des affaires juridiques du ministère Me Marie-Michèle Dion les propriétaires de permis de limousine attendent toujours l'indemnisation qui devait leur être versée dans le cadre de la première tranche de compensation de 250 millions de dollars.

Or vous comprendrez que lorsque le ministre dit que les propriétaires de taxi ont déjà été indemnisés à hauteur de 250 millions les propriétaires de taxi spécialisé limousine et limousine grand luxe se sentent floués.

Solutions

Par conséquent, au terme de cette consultation, l'association des limousines du Québec et le regroupement des limousines du Québec demandent au gouvernement de :

- **Reconnaître l'existence même de l'industrie de la limousine et limousine de grand-luxe dans la Loi**
- **Maintenir le statut professionnel de l'industrie de la limousine et de la limousine grand luxe.**
- **Maintenir l'exclusivité des services sur les postes d'attente ex aéroport de Montréal et Casino**
- **Maintenir l'exclusivité des contrats publics et parapublics à l'industrie professionnelle de la limousine et de la limousine grand luxe.**
- **Maintenir l'immatriculation TS et les avantages qui en découlent notamment l'utilisation des voies réservées.**
- **Maintenir l'obligation de vérification mécanique par un mandataire de la SAAQ**
- **Exiger la mise en place d'une offre de formation qui tiendrait compte des particularités de l'industrie de la limousine et limousine grand luxe.**
- **Donner suite aux engagements des hauts-fonctionnaires d'indemniser dans le cadre de la première tranche de 250M\$ les propriétaires de permis de limousine et limousine grand luxe y compris les titulaires de permis supramunicipaux.**

- **Dans le cas où l'expropriation annoncée par ce projet de Loi se concrétise; verser une juste et préalable indemnisation des propriétaires de permis de taxis spécialisé en limousine berline et en limousine de grand-luxe à la hauteur de la valeur de leur permis en 2014.**