

CTE - 008M

C.P. - P.L. 96

**Loi modifiant la Loi concernant les  
services de transport par taxi**

**2008**

Regroupement des Limousines du Québec  
241 Chemin des vingt  
St-Basile le grand, J3N 1K9

Téléphone : 514 990-7915  
Télécopie: 514 990-7915  
Courriel : limo@sympatico.ca

---

# **Taxi, limousine et grand luxe**

---

Harmoniser l'offre de service

---

---

## Rapport entre les segments de marché

Au Québec, l'opération des services parallèles au taxi semble mieux définie chez nous qu'ailleurs en Amérique du Nord. C'est probablement du au fait que tout origine d'un permis de taxi. La demande évoluant sans cesse. La législation et la réglementation doivent faire de même.

### La table de concertation de l'industrie

Nous avons été invité à faire partie de la table de concertation de l'industrie du taxi, cette table constituée de gens de l'industrie, des représentants des opérateurs, des chauffeurs, des fonctionnaires ainsi que des usagers nous a permis de prendre conscience des besoins de la société en matière de transport et aussi d'exprimer et de connaître les besoins de l'industrie pour s'acquitter de ces tâches. En tant que membre de cette table, nous avons pu participer à la rédaction de ce projet de loi, que nous appuyons dans son ensemble. Permettez-nous, toutefois de vous identifier quelques irritants.

### Les marchés

Le principal problème entre le taxi, la limousine et le grand luxe ce sont les chevauchements de marché. Il nous apparaît d'intérêt public de mieux définir qui doit être servi avec quoi. Le but est de fournir à la population les services que le public est en droit de s'attendre. Autrement, les usagers sont les premiers à payer pour un service d'une qualité inférieure à leurs attentes. Quand ça ne répond pas aux attentes, c'est toujours trop cher.

Le taxi répond à la grande majorité des besoins de déplacements du public. Grande disponibilité, horaire, visibilité, accessibilité, coûts raisonnables, pour le grand public, ça répond de bonne façon à la demande générale. Le taxi semble avoir des problèmes à s'ajuster à la demande de transport adapté. La grande demande d'émission de permis pour besoin particulier suscite beaucoup de réaction. Mais laissons les gens du taxi vous l'exprimer. Ils sauront le faire mieux que nous.

La limousine au Québec, ça toujours été l'affaire de Murray Hill. Pas toujours de façon légale mais toujours présente jusqu'à environ 1990. En 1996, avec la levée du moratoire empêchant la spécialisation à Montréal, des opérateurs de taxi ont eu la chance de se spécialiser et d'offrir un service semblable à celui offert par Murray Hill. La plupart des ces opérateurs ont toujours été des travailleurs de taxi d'aéroport. C'est dans ce segment, l'opération de berline, que sont concentrées les plus belles options d'affaires pour les opérateurs pouvant répondre adéquatement aux besoins plus exigeant de cette clientèle. Cette clientèle constituée de gens d'affaires, de diplomates, de fonctionnaires, d'artistes et de voyageurs est plus exigeante et prête à payer le juste prix pour un service de qualité supérieure.

La limousine de grand luxe occupe quant à elle un créneau très particulier. Selon les périodes, l'achalandage est presque nul et en d'autre c'est la surabondance. La principale demande vient d'une clientèle jeune et qui aime pavaner à bord de ces véhicules flamboyants. La déréglementation des mariages, baptêmes ? et funérailles ne semblent pas avoir eu un impact sur la rentabilité des opérations. Très flamboyants, ces véhicules sont très peu utilisés par les gens d'affaires et les diplomates. Ce segment semble être le moins profitable de l'industrie.

### Les irritants

Le taxi est le véhicule grand public toutes occasions confondues. La limousine est un service de taxi avec une qualité de service et de véhicule quasi-garanti. Le grand luxe est le véhicule de célébration ou d'occasions spéciales. Tout le

---

monde s'entend sur cet énoncé. Toutefois lorsque l'on voit apparaître des opérateurs de limousine avec des prix de taxi, ça fait des mécontents chez les taxis. Lorsque l'on voit apparaître des camionnettes type Escalade non allongées et utilisées comme des berlines avec un permis moins cher, c'est au tour des opérateurs de berline être très heureux. En plus ça ne satisfait pas le client, lorsqu'il veut une limousine, il ne s'attend pas à voir un véhicule entretenu avec un budget de taxi, ni un grand luxe sans intimité. Le développement des marchés doit se faire en recherchant de nouveaux clients pas en les déplaçant d'un segment vers un autre.

C'est d'ailleurs principalement la définition des véhicules, des chauffeurs, des territoires et la tarification qui définira les marchés de chacun. Une fois ceci réglé, il ne restera plus grand chose à corriger.

Pourtant la loi permet d'opérer une limousine jusqu'à ce qu'elle ait atteint 10 ans d'âge. Pour répondre à sa vocation qui est de compléter le service taxi, une limousine berline ne devrait jamais être plus vieille que 4 ans. Dans le même élan, un grand luxe doit être limité à 6 ans. Un service de limousine avec des véhicules de 7-8 ou 9 ans d'âge ne devrait pas exister. Souvent nous pouvons utiliser un véhicule d'un modèle précédent mais plus que ça, c'est décevant pour le client de commander une limousine et de voir arrivé un véhicule démodé plus vieux que plusieurs taxis. Un opérateur ayant un vieux véhicule ne peut charger consciemment le tarif entier à ces clients, c'est encore pire s'il le fait. Mais il s'annonce quand même comme un fournisseur de service limousine et c'est à ce titre que les gens l'appellent. Pour éviter cette fréquente déception, l'âge limite pour les berlines qui est de 10 ans doit être ramené à 4 ans et celui des grands luxes à 6 ans. Avec ces changements, les opérateurs sérieux établiraient une image d'industrie en santé et l'assurance d'une offre de service de qualité. L'opération sera rentable en autant qu'ils aient les capacités de développer de nouveaux marchés autres que ceux du taxi. L'industrie du taxi de son côté n'aurait plus la frustration de voir son marché s'éroder au profit de ceux qui n'ont pas la capacité d'opérer leurs limousines convenablement ailleurs qu'aux aéroports.

Présentement, la demande de transport en limousine berline augmente. Mais l'offre suffit à la demande. Tous les opérateurs de limousine doivent se créer un réseau d'affilié pour répondre à cette demande. Ce système fonctionne bien. Le réseautage se fait et tout le monde doit travailler avec. Avec la multiplication des Escalade ESV et des allongés 22 pouces, certains opérateurs cherchent à garder toutes leurs commandes pour eux. C'est leur droit, mais lorsqu'ils ne peuvent plus répondre à la demande, leur réseau d'affilié n'étant plus aussi solide, la tentation est grande pour utiliser des véhicules sans permis, soit d'ancienne limousine, soit des véhicules rattachés à un autre territoire, soit des véhicules de location. Nous croyons que les sanctions relatives à ces infractions doivent être beaucoup plus sévères qu'elles ne le sont présentement. L'opération illégale d'un véhicule peut rapporter jusqu'à 1000\$ par jour. L'amende était, avant les modifications de la loi, de 1250\$. L'amende selon l'actuelle loi est de 350\$ ! Ce n'est pas dissuasif. Pour fin de rapport, un chauffeur de taxi refusant de s'identifier se voit imposer une amende de 500\$. Il est plus beaucoup plus rentable de payer les amendes, que de se conformer à loi. Sans compter que la preuve est si difficile à faire. Il n'y a pas de client qui se plaigne que le véhicule ne provenait pas de la bonne agglomération.

Il y a à Montréal de véhicules de type VUS avec des permis de grand luxe à Montréal. Ces véhicules ne répondent à aucune demande précise du public. Ils ne sont utilisés que pour faire du service de berline à coût moindre avec un permis destiné à une autre fonction. Même avec des véhicules dispendieux comme Cadillac Escalade ESV, l'opération de ces véhicules est moins onéreuse que l'opération d'un taxi régulier. C'est d'ailleurs le même phénomène avec les allongés de 22 po. Aussi les exigences concernant le chauffeur sont celles d'un opérateur de Grand Luxe donc pas de besoin d'un permis de chauffeur de taxi régulier. L'équation est facile à faire; un permis grand luxe coûte environ 80k\$, un permis de région, environ la même chose, un permis de limousine berline 180k\$ et un permis de taxi 225k\$. Ces véhicules dans le passé ne représentaient pas un grand danger pour la berline, car les opérateurs doivent utiliser une partition qui rend ce véhicule moins opérationnel. Cette partition est inscrite dans la loi depuis l'écriture de la loi portant sur les limousines de grand luxe. Elle est obligatoire pour assurer l'intimité du client et tout à fait conforme avec la philosophie derrière l'appellation Grand Luxe.

Tous les opérateurs, sauf deux, de Cadillac Escalade ESV, ont retiré cette partition pour en faire des véhicules plus conviviaux. Si la demande est si grande pour ce type de service, certains auraient déjà pris des permis de berline qui

permettent l'exploitation de ce type de véhicule sans partition, plutôt, ils ont tous, sans exception, choisi de les opérer illégalement avec des permis beaucoup moins cher.

Considérant ces faits, nous croyons que la demande pour le service de limousine étant comblée, que la présence d'une partition pour l'opération d'un grand luxe est importante. Étant donné que l'opération d'un VUS Cadillac Escalade sans partition peut se faire avec un permis de berline ou d'un permis de taxi converti, et que personne ne s'est jamais prévalu de cette option, nous recommandons que l'empattement servant à désigner un véhicule Grand luxe soit augmenté afin de s'assurer que des permis de grand luxe ne servent pour que du service de Grand luxe. Cette opération de VUS a déjà amené une certaine spéculation sur les permis de Grand Luxe. Encore une fois, il y a aussi un impact sur la valeur des permis. N'oublions pas qu'un permis de transport de personne est émis pour transporter des gens, et non seulement pour générer une spéculation sur la valeur du permis. Nous croyons fermement que cette opération actuellement illégale de VUS sans partition est plus une question de profits rapides que d'intérêt public.

Le grand luxe, comme son nom l'indique est un service de célébration. Le plus grand irritant de ce segment semble être la non tolérance de consommation d'alcool dans la section arrière du véhicule. Ce changement d'application de la loi leur a fait perdre de grande part de marché. Leurs clients, au lieu de boire et risquer de conduire, préfèrent louer une limousine et faire la fête sans retenue. Évidemment comme on ne parle ici pas de la loi sur le transport par taxi, cette question devra être adressée à une autre tribune. Pour la majorité, un grand luxe est une automobile allongée pouvant accueillir de 6 à 8 personnes à l'arrière. Quand au nombre de passagers, il serait important de faire une concordance avec les normes de transports Canada. Le nombre de ceinture déterminant le nombre de passagers jusqu'à un maximum de 10 passagers.

Actuellement, il est possible de donner un sous-contrat de berline à un véhicule hors territoire si le contrat origine d'un grand luxe (territoire provincial). Donc n'importe qui qui provient du taxi peut finalement faire n'importe quoi comme voyage ! Le bureau du taxi a émis des contraventions sur ce point et a perdu en cour certaines. Nous désirons que les sous contrats soient obligés de respecter les territoires peut importe le territoire du titulaire de qui origine le sous contrat.

Nous avons toujours considéré qu'il est impossible d'avoir une opération rentable ailleurs que dans ce que la loi considère comme les supramunicipales. Nous croyons que l'article 12 1<sup>er</sup> alinéa mettrait un fin à cette spécialisation de permis à l'extérieur de Montréal. Ce n'est pas le cas. La CTQ a répondu par l'affirmative à la demande de spécialisation d'un permis de Lachute (A-07). En audience, nous nous sommes opposés invoquant le manque de marché, la non identification du véhicule, l'accessibilité aux services de l'aéroport, la non obligation de se spécialiser pour offrir de tel service (Article 15). Il y a présentement une douzaine de ces permis qui date de l'époque du moratoire. Durant lequel, Montréal s'est retrouvé avec seulement 11 limousines pendant près de 6 ans. C'est durant cette période que sont apparus les permis les Grand Luxe à \$5000 par an et aussi la spécialisation de permis en périphérie de Montréal. Nous recommandons que seul les permis provenant des supramunicipales définies par la loi puissent se spécialiser.

La berline doit se différencier du taxi. Elle doit avoir une tarification minimum fixée par la Commission des transports du Québec en vertu des coûts d'opération qui lui sont propres. Cette tarification minimum doit lui assurer une rentabilité. Pas quelle chose de très élaboré, juste que le tarif minimum d'une course entre les deux points qui représentent 80% des courses de limousine au Québec, Dorval et Centre-ville de Montréal. Ce tarif fixé par la CTQ en audience publique et revu sur une base régulière, au deux ans, servira de tarif minimum pour les services de limousine.

À l'aéroport de Dorval-Trudeau, les clients désirant un service sans réservation peuvent prendre une limousine de la ligne d'attente. La réglementation actuelle permet à tous les opérateurs de limousine d'avoir des tarifs complètement différents. Donc avec un pour le trajet Dorval vers Outremont pourrait charger 49,50\$, le suivant 60\$ et ainsi de suite pour les 70 opérateurs à l'aéroport. Pour pallier à ce problème, nous avons suggéré à ADM d'imposer dans son appel d'offre, une grille tarifaire standard pour tous. ADM n'étant pas habilité à établir une tarification, a quand même imposé

en 2005 une grille tarifaire incluant environ les 25 destinations les plus fréquentes, sous réserve de la décision de la CTQ. Suite à de nombreuses demandes de modifications tarifaires, la Commission a convoqué des audiences pour déterminer ces tarifs. Un groupe cherchait une baisse de tarif et l'autre une augmentation. La Commission a tranché et c'est cette grille qui est encore en vigueur pour la desserte actuelle de l'aéroport pour tous le Québec. En 2008, la Commission s'est encore prononcée sur la tarification pour la desserte de l'aéroport pour les clients sans réservation. Nous la félicitons, ce point nous est fondamental.

Il est important qu'un mécanisme soit prévu pour que la CTQ détermine une fois l'an ou aux deux ans, les tarifs applicables sur les clients pris sur les quais de l'aéroport pour les clients sans réservation. L'industrie n'ayant pas la maturité pour le faire d'elle-même présentement. Il est important de noter l'exclusivité de l'application de cette tarification : «que pour les clients pris sans réservation». Pour les clients avec réservation, chacun pourra développer son créneau en respectant le tarif minimum déterminé par la CTQ. Il n'y aura jamais de consensus pour l'augmentation des tarifs pour la desserte de l'aéroport. À preuve, lors des audiences tenues au début 2005 pour déterminer les tarifs de service limousine à l'aéroport, un bon nombre d'opérateurs ont demandé que les tarifs vieux de 4 ans soient revus à la baisse défiant ainsi toute logique relative à l'augmentation des coûts d'opération. Ceci représente le mieux l'état d'esprit actuel de l'industrie.

Dans le même exercice, la CTQ pourrait déterminer le tarif minimum pour toutes les courses de limousine berline. Pour le Grand luxe la situation est plus délicate de par la diversité des véhicules. Il me semble difficile d'établir un tarif minimum respectable avec les SUV, les allongés 20 po, les allongés 6 passagers, les superallongés, les Navigators allongés, etc. Un tarif minimum trop bas, n'aura aucun impact sur les plus haut de la gamme, trop élevé, ce sont les véhicules d'entrée de gamme qui en seront affectés. Notez que le tarif minimum est celui utilisé dans la majorité des courses de limousine toutes catégories confondues au Québec.

Pour opérer une limousine berline, il faut être titulaire d'un permis de chauffeur de taxi. Pour obtenir ce permis, le titulaire doit suivre 150 heures de cours et passer un examen pour s'assurer de la maîtrise des sujets enseignés. Ce cours porte sur la toponymie de la ville, les hôpitaux postes de police etc. Nous ne croyons pas cette formation pertinente à l'opération d'une limousine. Nos chauffeurs ont de besoin d'une formation différente. Ils ont à parcourir le Québec, l'Ontario, le Nord des États-unis. Ils doivent connaître plus d'histoire et d'économie. Ils sont souvent les chauffeurs des gens qui viennent investir ici. L'examen portera sur la toponymie provinciale, le bilinguisme, les connaissances de la société québécoise, histoire, restaurant hôtel, endroits de villégiature, place d'affaires de la courtoisie, des principes de réserve et de discrétion etc. Plusieurs ex-policiers, pompiers, de jeunes retraités ont cette expérience du territoire mais ne veulent pas investir dans une formation de chauffeur de taxi. Les clients nous demandent ce type de chauffeur. Il y a actuellement pénurie de chauffeur de qualité. Pourrait-on commencer par un examen suivi du cours pour ceux qui n'ont pas cette connaissance mais qui désirent et ont la capacité de conduire une limousine berline. Le projet de loi propose cette modification.

Récemment, nous avons vu apparaître sur la toile, une multitude d'annonceur de limousine. Il y en a un qui annonce ayant plus de seize (16) noms de compagnies différents, sans être titulaire d'aucun permis de limousine. Imaginez un client mal servi par cette compagnie, qui appelle ailleurs et qui a encore le même chauffeur et ainsi de suite ! C'est une situation qui s'est déjà produite et qui va se reproduire. Nous croyons qu'un titulaire devrait enregistrer son nom d'opération avec son permis et qu'il ne soit restreint qu'à celui-ci pour son offre de service. Il doit aussi être titulaire de permis pour pouvoir annoncer de tels services.

La compétition est essentielle mais elle doit se faire surtout au niveau de la qualité de service et non des tarifs. Les vendeurs de bons prix dans la limousine réussissent à vendre et ils ont des commandes mais leur incapacité à travailler avec des affiliés les forcent souvent à ne jamais donner le service promis. Ils remboursent leurs clients mais est-ce que le client est satisfait avec un remboursement ou simplement aimerait-il mieux recevoir le service pour lequel il a marchandé? Certains opérateurs agissent ainsi d'année en année, au bon marché en début de saison, on collecte les dépôts, on vend plein prix à la dernière minute et on rembourse les clients à bas prix invoquant un accident ou une panne mécanique.

De plus, cette guerre de prix commence à avoir du mordant, deux limousines appartenant, fervents adeptes des plus bas prix à Montréal, ont explosé il y a 2-3 ans. Ce sont les mêmes ayant des pratiques publicitaires douteuses citées dans le paragraphe précédents et opérant des VUS sans partition. Devrait-on fournir au public un minimum de garantie sur une réservation de limousine.

### **La représentation**

Il y a beaucoup d'intérêt dans les changements proposés mais l'affirmation des positions est difficile pour plusieurs. Dans tous les groupes de travail à Montréal, il y a au moins un opérateur qui a soit un permis de région, un VUS ou un formal. J'ai moi-même des collègues qui en font l'opération. Cela limite l'opposition directe de la part des individus. Contrairement à l'industrie du taxi, il est impensable de se mettre beaucoup de collègues à dos car, il y a toujours un grand besoin de support provenant des autres opérateurs pour la desserte des clients en période de pointe.

Nous sommes avant tout des chauffeurs faisant du transport rémunéré par automobile. Les problèmes inhérents à notre opération, sont pour la plupart reliés à l'intérêt et même à l'intégrité des opérateurs. Pour nous, cela démontre que ce segment de l'industrie n'est pas encore rendu à maturité et que les autres opérateurs faisant du transport rémunéré par automobile doivent aussi se prononcer sur les demandes émanant des limousines. Nous devons parler de segment d'industrie et notre succès réside dans notre capacité en tant que tel à compléter l'offre de service du taxi régulier.

Votre dévoué  
Claude Boulet  
(514) 777-5466