

CTE - 009M

C.P. - P.L. 96

Loi modifiant la Loi concernant les
services de transport par taxi

Association Lavalloise pour le transport Adapté Inc.

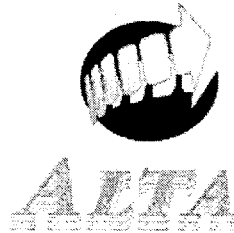
387 Boul des Prairies bureau 210B

Laval, (Québec), H7N 2W4

Téléphone (450) 663-5958

Télécopieur (450) 663-5219

Courriel alta@alta-laval.org



MÉMOIRE

Sur la situation des déplacements en taxi à Laval
pour le transport adapté

Présenté à la

Commission du transport du Québec

545, boul. Crémazie est, 10^e étage

Montréal, Québec

H2M 2V1

Par :

Éric Fortin

Octobre 2008

Table des matières

- 1) Présentation de l'organisme
 - 1.1) Mission de l'ALTA
 - 1.2) Intérêt de l'ALTA par rapport au dossier Taxi à Laval

- 2) Situations factuelles
 - 2.1 Faits reconnus par le ministre du Transport
 - 2.2 Faits reconnus par la STL
 - 2.3 Cas vécus par une usagère en transport collectif par taxi
 - 2.4 États des situations répertoriées

- 3) Travail réalisé en collaboration avec la STL

- 4) Opportunité de solution avec l'arrivée de Taxi Terra

- 5) Conclusion

Annexes

- A) Historique des services de transport en Taxi
- B) Rapport statistique des déplacements à Laval selon MTQ en 2006
- C) Questionnaire sur la satisfaction des usagers au transport adapté
- D) Rapport statistique de l'enquête de l'ALTA
- E) Rapports des plaintes au cours des 3 dernières années

1.1) Mission de L'ALTA

L'Association Lavalloise pour le Transport Adapté (ALTA) est un organisme sans but lucratif fondé le 1er avril 1987 par les organismes du milieu et les utilisateurs du transport en commun adapté de Laval.

L'ALTA a été constituée principalement pour défendre et promouvoir le droit des personnes handicapées de Laval à un transport adapté de qualité. L'ALTA regroupe actuellement 401 membres constitués par 380 membres réguliers constituant pour la plupart une clientèle en transport adapté ainsi que 21 associations de la région dont la clientèle sont en partie ou en totalité des usagers au transport adapté. Au niveau du territoire lavallois, le nombre d'usager dépasse maintenant les 5,500 usagers alors qu'elle se chiffrait encore récemment en 2006 à 3,516 individus.

1.2) Intérêt de l'ALTA dans le dossier Taxi à Laval

Étant donné la spécificité de notre mission, nous croyons essentiel d'apporter notre vision de la situation des usagers du transport adapté ainsi que les répercussions du monopole qui existe actuellement à Laval. Non seulement pour les usagers du transport adapté mais également pour la population en général, le fait d'avoir seulement CO-OP Taxi qui offre des services de taxi dans la région crée une insatisfaction et une structure qui entraîne un service déficient à Laval.

Comme l'intégration sociale de la personne à mobilité réduite est tributaire de l'accessibilité à des services de transport adapté et accessible, l'existence de ce service passe par la nécessité d'un service adapté aux particularités et besoins des usagers.

C'est pourquoi, suite à la détérioration des déplacements en transport adapté par taxi au cours de l'hiver dernier, l'association a décidé de mettre en place un Comité de crise du taxi. Les membres de l'ALTA collaborent et sont intéressés par la mise en place de solution permanente pour diminuer les irritants liés au déplacement par taxi dans le transport adapté.

Laval est confronté à une problématique majeure liée à la structure actuelle de monopole qui existe depuis plusieurs années dans la région. Selon nous, ce monopole entraîne un besoin non répondu vis-à-vis la clientèle, ou un manque de qualité de service de la part de CO-OP Taxi qui il est le seul intermédiaire à Laval.

C'est pourquoi, nous tenterons à travers ce mémoire, présenter à la fois, à la Commission des transports du Québec (CTQ) ainsi qu'au Ministère du transport du Québec (MTQ), de démontrer que l'arrivée d'un deuxième intermédiaire corporatif à Laval ne peut que créer une structure dynamique. Ceci permettra à la population lavalloise dans son ensemble, d'obtenir un service de transport par

taxi de qualité et répondant au vieillissement de notre population dans la région, dont les personnes utilisant le transport adapté.

Bien que la plupart des éléments qui se retrouve dans le présent document soient rattachés à la clientèle à mobilité réduite qui effectue des déplacements en transport par taxi, nous avons également obtenu certaines informations qui démontrent que certaines situations similaires se produisent également face à d'autres types d'usagers qui font l'utilisation des taxis à Laval.

2.0 Situations factuelles

Pour bien comprendre la problématique due au manque de service que nous vous présentons, il est important de reconnaître les moments stratégiques qui ont entraînés cette détérioration à travers les 4 dernières décennies. Vous pourrez consulter l'historique de l'industrie du taxi vécu sur notre territoire. (voir Annexe 1).

En 1982, marque le début des déplacements en transport adapté par taxi afin de pallier à la grève des chauffeurs de minibus.

Par la suite, en 2002, ce fut l'arrivée des taxis adaptés qui permettaient ainsi certains déplacements des usagers en fauteuils manuels.

En 2005, la STL met en place un nouveau système informatisé pour la répartition de ses déplacements afin de mieux cibler sa clientèle transférable. Ce nouvel outil technologique a permis d'établir le type de véhicule disponible en lien avec les caractéristiques de l'utilisateur.

On peut donc comprendre que tous ces nouveaux ajouts qui ont été mis en place au cours des années ont permis un transfert des déplacements des minibus vers les taxis et les taxis adaptés.

Cette hausse de déplacements par taxi a pourtant provoqué de nombreux irritants face à la clientèle qui a vu son nombre de plaintes augmentées de quelques dizaines par mois à plus de mille par année.

Le monopole qui existe actuellement à Laval est une barrière importante pour obtenir une qualité de service répondant aux besoins de la clientèle à mobilité réduite. Le haut taux de plaintes témoigne effectivement de ce manque de qualité de service octroyé par CO-OP Taxi de Laval.

Vous trouverez dans la section 3.1 à 3.2 des faits reconnus par le Ministère du transport et la Société de transport de Laval reliés au transport adapté et les déplacements par taxi, face à la clientèle à mobilité réduite.

2.1 Faits reconnus par le ministre du transport

Il est intéressant de constater que dans son rapport « Rapport sur la loi concernant les services de transport par Taxi » le ministère relève les situations suivantes :

- 1) Le monopole de l'industrie du taxi sur le transport adapté par taxi fait des organismes de transport adapté et des usagers une clientèle captive.
- 2) Le ministre reconnaît qu'en 1999, les taxis assuraient 40% des déplacements des personnes handicapées, ce qui était insuffisant, compte tenu des besoins grandissants de ce segment de la population.
- 3) La personne handicapée hésite à porter plainte craignant des représailles de la part des propriétaires ou des chauffeurs de taxi.
- 4) Que le chauffeur de taxi ne peut exiger de surcharge tarifaire à la personne faisant l'utilisation du taxi dans le cadre du transport adapté.
- 5) Le manque de formation ou la formation non conforme aux besoins de la clientèle et ce malgré l'élaboration d'un nouveau programme mis en place avec les partenaires du milieu.

Bien que ces constats effectués par le gouvernement à travers son analyse de la situation sur les services de transport par taxi ne soient pas uniquement reliés à notre région, ceux mentionnés sont existants sur notre territoire et les différentes clientèles sont confrontées à cette réalité jour après jour.

2.2 Faits reconnus par la STL^[A1]

L'ALTA et la STL se rencontre une fois par mois afin d'échanger et faire le bilan des plaintes reçues. À travers cette analyse, la STL reconnaissait à travers son rapport du mois de juillet, que près de 20% des plaintes étaient liées, soit à un manque de véhicule ou à un surplus de travail.

2.3 Cas vécu par une usagère^[A2] du transport collectif par taxi

L'ALTA va plus loin en analysant la problématique prétextant que ce n'est pas seulement la clientèle au transport adapté mais que d'autres portions de la population lavalloise vivent des situations similaires sur notre territoire.

Mentionnons d'abord que la Société de transport de Laval a une obligation de service de transport en commun régulier dans des secteurs avec une densité de population moins importante. Ces déplacements de transport collectif sont alors effectués par taxi. Il existe actuellement 6 circuits à Laval.

Ce service est offert par CO-OP Taxi. Certains circuits sont systématiquement desservis sans restrictions et d'autres fonctionnent selon la demande de la clientèle. Le client connaît l'horaire de passage du véhicule et doit faire une demande de service par téléphone 30 minutes avant l'heure prévue et cela afin qu'on associe au circuit une unité de taxi. L'utilisateur paie alors le même tarif que pour le transport en commun par autobus.

Nous prenons ici quelques lignes pour vous relater le cas d'une usagère au transport collectif de la STL, desservi en taxi, vécu à d'autre niveau que celui du transport adapté.

Nous avons pu constater lors d'un entretien avec une usagère de l'un des circuits que celle-ci a vécu des retards importants à plusieurs reprises, ce qui lui a entraîné des pertes de contrats à titre de remplaçante en enseignement.

2.4 État des situations répertoriées

L'ALTA bien présent auprès de ces membres effectue une analyse similaire à celle qui a été mentionnée précédemment. L'ALTA peut facilement démontrer ces faits grâce aux plaintes reçues depuis 2005, le tout correspondant à une augmentation notable de l'insatisfaction de la clientèle.

Entre le 1^{er} janvier 2005 et le 31 décembre 2007, l'ALTA a accumulé dans sa base de données les plaintes des usagers face au transport adapté. Nous avons amassé plus de 2156 motifs de plaintes dont 1586 sont liées directement à des déplacements effectués par taxi.

Vous trouverez dans l'Annexe D, un rapport complet de statistiques pour les plaintes 2005-2006, 2006-2007. Quant aux statistiques reliées à 2007-2008, nous avons utilisé les résultats des plaintes logées au service à la clientèle de la STL. En effet, dans le cadre qui nous intéresse pour le dossier d'un deuxième intermédiaire, 298 usagers se sont plaints de retards sur la plage horaire définie et 15 personnes se sont plaintes de ne pas avoir eu le taxi qu'ils avaient demandé.

L'ALTA fait donc la lecture suivante sur son territoire. Nous croyons que deux éléments ressortent depuis 3 ans par rapport aux déplacements en transport adapté par taxi.

L'élément essentiel est le respect de l'établissement d'une plage horaire afin de permettre aux usagers de savoir le moment où ils seront pris en charge par le transporteur.

Bien que la Société de transport se soit munie d'instrument technologique et reconnaisse une diminution du nombre de retards au cours des dernières semaines, notre enquête pour sa part, démontre que la clientèle subit encore

beaucoup de retards variant de 15 minutes à 45 minutes. Les taxis ont de la difficulté à répondre à la plage horaire demandée à certaines heures. Récemment diverses plaintes sont arrivées à nous sur des délais dépassant les deux heures d'attente.

Pour certaines personnes dont l'état physique est très limitatif, le délai supplémentaire devient un facteur important dans leur décision de se déplacer régulièrement ou seulement pour les besoins essentiels.

Le deuxième problème qui resurgit au niveau des déplacements en taxi est celui de la capacité des chauffeurs de s'adapter aux types de clientèle qu'ils déplacent soit par un manque de formation et d'empathie de la part du chauffeur qui prend en charge le client vivant avec une déficience motrice ou autre.

Selon le guide de l'utilisateur de la STL, le transport adapté signifie un transport de porte à porte, c'est à dire que le client doit être pris en charge à partir de la porte de son lieu de départ jusqu'à la porte de son point de destination. Pourtant, bon nombre de chauffeurs ne sortent pas de leur véhicule afin d'offrir le support aux usagers.

Bien que l'industrie du taxi nécessite des communications par cellulaire, nous trouvons injustifié que certains chauffeurs passent la majeure partie du trajet en conversation téléphonique sur des sujets qui ne touchent pas leur travail. Pour certains usagers, il y a là un stress lié à leur sécurité personnelle.

Même lorsque le client se retrouve à l'intérieur de la voiture, il ne reçoit pas en tout temps le service qu'il lui est prescrit. Le chauffeur n'attend pas que le client attache la ceinture. Le conducteur s'en va à sa prochaine destination tout en poursuivant sa conversation au cellulaire. Bien que certains clients ne soient pas fâchés, le ton qu'ils utilisent peut-être intimidant pour la clientèle et surtout lorsqu'on ne comprend pas ce qui se passe

On nous rapporte également que lorsque les usagers sont trois à l'arrière, il arrive systématiquement qu'ils ne soient pas tous attachés, ne répondant pas aux normes de sécurité des personnes se déplaçant en véhicule à l'arrière.

Ils nous semblent importants de souligner ces faits à la commission, car il démontre dans la structure actuelle de la CO-OP Taxi, que malgré les plaintes logées à la STL, l'intermédiaire n'a aucune emprise face aux propriétaires qui effectuent le travail sous sa bannière puisqu'ils sont indépendants de celle-ci.

À la différence un intermédiaire privé qui aurait à la fois le contrôle sur la répartition et les permis des chauffeurs pourrait mettre en place une discipline interne qui faciliterait une meilleure qualité de service.

3 Travail réalisé en collaboration avec la STL

Au cours des derniers mois l'ALTA s'est assise à la table avec la STL afin de tenter de trouver diverses solutions face aux différentes plaintes des usagers qui sont passées, soit par l'ALTA ou directement à la STL.

Nos entretiens nous ont permis de cerner certaines problématiques majeures dont celle du respect des plages horaires dû au manque de véhicules reconnus à certains moments de la journée, tout en établissant le besoin d'une qualité de service reliée à la clientèle en transport adapté.

De ses constats, la STL et l'ALTA ont donc proposés des pistes de solutions qui pourraient apporter des résultats à certains éléments irritants pour l'ensemble des partenaires

- 1) La STL voit la nécessité de mettre en place une solution de repérage par GPS afin de pouvoir localiser rapidement les taxis disponibles.
- 2) La STL voit la nécessité de mettre en place un système de répartition informatisé qui permet au chauffeur de recevoir par voie électronique sur un petit écran les coordonnées du prochain déplacement à effectuer automatiquement dès la disponibilité d'un véhicule.
- 3) L'ALTA voit la nécessité de présenter une requête à la Commission du transport du Québec pour voir augmenter le nombre de permis afin d'avoir plus de permis restreint à Laval et ainsi augmenter le nombre de taxi adapté.
- 4) L'ALTA présente l'arrivée potentielle de Taxi Terra comme une alternative dans la solution de qualité de service et de répondre ainsi aux multiples retards engendrés par un manque de véhicules sur le territoire lavallois.

Certaines solutions se mettront en place très bientôt, et d'autres pourront être utilisées à plus ou moins long terme.

4 Opportunité de solution avec l'arrivée de Taxi Terra

Au cours du mois d'avril, dans le cadre des recherches de notre Comité de crise du taxi, nous avons pu découvrir la compagnie Taxi Terra et par le fait même appris que cette celle-ci était à l'étape d'une démarche pour l'obtention d'une licence d'intermédiaire et l'acquisition de permis de taxi.

Notre comité a rencontré les dirigeants de Taxi Terra qui nous ont présenté leur projet d'affaire qui nous semblait des plus intéressants. Depuis ce temps, nous avons eu plusieurs échanges fructueux qui nous le souhaitons entraînera l'obtention d'une licence d'intermédiaire.

Nous croyons que l'une des raisons du service déficient au transport adapté par taxi est le monopole qui existe. L'arrivée d'un deuxième intermédiaire de taxi à Laval ne peut être que profitable à la population de personnes à mobilité réduite, puisqu'elle permettra ainsi à l'ensemble de la communauté, comme c'est le cas dans d'autres villes, d'offrir une saine concurrence à travers ce marché.

L'enquête que nous menons depuis le début du mois de septembre permettra également de voir qu'une autre portion de la population vit certaines insatisfactions face à la qualité de service de CO-OP Taxi.

Nos chiffres démontrent clairement que les usagers qui ont répondu à notre questionnaire souhaitent voir l'arrivée d'un deuxième intermédiaire, afin d'avoir le choix de l'entreprise avec laquelle ils veulent traiter.

Le fait que Taxi Terra obtienne une licence comme deuxième intermédiaire ne garantit pas pour autant la pérennité de cette nouvelle entreprise si celle-ci n'obtient pas un minimum de contrat et cela même si elle décide d'exercer d'abord auprès de la clientèle liée au transport adapté provenant de la STL ou autre milieu ayant des besoins auprès de la clientèle desservie à travers le permis restreint.

Rappelons qu'en 2001, la CO-OP Taxi a effectué plus de 100,000 déplacements en transport adapté alors qu'en 2006, ce nombre a augmenté à 150,000 déplacements et qu'à cela se rajoute près de 4,200 déplacements en taxi adapté à Laval.

De plus, au moment du décret en 1973, la région de Laval s'est vu octroyée une structure où tous les permis disponibles allaient être reconnus et ce à travers l'intermédiaire sous la bannière CO-OP Taxi. La région comptait alors 212 permis de chauffeurs de taxi. Dans certaines régions le ratio était de 1 permis par 1000 habitants, ce qui n'était pas loin de la réalité du décret spécifique à la région de Laval pour notre population à l'époque de près de 236,000.

En 2007, la population lavalloise s'élevait à près de 382,000 habitants et on prévoit une croissance importante pour les prochaines années avec une perspective d'une augmentation importante de la population à mobilité réduite et vieillissante passant à près de 22% en 2025^[A3]

En conclusion

L'ALTA est persuadé que le nombre de permis sur le territoire est nettement insuffisant, si l'on considère les facteurs suivants :

- Croissance démographiques de 236,000 hab. (1973) à 382,000 hab. (2008);
- Croissance de la population vieillissante (12% en 2007 à 22% en 2025);
- Croissance du nombre de déplacement importante par rapport au déplacement en taxi (50% de hausse en 6 ans);
- Stagnations du nombre de permis depuis 1973;
- Croissance des retards en temps et en nombre;
- Croissance des refus de déplacements.

Notre population lavalloise et particulièrement les membres de notre association ont d'ailleurs volontairement partagés leurs soucis face aux déplacements et les contraintes qu'ils ont vécues à travers deux enquêtes que nous avons réalisées. Nous avons l'espoir que les problématiques qui ont été portées à votre attention vous permettront de prendre une décision favorable à l'acceptation de l'émission d'un permis pour un second intermédiaire du taxi à Laval.

Pour conclure, l'ALTA considère que la décision qui devra être rendue dans ce dossier, doit tenir compte du manque de compétition du marché, qui selon nous permettrait également la résolution de plusieurs problématiques sur le territoire puisque l'entreprise offrant le meilleur service aura très certainement la faveur de la population lavalloise.

La décision devra également tenir compte quant à la possibilité de l'intermédiaire d'exiger une formation adéquate à l'ensemble de ces chauffeurs qui tiendront compte du type de clientèle qu'ils doivent desservir.

Il me reste à remercier les membres de la commission d'avoir pris le temps de prendre connaissance de l'information contenue dans ce mémoire afin d'offrir à la population une solution qui permettra à l'industrie du taxi de prospérer dans notre région tout en offrant une qualité de service auxquelles la population est en droit d'attendre de cette industrie.

Annexe A

2.0 Historique des services de transport par taxi

1973 Le transport par taxi passe de compétence municipale à celle de gouvernemental au niveau provincial. (*)

1978 La délivrance des permis de taxi dans les agglomérations était interrompue. (*)

1980 La création des services de transport adapté par les neuf sociétés de transport du Québec suite à la mise en place en 1979 d'un programme d'aide par le MTQ.

1982 L'introduction du taxi dans le service de transport adapté, suite à une grève des chauffeurs de minibus du transport adapté.

1983 L'adoption de la première loi sur le transport en taxi ou dans un premier temps on définit les territoires, on impose le regroupement en ligues de propriétaire et il y a gel de l'émission de permis. (*)

1985 Début significatif de l'utilisation du taxi régulier dans le transport adapté.

1988 La mise en place d'un projet d'évaluation de taxis adaptés au transport des personnes handicapées.

1994 Le début d'une formation obligatoire pour les nouveaux chauffeurs de taxis à Laval.

1997-2001 La révision de la loi sur le transport par taxi par le MTQ.

2001 La mise en place d'un programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes en fauteuil roulant.

2002 Les modifications à la loi qui permettent un nouvel encadrement du transport par taxi au Québec afin d'accroître la sécurité des usagers et améliorer les services offerts. (*)

2003 Le début des services de taxi adapté à Laval où il y a plus de 60 déplacements par semaine selon un propriétaire d'un taxi adapté à Laval.

2004 La nouvelle formation axée sur le service à la clientèle obligatoire pour le territoire de Laval, Longueuil et Québec.

(*) Réf : Rapport sur la loi concernant les services de transport par taxi

Nom OTA : STL

N° OTA 26701

Direction territoriale : Laval-Mille-Îles

Région administrative : Laval

Organisme Société de transport de Laval
mandataire : 2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3
450 662-8316

Organisme Société de transport de Laval
délégué : 2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3
450 662-5400

Date du début du service: 1980-09-15

dclement@stl.laval.qc.ca

<u>Informations générales</u>	<u>Clientèle admise par groupes d'âge</u>	<u>Service</u>
Administration : Régie	0 à 5 6 à 21 22 à 65 + de 65 total	Semaines/an : 52
Répartition : Mixte	Fauteuil roulant : 0 28 321 578 927	Heures/sem. : 114,5
Opération minibus : Contrat	Ambulatoire : 0 21 344 1065 1430	Réservation : 24 h
Offre un service de taxi <input checked="" type="checkbox"/>	Intellectuelle : 0 244 538 46 828	Tarif au passage
Offre d'autres services de transport <input checked="" type="checkbox"/>	Psychique : 0 20 50 92 162	minimum : 1,50 \$
<input type="checkbox"/> Scolaire <input type="checkbox"/> Collectif	Visuelle : 0 2 60 107 169	maximum : 2,90 \$
<input type="checkbox"/> Nolisé <input type="checkbox"/> AMT	Autres : 0 0 0 0 0	Abonnement mensuel
<input type="checkbox"/> Réseau de la santé <input type="checkbox"/> Autres	Total : 0 315 1313 1888 3516	minimum : 41,00 \$
Précision :	Admis en 2006 : 0 58 155 442 655	maximum : 70,50 \$
		Temps moyen d'un déplacement : n/d

<u>Déplacements</u>	<u>Statistiques sur les véhicules</u>	<u>Horaire</u>
Service régulier	Minibus en service	Dimanche : 8h00 à 23h00
Ambulatoire : 68 146 141 218 1 261 210 625	en régie : 0	Lun - vend : 6h30 à 23h00
Fauteuil roulant : 44 589 6 352 2 519 53 460	à contrat : 16	Samedi : 8h00 à 24h00
Accompagnateur : 6 509 4 500 420 11 429	total : 16	Horaire non annuel
Total : 119 244 152 070 4 200 275 514	Kilométrage (minibus)	
Régulier : 77 520 104 431 1 599 183 550	service régulier : 998 013	
Occasionnel : 41 724 47 639 2 601 91 964	autres services : 94 473	
Total : 119 244 152 070 4 200 275 514	total : 1 092 486	
Visiteurs : 0 0 0 0	Véhicules-heure (minibus)	
Hors territoire : 5 316 15 323 0 20 639	service régulier : 39 956	
Destination(s) : Montréal	autres services : 752	
	total : 40 708	
	Nombre de voyages	
Autres services :	par taxi : 70 055	
minibus taxi taxi total	par taxi adapté : 2 741	
1 820 7 388 1 261 10 469	total : 72 796	

<u>Revenus</u>	<u>Indicateurs de performance</u>	<u>Notes</u>
MTQ : 2 538 523 \$	Coût par passager : 16,69 \$	
Usagers : 642 899 \$	Coût contrat minibus par km : 1,93 \$	
Municipalité(s) : 1 380 672 \$	Coût contrat minibus par passager : 17,40 \$	
Autres services : 384 583 \$	Coût contrat taxi par passager : 13,15 \$	
Autres : 0 \$	Coût d'exploitation par passager : 16,10 \$	
Total : 4 946 677 \$	Coût par passager selon le mode	
Dépenses	- minibus : 19,67 \$	
Administration : 322 523 \$	- taxi : 15,42 \$	
Exploitation : 4 602 996 \$	- global : 17,22 \$	
Fonctionnement : 0 \$	Passagers par véhicules-heure : 2,98	
Masse salariale : 0 \$	Passagers par voyage de taxi : 2,15	
Immobilisations : 0 \$	Km par passager minibus : 8,37	
Contrat minibus : 2 106 981 \$	Km par véhicules-heure : 24,98	
Contrat taxi : 2 169 508 \$	% de la population admise : 0,96%	
Contrat bimodal : 0 \$	Déplacements par pers. admise : 75,11	
Autres : 326 507 \$		
Total : 4 925 519 \$		
Dépenses imputées (autres serv. transp.) 326 507 \$		



Questionnaire

RETARD

NOM : _____

TÉL : _____

1) Avez-vous vécu des retards en transport adapté par taxi au cours des 3 derniers mois ?

___ NON

___ OUI

2) Indiquer le nombre de déplacement ou le retard était compris entre :

___ Aucun retard ___ 00-15 minutes ___ 15-30 minutes

___ 30-45 minutes ___ 45-60 minutes ___ 1 heure et plus

___ Ne s'est jamais présenté

Quels sont les frais encourus pour revenir chez vous _____

3) Indiquer par un crochet les répercussions que vous avez pu avoir suite à certains des déplacements en retard que vous avez eu durant cette période, puis indiquez les informations qui permettent de démontrer l'impact économique de ce retard.

a) MÉDICAL

oui / non Perte d'un rendez-vous médical

___ Si vous avez eu des frais pour le rendez-vous indiquez le \$ _____

___ Quel a été le délai avant d'avoir un autre rendez-vous _____(jours)

___ Quel a été le délai pour obtenir votre retour sur appel _____(MINUTES)

___ Aucun impact

b) ACTIVITÉ-LOISIRS

oui / non Perte de mon activité

Pour les organismes qui vous accueille à l'activité indiquez les frais rattachés aux personnels qui doivent rester avec vous jusqu'à l'arrivée du taxi

___ \$ Salaire à Payer

___ \$ Frais de déplacements

___ \$ Autres Précisez _____

___ Aucun impact

c) TRAVAIL

oui / non Possibilité de perdre mon travail à court ou moyen terme

oui / non Diminution de salaire

___ Indiquer par tranche de combien de minutes vous êtes pénalisé

Oui / non Doit reprendre mes heures durant les repas

___ Aucun impact

4) Croyez-vous que le fait d'avoir le choix de deux entreprises pourrait permettre une meilleure qualité de service dans vos déplacements en transport adapté par taxi ? ___ NON / ___ OUI

5) Parmi les situations suivantes, inscrivez le nombre de fois où vous avez pu vivre la situation mentionnée lors d'un déplacement en taxi

___ parle au cellulaire ___ conduite dangereuse

___ manque de courtoisie ___ ceinture de sécurité non attachée

___ intimidation

6) Commentaires et suggestions

71	total de répondants dont	0	n'utilisent pas le taxi à Laval	
		71	utilisent le taxi à Laval dont	71 l'utilisent à partir du transport adapté
	Parmi les utilisateurs du taxi	71	souhaite l'arrivée d'un deuxième intermédiaire	60.56
	Parmi les utilisateurs du taxi	43	dénotent un retard dans les 3 derniers mois	

***** ANALYSE DES RETARDS *****

8	Dénotent un retard de 0-15 minutes, pour un total de	27	retards au cours de l'enquête	22.53
+	8	Dénotent un retard de 0-15 minutes de façon régulière		
18	Dénotent un retard de 15-30 minutes pour un total de	51	retards au cours de l'enquête	38.02
+	9	Dénotent un retard de 15-30 minutes de façon régulière		
11	Dénotent un retard de 30-45 minutes pour un total de	23	retards au cours de l'enquête	23.94
+	6	Dénotent un retard de 30-45 minutes de façon régulière		
3	Dénotent un retard de 45-60 minutes pour un total de	4	retards au cours de l'enquête	5.63
+	1	Dénotent un retard de 45-60 minutes de façon régulière		
6	Dénotent un retard de + 60 minutes pour un total de	9	retards au cours de l'enquête	8.45
+	0	Dénotent un retard de + 60 minutes de façon régulière		

***** ANALYSE DES COMPORTEMENTS DES CHAUFFEURS *****

16	Dénotent avoir eu quelques déplacements dont le chauffeur a passé une bonne partie de la course au cellulaire	53.52	
+	22	Dénotent avoir eu régulièrement des chauffeurs qui ont passé une bonne partie de la course au cellulaire	12.67
9	Dénotent avoir eu un déplacements dont le chauffeur avait une conduite dangereuse (Vitesse, zigzague, etc)	9.85	
7	Dénotent ne pas avoir eu l'aide nécessaire par le chauffeur (porte à porte, soutien, ou attacher ceinture)	5.63	
4	Dénotent avoir eu des reprimandes ou un manque de courtoisie lors de leur déplacement	5.63	
4	Dénotent que les chauffeurs n'attache pas les ceintures dans le véhicule		

***** IMPACT POUR LES USAGERS *****

3	Dénotent être arrivé en retard à leur rendez-vous ou même avoir perdu leur rendez-vous médical à cause des retards	4.22
4	Dénotent avoir eu à payer des frais quand au retard des taxis (frais médicaux, retour par eux-mêmes)	5.63
7	Dénotent avoir eu des délais pour obtenir un autre rendez-vous médical	9.85
6	Dénotent être arrivé en retard à l'activité à cause des retards	8.45

avr	mai	jui	jui	aou	sep	oct	nov	dec	jan	fev	mar	total		
-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1		Plainte pour taxi seulement
-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	5CodeA	AUTOBUS PONCTUALITE
1	1	2	4	10	4	4	6	1	1	5	4	43		Plainte pour taxi seulement
-	2	3	4	9	11	6	12	6	1	1	5	4	64CodeA01	AVANCE SUR L'HORAIRE
-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2	1	5		Plainte pour taxi seulement
-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2	1		5CodeA02	NE PASSE PAS
4	1	5	47	53	21	29	34	17	14	27	32	284		Plainte pour taxi seulement
4	4	8	8	87	58	32	34	48	25	23	30	34	391CodeA03	RETARD SUR L'HORAIRE
-	-	-	-	5	4	1	2	-	2	1	2	17		Plainte pour taxi seulement
-	-	-	-	1	5	4	1	2	-	3	1	2	19CodeA04	TEMPS D'ATTENTE TROP LONG (45 MIN ET +)
-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	3		Plainte pour taxi seulement
-	-	-	1	-	1	-	2	-	-	-	-		4CodeA05	
6	11	12	99	75	43	47	58	26	28	42	41	488		
-	-	-	-	-	-	2	2	1	1	-	1	7		Plainte pour taxi seulement
-	1	-	-	-	-	2	2	2	1	-	1		9CodeB01	CIGARETTE / RADIO/ CELLULAIRE
-	-	-	1	-	-	1	2	-	1	1	1	7		Plainte pour taxi seulement
-	-	2	1	2	1	2	4	1	1	1	2		17CodeB02	CONDUITE IMPRUDENTE
-	3	-	1	-	2	5	13	3	-	5	4	36		Plainte pour taxi seulement
-	3	1	2	3	2	5	16	5	2	8	4		51CodeB03	COURTOISIE, INTIMIDATION
-	-	1	2	3	2	1	3	2	2	2	5	23		Plainte pour taxi seulement
3	6	8	2	3	4	5	19	12	8	3	8		81CodeB08	RELATIVE A LA SECURITE A BORD, BRIS
1	1	4	1	3	3	2	7	3	8	10	10	53		Plainte pour taxi seulement
1	1	4	3	3	5	3	11	4	8	11	15		69CodeB09	AIDE AUX CLIENTS
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		Plainte pour taxi seulement
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1CodeB10	ABANDONNE LE CLIENT (PORTE A PORTE)
1	2	2	-	-	1	2	2	-	1	4	5	20		Plainte pour taxi seulement
2	5	5	1	-	1	2	5	-	1	5	5		32CodeB11	FORMATION INADEQUATE
7	16	20	9	11	13	19	57	24	21	28	35	260		
-	3	2	4	-	4	1	5	1	2	2	3	27		Plainte pour taxi seulement
-	5	3	6	1	4	1	5	1	2	3	3		34CodeC01	COURTOISIE/COMPORTEMENT-PREPOSE AU
-	-	-	-	2	2	-	1	1	-	2	1	9		Plainte pour taxi seulement
-	-	-	1	3	6	1	1	1	-	2	1		16CodeC02	COURTOISIE / COMPORTEMENT - TELEPHONISTE
-	-	1	8	4	2	1	-	1	-	-	-	17		Plainte pour taxi seulement
-	-	1	11	7	2	1	-	3	-	-	-		25CodeC03	ACCES AU CENTRE D'APPELS
-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2		Plainte pour taxi seulement
-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-		2CodeC04	REPARTITION
4	2	7	24	51	4	7	17	2	5	20	14	157		Plainte pour taxi seulement
4	5	11	47	54	14	14	26	5	7	29	22		238CodeC05	N'OFFRE PAS LE SERVICE DEMANDE PAR LE
4	10	15	65	65	26	17	32	11	9	35	26	315		

avr	mai	jui	jui	aou	sep	oct	nov	dec	jan	fev	mar	total	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Plainte pour taxi seulement
-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1CodeD01 COURTOISIE/COMPORTEMENT (CLIENTS VS)
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
-	-	5	1	1	8	2	2	-	5	2	3	29	Plainte pour taxi seulement
-	-	5	2	1	11	4	3	-	5	4	3	38	38CodeF01 CHAUFFEUR
-	2	6	17	18	17	19	18	5	11	3	12	128	Plainte pour taxi seulement
6	2	10	23	26	22	26	24	10	13	6	13	181	181CodeF02 PREPOSES AU CENTRE D'APPELS
6	2	15	25	27	33	30	27	10	18	10	16	219	
-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4	1	6	Plainte pour taxi seulement
-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	4	1	11	11CodeH03 CONFORT DES VEHICULES
-	-	1	-	-	1	-	2	4	3	3	2	16	Plainte pour taxi seulement
1	-	1	-	-	2	-	2	5	3	3	2	19	19CodeH05 EQUIPEMENT INADEQUAT
-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	Plainte pour taxi seulement
-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	4	4CodeH06 ETATS DES VEHICULES(BRIS/BRUITS/AUTRES)
1	0	1	0	2	4	0	2	11	3	7	3	34	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	8	Plainte pour taxi seulement
-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	8	8CodeI02 IMPOSSIBILITE DE SERVICE
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	5	8	
-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	3	Plainte pour taxi seulement
-	-	-	-	-	-	1	2	-	1	-	-	4	4CodeK GENERAL
0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	4	
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	Plainte pour taxi seulement
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1CodeL03 AUPRES DE L'ORGANISME
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
25	39	63	198	180	120	114	178	82	81	124	126	1330	total 2005

avr	mai	jui	jui	aou	sep	oct	nov	dec	jan	fev	mar	total		
5	1	-	-	-	3	4	3	-	5	5	3	29	Plainte pour taxi seulement	
5	2	-	-	-	5	4	3	1	6	7	3	36	CodeA01 AVANCE SUR L'HORAIRE	
1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	5	Plainte pour taxi seulement	
1	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	6	CodeA02 NE PASSE PAS	
29	36	37	3	18	29	28	22	9	28	21	16	276	Plainte pour taxi seulement	
29	48	40	12	24	34	36	31	12	32	23	18	339	CodeA03 RETARD SUR L'HORAIRE	
-	1	5	-	1	2	1	1	-	-	-	1	12	Plainte pour taxi seulement	
-	1	5	2	3	5	4	2	-	-	-	1	23	CodeA04 TEMPS D'ATTENTE TROP LONG (45 MIN ET +)	
-	-	-	-	1	2	-	1	-	-	1	-	5	Plainte pour taxi seulement	
-	-	-	1	8	2	3	4	1	2	2	1	24	CodeA05	
35	52	45	15	35	46	48	40	15	40	32	25	428		
3	3	-	-	-	2	2	1	-	-	-	1	12	Plainte pour taxi seulement	
3	3	-	-	-	2	2	1	1	1	-	1	14	CodeB01 CIGARETTE / RADIO/ CELLULAIRE	
1	-	3	-	-	2	-	1	1	-	-	-	8	Plainte pour taxi seulement	
1	-	3	-	-	3	-	1	1	-	1	-	10	CodeB02 CONDUITE IMPRUDENTE	
4	4	5	2	4	6	2	3	-	-	-	-	30	Plainte pour taxi seulement	
7	4	5	2	4	6	2	3	-	-	-	1	34	CodeB03 COURTOISIE, INTIMIDATION	
2	1	1	1	1	-	-	1	-	-	-	1	8	Plainte pour taxi seulement	
2	3	2	1	7	3	1	2	2	-	1	4	28	CodeB08 RELATIVE A LA SECURITE A BORD, BRIS	
6	15	5	2	2	4	6	4	2	4	3	-	53	Plainte pour taxi seulement	
7	15	6	4	3	4	6	4	2	5	4	1	61	CodeB09 AIDE AUX CLIENTS	
1	3	1	-	1	2	-	1	-	-	-	-	9	Plainte pour taxi seulement	
1	3	2	-	2	4	-	3	-	-	-	-	15	CodeB11 FORMATION INADEQUATE	
21	28	18	7	16	22	11	14	6	6	7	6	162		
1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	5	Plainte pour taxi seulement	
1	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	1	2	8	CodeC01 COURTOISIE/COMPORTEMENT-PREPOSE AU
1	1	2	-	1	1	-	-	1	-	-	1	8	Plainte pour taxi seulement	
1	1	2	-	1	1	-	1	1	-	-	1	9	CodeC02 COURTOISIE / COMPORTEMENT - TELEPHONISTE	
-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	1	-	4	Plainte pour taxi seulement	
-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	1	1	6	CodeC03 ACCES AU CENTRE D'APPELS	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Plainte pour taxi seulement	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	CodeC04 REPARTITION
11	9	8	1	9	20	9	9	4	11	21	2	114	Plainte pour taxi seulement	
14	12	11	4	12	28	12	16	7	11	21	2	150	CodeC05 N'OFFRE PAS LE SERVICE DEMANDE PAR LE	
16	13	14	4	13	29	14	18	12	13	23	5	174		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Plainte pour taxi seulement	
-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	CodeD01 COURTOISIE/COMPORTEMENT (CLIENTS VS
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1		

STATISTIQUES MENSUELLES SELON STL
ASS. LAVALLOISE DES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTE

avr	mai	jui	jui	aoû	sep	oct	nov	dec	jan	fev	mar	total	
9	4	-	2	4	6	-	1	-	1	4	-	31	Plainte pour taxi seulement
10	4	-	3	5	8	-	1	-	1	4	-	36	CodeF01 CHAUFFEUR
8	6	11	10	8	9	7	-	2	4	8	4	77	Plainte pour taxi seulement
8	8	16	12	12	17	10	3	4	7	11	5	113	CodeF02 PREPOSES AU CENTRE D'APPELS
18	12	16	15	17	25	10	4	4	8	15	5	149	
1	-	1	1	1	4	3	-	-	-	-	1	12	Plainte pour taxi seulement
1	-	1	2	3	5	6	1	-	1	-	1	21	CodeH03 CONFORT DES VEHICULES
4	2	3	6	-	15	6	2	1	3	3	2	47	Plainte pour taxi seulement
4	3	3	8	3	17	6	3	1	3	3	3	57	CodeH05 EQUIPEMENT INADEQUAT
5	3	4	10	6	22	12	4	1	4	3	4	78	
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	Plainte pour taxi seulement
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	CodeI02 IMPOSSIBILITE DE SERVICE
1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
-	-	-	-	-	-	-	11	-	2	-	-	13	Plainte pour taxi seulement
-	-	-	1	1	-	1	16	1	3	-	-	23	CodeK GENERAL
0	0	0	1	1	0	1	16	1	3	0	0	23	
96	108	97	52	89	144	96	97	39	74	80	45	1017	total 2006

avr	mai	jui	jui	aou	sep	oct	nov	dec	jan	fev	mar	total			
-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2		Plainte pour taxi seulement	
-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-		2CodeA	AUTOBUS PONCTUALITE	
4	9	12	2	1	1	3	-	2	-	-	-	34		Plainte pour taxi seulement	
5	9	13	2	1	1	3	-	2	-	-	-		36CodeA01	AVANCE SUR L'HORAIRE	
-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2		Plainte pour taxi seulement	
-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-		2CodeA02	NE PASSE PAS	
17	26	21	12	11	20	24	10	19	11	6	12	189		Plainte pour taxi seulement	
18	29	27	13	16	35	31	12	20	12	6	13		232CodeA03	RETARD SUR L'HORAIRE	
1	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	5		Plainte pour taxi seulement	
1	1	-	1	-	1	1	1	1	-	-	-		6CodeA04	TEMPS D'ATTENTE TROP LONG (45 MIN ET +)	
-	5	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	8		Plainte pour taxi seulement	
-	5	1	1	1	-	3	-	-	-	-	-		11CodeA05		
24	44	41	19	18	37	39	13	22	13	6	13	289			
1	2	-	-	1	1	1	1	1	1	-	-	9		Plainte pour taxi seulement	
1	2	-	-	1	1	1	1	1	1	1	-		9CodeB01	CIGARETTE / RADIO/ CELLULAIRE	
1	-	1	-	1	1	3	1	1	1	-	-	10		Plainte pour taxi seulement	
1	-	1	-	2	1	3	1	1	1	-	-		11CodeB02	CONDUITE IMPRUDENTE	
-	1	1	2	4	1	3	-	2	2	5	-	21		Plainte pour taxi seulement	
-	1	1	2	4	1	3	-	2	2	5	-		21CodeB03	COURTOISIE, INTIMIDATION	
-	-	1	1	-	1	4	1	-	1	-	-	9		Plainte pour taxi seulement	
1	-	2	2	-	1	6	3	-	2	-	-		17CodeB08	RELATIVE A LA SECURITE A BORD, BRIS	
2	3	-	1	1	-	2	6	-	5	2	-	22		Plainte pour taxi seulement	
2	3	-	1	1	-	2	6	-	5	2	-		22CodeB09	AIDE AUX CLIENTS	
-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2		Plainte pour taxi seulement	
1	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-		4CodeB11	FORMATION INADEQUATE	
6	6	4	6	9	4	16	11	4	11	7	0	84			
-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1		Plainte pour taxi seulement	
-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-		2CodeC01	COURTOISIE/COMPORTEMENT-PREPOSE AU	
-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2		Plainte pour taxi seulement	
-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-		3CodeC02	COURTOISIE / COMPORTEMENT - TELEPHONISTE	
-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1	4		Plainte pour taxi seulement	
-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	1	-	1		5CodeC03	ACCES AU CENTRE D'APPELS
13	20	-	4	2	-	3	-	-	-	3	1	46		Plainte pour taxi seulement	
13	22	1	4	3	1	5	1	-	-	3	1		54CodeC05	N'OFFRE PAS LE SERVICE DEMANDE PAR LE	
13	22	3	5	3	2	6	4	0	1	3	2	64			
-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		Plainte pour taxi seulement	
-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1CodeE01	CORRESPONDANCES	
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			

STATISTIQUES MENSUELLES SELON STL
ASS. LAVALLOISE DES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTE

avr	mai	jui	jui	aou	sep	oct	nov	dec	jan	fev	mar	total	
-	1	1	1	-	-	1	-	-	-	1	-	5	Plainte pour taxi seulement
-	1	1	1	2	-	1	-	-	-	3	-	8CodeF01	CHAUFFEUR
6	7	5	1	7	-	4	1	4	1	2	2	40	Plainte pour taxi seulement
7	7	6	1	7	-	4	1	4	1	2	2	42CodeF02	PREPOSES AU CENTRE D'APPELS
7	8	7	3	7	0	5	1	4	1	5	2	50	
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	Plainte pour taxi seulement
1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8CodeH03	CONFORT DES VEHICULES
-	2	-	1	-	2	3	4	-	3	4	2	21	Plainte pour taxi seulement
-	2	-	1	1	2	3	4	-	3	4	2	22CodeH04	MANQUE D'ESPACE
2	2	2	5	1	-	4	-	-	-	1	-	17	Plainte pour taxi seulement
2	3	2	5	2	-	4	-	-	-	1	-	19CodeH05	EQUIPEMENT INADEQUAT
-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	Plainte pour taxi seulement
-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2CodeH06	ETATS DES VEHICULES(BRIS/BRUITS/AUTRES)
3	14	2	6	3	2	7	4	0	3	5	2	51	
-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	3	Plainte pour taxi seulement
-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	3CodeK	GENERAL
0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	
53	94	59	40	40	45	73	34	30	29	26	19	542	total 2007