



## **Colloque sur le transport adapté au Québec**

**Hôtel Le Montagnais, Saguenay**

**(17, 18 et 19 septembre 2003)**

---

### **Atelier : Taxi, de la théorie à la pratique**

**Présentation de l'Association du transport urbain du Québec**

**Par**

**M. Jacques Demers, coordonnateur du comité transport adapté**

**Pour**

**Mme Monique Léveillé, secrétaire générale**

---

---

Bonjour à tous,

En premier lieu, permettez-moi d'excuser l'absence de Mme Léveillé, secrétaire générale de l'ATUQ, qui pour des raisons de force majeure n'a pu se joindre à nous aujourd'hui. J'ai donc le plaisir de présenter la position de notre association en son absence.

Brièvement, l'ATUQ est une association qui représente les neuf (9) Sociétés de transport du Québec soit ; STM, STL, RTL, STO, RTC, ST-Lévis, STTR, ST-Saguenay et ST-Sherbrooke. L'ensemble des Sociétés de transport regroupent les six (6) grandes agglomérations du Québec et desservent plus de 52% de la population du Québec. C'est aussi plus de 32,000 mille clients admis dans les différents services de transport adapté des Sociétés de transport. Il est important de souligner que la clientèle admise,

---

effectue en taxi plus de 1.5 millions de déplacements annuellement, soit plus de 58% de l'ensemble des déplacements, pour un budget dépassant les 14 millions de dollars.

Dans l'énoncé de positionnement du début, il est fait référence à la nouvelle Loi sur le taxi et ses règlements de même qu'au nouveau programme d'aide au transport adapté.

La mise à niveau de ces derniers éléments, tant du point de vue législatif que financier, s'avérait plus que nécessaire afin de soutenir le développement du transport adapté et de préserver la qualité des services à la clientèle.

D'ailleurs, notre association n'a pas ménagé les efforts afin que ceux-ci soient vraiment actualisés pour tenir compte des nouvelles réalités du transport adapté des années 2000, et salue au passage l'action gouvernementale en cette matière bien que selon notre point de vue, le cadre financier devra être réexaminer à la lumière de l'expérience actuelle.

Rappelons également que l'ATUQ a revendiqué que la Loi sur le taxi procure plus de souplesse afin que les Sociétés de transport en arrivent à négocier des ententes ou des partenariats d'affaires avec les entreprises de taxis, qui correspondent aux besoins réels de la clientèle ; notamment plus de services à certaines périodes,

---

l'introduction du taxi adapté et une formation adéquate du personnel avec l'objectif d'améliorer la qualité du service offert.

À cet effet permettez-moi de vous rappeler que lors des audiences publiques du Gouvernement du Québec sur la refonte de la Loi sur le taxi, l'ATUQ a fermement insisté sur la **notion de service de qualité** au transport adapté, pour la clientèle utilisatrice des services de taxi.

Plus particulièrement, l'ATUQ a fait état lors de ces audiences, au manque de disponibilité des voitures taxi et ce même sous engagement contractuel. Ce phénomène était plus accentué, faut-il le préciser, dans la plupart des grands centres urbains et il affectait sérieusement la qualité du service. Vous connaissez tous très bien les conséquences des retards qu'engendre le manque de voitures taxi, pour la clientèle utilisatrice de ce mode.

Ces phénomènes de manques de disponibilité des voitures taxi étaient constatés plus particulièrement :

- Selon la période de l'année
- Selon le moment de la journée (pointe - hors pointe)
- Selon les conditions climatiques
- Selon l'état du marché privé vs le transport adapté (1<sup>er</sup> du mois..)

---

---

***Est-ce que la nouvelle Loi sur le taxi et ses règlements ont permis d'améliorer significativement ces problèmes ?***

Malgré tous les efforts déployés par les autorités gouvernementales de même que par les Sociétés de transport concernées, auprès des différentes entreprises de taxis pour solutionner ces irritants, nous ne constatons que très peu d'amélioration à ce chapitre.

De plus, l'ATUQ avait porté à l'attention du Gouvernement les situations de monopole qui prévalaient dans certains territoires sous la juridiction des Sociétés de transport, rendant par le fait même, les négociations avec les entreprises de taxi particulièrement difficiles.

Aujourd'hui, nous ne pouvons que constater le statut quo à ce niveau. En fait, non seulement la dynamique malsaine des monopoles demeure, mais il nous semble que dans certaines régions la situation se cristallise davantage. *(C'est le cas notamment à Sherb.)*

L'ATUQ profite donc de ce forum, pour déplorer à nouveau cette situation de monopole qui rend extrêmement difficile la conclusion d'entente équitable pour les partenaires ainsi que pour la clientèle utilisatrice.

Vous comprendrez dans un tel contexte d'exploitation et comme mentionné en introduction, qu'avec plus de 45% des

---

déplacements du transport adapté effectués par taxi au Québec et 60% dans les six grandes agglomérations, que l'ATUQ s'interroge sérieusement sur la capacité réelle de l'industrie du taxi à répondre au besoin véritable ; non seulement des Sociétés de transport mais surtout de la clientèle des personnes handicapées.

L'ATUQ, s'interrogeait aussi sur l'approche mise de l'avant par le Gouvernement du Québec eu égard à la notion de premier refus proposé dans le cadre de la réforme. Or, les résultats des premiers dossiers présentés à la CTQ, laisse les Sociétés de transport perplexes quant à l'efficacité du processus et sur la portée des premières décisions rendues par celle-ci, qui ne vont pas dans le sens des besoins exprimés. (*STM : Demande de permis spécialisés (berline) = taxi adapté..*)

L'ATUQ questionne également l'approche et le positionnement du MTQ en ce qui concerne l'adaptation des voitures taxis pour accueillir les personnes handicapées en fauteuil roulant.

Les Sociétés de transport ont énormément de difficultés à négocier avec les entreprises de taxis des ententes avantageuses et répondant à leurs besoins d'exploitation. Malgré les subventions généreuses accordées à la modification des véhicules taxis, il semble que les coûts de contrat de ce type de véhicule soient supérieurs à ceux des minibus exploités en sous-traitance par plusieurs Sociétés de transport.

---

Il apparaît que peu de propriétaires de voitures taxi seraient vraiment intéressés par ce type de service qu'il juge difficilement conciliable avec les activités régulières du taxi. Dans d'autres cas, c'est la compagnie de taxi qui refuse que le taxi adapté transporte des clients handicapés ambulants pour ne pas réduire la clientèle des personnes handicapées dans les taxis réguliers. Évidemment, une telle approche d'exploitation affecte significativement l'efficacité des services et ne peut qu'occasionner des coûts de contrat artificiellement élevés, et peu s'avérer non compétitif à d'autres modes, notamment les mini-bus.

Enfin, bien que le MTQ insiste, à juste titre, pour dire que les tarifs du taxi adapté ne doivent pas être supérieurs à ceux des taxis réguliers, il en est tout autre sur le terrain lorsqu'il s'agit pour les Sociétés de transport de négocier cet aspect des contrats.

Dans un autre ordre d'idée, l'ATUQ avait appuyé les initiatives pour doter l'industrie du taxi d'un programme de formation complet, tant du point de vue du service à la clientèle que de l'aspect technique relié à l'aide à la mobilité et structuré en fonction des réalités du transport adapté aux personnes handicapées.

Plus spécifiquement l'ATUQ réclamait :

- 
- Une formation technique d'aide à la mobilité et d'approche client, obligatoire du chauffeur de taxi devant transporter une personne handicapée
  - 2 ans maximums pour former tous les chauffeurs actuels
  - une formation obligatoire pour tout nouveau conducteur
  - un processus continu et assorti d'un mécanisme d'évaluation
  - et enfin une carte de compétence du chauffeur de taxi à être renouvelé périodiquement (selon le modèle du transport scolaire)

Nous sommes toujours en attente des résultats concrets de l'ensemble de ces volets qui sont essentiels à l'amélioration de la qualité des services de taxi. Pourtant, ce sujet est de tous les forums depuis quelques années et l'ensemble des intervenants sont unanimes sur la nécessité d'agir rapidement et avec rigueur dans ce dossier.

***Ou en sommes nous vraiment au chapitre de la formation des chauffeurs de taxi suite aux annonces et au moyens mis de l'avant par le MTQ ? .....***

---

---

## **En conclusion,**

L'ATUQ est d'avis que les objectifs théoriques du départ qui ont guidé et motivé un nouveau cadre législatif en matière de taxi étaient louables et prometteurs, afin de doter les principaux intervenants d'outils adéquats et ainsi améliorer l'exploitation des taxis dans les services de transport adapté des Sociétés de transport.

En pratique qu'en est-il vraiment ? Là est toute la question. En fait, les premiers résultats nous permettent d'en douter, puisque nous vivons toujours les mêmes difficultés identifiées lors des audiences publiques.

L'ATUQ reconnaît toujours l'importance de la contribution de l'industrie du taxi, non seulement dans l'exploitation du transport adapté mais aussi dans son développement. Avec plus de 60% des déplacements des personnes handicapées effectués par taxi dans les six (6) grandes agglomérations du Québec, cela confirme la volonté et la vision des Sociétés de transport à ce niveau.

Évidemment, dans la mesure où l'industrie du taxi souhaite vraiment conserver et augmenter cette part de marché du transport des personnes handicapées, elle devra ajuster sa capacité à répondre aux besoins particuliers de la clientèle qui augmentent rapidement.

---

En plus, elle devra s'organiser pour fournir les services requis en terme de quantité, de qualité et surtout en temps voulu.

L'ATUQ souhaite sincèrement que sur la base des objectifs ayant motivés la nouvelle Loi sur le taxi, les intervenants de cette industrie acceptent de discuter sur une base d'affaires et dans le meilleur intérêt du transport adapté.

À défaut de concrétiser de réelles avenues de solutions, les Sociétés de transport devront s'interroger à nouveau et se positionner quant à la place réelle que devra occuper le mode taxi dans les services de transport adapté dispensés par ces dernières et conséquemment, identifier d'autres avenues de services complémentaires pour suppléer ou compléter l'offre de service en transport adapté, tout ceci dans le meilleur intérêt de la clientèle.

En somme, les cadres législatif et financier sont des volets nécessaires et appréciés à l'atteinte des résultats, mais en bout de piste, c'est la bonne volonté des partis en cause qui permettra vraiment un dialogue constructif et la conclusion d'ententes répondant aux besoins réels du transport adapté.

**Merci de votre attention.**