

Présentation

Colloque sur le transport des personnes à mobilité réduite

Les problématiques opérationnelles de la livraison du service par taxi

Présentée par:

Jean-Noël Quessy: Président CPCDIT

Daniel Bouchard : Directeur Général CPCDIT

Jacques Sicard : Surintendant de la livraison du service taxi, STM

Plan de présentation

1- Les objectifs de la présentation

(J. Sicard)

2- Le fonctionnement de l'industrie du taxi

(Jean-Noël Quessy)

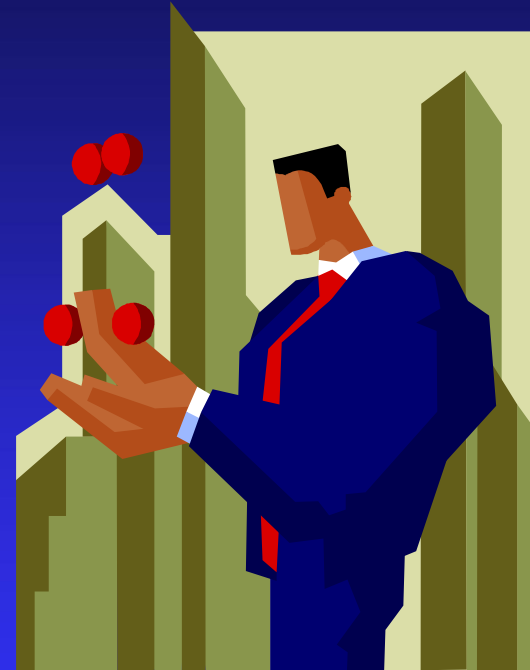
3- Les problématiques vécues par l'industrie du taxi

(Daniel Bouchard)

4- Les problématiques vécues par la clientèle de l'industrie et les solutions appliquées

(Jacques Sicard)

5- Période de questions



Les objectifs de la présentation

- *Faire connaître davantage le fonctionnement de l'industrie du taxi et les enjeux futurs*
- *Sensibiliser sur les difficultés rencontrées par l'industrie*
- *Sensibiliser sur les difficultés vécues par les diverses clientèles de l'industrie du taxi*
- *Faire connaître les solutions mises en place à Montréal*
- *Générer une interaction avec les personnes intéressées*

Le fonctionnement de l'industrie du taxi

■ **L'industrie du taxi s'est quoi ?**

- *L'intermédiaire de service, son rôle*
- *Un propriétaire de taxis*
- *Un chauffeur de taxis*
- *Un propriétaire de permis restreint*



■ **Les enjeux et les projets à venir**

■ **Informations additionnelles**

Les problématiques vécues par l'industrie du taxi

1- Les problèmes rencontrés en fonction des habitudes et des comportements de la clientèle:

- *Les annulations à la porte*
- *Les absences à la porte*
- *Les retards de la clientèle au lieu d'embarquement*
- *Les nombreuses annulations causées par « les au cas où »*



Les problématiques vécues par l'industrie du taxi

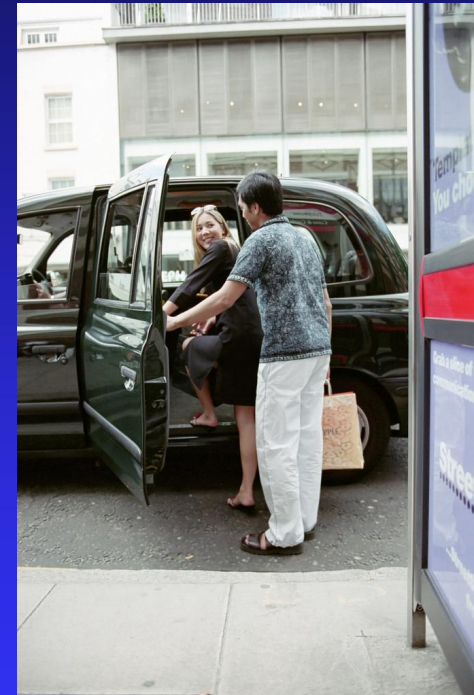
(suite)

2- Problèmes rencontrés par les chauffeurs:

- *Les coûts rattachés aux annulations de dernières minutes*
- *L'identification des usagers*
- *Les petites courses*
- *Le travail non-rémunéré*
- *Les différents types de paiement*
- *Le gardiennage*
- *La prise en charge de la clientèle handicapée intellectuelle*

Les problématiques vécues par les clientèles de l'industrie

- *Les comportements et attitudes des chauffeurs*
- *La ponctualité*
- *L'accompagnement de la clientèle*
- *L'instabilité de la main-d'œuvre (chauffeurs)*
- *Le manque de connaissance des besoins de la clientèle*
- *Le manque d'autonomie de certains intermédiaires de services*
- *Le juste prix d'une course*
- *La pression provenant de la définition des permis restreint*



Les problématiques vécues par les clientèles de l'industrie

Les problèmes majeurs qui existaient :

- *La fiabilité du service (disponibilité)*
- *La ponctualité du service*
- *La qualité du service*
- *La croissance de la demande de déplacements*
- *Le manque de communication opérationnelle*
- *Le manque de connaissances des chauffeurs*
- *Le manque de contrôle de qualité*
- *Le manque de communication administrative*
- *Le coût des contrats*
- *Les clients laissés sans surveillance*



Les solutions appliquées (en bref)

- *Un réel **partenariat** avec l'industrie du taxi à Montréal*
- *Un contrat unique et à **double sens***
- *Des volumes d'affaires **garantis** aux intermédiaires*
- *Une **bonification** basée sur la performance*
- *Des **tableaux de bord** hebdomadaires (performance individuelle)*
- *Objectif de fiabilité de **99,55 %***
- *Objectif de ponctualité de **99,55 %***
- *La planification de la veille (**chaînage** à 85 %)*
- *Les **permis restreints** (taxi accessible) et leur versatilité*
- ***Comités** d'amélioration continue*

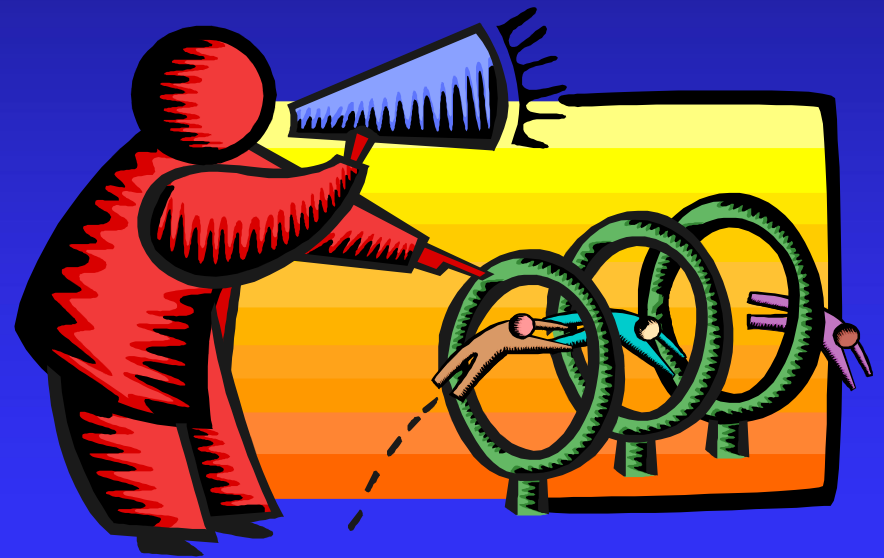
Les solutions appliquées (suite)

- Une négociation de **gré à gré** (**respect des entités**)
- Révision de certaines **règles** de répartition (de 20 à 10 minutes)
- Révision de la compensation lors **d'absences à la porte**
- 7/13 fournisseurs ont augmentés leur **limite de voitures** à la demi-heure
- **La communication** (réunion, comités d'amélioration, appel conférence)
- **La rigueur** de la STM vis-à-vis les mouvements de chauffeurs
- **Grande ouverture de la part des intermédiaires** à essayer de nouvelles façons de faire (routes dédiées, appellation des contrats, etc.)
- **L'ajustement** au quotidien par le service de support à la livraison (STM)
- Une reconnaissance des **coûts engendrés** chez les fournisseurs
- Des **objectifs** clairs et atteignables

Les solutions appliquées (suite)

- Une meilleure **communication** entre les intermédiaires
- Une **volonté** indéniable de la part de tous les intervenants
- La STM laisse une plus grande **autonomie** aux intermédiaires
- Le projet du **taxi accessible au taximètre** (maintenant au contrat)
- **La théorie des petits pas** (essaie/erreur et chance au coureur)
- **Ajouts** de nouveaux intermédiaires de service (au besoin)
- **Ajustement** en continu des temps de parcours
- La **stabilité** des courses attribuées
- **Optimisation** des horaires à 48 et 24 avant la livraison du service
- **437** nouveaux chauffeurs de formés par la STM en 2006
- Les fournisseurs acceptent d'étendre leur **territoire**

Période de questions



■ Merci beaucoup !