RAPPORT

SUR LA LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

Québec

ASSEMBLÉE NATIONALE
№ 2270-2005102

RAPPORT

SUR LA LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

Présenté par :
Michel Després
Ministre des Transports
Ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale

Octobre 2005

ISBN 2-550-45680-7
ISBN 2-550-45681-5 (PDF)
Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2005

Table des matières

1. **Historique de l'adoption de la Loi concernant les services de transport par taxi** 5
2. **Contexte général** 7
3. **Description de l'industrie du transport par taxi** 9
   - 3.1 **Représentation de l'industrie** 9
     - Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec 9
     - Forum des intervenants de l'industrie du taxi 9
     - Comité consultatif 10
     - Liquidation des ligues de taxis 10
   - 3.2 **Permis de propriétaire de taxi** 11
     - Quotas de permis et territoires d'exploitation 11
     - Délivrance de permis de propriétaire de taxi restreints 12
     - Valeur des permis de propriétaire de taxi 12
     - Financement de l'achat des permis de propriétaire de taxi 13
     - Âge limite des véhicules et caractéristiques 13
     - Vérification avant départ 14
     - Ordinateur de bord – Taximètre 14
   - 3.3 **Transport par limousine et par limousine de grand luxe** 15
   - 3.4 **Permis de chauffeur de taxi** 16
     - Formation des chauffeurs de taxi 16
   - 3.5 **Permis d'intermédiaire en services de transport par taxi** 17
   - 3.6 **La place du taxi dans les différents services de transport des personnes** 18
     - Transport adapté pour les personnes handicapées 18
     - Transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé 20
     - Transport bénévole 22
     - Transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété 22
   - 3.7 **Décentralisation des pouvoirs de réglementation et de contrôle** 22
4. **Consultation** 25
   - 4.1 **Modalités de la consultation** 25
   - 4.2 **Résultats de la consultation** 25
     - Représentation de l'industrie 25
     - Permis de propriétaire de taxi 26
     - Transport par limousine et par limousine de grand luxe 27
     - Permis de chauffeur de taxi 28
     - Permis d'intermédiaire en services de transport par taxi 28
     - Transport adapté pour les personnes handicapées 29
     - Transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé 31
     - Transport bénévole 31
     - Transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété 32
     - Décentralisation des pouvoirs de réglementation et de contrôle 32

Table des matières

5. Bilan et pistes de solution **33**

5.1 Représentation de l'industrie **33**
Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec (APCTQ) 33
Forum des intervenants de l'industrie du taxi 33
Comité consultatif des propriétaires de taxi 34

5.2 Permis de propriétaire de taxi **34**
Quotas de permis et territoires d'exploitation 34
Financement de l'achat des permis de propriétaire de taxi 34
Tarifs 35
Âge limite des véhicules et caractéristiques 35
Vérification avant départ 35
Ordinateur de bord 35

5.3 Transport par limousine et par limousine de grand luxe **36**
Règles générales 36
Accès au marché de la limousine ou de la limousine de grand luxe 36
Permis d'entreprise 37
Limousine de grand luxe 37

5.4 Permis de chauffeur de taxi **38**
Formation des chauffeurs de taxi 38

5.5 Permis d'intermédiaire en services de transport par taxi **38**

5.6 La place du taxi dans les différents services de transport des personnes **39**
Transport adapté pour les personnes handicapées 39
Transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé 41
Transport bénévole 42
Transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété 43

5.7 Autres sujets **44**

5.8 Décentralisation des pouvoirs de réglementation et de contrôle **44**

6. Conclusion **45**

Annexe 1 - Liste des invités à la consultation 49

Annexe 2 - Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi 51

Annexe 3 - Énumération des pistes de solution 53

1. Historique de l'adoption de la Loi concernant les services de transport par taxi

En 1973, le transport par taxi passait de la compétence des municipalités à celle du gouvernement du Québec. Le fait que les limites des municipalités ne correspondaient pas à la nature des déplacements, le manque de rigueur dans la délivrance des permis, les difficultés rencontrées pour la desserte des aéroports et la reconnaissance de l'importance du taxi dans le transport des personnes ont justifié ce transfert de responsabilité. Québec se chargeait donc de la réglementation du taxi et créait les territoires (agglomérations) et les ligues de taxi. En 1978, la délivrance des permis de taxi dans les agglomérations était interrompue.

Adopté dans le cadre de la Loi sur les transports, le Règlement sur le transport par véhicule-taxi a fait l'objet d'une révision en profondeur en 1983. L'adoption de la Loi sur le transport par taxi en 1983 et du Règlement sur le transport par taxi en 1985 visait à ouvrir de nouveaux marchés à l'industrie du taxi, qui connaissait alors de sérieuses difficultés économiques dues, entre autres, à l'érosion de son marché traditionnel. La Loi visait en outre à proposer un nouveau partage des responsabilités entre les autorités régionales (communautés urbaines et municipalités régionales de comté) et le gouvernement, tout en conservant les acquis de la centralisation. Enfin, la réforme proposait de nouvelles règles du jeu afin de résoudre les difficultés d'organisation des exploitants.

De façon plus précise, la loi de 1983 avait également pour but de régulariser la situation dans le domaine des permis de limousine, anciennement délivrés par la défunte Régie des transports, et à ouvrir la voie au développement des services de transport par limousine. Dans la foulée de la réforme, la pratique du covoiturage était légalisée pour le transport au travail ou aux études et la loi était modifiée afin de faire une place au transport bénévole, sans obligation d'être titulaire d'un permis.

En 1987, la Loi était à nouveau modifiée afin de donner la possibilité à la Commission des transports du Québec de délivrer des permis de limousine de grand luxe, c'est-à-dire ayant plus de 340 cm d'empattement, moyennant des droits annuels de 5 000 $ par année par permis.

Au fil des années, on constatait toutefois une détérioration de la qualité du service en raison du vieillissement du parc et de la pratique de plus en plus répandue de la location des taxis, qui entraînait une déresponsabilisation du propriétaire. De plus, les territoires de taxi, dessinés en 1973, répondaient de moins en moins aux besoins de la population étant donné l'évolution du développement urbain.

En outre, l'industrie ne montrait pas tout le dynamisme voulu dans le développement des nouveaux marchés. De fait, de nouveaux besoins en transport apparaissaient, notamment avec le vieillissement de la population, le virage ambulatoire et la désinstitutionnalisation. Ainsi, dans les années quatre-vingt-dix, les taxis effectuaient 40 % des déplacements pour les organismes de transport adapté, ce qui représentait une somme de 10 M$ par année. De plus, il y avait peu de taxis accessibles aux personnes handicapées pour répondre aux demandes individuelles. Dans certaines régions, les entreprises de taxi étaient incapables d'offrir le service de transport adapté ou n'étaient pas intéressées à le faire. Par contre, les règles d'ouverture au transport bénévole entraînaient certains empiètements sur le marché du taxi, surtout en milieu rural où des chauffeurs bénévoles se constituaient une clientèle privée ou effectuaient du transport pour des organismes.

Quant aux ligues de taxi, elles ne remplissaient pas le rôle que leur avait confié le législateur, soit la défense des intérêts des titulaires de permis. Ces derniers étaient tenus de payer la cotisation annuelle, qu'ils aient été ou non membres de la ligue (formule Rand). On constatait également que la structure des ligues devenait inutile là où on ne trouvait qu'une seule association de service, les membres des deux organisations étant alors les mêmes. Dans d'autres agglomérations, la ligue devenait souvent un instrument de domination de l'association de service la plus importante. Au lieu de jouer un rôle de rassembleur, la ligue avait souvent un rôle de diviseur.

En ce qui concerne le transfert des pouvoirs vers les autorités régionales, seule la Communauté urbaine de Montréal (CUM) s'était prévalue de cette possibilité, les autres n'y trouvant pas d'intérêt.

Par ailleurs, la Loi sur le transport par taxi avait été modifiée à sept reprises, sans compter les modifications destinées uniquement à l'harmoniser à d'autres lois. Ces amendements avaient été rendus nécessaires afin d'adapter la Loi à l'évolution de l'environnement. Ces nombreuses modifications avaient rendu la lecture de cette loi de plus en plus complexe, notamment les passages sur les dispositions relatives au transport par limousine. Malgré ces amendements, la Loi était jugée trop contraignante et incapable de répondre aux besoins nouveaux et de corriger des situations jugées problématiques. Le vieillissement de la population, la croissance des villes de banlieue, l'extension des services de transport collectif et de transport adapté, la désinstitutionnalisation, l'intégration des personnes handicapées et le virage ambulatoire étaient autant de facteurs qui avaient modifié la demande en transport.

Devant ces constats, le ministre des Transports annonçait une révision en profondeur de l'encadrement légal du transport par automobile. En 1999, dans le cadre de la commission parlementaire sur le projet de réforme du transport par taxi, une large consultation publique a été menée sur tous les aspects touchant à l'encadrement de ce secteur du transport. Quatre-vingt-trois mémoires ont été reçus et cinquante-trois groupes ou personnes ont été entendus en commission parlementaire.

Dans l'élaboration du projet de réforme de l'encadrement légal du transport des personnes par automobile, six objectifs avaient été fixés :

- simplifier l'encadrement légal;
- couvrir l'ensemble des services de transport rémunéré de personnes par automobile;
- éliminer les causes d'insatisfaction et les dispositions désuètes;
- faciliter l'application de la loi et des règlements et s'assurer qu'ils sont respectés;
- mettre en œuvre la décentralisation de la responsabilité de la réglementation et du contrôle des services de taxi;
- assurer la qualité des services à la clientèle et leur adéquation aux besoins;
- favoriser l'amélioration de la situation économique de l'industrie.

En définitive, la Loi concernant les services de transport par taxi (2001, chapitre 15) était sanctionnée le 21 juin 2001 et entrait en vigueur le 30 juin 2002. Cette loi, qui a donc remplacé la Loi sur le transport par taxi, proposait un nouvel encadrement du transport par taxi au Québec et avait pour objets d'accroître la sécurité des usagers et d'améliorer la qualité des services offerts.

2. Contexte général

Depuis l'entrée en vigueur, en juin 2002, de la Loi concernant les services de transport par taxi et du Règlement sur les services de transport par taxi, cette industrie a été soumise à de multiples changements, qui ont porté à la fois sur les instances la représentant, sur la délivrance des permis et sur les nouvelles exigences imposées aux chauffeurs en vue d'améliorer la qualité des services et la sécurité des usagers.

Cette loi prévoit, plus particulièrement, la création de l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec (APCTQ), du Forum des intervenants de l'industrie du taxi et, finalement, du Comité consultatif des titulaires de permis de propriétaire de taxi. La mise en place de ces nouvelles entités a entraîné la disparition des ligues de propriétaires de taxi qui existaient dans les principales agglomérations urbaines du Québec. Une réflexion doit donc maintenant être faite pour évaluer l'efficacité de ces nouvelles structures de représentation.

De plus, la Loi et la réglementation prévoient la formation obligatoire des nouveaux chauffeurs pour certains territoires (Québec, Laval et Longueuil). Un nouveau cours axé sur le service à la clientèle a donc été conçu, et il est donné depuis février 2004. Enfin, pour l'ensemble des chauffeurs du Québec, un cours consacré au transport des personnes handicapées a été mis sur pied. Toutefois, à ce jour, ce cours n'est pas encore offert, bien que la réglementation oblige tous les chauffeurs à le suivre.

L'amélioration du parc de véhicules-taxis faisait également partie des objectifs. Dans cette perspective, l'empattement des véhicules a été porté à 261 centimètres et une limite d'âge a été fixée, soit au plus 5 ans au moment de l'immatriculation en tant que taxi, jusqu'à un maximum de 10 ans. Finalement, à l'instar des autres modes de transport, l'obligation d'effectuer une vérification avant le départ des véhicules a été introduite.

Par ailleurs, afin d'améliorer l'offre de service, la Loi prévoit, à certaines conditions, la délivrance de permis de propriétaire de taxi d'une durée maximale de 5 ans. Depuis que cette mesure est en vigueur, certains de ses aspects ont fait l'objet de remises en question.

Parmi les problèmes soulevés, mentionnons l'imposition de quotas de permis de propriétaire de taxi par le gouvernement et la détermination des territoires d'exploitation par la Commission des transports du Québec.

On peut aussi se demander si la délivrance de permis restreints pour le transport des personnes handicapées a amélioré de façon significative la qualité des services offerts à ce segment de la population.

Enfin, une réflexion globale s'impose pour déterminer si les règles régissant le transport par taxi sont adaptées à l'industrie de la limousine.

Outre le transport par taxi traditionnel et le transport adapté, il existe d'autres besoins en transport, qui ne sont pas encore couverts par l'industrie du taxi. En effet, malgré la réussite d'une première expérience de transport médical avec accompagnement, l'industrie du taxi semble hésiter à exploiter ce créneau.

En outre, en dépit des mesures préconisées par la Loi, le transport bénévole demeure difficile à circonscrire. Il faut se demander si une meilleure connaissance de ce secteur et des règles qui le régissent de la part des intervenants permettrait d'assurer une meilleure offre de services aux personnes dans le besoin, dans le respect des exigences de l'industrie du taxi.

Il importe donc d'évaluer les effets de la mise en application de la Loi, à la fois sur les propriétaires, les chauffeurs et les usagers des services de transport par taxi, et de mesurer l'efficacité des mesures qui y ont été mises en oeuvre.

Ces mesures devaient permettre d'atteindre les deux objectifs fixés par la Loi, soit l'accroissement de la sécurité des usagers et l'amélioration de la qualité des services offerts. Tous les aspects de l'offre de services ont donc fait l'objet de normes particulières, qui doivent maintenant être évaluées.

Cette réflexion sur l'ensemble des problématiques de l'industrie du taxi s'inscrit dans le cadre de l'obligation faite au ministre des Transports de présenter, au plus tard le 20 juin 2005, un rapport au gouvernement sur la mise en œuvre de la Loi ainsi que sur l'opportunité de la maintenir, ou de la modifier le cas échéant.

Afin de la mener à bien, il a été décidé de procéder à une consultation auprès des principaux intervenants de l'industrie du taxi et de sa clientèle. À cet effet, un comité composé de trois députés a été formé. Ce comité, composé de Mme Sarah Perreault, députée de Chauveau, ainsi que de MM. Bernard Brodeur et Tony Tomassi, respectivement députés des circonscriptions de Shefford et de LaFontaine, a été chargé de rédiger à l'intention du ministre des Transports un rapport sur la situation, accompagné de recommandations.

Parallèlement à cette démarche, une consultation a été menée auprès des partenaires institutionnels du ministère des Transports, soit la Commission des transports du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

3. Description de l'industrie du transport par taxi

3.1 Représentation de l'industrie

Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec

La Loi concernant les services de transport par taxi prévoyait la création de l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec, laquelle est régie par la partie III de la Loi sur les compagnies.

L'APCTQ a pour fonctions principales de représenter les chauffeurs de taxi, tant collectivement qu'individuellement, et de promouvoir leurs intérêts, notamment par l'amélioration des pratiques qui ont cours dans cette industrie en ce qui a trait aux ressources humaines, par la promotion de services et d'avantages sociaux pour les chauffeurs de taxi, par la diffusion d'informations et de formations liées à leurs activités et par la promotion de l'utilisation des services de taxi. L'APCTQ a également pour mission d'élaborer et de mettre en application un code de déontologie régissant l'activité professionnelle des titulaires de permis de chauffeur de taxi (article 36).

Dans l'attente de l'élection des membres du conseil d'administration de l'APCTQ, conformément à la Loi, les affaires de l'Association ont été administrées par un conseil d'administration provisoire créé en vertu de l'article 135 de la Loi. L'élection des membres du premier conseil d'administration s'est tenue à Lévis en décembre 2002.

Afin d'assurer son financement, l'Association bénéficie d'une formule Rand, c'est-à-dire que tous les titulaires de permis de chauffeur de taxi, qu'ils en soient membres ou non, sont tenus de lui payer une cotisation annuelle, sous peine de voir leur permis de chauffeur de taxi suspendu.

En décembre 2002, le conseil d'administration de l'Association décidait à l'unanimité de proposer aux titulaires de permis de chauffeur de taxi le versement d'une cotisation annuelle de 200 $. Sur les quelque 19 000 titulaires de permis, 2 898 se sont exprimés (environ 15 %). De ce nombre, 1 134 étaient d'accord avec la proposition, alors que 1 742 étaient contre, soit environ 60 % des votants. Le projet de cotisation a donc été rejeté. Depuis ce moment, l'Association est pratiquement inactive.

Forum des intervenants de l'industrie du taxi

Le Forum a pour objet de favoriser la concertation entre les principaux intervenants de l'industrie du taxi au regard des diverses pratiques commerciales ayant cours dans cette industrie et de conseiller le ministre des Transports sur les mesures destinées à son développement, entre autres en lui présentant des recommandations qui font consensus. Les membres représentent, outre les propriétaires et les chauffeurs de taxi, les intermédiaires en services et les usagers des services de transport par taxi.

Le Forum a été institué en vertu de l'article 72 de la Loi. Il devait se composer, outre du président nommé par le gouvernement, d'au plus neuf autres membres nommés par le ministre. À cet effet, un président a été nommé par le gouvernement et, de plus, comme le prévoit la Loi, le gouvernement avait désigné par décret les associations et groupes invités à être membres du Forum. Le décret désignait plus particulièrement le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPCDIT), le Regroupement québécois du taxi, la

Coopérative des limousines de la Communauté urbaine de Montréal, l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ), le Conseil des aînés, l'Association des hôtels du grand Montréal ainsi que l'Association des CLSC et des CHSLD. D'office, la Loi désignait l'APCTQ pour représenter les chauffeurs au sein du Forum. Il ne restait au ministre des Transports qu'à nommer, à partir des candidatures soumises par les groupes désignés, les personnes qui participeraient au Forum à titre individuel.

Le Forum des intervenants de l'industrie du taxi est présentement inactif, et il n'a d'ailleurs jamais pu commencer ses activités. En effet, la Loi exigeait la présence de l'APCTQ en tant que représentant des chauffeurs, ce qui était impossible vu les délais requis pour la mise sur pied de l'Association. Par ailleurs, il était ardu de trouver un groupe représentant les propriétaires à cause du vide laissé par la liquidation des ligues de propriétaires de taxi.

Comité consultatif

Ce comité a été formé en vertu de l'article 75 de la Loi concernant les services de transport par taxi. Il est constitué d'au plus cinq membres nommés par le ministre des Transports selon une représentation territoriale prévue par la Loi, pour l'ensemble du territoire du Québec. Ce comité permet d'assurer le lien entre les titulaires de permis de propriétaire de taxi et le ministre. Il a en effet pour rôle de conseiller le ministre sur toute question concernant les pratiques commerciales des titulaires de permis de propriétaire de taxi et sur tout autre sujet que ce dernier lui soumet.

Depuis l'adoption de la Loi, quatre réunions du Comité ont eu lieu. Toutefois, lors de l'élection du conseil d'administration de l'APCTQ à l'automne 2002, des membres du Comité se sont fait élire au sein de cette association. Or ces derniers ne peuvent, pour des raisons d'éthique, participer aux deux tribunes à la fois. Par conséquent, le Comité consultatif ne s'est pas réuni depuis.

Liquidation des ligues de taxis

L'ancienne Loi sur le transport par taxi prévoyait la création, pour chaque agglomération de taxi (territoire d'exploitation), d'une ligue de propriétaires de taxi ayant pour fonction de défendre les droits des propriétaires et de leur offrir des avantages sociaux et d'autres services de même nature. Chaque titulaire de permis de taxi devait, pour chacun de ses permis, payer une cotisation annuelle (formule Rand). À l'usage, il s'est avéré que les ligues étaient très inégales dans leur façon de fonctionner. Certaines étaient très actives, comme la Ligue A-11 de Montréal, d'autres pratiquement inexistantes. Il existait 57 ligues au Québec, soit une par agglomération.

La Loi concernant les services de transport par taxi prévoyait leur liquidation, ce qui fut réalisé. Pour pallier le vide laissé par la dissolution, la Loi constituait le Comité consultatif des propriétaires de taxi. Les propriétaires avaient toutefois la possibilité de se regrouper volontairement au sein d'une association. En outre, l'APCTQ était mise sur pied. Cette association, bien que destinée aux chauffeurs, touche aussi les propriétaires car beaucoup d'entre eux sont aussi chauffeurs. D'ailleurs, plusieurs membres du conseil d'administration de l'APCTQ sont également des propriétaires.

3.2 Permis de propriétaire de taxi

Quotas de permis et territoires d'exploitation

La Loi concernant les services de transport par taxi prévoit un seul type de territoire de taxi pour l'ensemble de la province, soit les agglomérations. C'est la CTQ qui est chargée de créer, scinder, délimiter ou fusionner des agglomérations à l'intérieur du territoire d'une autorité municipale ou supramunicipale. Elle doit tenir compte des critères imposés par décret, soit la préservation de la continuité du tissu urbain, la consolidation des zones d'influence et d'appartenance et le respect de la délimitation territoriale des municipalités, des municipalités régionales de comté (MRC) et des communautés métropolitaines. Ce faisant, la CTQ peut tenir compte de l'intérêt public.

Pour la détermination de ses premières agglomérations après l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, la CTQ devait tenir compte des régions et agglomérations instituées en vertu de l'ancienne Loi sur le transport par taxi ainsi que des fusions municipales. C'est d'ailleurs ce qu'elle a fait dans sa résolution 1-2002 créant les premières agglomérations de taxi, qui correspondaient exactement aux anciennes régions et agglomérations. Depuis ce temps, elle a créé de nouvelles agglomérations, surtout en milieu rural où il n'y en avait pas (agglomérations d'Hemmingford, de Notre-Dame-du-Mont-Carmel, de Napierville ou de Saint-Pamphile, par exemple). Quant aux agglomérations urbaines, seules celles de la ville de Gatineau ont fait l'objet d'une décision de la part de la CTQ. Actuellement, la province est divisée en 322 agglomérations de taxi.

En ce qui a trait au nombre de permis de propriétaire de taxi par agglomération, le troisième alinéa de l'article 10 de la Loi établit ce qui suit :

« Le gouvernement peut, par décret, pour chaque agglomération qu'il indique, fixer le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés par la Commission selon les services qu'il identifie et, le cas échéant, aux conditions qu'il détermine. Ce nombre, de l'appréciation du gouvernement, doit tenir compte, pour chaque agglomération concernée, d'un équilibre entre la demande de services par taxi et la rentabilité des entreprises des titulaires de permis de propriétaire de taxi. Les conditions que le gouvernement détermine peuvent limiter les périodes de service, les clientèles transportées ou toute autre modalité d'exploitation. Un décret ne peut être pris qu'après consultation, notamment, des titulaires de permis de propriétaire de taxi concernés. Le ministre des Transports décide, dans chaque cas, des modalités de la consultation et en assure la publicité. »

Ainsi, le 12 juin 2002, le Conseil des ministres adoptait le décret numéro 736-2002 ayant pour objet d'établir, pour chaque agglomération de taxi créée par la Commission des transports du Québec, un nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés par la Commission. La CTQ ne peut donc, pour les agglomérations créées et délimitées par elle, délivrer plus de permis de propriétaire de taxi que le nombre maximal déterminé pour chacune par le décret.

Enfin, pour les nouvelles agglomérations créées par la CTQ, le gouvernement n'a pas établi de quotas, laissant jouer l'offre et la demande et laissant le soin à la CTQ d'évaluer la preuve présentée devant elle lors d'une demande de permis de propriétaire de taxi : la CTQ tiendra compte de la preuve de nécessité qui lui est présentée par le demandeur et de la rentabilité des entreprises de taxi existantes (l'équilibre entre la demande de services de taxi et la rentabilité des entreprises de taxi).

Délivrance de permis de propriétaire de taxi restreints

Malgré les quotas sur la délivrance des permis établis par le gouvernement, la Commission des transports du Québec peut délivrer un permis de propriétaire de taxi à toute personne pouvant faire la preuve qu'un tel permis est nécessaire pour répondre à un besoin particulier, notamment en ce qui a trait au transport des personnes handicapées. Elle peut fixer des conditions et des restrictions particulières à ce type de permis (article 10 de la Loi concernant les services de transport par taxi).

Cette ouverture de la Loi a surtout eu pour effet d'augmenter l'offre de services en transport adapté pour les personnes handicapées, bien qu'elle puisse être mise à profit pour combler tout autre type de besoin particulier.

La CTQ a développé la jurisprudence concernant l'application de l'article 10 : ainsi, si le quota est atteint, en principe, elle ne peut délivrer plus de permis que le nombre autorisé par le gouvernement, à moins que l'exception de l'article 10 joue. Ensuite, pour ce qui est de la possibilité de délivrer un permis afin de répondre à un besoin particulier, la Commission doit répondre à deux questions :

1. Y a-t-il un besoin particulier ?
2. Y a-t-il nécessité pour répondre à ce besoin de délivrer un ou plusieurs permis de plus que le quota fixé?

Il revient donc au demandeur de permis de faire la preuve que la réponse à ces deux questions est oui, ce qui est loin d'être facile.

Valeur des permis de propriétaire de taxi

Le permis de propriétaire de taxi autorise son titulaire à exploiter un service de transport par taxi avec une automobile; ce service est limité à un territoire donné. Le permis de propriétaire de taxi délivré avant le 15 novembre 2000 (date de la présentation du projet de Loi concernant les services de transport par taxi) est annuel et vient à échéance le 31 mars de chaque année. Néanmoins, la facilité du renouvellement lui confère une durée quasi illimitée. Le permis de propriétaire de taxi ne peut être loué, mais le véhicule auquel est rattaché le permis peut l'être. Enfin, il est transférable, ce qui lui confère une valeur marchande.

La valeur marchande des permis varie en fonction de la limitation de leur nombre et des caractéristiques socioéconomiques du territoire. Ainsi, en 1995, la valeur des permis variait entre 3 000 $ et 74 630 $; dans 8 agglomérations urbaines de taxi, les permis valaient plus de 50 000 $, alors qu'on trouvait des permis de moins de 10 000 $ dans 4 agglomérations.

Entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004, la valeur moyenne des permis variait entre 154 755 $ (pour Montréal A-11) et 6 000 $ (pour l'agglomération de Rivière-du-Loup). À la même période, dans 24 agglomérations urbaines de taxi, les permis valaient plus de 50 000 $, alors qu'on trouvait des permis de moins de 10 000 $ dans 2 agglomérations. Notons enfin que la valeur moyenne s'établissait à plus de 100 000 $ dans 8 agglomérations urbaines.

Un permis délivré après le 15 novembre 2000, en vertu de la Loi concernant les services de transport par taxi, est valide pour une période d'au plus cinq ans. Il ne peut être renouvelé au terme de la période pour laquelle il a été délivré. En outre, un tel permis ne peut être ni cédé ni transféré et ne peut faire l'objet d'aucune prise d'intérêt.

Nous sommes donc en présence d'un double régime de permis, dont l'un comporte une valeur marchande.

Rappelons que la valeur marchande des « anciens » permis varie en fonction de leur nombre et des caractéristiques socioéconomiques du territoire. Elle peut varier considérablement d'un territoire à l'autre, même pour des territoires contigus. Cet écart pourrait être invoqué par les opposants à certaines fusions de territoires. Il n'en demeure pas moins que la délimitation actuelle des territoires de taxi, qui est sans lien direct avec la réalité des déplacements de la clientèle, nuit à la rentabilité et au développement de nouveaux marchés.

Dans la région de Montréal (agglomérations de l'est de Montréal, de l'ouest de Montréal et de Montréal), en dépit de la délivrance d'une trentaine de permis restreints, la valeur moyenne des permis est passée à 149 600 $, atteignant même dans certains cas 180 000 $.

Financement de l'achat des permis de propriétaire de taxi

La Loi concernant les services de transport par taxi a introduit certaines dispositions destinées à faciliter l'exercice des recours hypothécaires par les créanciers en cas de défaut de leurs débiteurs de respecter leurs obligations contractuelles. Ces dispositions avaient pour objectif, en facilitant l'exercice des recours, d'attirer les prêteurs institutionnels, éliminant ainsi les prêteurs usuriers (*shylocks*). En outre, la Loi prévoit que la CTQ possède l'intérêt suffisant pour demander à la Cour supérieure d'émettre une injonction interdisant à un créancier hypothécaire toute pratique commerciale ayant trait au financement d'un permis de propriétaire de taxi, lorsqu'elle peut démontrer que ce créancier a incité son débiteur à commettre un acte contraire à la Loi et pour lequel il a été déclaré coupable.

Âge limite des véhicules et caractéristiques

Sous l'ancienne Loi sur le transport par taxi, il n'existait aucune norme concernant l'âge des taxis, alors qu'un âge maximal était prescrit pour les nouvelles limousines.

Selon les données de la Société de l'assurance automobile du Québec, l'âge moyen des véhicules était de moins de 6 ans en 1993, alors qu'il atteignait 8 ans en 1998. Outre l'accroissement de l'âge moyen des véhicules, la proportion de ceux de plus de 10 ans était passée de 5,57 % en 1993 à 25,76 % en 1998, soit une augmentation de 350 %.

Par ailleurs, si 17 % des véhicules avaient 2 ans et moins en 1993, ce pourcentage a baissé à 7 % en 1998. Enfin, l'âge moyen des véhicules nouvellement immatriculés comme taxi était, en 1997, de 7,9 ans.

De plus, la qualité des véhicules variait considérablement selon les titulaires de permis. Si certains mettaient à la disposition de leur clientèle des véhicules haut de gamme, d'autres offraient systématiquement des véhicules âgés et de petite taille.

L'ancien Règlement sur le transport par taxi prescrivait pour les véhicules un empattement minimal de 246 centimètres, correspondant par exemple à l'empattement de la « Jetta ». Cette norme a été introduite en 1994 afin de permettre l'utilisation de véhicules populaires dans l'industrie du taxi. Or il s'est avéré qu'elle n'était pas toujours suffisante pour offrir le dégagement nécessaire afin que le passager du siège arrière soit assis confortablement.

La Loi et le Règlement sur les services de transport par taxi définissent les obligations des titulaires de permis de propriétaire et de chauffeur de taxi à l'égard de la clientèle qu'ils transportent et des véhicules utilisés.

Les véhicules doivent maintenant avoir un empattement minimal plus long (261 cm) de façon à offrir plus d'espace aux passagers. Le Règlement prévoit un âge maximal de 10 ans pour qu'un véhicule puisse être utilisé comme taxi. De plus, lors de sa première immatriculation comme taxi, un véhicule doit avoir au plus 5 ans d'âge.

Toujours selon les données de la SAAQ, l'âge moyen des véhicules au 17 mai 2004 s'établissait à 4,64 ans. La proportion des véhicules de plus de 10 ans est maintenant de 2,79 %. Enfin, 23,68 % des véhicules avaient 2 ans et moins.

Une clause transitoire a également été prévue pour permettre aux propriétaires de se conformer graduellement aux nouvelles normes : les titulaires de permis de propriétaire de taxi pouvaient continuer d'utiliser, jusqu'au 1er janvier 2005, une automobile ou un véhicule dont le modèle datait de plus de 10 ans. Ils peuvent également continuer d'utiliser, jusqu'à son remplacement, un taxi dont l'empattement se situe entre 246 et 260 centimètres, si celui-ci est par ailleurs conforme à la réglementation.

Vérification avant départ

Auparavant, hormis les deux inspections mécaniques effectuées par la Société de l'assurance automobile du Québec, les véhicules-taxis n'étaient soumis à aucune norme d'entretien minimal. La réforme a donc introduit la vérification mécanique avant départ à effectuer par le chauffeur. L'industrie du taxi rejoignait ainsi l'ensemble des modes de transport (autobus, camionnage), où une telle vérification est obligatoire depuis plusieurs années.

Le Règlement sur les services de transport par taxi prévoit les éléments à vérifier ainsi que la fréquence des vérifications. Les débuts de la mise en application de cette mesure ont été quelque peu chaotiques. En effet, le manque d'information chez les chauffeurs a causé certains problèmes, principalement lors des contrôles routiers.

La vérification avant départ est un élément essentiel à la sécurité des usagers du transport par taxi. On doit rappeler qu'elle répond à l'un des deux objectifs de la Loi, soit l'accroissement de la sécurité des usagers.

Ordinateur de bord – Taximètre

En vertu de l'ancienne Loi sur le transport par taxi, le titulaire d'un permis de taxi délivré pour une agglomération devait équiper son véhicule d'un taximètre, lorsqu'il était prévu qu'un tel instrument devait être utilisé. Les taximètres n'étaient pas obligatoires dans les régions de taxi, c'est-à-dire principalement hors des grands centres urbains. Lors de la réforme, environ la moitié des taxis en région en étaient équipés. Cette situation créait certains problèmes, notamment dans les territoires de régions adjacents aux agglomérations.

Comme la notion de région n'existe plus dans la Loi, en principe, tous les taxis sont tenus d'être équipés d'un taximètre. La Commission des transports du Québec a toutefois le pouvoir de déterminer les territoires où un taxi n'est pas tenu d'être équipé d'un taximètre. C'est ce qu'elle a d'ailleurs fait dans sa décision du 12 juillet 2002, dans laquelle elle exempte les titulaires de permis de propriétaire de taxi des agglomérations qui étaient auparavant des régions de

l'obligation de munir leur véhicule d'un taximètre. La période d'exemption a pris fin le 2 juillet 2004 et la CTQ a, pour le moment, reconduit l'exception.

Par ailleurs, la majorité des taximètres présentement en fonction ne permettent pas la gestion des entreprises de taxi, car ces appareils ne mémorisent pas les données d'exploitation ou n'offrent pas la possibilité d'imprimer des rapports d'exploitation détaillés. Or, des taximètres ou des ordinateurs de bord offrant de telles possibilités pour les chauffeurs et une plus grande diversité de services aux clients (carte de débit, carte de crédit, impression de reçus détaillés, etc.) existent et pourraient être offerts.

3.3 Transport par limousine et par limousine de grand luxe

Jusqu'en 1973, alors que le transport par taxi relevait des municipalités, le transport par limousine, pour sa part, était régi par la Régie des transports, organisme relevant du gouvernement du Québec. Ces permis, des permis d'entreprise, imposaient des conditions et des territoires de desserte qui variaient d'un transporteur à l'autre. Bref, c'étaient des permis « à géométrie variable ». Tous ces permis avaient toutefois comme caractéristique principale de ne comporter aucune limite quant au nombre de véhicules pouvant être exploités.

À la suite des incidents survenus à l'aéroport de Dorval, le gouvernement décida de centraliser les pouvoirs en matière de taxi. Le Règlement sur le transport par taxi qui suivit, en 1973, permit de standardiser les règles relatives à ce type de transport, mais il ne prenait pas en compte le transport par limousine, peut-être en raison de la difficulté à intégrer un service de transport basé sur des permis non standardisés.

La réforme du transport par taxi amorcée en 1983 permit d'intégrer dans le même cadre juridique le transport par taxi et le transport par limousine. Toutefois, certaines règles y étaient très différentes. Ainsi, les anciens permis de la Régie continuaient d'être des permis d'entreprise, avec cette fois un nombre maximum de véhicules pouvant être exploités, indiqué sur le permis. Par ailleurs, les permis de taxi demeuraient des permis individuels autorisant l'exploitation d'un seul taxi. Quant au transport effectué à l'occasion de baptêmes, de mariages et de funérailles, transport autrefois autorisé par des permis de la Régie, il fut déréglementé. La réforme prévoyait aussi la possibilité de transformer un permis de taxi en permis de limousine ou de limousine de grand luxe, mais un moratoire en suspendit aussitôt l'application jusqu'en 1988 (jusqu'en 1995 à Montréal).

En 1987, la Loi fut amendée afin de prévoir la possibilité de délivrer des permis de limousine de grand luxe (limousines allongées) couvrant l'ensemble du Québec en retour d'un droit annuel de 5 000 $.

En 1993, le transport effectué à l'occasion de baptêmes, de mariages et de funérailles était à nouveau réglementé, sauf, dans ce dernier cas, pour les entreprises funéraires qui étaient propriétaires du véhicule utilisé ou qui en avaient la garde au sens de l'article 2 du Code de la sécurité routière.

La Loi concernant les services de transport par taxi, entrée en vigueur le 30 juin 2002, a modifié plusieurs règles. Ainsi, les anciens permis d'entreprise ont été transformés en permis individuels, le nombre de permis délivrés étant égal au nombre d'automobiles autorisées auparavant en vertu du permis d'entreprise. Par ailleurs, le titulaire d'un permis de limousine de grand luxe en date du 30 juin 2002 peut continuer à payer un droit annuel de 5 000 $ en retour du privilège de continuer ses activités. Lorsque le total des droits acquittés atteint un montant de 50 000 $, le privilège peut être transformé en permis, auquel cas les droits annuels sont ramenés au même niveau que pour les autres

permis de taxi. Ces permis, dans tous les cas, sont réputés avoir été délivrés pour la première fois avant le 15 novembre 2000 et sont donc transférables. Le transport effectué à l'occasion de baptêmes, de mariages et de funérailles a de nouveau été déréglementé. Quant aux permis de taxi pouvant être spécialisés en permis de limousine ou de limousine de grand luxe, des modifications ont été apportées, notamment en ce qui concerne le territoire d'origine de ces permis avant leur spécialisation.

La décision de soumettre à une même réglementation le transport par taxi et le transport par limousine s'explique évidemment par le fait que, dans les deux cas, il s'agit de transport par automobile. Un autre motif à l'origine de cette décision est le mécanisme de spécialisation. Le principe des vases communicants est reconnu par la Loi depuis 1983, soit depuis plus de vingt ans.

Or, bien que dans les deux cas le véhicule utilisé soit très semblable, et que dans certains cas il n'y ait même pas de différence, les deux modes de transport jouent un rôle fort différent. Le transport par taxi est un service essentiel. La disponibilité de ce mode, sa rapidité, l'impossibilité pour certaines personnes de posséder et de conduire une voiture personnelle ainsi que le service porte-à-porte offert par celui-ci, le démontrent clairement.

Par ailleurs, le transport par limousine est offert presque exclusivement dans les grands centres urbains. En dehors des régions métropolitaines de Montréal et de Québec, ce mode de transport est quasi inexistant. Ce type de service n'est en outre utilisé que par une certaine catégorie de gens et dans des circonstances exceptionnelles. À partir de ce constat, il apparaît évident que ces deux modes de transport doivent faire l'objet de droits et d'obligations différents.

3.4 Permis de chauffeur de taxi

La Société de l'assurance automobile du Québec est responsable de la délivrance des permis de chauffeur de taxi, sauf pour la Ville de Montréal, où le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal (BTRVM) exerce cette fonction au nom de la Ville. Auparavant, le permis de chauffeur était délivré pour le territoire d'une autorité régionale, soit une communauté urbaine ou une MRC.

Actuellement, les permis de chauffeur délivré par la SAAQ sont valables pour l'ensemble du territoire du Québec, à l'exception de la Ville de Montréal. De fait, on compte à Montréal 9820 permis de chauffeur et pour le reste de la province, autour de 11 000 titulaires de permis de chauffeur de taxi.

Formation des chauffeurs de taxi

Entre 1985 et 2002, une personne qui désirait obtenir un permis de chauffeur pour travailler sur le territoire des villes de Québec, de Laval et de Longueuil devait avoir suivi et réussi une formation d'au plus 60 heures. Or, lors des séances de la commission parlementaire sur la réforme du transport par taxi (1999), la majorité des participants a exprimé l'avis que cette formation devait être améliorée, surtout au regard du service à la clientèle. Le paragraphe 2 de l'article 27 de la Loi concernant les services de transport par taxi a donc reconduit l'obligation qui était faite de suivre une formation pour tous les chauffeurs des villes de Québec, de Laval et de Longueuil. Parallèlement, le ministère des Transports a financé et supervisé l'élaboration d'un nouveau contenu axé davantage sur le service à la clientèle. En

attendant que le contenu soit revu et corrigé, la formation existante a continué à être dispensée, en prenant en compte les modifications afférentes à la nouvelle réglementation.

Cette formation renouvelée est donnée depuis le 1er février 2004 à toutes les personnes qui veulent exercer le métier de chauffeur de taxi sur les territoires de Québec, de Laval et de Longueuil.

Pour ce qui est de la Ville de Montréal, puisqu'elle a un pouvoir de réglementation et de contrôle en matière de transport par taxi, elle est responsable de la formation des chauffeurs de taxi sur son territoire. Ceux-ci y sont astreints à une formation de base, de même qu'à une formation continue dont les contenus doivent être approuvés par le BTRVM.

Actuellement, un des problèmes en ce qui a trait à la formation réside dans le fait qu'elle n'est obligatoire que dans certains territoires, ce qui rend son contrôle difficile, le permis de chauffeur étant valable pour l'ensemble du territoire du Québec. Toutefois, la délivrance d'un certificat attestant la réussite de la formation et exigible lors des contrôles routiers est de nature à réduire ce problème.

3.5 Permis d'intermédiaire en services de transport par taxi

La Loi concernant les services de transport par taxi a introduit l'obligation pour les associations de services, « coop » ou autres compagnies de taxi, d'être titulaires d'un permis d'intermédiaire en services de transport par taxi.

Un intermédiaire en services de transport par taxi est une organisation qui fournit aux propriétaires de taxi des services de publicité, de répartition d'appels ou d'autres services de même nature.

La Commission des transports du Québec délivre un permis d'intermédiaire à toute personne ou organisation qui entend exercer ce rôle dans une agglomération située sur un territoire déterminé par décret. Ce permis est délivré pour une période d'au plus cinq ans; il est renouvelable mais non transférable.

En vertu du décret numéro 1032-2002 du 4 septembre 2002, le gouvernement a ainsi désigné les territoires des villes suivantes : Gatineau, Laval, Longueuil, Trois-Rivières, Lévis, Québec, Saguenay, Sherbrooke.

Ces villes ont été désignées, dans un premier temps, parce qu'il s'agit des huit plus grandes villes du Québec, qui correspondent aux territoires d'exploitation des sociétés de transport.

La Ville de Montréal ne figure pas sur cette liste, car depuis 1987 elle réglemente déjà les associations de services sur son territoire.

Le titulaire de permis d'intermédiaire en services doit détenir certains documents énumérés dans la réglementation. Il doit également adopter un règlement intérieur précisant, entre autres, les conditions d'adhésion et les règles de déontologie. Le contrat entre l'intermédiaire et le propriétaire de taxi doit également comporter certaines clauses minimales.

L'intermédiaire doit en outre offrir la répartition d'appels vingt-quatre heures sur vingt-quatre, 7 jours par semaine et 365 jours par année. Pour les villes désignées par décret, on compte 30 titulaires de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi.

3.6 La place du taxi dans les différents services de transport des personnes

Hormis l'offre de service traditionnel de transport par taxi, cette industrie est appelée de plus en plus à offrir des services diversifiés à la population et, de ce fait, à se créer de nouveaux marchés.

Transport adapté pour les personnes handicapées

Permis de propriétaire de taxi restreint

En 1999, les taxis assuraient environ 40 % des déplacements des personnes handicapées, ce qui était insuffisant compte tenu des besoins grandissants de ce segment de la population. En outre, les organismes de transport adapté envisageaient de plus en plus l'utilisation de véhicules-taxis en remplacement de leur minibus, afin de réduire leurs coûts d'exploitation. Enfin, le moratoire sur la délivrance de permis empêchait ceux qui souhaitaient exploiter ce créneau d'offrir leurs services.

Depuis la réforme qui a introduit la notion de permis restreint, la Commission des transports du Québec délivre des permis de propriétaire de taxi en vertu de l'article 10 de la Loi concernant les services de transport par taxi. « La Commission délivre les permis de propriétaire de taxi devant être exploités dans une agglomération [...]. Elle doit considérer la demande d'une personne qui en démontre la nécessité afin de répondre à un besoin particulier, notamment à l'égard des déplacements requis par des personnes handicapées. »

Afin d'évaluer l'opportunité de délivrer des permis restreints pour le transport des personnes handicapées sur le territoire de la Ville de Montréal, la Commission des transports du Québec a tenu, en décembre 2002, des audiences publiques d'une durée de trois jours. Plusieurs organismes ont présenté des mémoires, et c'est à la lumière de cette consultation que la CTQ a conclu à la nécessité de délivrer des permis restreints. Le 12 mars 2003, à la suite de ces audiences, la CTQ a donc délivré un premier permis de propriétaire de taxi restreint. Cette décision avait toutefois été portée en appel par l'APCTQ devant le Tribunal administratif du Québec qui, le 14 janvier 2004, a confirmé la décision de la Commission. À ce jour, 154 permis restreints ont été accordés, dont 132 sur le territoire de l'Île de Montréal, sur un total de 471 demandes enregistrées.

Le but premier de cette mesure est de répondre le plus adéquatement possible aux besoins en transport des personnes handicapées. Toutefois, la règle voulant qu'un demandeur de permis doive en démontrer la nécessité pour répondre à un besoin particulier est de nature à protéger le marché des propriétaires de taxi d'une agglomération donnée, pour autant évidemment que ceux-ci fournissent les services jugés nécessaires.

Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant

Adopté le 24 octobre 2001, le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant a été doté d'un budget de 1,4 M $ par année, pour une période de 5 ans. Initialement, le Programme visait, au terme de l'année financière 2005-2006, la modification de 350 taxis répartis sur l'ensemble du territoire, soit 70 taxis par année.

La première année du Programme, qui s'est terminée le 31 mars 2002, a nécessité une subvention publique de 1 045 000 $, ce qui s'est traduit par la mise en service de 55 taxis adaptés. En 2002-2003, la subvention publique s'est

élevée à 969 000 $, ce qui a permis de mettre en service 51 taxis adaptés additionnels. En 2003-2004, le budget, réduit à 494 000 $, a permis la modification de 26 taxis de plus. Pour l'année 2004-2005, 73 demandes de modification ont été approuvées, ce qui représente le nombre maximal compte tenu du budget alloué.

Au terme des 5 années du Programme, 75 % des objectifs devraient avoir été atteints. Il faut également prévoir qu'à compter de l'année 2006-2007 les premiers taxis adaptés mis en service au début de ce programme seront appelés à être remplacés, la vie utile de la plupart d'entre eux ayant alors atteint son terme.

Enfin, les titulaires de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi fournissant des services à au moins 20 cocontractants devront compter dans leur parc de taxis, qu'ils soient la propriété de l'intermédiaire ou des propriétaires membres de ce dernier, au moins un taxi accessible aux personnes handicapées. Cette mesure s'appliquera à compter du 31 mars 2006, ce qui ne sera pas sans causer une certaine pression sur le Programme.

Surtarification, coûts des contrats, fiabilité des services

L'article 64 de la Loi concernant les services de transport par taxi prévoit qu'un chauffeur de taxi ne peut exiger d'un client, en plus du prix de la course calculé conformément aux tarifs, des frais autres que ceux prévus par règlement. À cet effet, le Règlement sur les services de transport par taxi ne prévoit aucune possibilité d'exiger des frais supplémentaires pour le transport adapté, que ce soit pour le temps d'embarquement (ou de débarquement) ou le transport du fauteuil roulant. Une telle pratique est interdite, peu importe d'ailleurs le type de véhicule, qu'il soit adapté ou non. Enfin, cette pratique est discriminatoire aux termes de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne.

Bien qu'il soit possible de porter plainte auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec, les personnes handicapées hésitent à le faire, craignant des représailles de la part des propriétaires ou des chauffeurs de taxi impliqués. Elles craignent surtout de ne plus avoir accès aux services de transport.

Le monopole de l'industrie du taxi sur le transport adapté par automobile fait des organismes de transport adapté et des usagers une clientèle captive. Cette clientèle manifeste depuis plusieurs années son mécontentement à cet égard. L'introduction des permis restreints avait laissé présager une amélioration de la situation, mais force est de constater que l'offre de services n'a pas beaucoup augmenté.

« Clause scolaire »

L'ancienne Loi sur le transport par taxi et la Loi concernant les services de transport par taxi ne s'appliquent pas au transport scolaire par automobile effectué dans le cadre d'un contrat conclu avec une commission scolaire ou un établissement d'enseignement privé. C'est donc dire que ce type de transport ne nécessite pas de permis de propriétaire de taxi et n'est pas réservé à l'industrie du taxi, qui peut toutefois en effectuer. Au fil des ans, plusieurs ont demandé l'application de cette clause au transport adapté.

Formation des chauffeurs de taxi pour le transport des personnes ayant des limitations

Lors des séances de la commission parlementaire sur la réforme du transport par taxi (1999), la plupart des participants ont signalé des lacunes importantes en matière de formation pour le transport des personnes handicapées, notamment quant au service à la clientèle. Une formation pour le transport des personnes handicapées, déjà incluse dans une formation générale de 60 heures, est déjà obligatoire pour travailler sur les territoires des villes de Québec, de Laval et de Longueuil, mais tous les participants ont mentionné la nécessité de la revoir en profondeur, et surtout de l'étendre à tous les chauffeurs de taxi au Québec.

Le ministère des Transports a financé et supervisé l'élaboration d'un nouveau contenu. Cette formation a été conçue en partenariat avec des représentants de l'Office des personnes handicapées du Québec, de l'Association québécoise des personnes aphasiques, de l'Association québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées, des centres de formation en transport, de la Société de transport de Montréal et du CPCDIT.

Le contenu a été approuvé par un comité consultatif regroupant, outre les organismes ayant participé à son élaboration, des représentants de l'Association des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ), du Centre de crise « Le Transit », de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), de l'Association de Montréal pour la déficience intellectuelle, de Kéroul ainsi que du BTRVM.

Enfin, l'article 80 du Règlement sur les services de transport par taxi rend obligatoire cette formation pour tous les chauffeurs de taxi du Québec, et ce, peu importe la date d'obtention de leur permis. Cet article prévoyait en outre que les chauffeurs avaient jusqu'au 1er janvier 2005 pour suivre la formation.

La mise en place de cette formation est terminée depuis décembre 2002. Toutefois, elle ne peut être suivie par tous les chauffeurs de taxi, les sommes prévues pour assurer un coût uniforme partout au Québec n'ayant pas été versées.

Transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé

Avec la rationalisation des soins de santé, de nouveaux services de transport ont vu le jour. Ainsi en est-il du transport médical avec accompagnement, qui prévoit un accompagnement ou une aide individuelle pour les déplacements vers un établissement de santé. On parle également de transport interhospitalier lorsqu'un patient doit, par exemple, passer un examen dans un établissement autre que celui où il est hospitalisé.

Il s'agit d'un créneau peu exploité par l'industrie du taxi, à laquelle les établissements de santé, de leur côté, font peu appel. Plusieurs personnes font donc, de façon illégale, du transport médical rémunéré, avec ou sans accompagnement.

Ainsi, depuis plusieurs années, des entreprises effectuent du transport communément appelé « médical avec accompagnement », maintenant désigné dans la nouvelle réglementation par l'expression « transport des bénéficiaires du réseau de la santé avec accompagnement ».

Les services offerts sont principalement destinés aux organismes publics (régies régionales de la santé, Société de l'assurance automobile du Québec, Commission de la santé et de la sécurité du travail), qui contractent avec les entreprises pour assurer, pendant une période déterminée, le transport d'un de leurs bénéficiaires vers un établissement hospitalier. La personne transportée est assurée d'un accompagnement adapté à son état, pour toute la durée de son traitement.

Les véhicules utilisés proviennent d'un bassin de « véhicules avec chauffeur-propriétaire » et sont souvent de type mini-fourgonnette. Le service fourni par ces entreprises constitue un service de transport rémunéré de personnes avec une automobile, aux termes de la Loi concernant les services de transport par taxi, qui exige de celui qui effectue ce type de transport qu'il soit titulaire d'un permis de propriétaire de taxi. Les services fournis par ces entreprises ne respectent pas les exigences de la Loi et les chauffeurs sont par conséquent passibles d'amendes.

Jusqu'à aujourd'hui, l'industrie du taxi, bien qu'elle dénonce la situation, ne semble pas vouloir offrir ce type de service, nettement différent du service traditionnel du fait de l'accompagnement et de l'aide individuelle. Force est de constater que les services offerts par ce type d'entreprises répondent à un besoin réel, qui ne peut aller qu'en augmentant avec le virage ambulatoire et le vieillissement de la population. Pour répondre aux besoins croissants, il fallait offrir la possibilité de légaliser l'exploitation de ces services de transport dont ont besoin les établissements hospitaliers et les personnes recevant des soins de santé.

La Loi concernant les services de transport par taxi offre différentes possibilités aux personnes désireuses d'effectuer du transport médical avec accompagnement :

- obtention d'un permis restreint délivré par la Commission des transports du Québec (article 10);
- spécialisation d'une entreprise de taxi en vue de pouvoir offrir ce type de service;
- signature par un intermédiaire en services ou un propriétaire de taxi d'un contrat avec un établissement de la santé.

Déjà, en 2001, les responsables d'un grand hôpital de la région de Montréal avaient été sensibilisés à quelques reprises par le personnel du BTRVM au caractère illégal du service qui effectuait le transport de ses bénéficiaires. Cette situation durait depuis plusieurs années, à cause de l'absence de volonté de l'industrie du taxi de dispenser des services de transport avec accompagnement. La nécessité de permettre aux patients d'avoir accès aux soins de santé avait obligé l'hôpital à recourir aux services de transport qui lui étaient alors offerts.

Le ministère des Transports du Québec a par la suite mis à la disposition des responsables de l'hôpital tous les moyens nécessaires pour régulariser la situation et les aider à atteindre deux objectifs : premièrement, offrir un service de transport adéquat aux bénéficiaires dans le respect de la Loi et, deuxièmement, exercer un contrôle sur des coûts de transport en pleine croissance.

L'hôpital a alors lancé un appel d'offres auprès des compagnies de taxi de l'agglomération A-11. Depuis octobre 2003, une compagnie de taxi, choisie dans le cadre de cette procédure, effectue le transport pour les personnes devant recevoir des soins de santé dans cet établissement.

Dans ce type de démarche, il faut s'assurer que l'industrie du taxi est en mesure de relever le défi et de fournir adéquatement le transport pour répondre aux besoins des bénéficiaires du réseau de la santé.

Transport bénévole

La Loi concernant les services de transport par taxi ne s'applique pas au transport effectué par un conducteur bénévole œuvrant pour un organisme humanitaire reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cadre de l'un de ses programmes de soutien, lorsque la rémunération totale, pour le transport effectué, ne sert qu'à payer les frais d'utilisation de l'automobile et que l'organisme tient un registre permanent des transports de personnes qu'il a effectués.

Bien que dans l'ensemble le transport bénévole permette de répondre à des besoins qui ne seraient pas autrement comblés, ce type de transport est souvent perçu par l'industrie du taxi, à tort ou à raison, comme une concurrence déloyale : une façon économique d'offrir des services de transport à sa clientèle. En outre, il appert que la notion d'accréditation n'est pas comprise de la même façon selon que l'on soit du ministère de la Santé et des Services sociaux, du ministère des Transports ou de la Fédération des centres d'action bénévole.

Le problème que soulève le transport bénévole est un problème de définition et de respect des secteurs d'activité. Le transport bénévole ne doit pas constituer un service de transport par taxi déguisé, effectué au détriment des titulaires de permis.

Transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété

Depuis quelques années, de nouveaux services ont fait leur apparition dans la foulée de l'Opération nez rouge : des services de transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété. Ces services fonctionnent à peu près tous selon le même principe : à la suite d'un appel, deux conducteurs vont chercher une personne qui veut être reconduite chez elle. L'un conduit la voiture du demandeur de service avec ce dernier à bord et l'accompagnateur suit avec une autre voiture, pour pouvoir ramener le premier conducteur lorsque le transport sera terminé.

Actuellement, le principal problème réside dans les frais qui peuvent être exigés. Dans certains cas, les entreprises fonctionnent avec un système de cartes de membre et n'exigent aucuns frais, se contentant des pourboires.

3.7 Décentralisation des pouvoirs de réglementation et de contrôle

Avant la prise en charge de cette responsabilité par le gouvernement du Québec, en 1973, c'étaient les municipalités qui étaient chargées de la réglementation du transport par taxi. En 1983, la Loi sur le transport par taxi proposait aux communautés urbaines et aux MRC de reprendre la responsabilité de la réglementation et du contrôle du transport par taxi sur leur territoire. Seule la Communauté urbaine de Montréal (par la suite la Ville de Montréal) s'est engagée dans cette voie.

Les autorités régionales intéressées devaient pouvoir exercer l'ensemble des pouvoirs de réglementation et de contrôle qui leur seraient transférés. Or, seule la Ville de Montréal possédait la structure pour ce faire.

En 1999, lors de la commission parlementaire sur le projet de réforme de l'industrie du taxi, les municipalités et les MRC ont clairement affirmé qu'elles n'avaient pas les structures ni les fonds suffisants pour exercer les pouvoirs de réglementation et de contrôle de l'industrie du taxi et qu'elles souhaitaient, par conséquent, que ces pouvoirs continuent d'être exercés par le gouvernement.

La Loi concernant les services de transport par taxi dit que le gouvernement peut désigner par décret les autorités municipales ou supramunicipales qu'il autorise à exercer certains pouvoirs de réglementation et de contrôle du transport par taxi, qu'il définit lui-même. Cette règle permettrait donc à une municipalité de choisir « à la carte » les responsabilités qu'elle exercerait sur son territoire, par exemple la formation des chauffeurs. La Loi précise toutefois que certaines responsabilités ne peuvent être transférées, soit la détermination des conditions d'obtention ou de transfert du permis de propriétaire de taxi et la fixation du prix des courses de taxi et du taximètre.

Si une autorité habilitée par décret adopte un règlement, ce dernier remplace, sur le territoire de cette autorité, le règlement au même effet édicté par le gouvernement. Jusqu'à présent, aucune municipalité ou MRC n'a manifesté son intérêt à exercer l'un ou l'autre des pouvoirs susceptibles d'être décentralisés. Malgré la souplesse offerte par la Loi, force est de constater qu'elle n'a trouvé aucun écho auprès des autorités municipales ou supramunicipales.

4. Consultation

4.1 Modalités de la consultation

Le mode de consultation privilégié par le comité des députés a été la tenue de rencontres privées, où les personnes consultées ont pu faire part de leur perception de la situation dans les services de transport par taxi depuis l'adoption de la nouvelle loi, des problèmes qu'elles constataient et des pistes de solutions qu'elles envisageaient pour assurer des services de transport par taxi efficaces et répondant aux besoins de la population.

Les consultations ont donc eu lieu les 4, 5 et 6 octobre 2004 à Montréal ainsi que les 15 et 22 octobre à Québec. En tout, 38 personnes ou regroupements ont été rencontrés par le comité des députés. La liste détaillée de ces personnes et groupes se trouve à l'annexe 1 du présent rapport.

De leur côté, les partenaires institutionnels ont pu faire part des lacunes qu'ils ont vues dans la Loi, lors de réunions tenues à cet effet.

Selon leurs intérêts et domaines de compétence respectifs, les personnes et groupes rencontrés se sont prononcés sur les sujets suivants :

- la représentation de l'industrie;
- les permis de propriétaire de taxi;
- le transport par limousine et par limousine de grand luxe;
- le permis de chauffeur de taxi;
- le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi;
- le transport adapté aux personnes handicapées;
- le transport avec accompagnement d'un bénéficiaire du réseau de la santé;
- le transport bénévole;
- le transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété;
- la décentralisation des pouvoirs de réglementation et de contrôle.

4.2 Résultats de la consultation

Représentation de l'industrie

Bien que la plupart des participants s'entendent sur l'importance pour l'industrie du taxi d'avoir des organes de représentation, tous déplorent le constat d'échec devant lequel se trouvent le Forum des intervenants de l'industrie du taxi (le Forum), le Comité consultatif des titulaires de permis de propriétaire de taxi (le Comité consultatif) et surtout l'APCTQ.

Les commentaires recueillis s'attachent surtout aux causes de l'échec de l'APCTQ, soit le vide créé par la liquidation des ligues, les exigences d'une structure trop lourde, le montant de la cotisation, mais aussi le fait que le conseil d'administration en place n'ait pas réalisé la mission de l'Association prévue dans la Loi concernant les services de transport par taxi. Quant à ce dernier point, un groupe demande qu'une enquête soit menée sur la gestion des activités de l'APCTQ.

De plus, certains ont déploré le fait que la Loi, dans sa forme actuelle, prévoit la représentation de l'industrie uniquement par l'APCTQ. On a mentionné l'importance pour l'industrie d'avoir des représentants pour les trois groupes d'acteurs qui la constituent, soit les chauffeurs, les propriétaires et les intermédiaires en services.

Par ailleurs, la majorité s'est prononcée en faveur du maintien de l'APCTQ. À cette fin, certaines avenues ont été proposées telles que l'imposition d'une cotisation obligatoire, la révision du rôle de l'Association, l'élargissement de ses effectifs aux propriétaires de taxi non-chauffeurs et, enfin, la modification de la structure même de l'Association par la décentralisation de ses pouvoirs.

Finalement, certains ont demandé que des instances similaires à l'APCTQ soient créées, respectivement pour la représentation des propriétaires de taxi et celle des intermédiaires en services.

Pour assurer le lien entre l'industrie et la clientèle, la nécessité de réactiver le plus rapidement possible le Forum a été confirmée. Pour ce faire, deux avenues ont été proposées, soit la création d'une table de concertation permanente gouvernement–industrie–autres intervenants et la régionalisation du processus de concertation, en créant des tables regroupant les diverses agglomérations du territoire selon leur taille.

Quant aux partenaires du ministère des Transports, ils sont d'avis que l'industrie du taxi doit recevoir un traitement similaire aux autres secteurs du domaine des transports. Ils sont également en faveur d'une structure permettant des échanges entre l'industrie et sa clientèle.

Permis de propriétaire de taxi

Deux entreprises financières ont fait part de leurs commentaires concernant le financement de l'achat des permis de propriétaire de taxi. Bien qu'un groupe soit d'accord avec les dispositions de la Loi, un autre demande d'y apporter quelques modifications, dont une qui prévoirait qu'en cas de profit lors de la vente d'un permis par un créancier, l'excédent revienne à ce dernier plutôt qu'à l'APCTQ, comme le prévoit la Loi présentement. De plus, afin de faciliter le suivi des permis de propriétaire de taxi lors des transactions, on propose qu'un numéro permanent leur soit attribué.

Par ailleurs, ces deux intervenants demandent au Ministère d'être consultés sur tout projet susceptible de modifier les dispositions de la Loi pouvant les concerner.

Deux autres groupes ont manifesté leur intérêt pour l'établissement d'une procédure officielle de révision des tarifs de taxi. Ils proposent donc d'ajouter à la Loi des dispositions prévoyant une clause automatique d'indexation de la tarification au prix de l'essence. Par contre, certains des partenaires du Ministère ont constaté que l'industrie du taxi était divisée sur la question.

Enfin, en ce qui trait à la qualité du service ainsi qu'au confort et à la sécurité des véhicules utilisés, plusieurs intervenants ont noté une nette amélioration, bien que certains trouvent toujours que les automobiles utilisées sont en mauvais état. Pour ce qui est de la vérification mécanique avant départ, on note que pour le moment il est difficile d'en déterminer l'efficacité. La SAAQ, de son côté, rencontre certains problèmes dans l'application de cette mesure. C'est pourquoi il est suggéré par d'aucuns d'en faire un bilan d'ici à la fin de 2005.

Transport par limousine et par limousine de grand luxe

Les caractéristiques du transport par limousine et par limousine de grand luxe, de même que les services offerts par ces deux modes diffèrent grandement. Ainsi, le transport par limousine régulière se distingue par sa discrétion et son service haut de gamme. Pour sa part, la limousine allongée est festive et extravagante. Les commentaires et les recommandations soumis reflètent donc ces différences. Ils sont également à l'image de tout ce dossier, et ce, depuis la première Loi sur le transport par taxi promulguée au début des années 80.

Ainsi, plusieurs intervenants constatent un chevauchement entre les marchés du transport par taxi, de la limousine et de la limousine de grand luxe, surtout en ce qui a trait à la tarification, pas assez distincte entre ces différents types de transport. Pour remédier à cette situation, certains suggèrent l'imposition par la Commission des transports du Québec de tarifs minimums différents pour la limousine et la limousine de grand luxe. D'autres proposent la réintroduction de l'écart tarifaire entre les taxis, les limousines et les limousines de grand luxe qui existait dans l'ancienne loi sur le taxi. Toujours de façon à distinguer l'industrie de la limousine du taxi, beaucoup préconisent la création d'une loi spéciale pour la limousine et la limousine de grand luxe. À cet égard, au moins un intervenant a dit estimer que l'industrie de la limousine n'était pas « assez mûre » pour être traitée distinctement du taxi.

L'industrie de la limousine de grand luxe a présenté ses demandes propres. On peut mentionner notamment l'autorisation de consommer de l'alcool à bord de ces limousines, ce qui nécessite un amendement au Code de la sécurité routière, et l'augmentation du nombre de passagers autorisés qui, pour le moment, est largement inférieur à la capacité réelle de ces véhicules. Ses représentants ont également discuté de leurs relations avec le BTRVM, entre autres relativement au contrôle routier et à la tarification du permis.

Pour ce qui est du nombre de passagers à bord des limousines de grand luxe, les partenaires du ministère des Transports ont signalé que ce nombre est déterminant pour la catégorisation de ce véhicule, que ce soit par Transports Canada ou par la province. De fait, au Québec, un véhicule pouvant accueillir dix occupants et plus entre dans la catégorie des autobus (minibus). Par ailleurs, les limousines allongées aménagées pour recevoir un très grand nombre de passagers, pouvant aller dans certains cas jusqu'à une vingtaine, sont généralement refusées par les ministères des Transports des autres provinces. Au Québec, il est possible d'allonger des limousines, mais elles doivent respecter la législation applicable et avoir une capacité de neuf occupants et moins.

De leur côté, les représentants de la limousine régulière ont souligné que, profitant des possibilités accordées par la Loi concernant les services de transport par taxi, certaines personnes leur font une concurrence déloyale. Ils suggèrent d'apporter certaines modifications à la Loi (articles 12 et 15) afin de régler ce problème.

Des représentations et recommandations ont également été faites sur le cas des permis d'entreprise de limousines convertis en permis individuels lors de l'entrée en vigueur de la Loi concernant les services de transport par taxi.

Enfin, il importe de souligner que tous les intervenants sont d'avis que les hauts standards qui caractérisent l'industrie de la limousine doivent être conservés, sinon augmentés, que ce soit en ce qui a trait aux véhicules (âge et caractéristiques) ou aux qualifications des chauffeurs, qui devraient mieux correspondre au service haut de gamme que souhaite offrir cette industrie.

Permis de chauffeur de taxi

Toute personne désirant conduire un taxi doit être titulaire d'un permis de chauffeur de taxi. Actuellement, pour les territoires des villes de Québec, de Laval et de Longueuil, les candidats doivent suivre une formation de base obligatoire et, depuis février 2004, un nouveau contenu est dispensé aux futurs chauffeurs. À Québec, cette formation s'accompagne d'une formation toponymique, également obligatoire. La réglementation de la Ville de Montréal prescrit également une formation propre à ce territoire.

Plusieurs intervenants se sont donc prononcés sur cette question et certains d'entre eux jugent que la formation des chauffeurs est toujours déficiente, surtout en ce qui concerne l'approche client et la toponymie. D'autres ont suggéré d'étendre la formation de base à l'ensemble du territoire québécois de même que de mettre graduellement en place une formation continue. Un examen du processus d'évaluation des acquis est également recommandé, certains ayant constaté que ce dernier n'était pas adéquat. Enfin, plusieurs intervenants du milieu de la limousine recommandent l'instauration d'un programme de formation adapté aux besoins des chauffeurs de limousine et de limousine de grand luxe.

Quant aux partenaires du ministère des Transports, ils ont fait ressortir la difficulté de contrôler la qualité du français des demandeurs de permis de chauffeur de taxi.

Permis d'intermédiaire en services de transport par taxi

Ceux qui se sont prononcés sur ce point n'ont pas remis en question l'existence même de ce permis, et certains étaient même en faveur d'un renforcement des dispositions de la Loi à cet égard. Par exemple, on a suggéré d'étendre de façon graduelle à l'ensemble du territoire québécois l'obligation d'être titulaire d'un permis d'intermédiaire en services et de donner la préséance aux règles déontologiques des intermédiaires sur toute autre règle au même effet émanant du législateur.

Par ailleurs, les représentants de la SAAQ étaient en faveur d'étendre l'obligation d'être titulaire d'un permis d'intermédiaire, car cela serait selon eux de nature à faciliter l'application de la Loi. Toutefois, les représentants de la CTQ sont d'avis que les pouvoirs de cet organisme concernant les intermédiaires devraient être augmentés.

De plus, on propose qu'un droit de premier refus, à l'exclusion de tout autre transporteur, soit accordé à l'industrie du taxi par le gouvernement du Québec pour combler les besoins en transport de personnes par automobile de l'ensemble des organismes publics, parapublics ou municipaux, et ce, conformément à la tarification prescrite par la CTQ.

En attente depuis plusieurs années de l'autorisation d'utiliser des ordinateurs de bord ou des « GPS », les intermédiaires en services ont adressé une demande au comité des députés afin que l'article 439 du Code de la sécurité routière soit modifié en vue de permettre clairement ces types d'équipements à bord des taxis. Ces outils pourraient leur faciliter le travail.

Enfin, d'autres ont discuté du rôle des intermédiaires dans la dispensation des services de transport aux personnes handicapées. Plusieurs étaient en faveur d'un renforcement des pouvoirs des intermédiaires face aux chauffeurs qui sont réticents à offrir le service et de l'obligation pour les intermédiaires de se doter d'au moins un véhicule adapté.

Transport adapté pour les personnes handicapées

Le transport adapté pour les personnes handicapées constitue un marché important pour l'industrie du taxi, qui, de plus en plus, est appelée à y jouer un rôle actif. Ainsi, ce transport, lorsqu'il est effectué par automobile, est réservé aux titulaires de permis de propriétaire de taxi. La majorité des intervenants entendus s'est donc prononcée sur cette question. Tous les aspects de l'offre de service ont été analysés et commentés : la délivrance de permis de propriétaire de taxi restreint, le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant, le confort et la sécurité des véhicules, la surtarification, les coûts des contrats et la fiabilité des services, l'application de la « clause scolaire » et, finalement, la formation des chauffeurs de taxi pour le transport des personnes ayant des limitations.

Permis de propriétaire de taxi restreint

Un des points majeurs de la Loi concernant les services de transport par taxi est la possibilité de délivrer des permis de propriétaire de taxi restreints pour combler de nouveaux besoins, notamment pour le transport des personnes handicapées. La CTQ a donc délivré des permis de propriétaire de taxi restreints, tous pour le transport des personnes handicapées effectué avec une automobile adaptée.

Les opinions sur les permis restreints varient d'un intervenant à l'autre. Ainsi, si plusieurs sont en faveur de ces permis et prônent l'augmentation de leur nombre, d'autres, moins nombreux, sont d'avis qu'il faut ralentir le rythme des délivrances, jugées trop hâtives.

Également, plusieurs s'inquiètent de la notion même de « service restreint », qui crée, selon eux, une certaine confusion dans la population : il faudrait distinguer visuellement les taxis offrant des services de transport aux personnes handicapées (par exemple avec un lanternon distinctif ou le symbole international d'accessibilité). D'autres, toutefois, sont d'avis que dans les régions à faible densité, il est impossible de rentabiliser un permis restreint, ce qui amène son titulaire à outrepasser les droits que le permis lui accorde, souvent au détriment des services aux personnes handicapées.

En outre, certains suggèrent un allègement de la procédure de délivrance des permis restreints, jugée trop complexe. Enfin, il est suggéré par d'aucuns d'élargir la portée des décisions de la CTQ afin d'étendre la délivrance des permis restreints au service de transport adapté effectué avec une automobile non adaptée.

Confort et sécurité des véhicules

Certaines clientèles des services de transport adapté par taxi jugent que les normes de sécurité exigées pour un tel type de transport ne sont pas toujours observées. Par exemple, l'emplacement des fauteuils roulants (face à la route) n'est pas respecté ou le nombre de passagers par véhicule est trop élevé.

D'ailleurs, la SAAQ a signalé qu'il lui est extrêmement difficile de contrôler l'aspect sécuritaire de ces véhicules en l'absence de normes réglementaires les régissant.

Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant

La grande majorité de ceux qui se sont prononcés sur cette question juge la quantité de taxis adaptés insuffisante et souhaite une augmentation de leur nombre. Par contre, certains sont d'avis que les besoins réels pour ce type de véhicule doivent être documentés, compte tenu des impacts économiques sur l'industrie du taxi. D'autres s'interrogent sur les obligations par rapport aux services donnés par ceux qui bénéficient d'une subvention pour adapter leur véhicule. Par exemple, selon eux, les services devraient être offerts au premier chef aux personnes handicapées (de préférence à la clientèle habituelles du taxi et aux bénéficiaires du réseau de la santé). Dans ce sens, le ministère des Transports devrait s'assurer que les paramètres du Programme soient respectés par les propriétaires de taxi ayant reçu une subvention ainsi que par leurs chauffeurs.

Surtarification, coûts des contrats et fiabilité des services

La plupart des personnes qui ont traité du transport adapté ont abordé cette rubrique, surtout en ce qui a trait à la surtarification. Plusieurs dénoncent cette pratique, jugée discriminatoire et abusive, qu'on rencontre sous diverses formes : mise en marche du taximètre avant le début de la course ou tarification arbitraire imposée par les compagnies de taxis sous contrat, par exemple. Tous recommandent de mettre fin à cette situation, que ce soit par une application rigoureuse de la Loi ou par une meilleure sensibilisation des représentants de l'industrie et des usagers. Beaucoup se sont également plaints de la fiabilité des services, souvent déficiente : certaines compagnies de taxi ont de la difficulté à respecter leurs obligations, n'ayant que peu de contrôle sur les chauffeurs sous leur bannière. Comme il a été mentionné précédemment, plusieurs constatent que le nombre de taxis adaptés est insuffisant, ce qui occasionne des délais d'attente ou fait qu'il n'y a pas de service en dehors des heures d'ouverture habituelles des organismes de transport adapté. Pour régler ces problèmes, on suggère la création d'intermédiaires en services affectés exclusivement au transport des personnes à mobilité réduite et, évidemment, une augmentation du nombre de taxis adaptés.

Nous comptons sur la bonne volonté de l'industrie du taxi pour apporter des solutions durables à ces problèmes maintes fois signalés. Toutefois, si les problèmes subsistaient, des mesures devraient être mises en place afin que les personnes handicapées puissent bénéficier des services de transport par taxi, au même titre que tout le monde.

Application de la « clause scolaire »

Certains intervenants ont dénoncé le quasi-monopole de l'industrie du taxi sur la prestation des services de transport adapté par automobile. Sans la bonne volonté des propriétaires de taxi, il devient difficile de conclure des ententes, ce qui a un effet direct sur la fiabilité et la qualité des services. Pour remédier à cette situation, quelques-uns prônent l'introduction dans la Loi concernant les services de transport par taxi de l'équivalent de la « clause scolaire », pour le transport des personnes handicapées. Il s'agirait essentiellement de déréglementer le secteur du transport des personnes handicapées par automobile (comme c'est le cas actuellement pour le transport scolaire) afin que les organismes de transport adapté puissent passer des contrats de transport adapté avec toute personne, titulaire ou non d'un permis de propriétaire de taxi.

Formation des chauffeurs de taxi pour le transport des personnes ayant des limitations

La majorité des intervenants constate une déficience quant à la formation des chauffeurs de taxi, que ce soit sur le plan de l'attitude de ces derniers ou en ce qui a trait aux manœuvres effectuées lors de la manipulation des fauteuils roulants. Beaucoup trouvent inacceptable que la nouvelle formation concernant le transport des personnes handicapées ne soit toujours pas offerte à l'ensemble des chauffeurs de la province, comme le prévoit la réglementation. Par conséquent, tous ceux qui se sont prononcés sur cette question recommandent la mise en place de la formation obligatoire, et ce, dans les meilleurs délais.

Transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé

Quelques groupes se sont prononcés sur les difficultés rencontrées pour offrir des services aux clientèles ayant besoins de véhicules adaptés, soit les personnes handicapées et les bénéficiaires du réseau de la santé. Difficultés liées à l'ambiguïté qui règne autour de la définition des types de permis offerts par rapport aux types de clientèles, à la crainte que des subventions octroyées en vertu du Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant servent à d'autres clientèles et, finalement, à l'obstacle que représentent les limitations territoriales liées au permis de propriétaire de taxi.

Par contre, un témoignage a fait ressortir l'expérience positive d'un établissement de santé qui, au cours de l'année 2003, voulant régulariser sa situation, a confié à l'industrie du taxi le transport de ses bénéficiaires ayant besoin d'accompagnement.

En conclusion, tous s'entendent pour demander la création d'un parc de taxis adaptés pour répondre à l'ensemble des besoins de transport et pour pouvoir offrir des services à toutes les clientèles, sans limitations quant au type de permis ou au territoire.

Transport bénévole

Quelques groupes ont tenu à dénoncer la concurrence déloyale que pouvait représenter le transport bénévole pour les taxis, donnant par le fait même à entendre que ceux qui effectuent ce type de transport ne sont pas des transporteurs.

Ils ont aussi mis en lumière la confusion autour de la définition de « transport bénévole » qui est donnée dans la Loi, comparativement à la notion de transport avec accompagnement bénévole utilisée par la Fédération des centres d'action bénévole du Québec, avec laquelle l'industrie du taxi est d'accord.

Cette confusion facilite la tâche de ceux qui veulent faire du transport illégal, ce qui représente une concurrence déloyale pour l'industrie du taxi. Selon certains, cette concurrence est encore plus importante dans les régions à faible densité. Selon la SAAQ, cette situation serait aggravée par l'absence de tarifs établis.

Il a également été mentionné que les centres d'action bénévole subissent beaucoup de pression de la part de certains organismes publics (centres locaux d'emploi, Société de l'assurance automobile du Québec, commissions scolaires) afin de répondre à leurs besoins de transport respectif, sans égard à la notion d'accompagnement recommandée et à la légalité même des services demandés.

Cette tension se retrouve aussi à certains endroits où il y a chevauchement entre les services de transport adapté, les services de transport collectif et les services de transport offerts par un centre d'action bénévole.

Tous s'entendent pour dire que le transport avec accompagnement est essentiel et que, dans le but d'assurer la sécurité du public en général et des personnes les plus vulnérables, il serait important de redéfinir dans la Loi le transport bénévole, en ajoutant à la définition la notion d'accompagnement.

Plusieurs ont recommandé que le Ministère mette en place des tables de concertation avec ses partenaires, tant pour améliorer le processus d'accréditation des organismes humanitaires par le ministère de la Santé et des Services sociaux que pour évaluer la situation actuelle et trouver des solutions respectueuses de tous, et plus particulièrement de la clientèle qui a besoin de ces services.

Transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété

Selon certains, ce type de transport se trouve dans une zone grise de la Loi, puisque que cette dernière ne tient pas compte des services d'accompagnement de personnes en état d'ébriété avec leur voiture.

D'autres mentionnent que depuis quelques années, il y a prolifération de différents organismes qui prétendent offrir des services d'accompagnement pour les conducteurs qui ont trop bu, ce qui pose problème pour l'industrie du taxi puisque cette dernière effectue déjà ce type de transport. Toutefois, il faut préciser que les services offerts varient d'une région, d'un service et, à la limite, d'un chauffeur à l'autre.

Bien qu'on ne s'entende pas sur la manière de le faire, tous demandent que cette activité soit encadrée afin d'assurer la sécurité du public, et ce, dans le respect des titulaires de permis, position qu'approuvent les partenaires du ministère des Transports.

Certains ont proposé, entre autres, que ces services soient réglementés afin d'offrir des garanties à la population quant à la qualité du service. En ce sens, on demande que la Loi soit précisée afin d'inclure ou d'exclure clairement l'ensemble des activités d'accompagnement de personnes en état d'ébriété avec leur voiture.

Par exemple, il a été proposé d'en faire un service gratuit offert par des organismes humanitaires et que la SAAQ soit chargée de délivrer des permis aux personnes ou organismes intéressés. D'autres suggèrent que ce type de service doive être approuvé par les intermédiaires en services des régions concernées, afin de ne pas empiéter sur un marché déjà desservi.

Décentralisation des pouvoirs de réglementation et de contrôle

Un seul organisme a pu témoigner de cette question et de son expérience vécue sur le terrain, soit le BTRVM, qui a suggéré que le gouvernement prévoie une réglementation « à géométrie variable », où certaines spécificités pourraient s'appliquer ou non, ou s'appliquer différemment selon la taille des villes ou des régions. En d'autres mots, il s'agit de convertir la réglementation uniforme, telle qu'elle existe présentement, en une réglementation sur mesure pouvant répondre plus adéquatement aux réalités régionales.

5. Bilan et pistes de solution

5.1 Représentation de l'industrie

Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec (APCTQ)

De toute évidence, l'abolition des ligues de propriétaires de taxi et l'échec de l'APCTQ ont créé un vide dans les modes de représentation de l'industrie du taxi. Les contraintes législatives doivent donc être éliminées, de façon à permettre à l'industrie du taxi de choisir son mode de représentation selon les approches qui lui conviennent le mieux. Un autre point à prendre en considération est la nécessité pour l'industrie du taxi et sa clientèle d'établir un dialogue durable afin de pouvoir aborder et régler les différents problèmes de façon proactive.

Il est proposé d'évaluer l'opportunité :

- de dissocier l'existence de l'APCTQ de la Loi concernant les services de transport par taxi;
- que le ministère des Transports reconnaisse comme interlocuteurs l'APCTQ, le Regroupement des chauffeurs de taxi métallos (FTQ), l'Association haïtienne des travailleurs du taxi, l'Association des propriétaires de taxi du Québec et le CPCDIT, ou tout autre groupe représentatif qui pourrait être formé, en tant que représentants des chauffeurs et des propriétaires de taxi ainsi que des intermédiaires en services de transport par taxi;
- d'offrir, selon les besoins, un soutien à l'organisation et à la tenue d'évènements spéciaux.

Forum des intervenants de l'industrie du taxi

La mise en œuvre de la Loi a clairement fait ressortir le besoin, pour l'industrie du taxi et sa clientèle, de disposer d'un lieu où il leur serait possible d'établir un dialogue durable et de solutionner les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent. En ce sens, la solution du forum a fait ses preuves dans d'autres secteurs du transport, comme le camionnage, et malgré l'échec apparent du Forum des intervenants de l'industrie du taxi, nous ne pouvons écarter complètement ce concept.

En outre, la formule de la table de concertation appliquée sur son territoire par le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal semble être une avenue intéressante, applicable sur l'ensemble du territoire québécois. En ce sens, nous avons noté l'intérêt des différents intervenants régionaux pour cette formule.

Enfin, il faut toutefois mentionner que, bien que la Loi actuelle prévoie un forum, la lourdeur, entre autres, du processus de nomination des membres en commande la révision, sinon la transformation.

Il est recommandé :

- de remplacer le Forum des intervenants de l'industrie du taxi par une nouvelle Table de concertation de l'industrie du transport par taxi, qui serait composée d'un président nommé par le gouvernement, et devrait permettre la représentation des propriétaires et des chauffeurs de taxi, des usagers et des intermédiaires en services de transport par taxi; elle aurait pour objet de favoriser la concertation entre les principaux intervenants et de conseiller le ministre des Transports sur les mesures destinées à développer l'industrie du taxi et à améliorer la qualité des services;
- de favoriser la mise sur pied de tables de concertation régionales pour les régions administratives qui le désirent; ces tables auraient pour fonction de coordonner les efforts des intervenants régionaux en matière de transport des personnes, dont les services de transport par taxi, et de répondre aux besoins particuliers de leur territoire.

Comité consultatif des propriétaires de taxi

On a constaté que ce comité, en plus d'ajouter un intervenant officiel supplémentaire, n'a eu que peu d'effet sur la représentation des propriétaires de taxi. En effet, le mode de nomination de ses membres, sans lien avec la base, et le fait que ceux-ci étaient présents à deux tribunes à la fois, démontrent clairement que ce comité n'est pas adapté aux besoins de représentation des propriétaires de taxi et nous font douter de la nécessité de maintenir cet organe de représentation.

Il est suggéré d'abolir le Comité consultatif.

5.2 Permis de propriétaire de taxi

Quotas de permis et territoires d'exploitation

Actuellement, la détermination des quotas de permis de propriétaire de taxi relève du gouvernement et la délimitation des territoires d'exploitation (agglomérations) de la CTQ. L'expérience a démontré que ces deux activités sont intimement liées et doivent être menées de concert. Il appert que la CTQ dispose de l'infrastructure et de l'organisation requises pour l'exercice de ces pouvoirs. En effet, la détermination des quotas, tout comme la délimitation des territoires, exigent la consultation des principaux intéressés, exercice qui peut être plus facilement mené par la CTQ.

C'est pourquoi, de façon à améliorer l'exercice de ces pouvoirs, il est suggéré que dorénavant la CTQ détermine à la fois les quotas de permis de propriétaire de taxi et les limites des agglomérations.

Financement de l'achat des permis de propriétaire de taxi

L'introduction des nouvelles dispositions sur le financement des permis de propriétaire de taxi a permis à de nouveaux prêteurs institutionnels de pénétrer ce marché. Il appert toutefois que certains ajustements devraient être apportés à ces dispositions, particulièrement en ce qui concerne la clause relative à l'attribution des profits. La maturité de l'industrie du taxi permet de penser que les règles du Code civil du Québec sur la réalisation des garanties peuvent s'appliquer sans restriction à cette industrie.

Il est proposé :

- d'abroger la clause relative à l'attribution des profits lors de la vente d'un permis par un créancier;
- de suggérer à la CTQ d'examiner la possibilité d'attribuer un numéro permanent aux permis de propriétaire de taxi afin de pouvoir plus facilement en faire le suivi.

Tarifs

La fixation des tarifs relève de la Commission des transports du Québec, qui les établit à la suite d'une audience publique. La dernière hausse de tarifs a eu lieu en octobre 2003, et le prix de la course calculé par le taximètre a été fixé à 2,75 $ au moment de la prise en charge du client et à 1,30 $ par kilomètre parcouru avec le client, incluant la TPS et la TVQ. La fixation précédente datait de l'an 2000.

Les hausses du prix de l'essence qui ont eu lieu au cours des dernières années en ont amené plusieurs à demander une fixation automatique des tarifs de taxi, de façon à pouvoir mieux tenir compte des variations de coûts. En fait, avant d'apporter quelque modification que ce soit à la Loi, il faut s'interroger sur l'intérêt qu'il y aurait à introduire de telles mesures et sur les conséquences qu'elles pourraient avoir sur la rentabilité de l'industrie du taxi.

Il est donc proposé que le ministère des Transports du Québec, de concert avec l'industrie du taxi, examine l'opportunité d'établir une formule d'indexation des tarifs de transport par taxi et la faisabilité d'une telle entreprise.

Âge limite des véhicules et caractéristiques

Avec l'introduction des mesures sur le rajeunissement du parc des véhicules-taxis, nous ne pouvons que constater une amélioration de la qualité de celui-ci. Certains intervenants souhaiteraient tout de même un resserrement des mesures concernant la qualité des véhicules, par exemple en jumelant une norme limitant le kilométrage des automobiles avec les normes relatives à l'âge. Pour le moment, nous ne croyons pas opportun d'ajouter des normes supplémentaires à celles qui existent déjà et qui ont eu un effet positif sur la qualité des services de transport par taxi.

Il est proposé de maintenir la mesure concernant l'âge des véhicules-taxis, qui prévoie qu'au moment de sa première immatriculation comme taxi, une automobile doit avoir au plus cinq ans et pourra être utilisée jusqu'à un âge maximal de 10 ans.

Vérification avant départ

La vérification avant départ fait partie de l'ensemble des mesures destinées à améliorer la qualité des services de transport par taxi et la sécurité des passagers. Avant de reconduire cette mesure ou de la modifier, il importe, dans un premier temps, d'en mesurer les effets et d'évaluer la liste des éléments à vérifier.

Il est proposé de dresser un bilan de cette mesure et de son application ainsi que de réviser la liste des éléments à vérifier.

Ordinateur de bord

L'ordinateur de bord constitue un outil de gestion utile pour les propriétaires et les entreprises de taxi. Au fil des ans, de nombreuses demandes ont été faites afin qu'on l'autorise.

Il est proposé de permettre l'installation dans les véhicules-taxis d'un ordinateur de bord comportant un écran, afin de faciliter la gestion des activités des entreprises de transport par taxi.

5.3 Transport par limousine et par limousine de grand luxe

Règles générales

Hormis le fait qu'il s'agit de transport par automobile, le transport par limousine est très différent du transport par taxi. Toutefois, il appert que, dans l'ensemble, la loi et le règlement actuels ne reflètent pas suffisamment cet état de fait. Les dispositions concernant la limousine sont imbriquées dans les dispositions sur le taxi, ce qui rend difficile la différenciation entre ces deux industries. Des correctifs devraient donc être apportés à cet égard.

Il est proposé d'évaluer l'opportunité :

- d'établir une distinction claire entre le marché du taxi et celui de la limousine, que ce soit sur le plan de la formation des chauffeurs, des caractéristiques des véhicules ou des tarifs;
- de prévoir, par conséquent, dans la législation concernant le transport des personnes par automobile, un chapitre distinct, comportant des mesures distinctes pour la limousine et la limousine de grand luxe.

De façon plus spécifique, il est proposé :

- d'examiner la possibilité de dispenser une formation particulière pour les nouveaux chauffeurs de limousine des territoires des villes de Montréal et de Québec (réf. au décret numéro 735-2002 concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi en annexe 2);
- de maintenir les hauts standards exigés actuellement pour les limousines et les limousines de grand luxe;
- de s'assurer que la tarification des services de limousine et de limousine de grand luxe reflète le caractère haut de gamme de ces services.

Accès au marché de la limousine ou de la limousine de grand luxe

Le mécanisme de spécialisation est un moyen d'accéder au marché de la limousine, destiné principalement aux titulaires actuels de permis de propriétaire de taxi. Il convient en fait très peu aux personnes qui, sans être titulaires, voudraient pénétrer le marché de la limousine. En effet, dans de tels cas, on doit soit acheter un permis de propriétaire et le faire spécialiser par la suite, soit demander la délivrance d'un permis et sa spécialisation à la CTQ. Ces processus sont très lourds et contraignants. Il serait donc souhaitable que, tout en protégeant les droits des titulaires actuels, on facilite l'accès à ce marché.

Il est proposé :

- de maintenir, pour les titulaires de permis, le mécanisme de spécialisation des permis de propriétaire de taxi comme porte d'entrée sur le marché de la limousine ou de la limousine de grand luxe, tout en conservant la possibilité d'abandonner la spécialisation s'ils le jugent nécessaire;
- de voir à ce que l'accès à ce marché pour les personnes qui ne sont pas titulaires de permis puisse se faire par la délivrance de permis restreints aux services de limousine ou de limousine de grand luxe, en plus du mécanisme de spécialisation;
- de clarifier les dispositions réglementaires concernant l'utilisation d'un véhicule-taxi comme limousine en autorisant cette pratique, d'une part, lorsqu'elle fait l'objet d'un contrat signé avec un titulaire de permis restreint ou de permis pour des services spécialisés et, d'autre part, dans les agglomérations où il n'existe pas de tels services, lorsqu'elle fait l'objet d'un contrat signé avec le client.

Permis d'entreprise

Un des objectifs de la réforme était la simplification de l'encadrement légal, tout en éliminant les causes d'insatisfaction et les dispositions désuètes. D'ailleurs, comme il a été mentionné plus haut, les dispositions concernant la limousine étaient de plus en plus complexes et difficiles d'application. Entre autres, la question des permis d'entreprise, héritage de la Régie des transports, devait être abordée à l'occasion de la réforme, d'où l'article 146 de la Loi qui transformait ces permis en permis individuels, à l'instar des autres permis de propriétaire de taxi. Cette opération éliminait ainsi une catégorie de permis, ce qui permettait de respecter les objectifs fixés. Par contre, ces nouveaux permis ne pouvaient être vendus individuellement avant le 20 juin 2005, toute cession précédant cette date devant porter sur la totalité des permis.

Par ailleurs, l'industrie de la limousine a connu des heures difficiles, surtout au lendemain des attentats du 11 septembre 2001. Des représentations ont donc été faites relativement aux difficultés de gestion qu'entraînait la presque impossibilité de faire varier le nombre de permis selon les besoins du marché.

Devant ces commentaires, deux solutions peuvent être envisagées.

Premièrement, il s'agit de conserver la disposition actuelle de la Loi (cf. article 146), tout en permettant clairement l'abandon de la spécialisation de ces permis individuels. Cette solution suppose l'ouverture des quotas de permis de propriétaire de taxi dans certaines agglomérations (par exemple, A-11 à Montréal ou A-36 à Québec). La disposition prévoyant que ces permis puissent être vendus individuellement à partir du 20 juin 2005 serait maintenue.

La deuxième solution consiste à revenir aux permis d'entreprise, tels qu'on les connaissait avant l'entrée en vigueur de la présente loi. À cet effet, la Loi établirait un nombre de voitures assorti d'un pourcentage permettant sa fluctuation (à la hausse ou à la baisse) sans autorisation spéciale de la CTQ. Hors de ce nombre, une demande spéciale devrait être présentée devant la Commission.

Une consultation devrait être effectuée auprès des titulaires touchés afin de déterminer laquelle de ces deux solutions peut leur être appliquée.

Limousine de grand luxe

L'industrie de la limousine de grand luxe a fait part des demandes répétées de sa clientèle, qui recherche le côté glamour de ce service. D'ailleurs, les voitures utilisées, de plus en plus imposantes, font partie du haut standing associé à ce service. Dans cette perspective, la consommation d'alcool et le nombre de passagers à bord des limousines de grand luxe ont été abordés pendant la consultation.

Ces deux questions relevant de la SAAQ, il est proposé, de concert avec elle :

- d'examiner la possibilité de permettre la consommation d'alcool par les passagers à bord des limousines de grand luxe;
- d'examiner la possibilité d'adapter le nombre de passagers autorisé à bord du véhicule aux normes de Transports Canada (10 personnes).

Étant donné l'importance des modifications proposées au chapitre de la limousine, il est apparu nécessaire, si elles devaient être mises en oeuvre, de procéder à une large consultation auprès des acteurs concernés.

5.4 Permis de chauffeur de taxi

Formation des chauffeurs de taxi

La formation des chauffeurs est l'une des pierres angulaires de la qualité des services de transport par taxi, le chauffeur étant le dispensateur direct des services de transport à la population. La consultation a fait ressortir l'inégalité de la formation sur le territoire et la nécessité de mieux contrôler les acquis. Vu la dispersion des candidats sur le territoire, la formation à distance est apparue comme une avenue intéressante. De plus, l'examen qui précède l'obtention du permis de chauffeur doit être conçu de façon à ce qu'on puisse mieux évaluer la formation dispensée.

Il est proposé :

- d'étendre à l'ensemble du territoire québécois l'obligation, pour tout nouveau chauffeur de taxi, de suivre une formation de base;
- dans ce cadre, d'examiner la possibilité de mettre sur pied une formation à distance;
- de réviser le contenu de l'examen pour l'obtention du permis de chauffeur de taxi afin qu'il corresponde mieux au contenu et aux objectifs de la formation;
- de distinguer la formation des chauffeurs de limousine et la formation des chauffeurs de taxi.

5.5 Permis d'intermédiaire en services de transport par taxi

Dans le but d'améliorer la qualité des services à la clientèle, on a introduit dans la Loi le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi. En effet, en plus des chauffeurs et des propriétaires de taxi, les intermédiaires représentent un important maillon en ce qui a trait à la qualité des services. Ils constituent pour la clientèle la porte d'entrée pour l'obtention des services de taxi (réservations, plaintes, objets perdus, etc.).

Bien que nous n'ayons pas le recul nécessaire (trois ans) pour mesurer les effets de l'introduction de ce permis, on peut déjà avancer qu'il est nécessaire d'évaluer les règles actuelles, que ce soit quant à leur application ou à leurs effets. Dans cette perspective, il est suggéré d'évaluer les règles régissant les intermédiaires en services, principalement celles qui concernent les services à la clientèle, dont le code de déontologie.

Enfin, il est suggéré d'évaluer et de modifier si requis les pouvoirs de la Commission des transports du Québec concernant les intermédiaires en services, de façon à ce que celle-ci puisse agir adéquatement et effectuer un meilleur suivi des permis qu'elle a délivrés.

5.6 La place du taxi dans les différents services de transport des personnes

Transport adapté pour les personnes handicapées

Permis de propriétaire de taxi restreint

L'introduction de ce nouveau type de permis avait entre autres pour objectif d'augmenter l'offre de service pour répondre aux besoins en transport des personnes handicapées. Bien que 154 permis restreints aient été délivrés, on constate qu'il y a encore plusieurs problèmes, tant du point de vue des titulaires que de la clientèle. Ainsi, l'industrie se plaint du peu de rentabilité du permis restreint, ce qui serait une incitation à la surtarification ou au vol de la clientèle des taxis ordinaires.

En outre, malgré le nombre apparemment élevé de demandes de permis, l'organisation des services demeure difficile à cause de l'isolement des titulaires, qui doivent souvent travailler quotidiennement sur une base individuelle.

La création d'intermédiaires en services regroupant ces titulaires serait de nature à améliorer la qualité des services offerts à la clientèle, tout en permettant aux titulaires de bénéficier des avantages propres à un tel regroupement, comme le recrutement de chauffeurs et la fidélisation de la clientèle.

Une autre façon de s'assurer de la rentabilité du permis restreint serait d'élargir la gamme des services qu'il permet d'offrir, en y incluant le transport des bénéficiaires du réseau de la santé.

Il est suggéré :

- d'autoriser la délivrance de permis restreints prévoyant le transport des personnes handicapées et des bénéficiaires du réseau de la santé; il faudrait examiner avec la SAAQ la possibilité de créer une plaque d'immatriculation distinctive;
- que les catégories d'usagers (personnes handicapées et bénéficiaires du réseau de la santé) visées par ce type de permis soient mieux définies;
- de prévoir une mesure transitoire afin d'autoriser les titulaires actuels de permis restreints pour le transport des personnes handicapées à transporter également les bénéficiaires du réseau de la santé;
- pour les villes de Québec, Laval, Longueuil, Trois-Rivières, Sherbrooke, Saguenay, Lévis et Gatineau, d'examiner la possibilité de permettre le regroupement des titulaires de permis de propriétaire de taxi restreints (transport des personnes handicapées et des bénéficiaires du réseau de la santé) au sein d'organisations d'intermédiaires en services spécialisés dans ce domaine; le territoire de ces intermédiaires devrait correspondre au territoire de la ville concernée;
- d'examiner l'opportunité de prévoir la mise en oeuvre de cette mesure pour les municipalités où le besoin se manifeste;
- pour l'ensemble des autres régions, en plus de permettre la délivrance de permis restreints, d'imposer l'immatriculation des véhicules-taxis adaptés au moment de la délivrance des permis de propriétaire de taxi, à la suite de l'ouverture des quotas touchant ces permis;
- de prévoir, pour les véhicules-taxis faisant l'objet d'un permis restreint, un lanternon et une vignette obligatoires de façon à les distinguer des taxis ordinaires;
- de mettre sur pied une campagne d'information visant à faire connaître à l'industrie du taxi et aux demandeurs de permis les possibilités qu'offre le permis restreint;
- de mettre fin à l'obligation, pour les titulaires de permis d'intermédiaires en services de transport par taxi des villes de Québec, Laval, Longueuil, Trois-Rivières, Sherbrooke, Saguenay, Lévis et Gatineau d'équiper leur parc de véhicules d'au moins une voiture adaptée pour le cas où des intermédiaires en services spécialisés seraient créés.

Confort et sécurité des véhicules

Actuellement, le Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des personnes handicapées couvre les normes de sécurité des autobus et minibus destinés à ces personnes. Avec le développement des services offerts par taxi adapté, il serait souhaitable que ces véhicules soient également visés par la réglementation, au moins en ce qui a trait aux normes de sécurité de base.

Il est donc proposé :

- de modifier le Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des personnes handicapées afin d'y inclure des normes concernant les automobiles adaptées.

Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant

Après quatre années d'existence, le programme a permis l'adaptation de 205 taxis, ce qui représente 58 % de l'objectif fixé. Plusieurs nous ont fait valoir la nécessité de le reconduire et il appert que les besoins en taxis adaptés ne sont pas tous comblés et iront vraisemblablement en s'accroissant. Toutefois, comme il s'agit d'une première expérience, et afin d'ajuster les normes du programme, il importe d'en faire une évaluation.

Il est donc proposé :

- que le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant soit maintenu pour les cinq prochaines années;
- qu'une évaluation des modalités et des résultats du programme soit effectuée par le ministère des Transports.

Surtarification, coûts des contrats et fiabilité des services

La surtarification est un problème endémique sur le territoire, notamment à cause de l'idée largement répandue dans l'industrie selon laquelle le transport adapté nécessite plus de temps. De plus, le caractère captif de la clientèle la rend vulnérable aux abus.

Malheureusement, malgré les nombreuses plaintes, le contrôle de cette pratique est extrêmement complexe, particulièrement en ce qui concerne la preuve. En outre, étant donné le nombre limité de taxis offrant ce service, il faut être prudent en ce qui a trait aux méthodes de contrôle et aux sanctions imposées. En effet, ces dernières pourraient avoir pour effet de priver de service les personnes handicapées si aucune solution de rechange ne pouvait leur être offerte à court terme.

Nous comptons sur la bonne volonté de l'industrie du taxi pour apporter des solutions durables à ces problèmes, maintes fois signalés. Si toutefois ils devaient persister, des mesures devraient être mises en place afin que les personnes handicapées puissent bénéficier des services de transport par taxi, au même titre que tout le monde.

Il est proposé d'évaluer l'opportunité :

- d'augmenter les moyens de contrôle de la surtarification, par exemple en rendant obligatoire la remise d'un reçu pour tout transport adapté ou la tenue d'un carnet de bord où devraient être inscrits tous les mouvements de transport adapté et leurs coûts;
- d'augmenter les mesures coercitives à l'endroit des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui pratiqueraient la surtarification; il faudrait faciliter les interventions de la CTQ à cet égard;
- de faciliter l'accès au marché dans les cas où il est prouvé que la surtarification est pratiquée dans une agglomération donnée; à cet effet, examiner la possibilité d'adopter la procédure de délivrance de permis spéciaux et temporaires, telle qu'elle existe dans les autres secteurs du transport.

Formation des chauffeurs de taxi pour le transport des personnes ayant des limitations

La formation pour le transport des personnes ayant des limitations est actuellement offerte dans le cadre de la formation obligatoire des nouveaux chauffeurs pour les territoires des villes de Québec, Laval et Longueuil. Quant aux chauffeurs déjà sur le marché du travail, ils avaient théoriquement jusqu'au 1er janvier 2005 pour la suivre.

Cette formation, du point de vue de la clientèle, demeure toujours essentielle et devrait être offerte à tous dans les meilleurs délais.

Il est recommandé :

- que les mesures soient prises afin que le cours de formation en transport adapté soit offert dans les meilleurs délais à tous les titulaires de permis de chauffeur de taxi;
- que le coût de la formation, à la charge du chauffeur, soit le même partout au Québec.

Application de la « clause scolaire »

La qualité des services de transport adapté et leur fiabilité sont souvent tributaires des fluctuations du marché du taxi. De ce fait, plusieurs voient dans l'introduction de la clause scolaire la solution à ce problème. Comme plusieurs moyens ont été mis en place afin d'améliorer les services, ils méritent d'être éprouvés avant de recourir à la clause scolaire.

Pour le moment, il n'est donc pas envisagé d'introduire cette clause dans le secteur du transport adapté. Par contre, dans l'éventualité où les solutions proposées dans le présent rapport ne donneraient pas les résultats escomptés, il serait approprié de réévaluer cette possibilité.

Transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé

L'introduction dans la Loi, en 2002, de la spécialisation des permis de propriétaire de taxi en transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé avait pour objectif de créer un nouveau créneau pour les propriétaires de taxi qui auraient voulu restreindre leurs activités à ce type de services. Depuis ce temps, aucune demande de spécialisation n'a été faite devant la CTQ, ce qui nous amène à conclure à l'insuccès de cette mesure. Une partie de l'explication de cet échec réside probablement dans le fait que les propriétaires de taxi peuvent, sans spécialisation aucune, effectuer du transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé.

Par contre, toute mesure qui pourrait être mise en place pour combler les besoins en transport du réseau de la santé devrait permettre une rentabilité raisonnable pour les propriétaires de taxis. Dans cet esprit, les demandeurs devraient pouvoir facilement combiner certains types de services sur leur demande de permis, comme le transport médical et le transport adapté. Il ne s'agit pas de confondre ces deux types de services ou les deux catégories d'usagers à qui ils s'adressent, mais d'offrir une gamme d'activités aux titulaires de permis restreint, pour les cas où les taxis ordinaires ne sont pas en mesure de fournir les services.

Il est suggéré :

- d'abolir la spécialisation « transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé »;
- d'autoriser la délivrance d'un permis de propriétaire de taxi restreint prévoyant la dispensation de services aux personnes handicapées et aux bénéficiaires du réseau de la santé; il faudrait examiner avec la SAAQ la possibilité de créer une plaque d'immatriculation distinctive;
- que les catégories d'usagers (personnes handicapées et bénéficiaires du réseau de la santé) visées par ce permis soient mieux définies;
- de mettre sur pied une campagne d'information pour faire connaître à l'industrie du taxi et aux demandeurs de permis les possibilités qu'offre ce nouveau type de permis de propriétaire de taxi.

Transport bénévole

Les services de transport offerts par des bénévoles sont certes de première nécessité, mais ils ne doivent pas être dispensés au détriment de l'industrie du taxi. Dans cette optique, la Loi prévoit trois conditions à respecter pour effectuer du transport bénévole et il appert qu'à l'usage des problèmes ont surgi, notamment le recours abusif au bénévolat pour couvrir des besoins en transport qui devraient être normalement couverts par l'industrie du taxi. Toutefois, il faut bien se rendre à l'évidence, dans certaines régions à faible densité, le transport bénévole devient essentiel dans les cas, par exemple, où il n'existe pas de services de transport en commun ou collectif, ou encore lorsqu'il n'y a pas ou peu de taxis. C'est ce sur quoi portent les pistes de solution suivantes.

Il est suggéré :

- de modifier, sur les territoires où il existe un service de transport en commun ou de transport collectif, la définition du transport bénévole qui est donnée dans la Loi concernant les services de transport par taxi, afin d'associer à ce type de transport la notion d'accompagnement, telle que définie par la Fédération des centres d'action bénévole du Québec;
- de permettre, dans les régions où il n'y a pas de service de transport en commun ou de transport collectif, le transport bénévole sans l'obligation d'accompagnement, en conformité avec les politiques de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec;
- de renseigner les ministères et organismes ayant recours aux services de bénévoles sur les règles régissant le transport bénévole;
- d'évaluer la possibilité d'imposer des amendes aux organismes qui utilisent de façon illégale les services de transporteurs bénévoles.

Transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété

Traditionnellement, l'industrie du taxi a toujours pourvu au transport des personnes en état d'ébriété. Pour plusieurs titulaires de permis, il s'agissait même d'un marché assez important. La prise de conscience, au cours des dernières années, des ravages de l'alcool sur le bilan routier au Québec a toutefois entraîné la création de plusieurs services d'accompagnement des personnes en état d'ébriété. Dans plusieurs régions, ces services ont petit à petit réduit les revenus que pouvaient tirer les propriétaires de taxi de ce marché.

Il est suggéré :

- de clarifier la Loi concernant les services de transport par taxi en ce qui a trait au transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété;
- d'examiner l'opportunité de créer un permis relatif au transport des personnes en état d'ébriété;
- que seuls les services gratuits effectués par des organismes sans but lucratif soient exclus de la Loi concernant les services de transport par taxi. À ce titre, tout comme pour le transport bénévole, la rémunération pour un tel transport ne constituerait qu'une contribution aux frais d'utilisation de l'automobile et l'organisme serait tenu de tenir un registre permanent des transports qu'il aurait effectués;
- que les services offerts incluent non seulement l'accompagnement de la personne en état d'ébriété, mais aussi son véhicule.

5.7 Autres sujets

Transport illégal par automobile

Un des principaux problèmes de l'industrie du taxi est la concurrence souvent déloyale du transport illégal par automobile. Des mesures doivent être prises afin de créer un effet véritablement dissuasif et ainsi mieux protéger les marchés de l'industrie du taxi.

Il est suggéré :

- de hausser le montant des amendes pour les personnes ayant été trouvées coupables de transport illégal par automobile.

Pouvoirs de la Commission des transports du Québec

En vertu de la loi actuelle, la Commission des transports du Québec doit révoquer le permis de propriétaire de taxi d'un titulaire qui aurait contrevenu à l'article 21 de la Loi, ce qui laisse peu de place à son appréciation de la gravité des faits reprochés au titulaire.

Il est suggéré :

- de donner à la CTQ, en cas de contravention à l'article 21 de la Loi, le pouvoir de suspendre ou de révoquer un permis de propriétaire de taxi.

5.8 Décentralisation des pouvoirs de réglementation et de contrôle

Malgré la nouvelle souplesse qu'offre la Loi, les municipalités, à l'exception de la Ville de Montréal, n'ont pas profité des possibilités de décentralisation, faute de moyens financiers adéquats et surtout de masse critique permettant l'imposition et la gestion d'une norme efficace.

Il est suggéré :

- de vérifier de nouveau l'intérêt que pourraient avoir les municipalités à réglementer certains aspects de l'industrie du taxi, si elles le jugent opportun, et surtout à quelles conditions elles seraient disposées à le faire;
- de maintenir le statu quo en ce qui a trait à la décentralisation des pouvoirs de réglementation et de contrôle, les dispositions actuelles permettant déjà une décentralisation « à la carte ».

6. Conclusion

L'article 149 de la Loi concernant les services de transport par taxi prévoit que le ministre des Transports doit faire au gouvernement un rapport sur la mise en œuvre de celle-ci, ainsi que sur l'opportunité de la maintenir en vigueur ou, le cas échéant, de la modifier.

Parmi tous les commentaires reçus, aucun n'a mentionné ou suggéré l'abrogation de la Loi. Bien que plusieurs aient soumis des modifications à cette dernière, tous s'entendent sur la nécessité de la maintenir en vigueur, que ce soit pour continuer dans la voie de l'amélioration des services à la clientèle ou pour améliorer les conditions économiques de l'industrie en stimulant sa compétitivité.

De toute évidence, l'industrie du taxi, comme plusieurs autres secteurs d'activité, a été soumise à de nombreux changements, que ce soit sur le plan des services qu'elle doit offrir ou des obligations légales qu'elle doit respecter.

De fait, l'industrie a dû, au fil des ans, diversifier son offre de service. Limitée au taxi traditionnel il y a à peine vingt ans, elle s'implique maintenant dans plusieurs autres types de services. À preuve : en 1979-1980, au début de la mise sur pied des services de transport adapté, aucun taxi n'y était impliqué; en 2007-2008, 50 % des déplacements seront assurés par cette industrie.

Pour ce qui est du transport en commun, le service TaxiBus, projet pilote en 1993 à Rimouski, est maintenant offert dans 12 municipalités du Québec. L'industrie du taxi est également impliquée dans le transport collectif en milieu rural, où plus de la moitié des services l'utilisent pour répondre à leurs besoins.

Au cours des prochaines années, la demande pour de meilleurs services de transport ira en s'accroissant, notamment à cause du vieillissement de la population.

Le taxi, par sa polyvalence et sa souplesse, deviendra donc un instrument de premier choix dans l'organisation des services de transport de personnes et pour l'amélioration de leur mobilité.

Les pistes de solution proposées dans le présent rapport visent l'amélioration de la qualité des services et l'augmentation de la sécurité des usagers, dans le respect de l'industrie du taxi, de façon à en assurer le développement harmonieux.

ANNEXES

Annexe 1 – Liste des invités à la consultation

Aéroport international Jean-Lesage	(Québec)
Aéroports de Montréal	(Montréal)
Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec	(Montréal)
Alliance des services de transport adapté du Québec inc.	(Québec)
Association des hôteliers du Québec	(Montréal)
Association des hôtels du grand Montréal	(Montréal)
Association des propriétaires de taxi du Québec	(Québec)
Association du transport urbain du Québec	(Montréal)
Association haïtienne des travailleurs du taxi	(Montréal)
Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec	(Montréal)
Association Transports collectifs Québec	(Québec)
Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal	(Montréal)
Centre de formation du transport routier	(Montréal)
Centre de formation en transport	(Québec)
Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec inc.	(Montréal)
Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi	(Québec)
Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec	(Montréal)
Conseil des aînés	(Québec)
Fédération des caisses populaires Desjardins	(Québec)
Fédération des centres d'action bénévole du Québec	(Montréal)
Fédération des commissions scolaires du Québec	(Québec)
Fédération québécoise des municipalités	(Québec)
FinTaxi	(Montréal)
Groupe Limousine A-1	(Québec)
Hôpital Maisonneuve-Rosemont	(Montréal)
Kéroul	(Montréal)
Les services communautaires catholiques	(Montréal)
Limousine Mont-Royal inc.	(Montréal)
Limousine Président inc.	(Montréal)
Office des personnes handicapées du Québec	(Québec)

Regroupement des limousines du Québec	(Montréal)
Regroupement des organismes de transport adapté du Québec	(Québec)
Robinson, Sheppard, Shapiro	(Montréal)
Service de transport adapté du Québec inc.	(Québec)
Société de transport de Montréal	(Montréal)
Syndicat des métallos	(Montréal)
Tolérance Zéro	(Québec)
Transport adapté du Québec métro inc.	(Québec)

ANNEXE 2 – Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi

Décret 735-2002, 2002 G.O. 2, 4168

Attendu que la Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01) a été sanctionnée le 21 juin 2001;

Attendu que le gouvernement, par le décret n° 689-2002 du 5 juin 2002, a fixé au 30 juin 2002 la date de l'entrée en vigueur de l'article 12 de cette loi;

Attendu que le quatrième alinéa de cet article permet au gouvernement de déterminer, par décret, les autorités supramunicipales et les catégories de services de transport visées au premier alinéa de cet article pouvant être reconnues à des fins de spécialisation des services d'un titulaire de permis de propriétaire de taxi;

Il est ordonné, en conséquence, sur la recommandation du ministre des Transports :

Que les autorités supramunicipales suivantes soient désignées, à compter du 30 juin 2002, pour l'application du quatrième alinéa de l'article 12 de la Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01) :

— la Ville de Montréal;
— la Ville de Québec.

Que les catégories de services de transport suivantes puissent, à compter du 30 juin 2002, être reconnues à des fins de spécialisation des services d'un titulaire de permis de propriétaire de taxi :

— le service spécialisé de limousine;
— le service spécialisé de limousine de grand luxe;
— le service spécialisé de transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé.

ANNEXE 3 – Énumération des pistes de solution

Représentation de l'industrie

Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec (APCTQ)

1. Dissocier l'existence de l'APCTQ de la Loi concernant les services de transport par taxi.
2. Que le ministère des Transports reconnaisse comme interlocuteurs l'APCTQ, le Regroupement des chauffeurs de taxi métallos (FTQ), l'Association haïtienne des travailleurs du taxi, l'Association des propriétaires de taxi du Québec et le CPCDIT, ou tout autre groupe représentatif qui pourrait être formé, en tant que représentants des chauffeurs et des propriétaires de taxi ainsi que des intermédiaires en services de transport par taxi.
3. Offrir, selon les besoins, un soutien à l'organisation et à la tenue d'évènements spéciaux.

Forum des intervenants de l'industrie du taxi

4. Remplacer le Forum des intervenants de l'industrie du taxi par une nouvelle Table de concertation de l'industrie du transport par taxi qui serait composée d'un président nommé par le gouvernement, et devrait permettre la représentation des propriétaires et des chauffeurs de taxi, des usagers et des intermédiaires en services de transport par taxi; elle aurait pour objet de favoriser la concertation entre les principaux intervenants et de conseiller le ministre des Transports sur les mesures destinées à développer l'industrie du taxi et à améliorer la qualité des services.
5. Favoriser la mise sur pied de tables de concertation régionales pour les régions administratives qui le désirent; ces tables auraient pour fonction de coordonner les efforts des intervenants régionaux en matière de transport des personnes, dont les services de transport par taxi, et de répondre aux besoins particuliers de leur territoire.

Comité consultatif des propriétaires de taxi

6. Abolir le Comité consultatif.

Permis de propriétaire de taxi

Quotas de permis et territoires d'exploitation

7. Que dorénavant, la CTQ détermine à la fois les quotas de permis de propriétaire de taxi et les limites des agglomérations.

Financement de l'achat des permis de propriétaire de taxi

8. Abroger la clause relative à l'attribution des profits lors de la vente d'un permis par un créancier.
9. Suggérer à la CTQ d'examiner la possibilité d'attribuer un numéro permanent aux permis de propriétaire de taxi afin de pouvoir plus facilement en faire le suivi.

Tarifs

10. Que le ministère des Transports du Québec, de concert avec l'industrie du taxi, examine l'opportunité d'établir une formule d'indexation des tarifs de transport par taxi et la faisabilité d'une telle entreprise.

Âge limite des véhicules et caractéristiques

11. Maintenir la mesure concernant l'âge des véhicules-taxis, qui prévoie qu'au moment de sa première immatriculation comme taxi, une automobile doit avoir au plus cinq ans et pourra être utilisée jusqu'à un âge maximal de 10 ans.

Vérification avant départ

12. Dresser un bilan de cette mesure et de son application et réviser la liste des éléments à vérifier.

Ordinateur de bord

13. Permettre l'installation dans les véhicules-taxis d'un ordinateur de bord comportant un écran, afin de faciliter la gestion des activités des entreprises de transport par taxi.

Transport par limousine et par limousine de grand luxe

Règles générales

14. Établir une distinction claire entre le marché du taxi et celui de la limousine, que ce soit sur le plan de la formation des chauffeurs, des caractéristiques de l'automobile ou des tarifs.
15. Prévoir, par conséquent, dans la législation concernant le transport des personnes par automobile, un chapitre distinct comportant des mesures distinctes pour la limousine et la limousine de grand luxe.

De façon plus spécifique

16. Examiner la possibilité de dispenser une formation particulière pour les nouveaux chauffeurs de limousine des territoires des villes de Montréal et de Québec (réf. au décret numéro 735-2002 concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi).
17. Maintenir les hauts standards exigés actuellement pour les limousines et les limousines de grand luxe.
18. S'assurer que la tarification des services de limousine et de limousine de grand luxe reflète le caractère haut de gamme de ces services.

Accès au marché de la limousine ou de la limousine de grand luxe

19. Maintenir, pour les titulaires de permis, le mécanisme de spécialisation des permis de propriétaire de taxi comme porte d'entrée sur le marché de la limousine ou de la limousine de grand luxe, tout en conservant la possibilité d'abandonner la spécialisation s'ils le jugent nécessaire.
20. Voir à ce que l'accès à ce marché pour les personnes qui ne sont pas titulaires de permis puisse se faire par la délivrance de permis restreints pour les services de limousine ou de limousine de grand luxe, en plus du mécanisme de spécialisation.
21. Clarifier les dispositions réglementaires concernant l'utilisation d'un véhicule-taxi comme limousine en autorisant cette pratique, d'une part, lorsqu'elle fait l'objet d'un contrat signé avec un titulaire de permis restreint ou de permis pour des services spécialisés et, d'autre part, dans les agglomérations où il n'existe pas de tels services, lorsqu'elle fait l'objet d'un contrat signé avec le client.

Permis d'entreprise

22. Maintenir la disposition actuelle de la Loi (cf. article 146), tout en permettant clairement l'abandon de la spécialisation de ces permis individuels. Cette solution suppose l'ouverture des quotas de permis de propriétaire de taxi dans certaines agglomérations (par exemple, A-11 à Montréal ou A-36 à Québec). La disposition prévoyant que ces permis puissent être vendus individuellement à partir du 20 juin 2005 serait maintenue.
23. Revenir aux permis d'entreprise, tels qu'on les connaissait avant l'entrée en vigueur de la présente Loi. À cet effet, la Loi établirait un nombre de voitures assorti d'un pourcentage permettant sa fluctuation (à la hausse ou à la baisse) sans autorisation spéciale de la CTQ. Hors de ce nombre, une demande spéciale devrait être présentée devant la Commission.

Une consultation devrait être effectuée auprès des titulaires touchés afin de déterminer laquelle de ces solutions peut leur être appliquée.

Limousine de grand luxe

24. Examiner avec la SAAQ la possibilité de permettre la consommation d'alcool par les passagers à bord des limousines de grand luxe.
25. Examiner avec la SAAQ la possibilité d'adapter le nombre de passagers autorisé à bord du véhicule aux normes de Transports Canada (10 personnes).
26. Étant donné l'importance des modifications proposées au chapitre de la limousine, il est apparu nécessaire, si elles devaient être mises en oeuvre, de procéder à une large consultation auprès des acteurs concernés.

Permis de chauffeur de taxi

Formation des chauffeurs de taxi

27. Étendre à l'ensemble du territoire québécois l'obligation, pour tout nouveau chauffeur de taxi, de suivre une formation de base.
28. Dans ce cadre, examiner la possibilité de mettre sur pied une formation à distance.
29. Réviser le contenu de l'examen pour l'obtention du permis de chauffeur de taxi afin qu'il corresponde mieux au contenu et aux objectifs de la formation.
30. Distinguer la formation des chauffeurs de limousine et la formation des chauffeurs de taxi.

Permis d'intermédiaire en services de transport par taxi

Intermédiaires en services de transport par taxi

31. Évaluer les règles régissant les intermédiaires en services, principalement celles qui concernent les services à la clientèle, dont le code de déontologie.
32. Évaluer et modifier si requis les pouvoirs de la Commission des transports du Québec concernant les intermédiaires en services, de façon à ce que celle-ci puisse agir adéquatement et effectuer un meilleur suivi des permis qu'elle a délivrés.

Permis de propriétaire de taxi restreint

33. Autoriser la délivrance de permis restreints prévoyant le transport des personnes handicapées et des bénéficiaires du réseau de la santé; il faudrait examiner avec la SAAQ la possibilité de créer une plaque d'immatriculation distinctive.
34. Que les catégories d'usagers (personnes handicapées et bénéficiaires du réseau de la santé) visées par ce type de permis soient mieux définies.
35. Prévoir une mesure transitoire afin d'autoriser les titulaires actuels de permis restreints pour le transport des personnes handicapées à transporter également les bénéficiaires du réseau de la santé.
36. Pour les villes de Québec, Laval, Longueuil, Trois-Rivières, Sherbrooke, Saguenay, Lévis et Gatineau, examiner la possibilité de permettre le regroupement des titulaires des permis de propriétaire de taxi restreints (transport des personnes handicapées et des bénéficiaires du réseau de la santé) au sein d'organisations d'intermédiaires en services spécialisés dans ce domaine; le territoire de ces intermédiaires devrait correspondre au territoire de la ville concernée.
37. Examiner l'opportunité de mettre en place cette mesure pour les municipalités où le besoin se manifeste.
38. Pour l'ensemble des autres régions, en plus de permettre la délivrance de permis restreints, imposer l'immatriculation des véhicules-taxis adaptés au moment de la délivrance des permis de propriétaire de taxi, à la suite de l'ouverture des quotas touchant ces permis.
39. Prévoir, pour les véhicules-taxis faisant l'objet d'un permis restreint, un lanternon et une vignette obligatoires de façon à les distinguer des taxis ordinaires.
40. Mettre sur pied une campagne d'information visant à faire connaître à l'industrie du taxi et aux demandeurs de permis les possibilités qu'offre le permis restreint.
41. Mettre fin à l'obligation, pour les titulaires de permis d'intermédiaires en services de transport par taxi des villes de Québec, Laval, Longueuil, Trois-Rivières, Sherbrooke, Saguenay, Lévis et Gatineau, d'équiper leur parc de véhicules d'au moins une voiture adaptée pour le cas où des intermédiaires en services spécialisés seraient créés.

Confort et sécurité des véhicules

42. Modifier le Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des personnes handicapées afin d'y inclure des normes concernant les automobiles adaptées.

Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant

43. Que le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant soit maintenu pour les cinq prochaines années.
44. Qu'une évaluation des modalités et des résultats du programme soit effectuée par le ministère des Transports.

Surtarification, coûts de contrat et fiabilité des services

45. Augmenter les moyens de contrôle de la surtarification, par exemple, en rendant obligatoire la remise d'un reçu pour tout transport adapté ou la tenue d'un carnet de bord où devraient être inscrits tous les mouvements de transport adapté et leurs coûts.
46. Augmenter les mesures coercitives à l'endroit des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui pratiqueraient de la surtarification; il faudrait faciliter les interventions de la CTQ à cet égard.
47. Faciliter l'accès au marché dans les cas où il est prouvé que la surtarification est pratiquée dans une agglomération donnée; à cet effet, examiner la possibilité d'adopter la procédure la délivrance de permis spéciaux et temporaires, telle qu'elle existe dans les autres secteurs du transport.

Formation des chauffeurs de taxi pour le transport des personnes ayant des limitations

48. Que les mesures soient prises afin que le cours de formation en transport adapté soit offert dans les meilleurs délais à tous les titulaires de permis de chauffeur de taxi.
49. Que le coût de la formation, à la charge du chauffeur, soit le même partout au Québec.

Application de la « clause scolaire »

50. Il n'est pas recommandé d'introduire cette clause dans le secteur du transport adapté. Par contre, dans l'éventualité où les solutions proposées ne donneraient pas les résultats escomptés, il est recommandé de réévaluer cette possibilité.

Transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé

51. Abolir la spécialisation « transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé ».
52. Autoriser la délivrance d'un permis de propriétaire de taxi restreint prévoyant le transport des personnes handicapées et des bénéficiaires du réseau de la santé; il faudrait examiner avec la SAAQ la possibilité de créer une plaque d'immatriculation distinctive.
53. Que les catégories d'usagers (personnes handicapées et bénéficiaires du réseau de la santé) visées par ce permis soient mieux définies.
54. Mettre sur pied une campagne d'information visant à faire connaître à l'industrie du taxi et aux demandeurs de permis les possibilités qu'offre ce nouveau type de permis de propriétaire de taxi.

Transport bénévole

55. Modifier, sur les territoires où il existe un service de transport en commun ou de transport collectif, la définition du transport bénévole qui est donnée dans la Loi concernant les services de transport par taxi afin d'associer à ce type de transport la notion d'accompagnement, telle que définie par la Fédération des centres d'action bénévole du Québec.
56. Permettre, dans les régions où il n'y a pas de service de transport en commun ou de transport collectif, le transport bénévole sans l'obligation d'accompagnement, en conformité avec les politiques de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec.
57. Renseigner les ministères et organismes ayant recours aux services de bénévoles sur les règles régissant le transport bénévole.
58. Évaluer la possibilité d'imposer des amendes aux organismes qui utilisent de façon illégale les services de transporteurs bénévoles.

Transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété

59. Clarifier la Loi concernant les services de transport par taxi en ce qui a trait au transport avec accompagnement des personnes en état d'ébriété.
60. Examiner l'opportunité de créer un permis relatif au transport des personnes en état d'ébriété.
61. Que seuls les services gratuits effectués par des organismes sans but lucratif soient exclus de la Loi concernant les services de transport par taxi. À ce titre, tout comme pour le transport bénévole, la rémunération pour un tel transport ne constituerait qu'une contribution aux frais d'utilisation de l'automobile et l'organisme serait tenu de tenir un registre permanent des transports qu'il aurait effectués.
62. Que les services offerts incluent non seulement l'accompagnement de la personne en état d'ébriété, mais aussi son véhicule.

Autres sujets

Transport illégal par automobile

63. Hausser le montant des amendes pour les personnes ayant été trouvées coupables de transport illégal par automobile.

Pouvoirs de la Commission des transports du Québec

64. Donner à la CTQ, en cas de contravention à l'article 21 de la Loi, le pouvoir de suspendre ou de révoquer un permis de propriétaire de taxi.

Décentralisation des pouvoirs de réglementation et de contrôle

65. Vérifier de nouveau l'intérêt que pourraient avoir les municipalités à réglementer certains aspects de l'industrie du taxi, si elles le jugent opportun, et surtout à quelles conditions elles seraient disposées à le faire.
66. Maintenir le statu quo en ce qui a trait à la décentralisation des pouvoirs de réglementation et de contrôle.

Notes

Transports
Québec