



Comité sectoriel de main-d'œuvre
de l'industrie du transport routier au Québec

Mémoire présenté dans le cadre de la consultation publique sur

Les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et le service du transport par taxi dans l'agglomération de Montréal

Présenté par Camo-route
À la Commission sur les transports et les travaux publics, Ville de Montréal

12 mai 2014

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--------------------------------------|---|
| PRÉSENTATION DE CAMO-ROUTE | 3 |
| Mission | 3 |
| Objectifs..... | 3 |
| Services offerts | 3 |
| Secteurs d'activités..... | 4 |
| IMPLICATION DE CAMO-ROUTE | 5 |
| Bref contenu des cours | 6 |
| RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE | 7 |
| RECOMMANDATIONS | 9 |
| CONCLUSION | 9 |

PRÉSENTATION DE CAMO-ROUTE

MISSION

Fondé en 1990, Camo-route est le comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie du transport routier au Québec. Cet organisme paritaire applique une approche de concertation entre les partenaires sectoriels, régionaux, de l'emploi, du transport et de l'éducation. Acteur-clé et porte-parole impliqué, il effectue des recherches et propose des solutions adaptées aux besoins des entreprises et des travailleurs et travailleuses en matière de main-d'œuvre, incluant le développement des compétences.

Son mandat vise à favoriser et à consolider le partenariat sur une base sectorielle dans le but de permettre une prise en charge, par le milieu, du développement des facteurs de compétitivité des entreprises et de la main-d'œuvre du secteur du transport routier.

OBJECTIFS

Camo-route s'engage à devenir un agent de changement et de liaison par une synergie dynamique entre tous les acteurs du milieu. Son principal objectif est de développer de nouvelles voies de solution pour mener les entreprises et ses travailleurs vers le succès en :

- identifiant et analysant les problématiques du secteur du transport routier en matière de gestion des ressources humaines et d'organisation du travail ;
- soutenant le développement de la formation continue du secteur ;
- collaborant avec les partenaires socio-économiques, à la conception et à la mise en œuvre, pour l'industrie, d'une stratégie de mise en valeur des ressources humaines ;
- développant des pistes et des moyens d'intervention pour répondre aux problématiques identifiées ;
- élaborant des mesures pertinentes pour la stabilisation de l'emploi et la réduction du chômage dans le secteur ;
- facilitant l'insertion de clientèles ciblées sur le plan de l'emploi ;
- assurant la circulation de l'information auprès des entreprises et de la main-d'œuvre du secteur.

SERVICES OFFERTS

Camo-route agit dans toutes les régions du Québec en offrant une multitude de services et son expertise en transport de personnes et de marchandises.

Depuis sa création en 1990, le comité sectoriel a travaillé dans plusieurs dossiers pour obtenir des réalisations concrètes dans différents secteurs reliés aux ressources humaines :

| | |
|---|--|
| Compétences sectorielles | Élaboration de diagnostics pour le transport de personnes et de marchandises |
| Développement et stabilisation de l'emploi | Développement d'outils pour la sélection de candidats et pour le soutien de formateurs en entreprise |
| Développement de programmes | Développement de nombreux programmes à l'intention des entreprises de transport de marchandises ou de personnes |
| Gestion de programmes | Mandataire de la SAAQ comme gestionnaire de la qualification des mécaniciens pour le programme d'entretien préventif (PEP) |
| Promotion des métiers du transport routier | Participation à de nombreux congrès, colloques, séminaires, événements promotionnels pour les métiers du secteur et développement d'outils promotionnels |
| Support à la gestion des ressources humaines | Développement des outils nécessaires à une gestion adéquate des ressources humaines pour les entreprises du secteur (accessibles par Internet) |

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Scolaire
- Nolisé et interurbain
- Adapté
- Taxi
- Limousine
- Marchandises générales
- Spécialisé
- Température contrôlée
- Vrac
- Forestier
- Benne basculante
- Déchets industriels et domestiques
- Bétonnière
- Colis

IMPLICATION DE CAMO-ROUTE

Afin d'offrir un éventail de services répondant aux besoins de tous les secteurs du transport routier, Camo-route, en collaboration avec les intervenants de l'industrie, a créé en 2010 un comité des programmes représentatifs du transport de personnes par taxi et limousine.

Entre temps, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) a adopté en mars 2010 une mesure obligeant les chauffeurs de taxi à suivre divers cours liés à l'exercice de leur métier pour une durée minimale de deux jours pendant les deux années que dure leur permis de travail.

Si l'offre et les activités de formation sont nombreuses pour le transport par autobus, par train et autres services aux personnes, il n'en est pas de même pour l'industrie du taxi qui fait office de «parent pauvre» du secteur. Ce sous-secteur de l'industrie a depuis toujours été négligé en termes d'offre de formation pouvant augmenter les compétences des travailleurs.

C'est pourquoi, afin de lancer une culture de formation professionnelle dans une industrie jusqu'ici laissée pratiquement à elle-même ainsi que de rehausser la qualification et les compétences des chauffeurs, Camo-route a fait appel à la Commission des partenaires du marché du travail afin de financer un projet de formation au montant de 206 712 \$, comprenant six volets offerts aux chauffeurs de taxi.

Le Centre de formation en transport de Charlesbourg (CFTC), le Centre de formation du transport routier Saint-Jérôme (CFTR) et l'École du taxi de Montréal ont chacun développé de leur côté des formations destinées aux chauffeurs de taxi. Camo-route a proposé que pour ce projet, ils mettent leurs formations en commun de sorte qu'elles puissent toutes être offertes partout au Québec et non pas seulement sur le territoire respectif de chacun des centres. Ce partage de savoir entre différentes écoles est, à notre connaissance, une première dans l'industrie et constitue un des éléments qui contribue à son succès.

Grâce à Camo-route, ce projet a été réalisable par le financement à 70 % des frais d'inscription pour chaque cours proposé à ce jour : maintenant, ces frais sont de 25 \$.

Le programme de formation continue pour les chauffeurs a eu son lancement officiel lors du Salon du Taxi qui a eu lieu les 16 et 17 octobre 2012, à la Place Bonaventure de Montréal. Les sessions de formation sur le service à la clientèle ont alors été offertes gratuitement et comptaient pour une journée de formation (6 heures), même si elles ne duraient que trois heures. Cela dit, chaque heure de formation reçue au Salon a donné droit à un crédit applicable sur l'obligation de tous les chauffeurs montréalais de suivre des cours sur une base continue.

L'implication de Camo-route, du CFTR et de l'École du taxi de Montréal a permis de former 1 277 chauffeurs au Salon du Taxi. Suite à cet événement, 5 448 chauffeurs de plus ont été formés dans le cadre du programme sur une période de 24 mois. Voici les cours qui ont été suivis :

- Fiscalité du chauffeur de taxi ;
- Perfectionnement du service à la clientèle ;
- Conduite préventive et efficacité énergétique.

Selon les données recueillies grâce aux fiches d'appréciation et d'évaluation des chauffeurs de taxi, ces formations sont maintenant nécessaires et importantes pour l'évolution vers un avenir positif de l'industrie du taxi.

Ce projet s'étant avéré à être un succès, Camo-route a présenté une demande de renouvellement du financement de ce programme de formation auprès de la Commission des partenaires du marché du travail. En collaboration avec les intervenants du comité des programmes, Camo-route continuera à cibler les besoins des chauffeurs et développera des formations pour mieux y répondre.

BREF CONTENU DES COURS

Conduite préventive et efficacité énergétique

Ce cours enseigne des techniques de conduite préventive afin de conduire un véhicule de promenade de façon sécuritaire et professionnelle. Il permet de développer les effets d'une bonne attitude au volant, de conduire d'une façon plus économique par l'apprentissage de techniques visant à économiser l'essence. Durée : 6 heures.

Fiscalité du chauffeur de taxi

Ce cours vise à familiariser les chauffeurs aux principaux concepts de taxes et d'impôts sur le revenu. On y aborde les questions et fonctions de : notions de taxes et d'impôt sur le revenu au niveau fédéral et provincial, les méthodes de calcul de TPS et de TVQ, l'organisation de la comptabilité journalière et mensuelle, la perception et paiement des taxes, la tenue d'un livre de comptes dans l'industrie du taxi, le choix de la périodicité des paiements. Des exercices pratiques font partie du cours. Durée : 6 heures.

Perfectionnement du service à la clientèle

Ce cours vise à rafraîchir et à perfectionner les connaissances des chauffeurs sur les principales normes du service à la clientèle. Des exercices pratiques permettent d'approfondir les notions enseignées et d'en faciliter la mémorisation. Durée : 6 heures.

Utilisation de répartition des appels automatisés assistés par GPS

Ce cours vise à familiariser les chauffeurs avec les principaux modes d'utilisation des systèmes de répartition des appels assistés par GPS. Les chauffeurs seront invités à concrétiser leur apprentissage en exécutant les procédures nécessaires à la mise en fonction des appareils par des séances pratiques. Durée : 6 heures.

Cours d'anglais langue seconde pour chauffeurs de taxi

Ce cours s'adresse aux chauffeurs qui désirent acquérir les connaissances de base en anglais et de les appliquer au domaine du taxi. Plus spécifiquement, le cours cherche à donner les outils requis afin de communiquer avec la clientèle touristique anglophone. Durée : 12 heures.

Cours de français pour chauffeurs de taxi et limousine

Ce cours s'adresse aux chauffeurs de taxi qui comprennent le français, mais éprouvent des difficultés (vocabulaire restreint, manque d'assurance, etc.). Cette formation permettra aux chauffeurs d'enrichir leur vocabulaire et de s'exprimer avec une plus grande précision. Durée : 12 heures.

Note : Toutes ces formations sont offertes aux chauffeurs de taxi, de limousine, de limousine de grand luxe et de transport adapté.

RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

En plus du programme de formation, nous croyons qu'une norme professionnelle pour chauffeur de taxi permettrait d'élever le niveau de compétences dans le métier, de réduire les plaintes du public, d'augmenter le niveau de revenu et de qualité de vie des chauffeurs.

En général, une norme professionnelle comprend les compétences essentielles à l'exercice du métier et sert de référence pour la reconnaissance des compétences et la certification professionnelle.

La qualification des chauffeurs dans le cadre d'une norme permettrait de rassurer certaines clientèles plus vulnérables et favoriserait l'obtention de nouveaux contrats. Il devrait en résulter une augmentation du volume de courses et de leurs revenus. Ces observations ont été confirmées par les représentants de 71% des taxis et de 61% des limousines du Québec qui ont été rencontrés les 6 et 8 avril 2010¹; ils confirment également l'intérêt de l'industrie pour l'instauration d'une norme professionnelle.

¹ Étude de pertinence pour la mise en place d'une norme de travail en conduite de taxi et de limousine

Parmi les gages de succès de l'implantation de cette norme, on noterait l'accompagnement des candidats dans leur apprentissage et leur qualification, et la disponibilité d'un fonds de soutien à la gestion de la norme afin de diminuer les coûts d'inscription des candidats. La stratégie d'apprentissage devrait s'appuyer sur les chauffeurs de taxi, les intermédiaires en services de taxi, les trois centres de formation spécialisés et les technologies de «e-learning».

Cette norme professionnelle pourrait se baser sur la norme canadienne *EMERIT Chauffeur de taxi et de limousine*² qui présente les connaissances, habiletés et attitudes requises en tant que chauffeur de taxi :

- **Professionalisme**
 - Faire preuve de professionnalisme
 - Projeter une image positive de l'industrie, axée sur le service
 - Maintenir une apparence professionnelle
 - Respecter et appliquer les lois et règlements en vigueur
- **Service aux passagers**
 - Servir les passagers
 - Régler les cas difficiles
 - Traiter les plaintes durant les courses
 - Traiter avec des passagers difficiles
 - Comprendre les situations où le refus du service est justifié
- **Communication**
 - Communication efficace
 - Comprendre le processus de communication
 - Faire une utilisation efficace du matériel de communication
- **Sécurité**
 - Assurer la sécurité des passagers et la sienne
 - Conduite prudemment
 - Prendre les mesures qui s'imposent dans les situations d'urgence
 - Suivre la procédure si le véhicule est impliqué dans une collision
 - Suivre les mesures de protection personnelle pour réduire les risques
 - Prévenir les situations potentiellement dangereuses
 - Réagir aux situations dangereuses

Compte tenu de la concentration de cette industrie dans la région de Montréal principalement, nous croyons au succès de l'adhésion des chauffeurs à la norme professionnelle.

² 07-06 Normes de compétence nationales – Chauffeur de taxi et de limousine version 2.0 – ISBN 1-55304-567-X

RECOMMANDATIONS

1. Favoriser et rendre indispensable la formation continue aux chauffeurs de taxi dans le but d'offrir des outils face à la compétition de l'industrie, légale et illégale, et une meilleure qualité du service ;
2. Établir une norme professionnelle pour les chauffeurs de taxi dans l'intention de rehausser l'image de l'industrie et de ses chauffeurs auprès des usagers ;
3. Lancer des campagnes de sensibilisation auprès de la population afin de faire connaître l'industrie et reconnaître que celle-ci est un mode de transport des plus sécuritaires.

Ces recommandations permettraient aux chauffeurs d'acquiescer de l'assurance par la reconnaissance de leurs efforts et l'amélioration de leurs compétences. De cette façon, ils pourraient s'appuyer sur une base de clients fidèles, un bouche-à-oreille positif et un développement de nouveaux marchés.

CONCLUSION

Le transport par taxi est un sous-secteur de l'industrie du transport de personnes qui est vital pour la population du Québec. La population vieillissante utilise de plus en plus les services de transport par taxi pour assurer ses déplacements et il en est de même des personnes à mobilité réduite. Avec le vieillissement de la population qui va s'accroître dans les années à venir et les difficultés grandissantes que vivent les services adaptés par autobus, il est raisonnable de prévoir que le transport par taxi s'avèrera de plus en plus essentiel et des plus sécuritaires.

La Commission tenue sur le transport par taxi est d'une importance capitale pour l'industrie. Camo-route croit fermement que la formation continue ainsi que la reconnaissance professionnelle du métier de chauffeurs de taxi vont permettre d'améliorer la sécurité de ceux-ci ainsi que le service du transport par taxi dans l'agglomération de Montréal.