



MÉMOIRE SUR L'INDUSTRIE DU TAXI

Présenté à

LA COMMISSION SUR LES TRANSPORTS ET LES TRAVAUX PUBLICS

Par

LE JOUR DE LA TERRE QUÉBEC

10 mai 2014

Préambule

Aux distingués membres de cette commission,

La présent mémoire fait suite à l'appel d'un examen public sur la sécurité des chauffeurs de taxi et de l'amélioration du service de transport par taxi dans l'agglomération de Montréal. Nous souhaitons sincèrement et humblement que les positions énoncées dans ce mémoire puissent contribuer à la mise en place de solutions profitables pour l'ensemble de l'industrie du taxi et de sa clientèle.

Le Jour de la Terre Québec travaille de concert avec ses nombreux partenaires à relever des défis environnementaux par l'entremise de programmes mis en œuvre auprès des communautés, des organisations, des entreprises et des citoyens. En plus de quoi, le Jour de la Terre Québec s'assure chaque année du rayonnement positif des célébrations du 22 avril.

C'est donc en continuité avec cette mission que Le Jour de la Terre Québec a mis sur pied, en collaboration avec Taxi Diamond, le service de taxi-partage *Tous les Jours*. Ce service propose aux usagers du transport par taxi la possibilité de partager leur course avec un, deux ou trois passagers. Accessible à partir d'une plateforme Internet ou d'un téléphone intelligent, le taxi-partage permet de réduire les frais de déplacements de même que les émissions de gaz à effet de serre.

Lancé depuis le 25 octobre 2013, cette nouvelle offre en matière de transport par taxi nous a permis de nous familiariser avec cette industrie et surtout, de côtoyer quotidiennement ses forces et ses faiblesses.

Travaillant de concert avec l'industrie du taxi, nous sommes bien entendu sensibles à la question de la sécurité des chauffeurs et souhaitons vivement que cette commission puisse servir à l'apport de solutions concrètes à ce sujet. Toutefois, à la lumière de notre expérience en matière de transport par taxi, il nous a semblé pertinent de profiter de cette tribune pour aborder la question de l'amélioration de cette offre de service et pour inviter les membres de cette commission sur les transports et les travaux publics ainsi que les représentants du Bureau du taxi de Montréal à considérer les propositions énoncées dans ce mémoire.

Ces observations sont tirées d'un bilan malheureusement négatif à la suite d'un projet-pilote visant à favoriser la mobilité des aînés par l'entremise du service de taxi-partage.

Constats et propositions

La question de la mobilité est un enjeu crucial pour les aînés. Elle favorise le maintien à domicile, la sociabilité, le prolongement d'une vie active et en santé. Or, plus on avance en âge, plus les obstacles à la mobilité augmentent, tant en ce qui a trait à la conduite

automobile, à la marche qu'à l'utilisation du transport en commun. Si le service de transport adapté présente certes une alternative d'appoint pour certains, il n'est de toute évidence pas accessible pour la plupart. À cet égard – et plusieurs intervenant du milieu s'entendent à ce sujet – le taxi représente une option plus qu'intéressante, ne serait-ce que parce que ce mode de transport offre la possibilité de se déplacer de porte à porte. Et compte tenu du poids démographique actuel et à venir des aînés au Québec comme à Montréal, il y a tout lieu d'examiner le potentiel d'une telle situation pour l'industrie du taxi.

C'est donc afin de valider cette hypothèse que nous avons mis sur pied un projet-pilote visant à évaluer la compatibilité de ce mode de transport avec les besoins des aînés en cette matière.

Suite à la répétition d'incidents de toutes sortes, nous avons malheureusement dû interrompre ce projet-pilote et s'avouer que l'industrie du taxi n'était pas, du moins pour l'instant, adéquatement préparée aux réalités de cette clientèle particulière et, contrairement à ce que l'on tend à croire, de toute évidence hétérogène. Il serait facile mais peu constructif de faire porter le blâme des difficultés rencontrées lors de ce projet-pilote sur les chauffeurs de taxi. Après-tout, ils sont loin d'être les seuls à méconnaître les conditions et les besoins des personnes vieillissantes. C'est d'ailleurs pourquoi nous souhaitons, à l'occasion de cet examen public, proposer les trois pistes de solutions suivantes :

1- La formation des chauffeurs

Il est de toute évidence nécessaire d'accorder une meilleure place aux réalités des aînés dans la formation des chauffeurs. Voici quelques aspects qui mériteraient d'être pris en considération.

a) La sécurité perçue joue un rôle majeur dans le rapport des aînés envers leur environnement. Si ce sentiment de sécurité peut être long à créer, il peut toutefois se détériorer rapidement. La courtoisie s'avère sans contredit la meilleure base pour établir une relation de confiance. Il est donc tout à l'avantage des chauffeurs de taxi d'obtenir une meilleure formation sur le service à la clientèle et de continuer par la suite à développer cette aptitude.

b) Le bon état du véhicule contribue également au sentiment de sécurité de l'usager. Malgré des inspections régulières, il n'en demeure pas moins que l'état mécanique et esthétique de certaines voitures de taxi laissent encore à désirer.

c) Le comportement routier du chauffeur de taxi demeure un enjeu primordial quant à la sécurité perçue de l'usager. Il serait pertinent de former les chauffeurs à l'importance de maintenir une conduite souple et fluide et ce, particulièrement en présence d'une personne vieillissante.

d) De même, bien que légal au niveau du code de la route, il est à se demander si l'utilisation d'une oreillette (bluetooth) ne devrait pas faire l'objet d'une interdiction, du

moins lorsque le chauffeur est en service. En plus d'être une source potentielle de distraction pour la conduite automobile, cette conversation téléphonique crée une interférence entre le chauffeur et son client. Banale pour certain, cette inattention peut toutefois suffire à exacerber le sentiment d'insécurité pour d'autres.

2- L'installation d'écrans interactifs

En continuité avec le projet d'installation d'écrans interactifs du Bureau du taxi de Montréal, il nous apparaît nécessaire de faire également de cet appareil un outil de communication permettant aux clients, au besoin et à leur guise, d'évaluer de façon confidentielle l'état du véhicule, l'attitude et la conduite du chauffeur. En plus de participer au sentiment de sécurité de l'utilisateur, ce retour offrirait de précieuses informations susceptibles d'améliorer l'offre de service en transport par taxi.

3- La tarification

Sans contredit, le tarif actuel d'une course pose un obstacle sérieux à la possibilité de faire du taxi une option de mobilité régulière pour les aînés. D'autre part, nous sommes tout aussi conscient de la situation financière actuelle des chauffeurs. Sans proposer de formule précise, nous souhaitons conclure ce mémoire par la proposition d'une ouverture législative en matière de modalité de tarification. La jonction entre l'industrie du taxi et les besoins des aînés en matière de mobilité repose en grande partie sur cette accessibilité financière.