



L'industrie montréalaise  
du taxi

## **PARTENAIRE INCONTURNABLE DU COCKTAIL TRANSPORT ET DU MOUVEMENT COLLECTIF**

Mémoire présenté par la Société de transport de Montréal  
à la Commission du conseil municipal sur le transport,  
la gestion des infrastructures et l'environnement de la  
Ville de Montréal et à la Commission d'agglomération  
sur l'environnement, le transport et les  
infrastructures.

**Novembre 2010**

# PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL

La STM assure quelque 1,2 million de déplacements par jour. Elle emploie plus de 8 600 personnes, dont la moitié travaillent en contact direct avec la clientèle. En 2010, son budget s'élève à près de 1,1 G\$ et la valeur de remplacement de ses actifs est estimée à plus de 14,5 G\$. Depuis plusieurs années, la gestion rigoureuse de la Société est reconnue notamment par la firme Moody's qui lui accorde la cote de crédit Aa2, la plaçant ainsi dans le peloton de tête des sociétés de transport les mieux gérées en Amérique du Nord. De plus, l'American Public Transportation Association (APTA) lui a décerné le Prix de la meilleure société de transport en Amérique du Nord en 2010, et ce, pour les excellents résultats qu'elle a obtenus entre 2007 et 2009 en matière d'efficacité et d'efficience.

La STM est un acteur incontournable dans le secteur des transports. En effet, elle assure plus de 80 % des déplacements en transport collectif dans la région de Montréal et près des trois quarts de tous ceux effectués au Québec.

Pour soutenir l'achalandage, la Société possède, administre et développe un service de bus et de métro sur le territoire de l'île de Montréal. Outre son service régulier, elle fournit un service de transport adapté aux personnes handicapées ou à mobilité réduite par des minibus et des taxis. De plus, elle offre des services de transport collectif par taxi dans certains secteurs à faible densité afin de développer la demande pour un futur service de bus.

Depuis près de 150 ans, la STM est au cœur du développement économique de la région de Montréal. Elle le sera également pour les prochaines décennies, plus particulièrement à titre d'ambassadeur privilégié du développement durable de la métropole, contribuant ainsi à la protection de l'environnement et à la qualité de vie des citoyens en assurant des déplacements fiables et sécuritaires. Ses clients, ses employés ainsi que ses partenaires institutionnels et commerciaux sont fiers d'y être associés, car elle est reconnue pour livrer des services de qualité à juste coût.

La STM exploite un parc de 1 680 bus. Le réseau couvre l'île de Montréal, soit près de 500 km<sup>2</sup>. Il compte 206 lignes, dont 155 sont accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, et 20 lignes sont dédiées au service de nuit. De plus, 83,1 km de voies réservées permettent des déplacements plus rapides. En 2010, l'offre de service du réseau de bus atteindra près de 81,4 millions de kilomètres, soit 16 % de plus qu'en 2006.

Inauguré en 1966, le métro est constitué de quatre lignes totalisant 71 kilomètres de voie, desservant 68 stations. Le parc de matériel roulant compte 759 voitures, soit 336 MR-63 et 423 MR-73, qui vont parcourir 76,9 millions de kilomètres en 2010, soit 30 % de plus qu'en 2006.

La STM offre également un service de transport adapté porte-à-porte pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi, quelque 20 500 clients effectuent annuellement, à l'aide d'un parc de 86 minibus et de 14 fournisseurs en services de taxis réguliers et accessibles, plus de 2,4 millions de déplacements sur l'île de Montréal et en périphérie, soit une moyenne de plus de 7 000 déplacements par jour de semaine.

## PASTEC... DES MESURES QUI PORTENT FRUIT

En 2006, le gouvernement du Québec a fait connaître sa Politique québécoise du transport collectif (PQTC), qui vise à accroître de 16 % l'offre de service en transport collectif pour ainsi augmenter de 8 % l'achalandage d'ici 2011. À la suite d'un vaste processus de consultation publique, la Ville de Montréal adoptait en 2008 son Plan de transport dans lequel elle plaçait le transport collectif au premier rang de ses priorités en matière de transport.

La STM lançait parallèlement une grande réflexion sur les pistes d'amélioration et d'optimisation de ses services. L'exercice a permis d'en établir un diagnostic détaillé sur l'île de Montréal. En s'appuyant sur ce diagnostic et en tenant compte de nombreuses contingences, elle a élaboré son Plan d'affaires 2007-2011, qui place le développement durable au cœur de ses priorités.

Le Programme d'amélioration de service de transport en commun (PASTEC) s'est matérialisé en 2007 avec une série de mesures comprises dans le cinquième chantier du Plan de transport de Montréal. Ce programme, financé à parts égales par le ministère des Transports du Québec et la Ville de Montréal, s'inspire des meilleures pratiques dans le monde en matière de transport collectif. Il vise également une modification profonde de l'offre à moyen et à long termes pour donner au transport collectif toute la place qui lui revient.

Le PASTEC a ainsi permis d'amorcer le virage requis pour atteindre les objectifs ambitieux du Plan d'affaires et du Plan de transport, en donnant des résultats très encourageants. En effet, l'achalandage a fait un bond historique de 5,4 % de 2007 à 2009, ce qui représente près des deux tiers de l'objectif fixé par la PQTC. La STM a assuré 382,8 millions de déplacements en 2009.

# INTRODUCTION

Dans le cadre de son Plan d'affaires 2007-2011, la STM s'est engagée à mettre en place des solutions améliorant la mobilité durable, en augmentant notamment son offre de service de 16 % afin d'accroître son achalandage de 8 %. Grâce à l'appui financier du ministère des Transports du Québec, de la Ville et de l'agglomération de Montréal, la Société a mis en place le Programme d'amélioration de service de transport en commun (PASTEC).

La croissance de l'offre de service de la STM s'accompagne également d'une diversification des modes en introduisant de nouveaux services utilisant des taxis, des bus articulés de 16 mètres, des minibus et des bus adaptés dédiés à certains services spécialisés dont les navettes Or pour les aînés.

Dans le but d'augmenter la part modale du transport collectif, plusieurs nouvelles lignes ont été mises en service ces dernières années, notamment les lignes 120 – Lachine/LaSalle, 427 – Express Saint-Joseph, 467 – Express Saint-Michel et 480 – Pointe-Nord-Île-des-Sœurs.

Dans l'axe de déplacement de l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau et du centre-ville, la STM a mis en service en mars 2010 la ligne 747 – Express Bus, qui offre un lien rapide en transport collectif en tout temps.

La création de la ligne 747 découle d'une demande faite par Aéroports de Montréal (ADM), dont l'entente avec un opérateur de navette privée (La Québécoise) venait à échéance. L'entreprise souhaitait avoir une meilleure desserte en transport collectif de ce secteur, de manière notamment à pouvoir recruter plus facilement des employés.

Par ailleurs, la STM recevait régulièrement des demandes pour établir un lien direct et rapide dans cet axe de la part de sa clientèle régulière ou occasionnelle ainsi que de clients étrangers en déplacement à Montréal, comme cela existe dans la plupart des grandes villes du monde. Des demandes en ce sens avaient également été formulées par l'industrie touristique et hôtelière montréalaise.

Six mois après sa mise en service, la ligne 747 – Express Bus connaît un très bon succès. Desservie par huit bus aménagés avec des porte-bagages, son achalandage quotidien s'élève à 2 500 déplacements. À partir de janvier 2011, huit autres bus seront ajoutés au service de la ligne 747, pour un total de 16.

Par ailleurs, afin de diversifier les modes offerts et de fournir un service de transport collectif efficace, fiable et confortable sur le territoire de l'île de Montréal, la STM fait appel, depuis 1984, aux ressources, à l'expertise et au savoir-faire de l'industrie du taxi.

**En 2009, la STM a octroyé aux entreprises de taxi des contrats de transport adapté et de taxi collectif représentant une valeur totale de 25,3 M\$. Les compagnies montréalaises de taxi sont donc les plus importants partenaires de la STM dans le domaine de la livraison de service aux clients.**

Ce partenariat permet à la STM d'adapter son offre de service aux clientèles ayant des besoins spécifiques, ainsi qu'à des secteurs où la demande ou la trame urbaine n'est pas propice à l'implantation d'un service de bus régulier. En ce sens, l'industrie du taxi est un acteur clé du transport collectif à Montréal.

Rappelons que les intérêts du transport collectif et du taxi à Montréal sont intimement liés et leur offre de service respective, loin d'être concurrentielle, doit se voir comme complémentaire et être proposée comme telle aux Montréalais. Souhaitant poursuivre et aller plus loin dans cette collaboration au cours des prochaines années, la STM invite l'industrie montréalaise du taxi à bonifier le partenariat existant et à développer de nouvelles collaborations pour faire du taxi un partenaire incontournable du cocktail transport.

Ce mémoire présente la vision de la STM quant au rôle grandissant du mode taxi dans la livraison d'un service de transport collectif fiable, flexible, confortable, efficace et adapté. En premier lieu, nous présenterons les collaborations existantes entre la STM et l'industrie du taxi à cet effet. Puis, en second lieu, nous exposerons des pistes de réflexion pour développer davantage ce partenariat dans le but de proposer une alternative concurrentielle à l'utilisation de l'auto solo.

# ÉTAT DES PARTENARIATS AVEC L'INDUSTRIE DU TAXI

## Le service de transport adapté

Depuis 1980, la STM offre un service de transport collectif adapté porte-à-porte, disponible sur réservation. Ce service s'adresse à une clientèle ayant des limitations fonctionnelles, admise selon les normes fixées par le ministère des Transports du Québec. Les 20 500 clients admis au service de transport adapté de la STM sont déplacés par minibus, taxis accessibles ou taxis réguliers. Les limitations fonctionnelles des clients définissent le mode de transport utilisé.

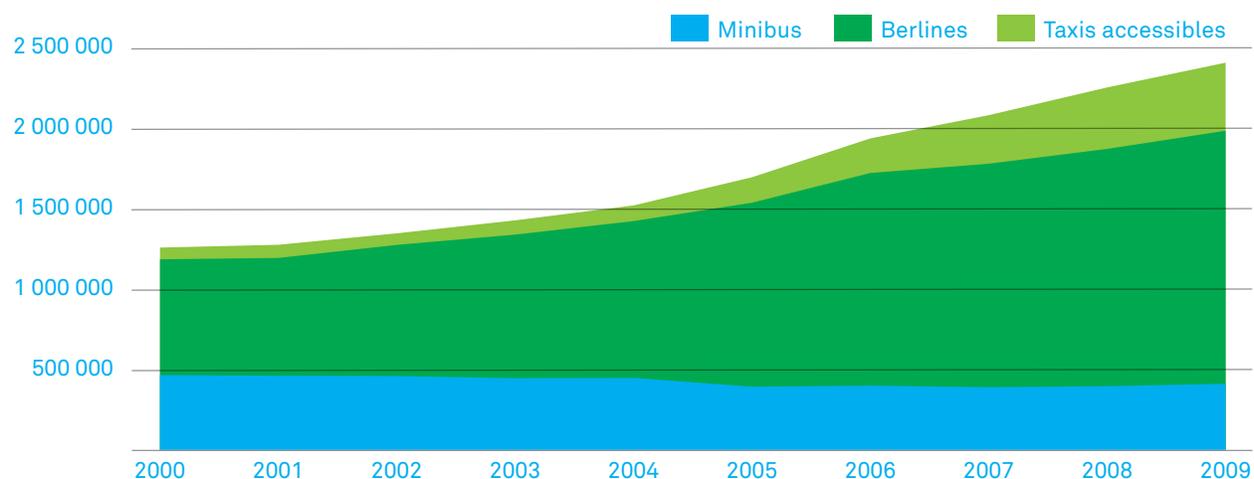
### Une demande croissante

À Montréal, la demande en transport adapté ne cesse d'augmenter. En effet, de 2001 à 2009, la demande a crû de 90 %, atteignant les 2,4 millions de déplacements. Notre modèle de prévision, intégrant différents paramètres tels que l'évolution démographique et la tendance de mobilité des clients, présente une croissance soutenue de 79 % pour les dix prochaines années, pour un total de près de 4,3 millions de déplacements en 2020.

### La part modale du taxi

Afin de répondre à la demande croissante en transport adapté, la STM fait appel à l'industrie du taxi. En effet, une importante proportion des déplacements est effectuée en taxi accessible ou en taxi régulier. D'ailleurs, en 2009, la part modale du taxi représente 83 % des déplacements, soit 18 % en taxi accessible et 65 % en taxi régulier, une croissance de 20 % depuis 2000. Cette augmentation constitue en 2009 un investissement annuel de 25 M\$ pour la STM dans l'industrie du taxi.

PART MODALE DU TAXI (TRANSPORT ADAPTÉ)



INVESTISSEMENTS DE LA STM DANS L'INDUSTRIE DU TAXI DE 2001 À 2009 (TRANSPORT ADAPTÉ)

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
8,8 M\$	9,9 M\$	11,0 M\$	12,2 M\$	15,1 M\$	18,5 M\$	21,6 M\$	22,8 M\$	25,0 M\$

Ce modèle d'affaires répond au besoin actuel. Cependant, la croissance annuelle moyenne anticipée de la demande, estimée à plus de 6 % pour les dix prochaines années, va nécessairement requérir des ressources véhiculaires additionnelles, particulièrement au chapitre des taxis adaptés. À cet effet, entre janvier et la fin septembre 2010, nous constatons une augmentation de 10 % des déplacements en transport adapté par rapport à la même période en 2009. Cette croissance s'est traduite par une hausse de 23 % de l'utilisation du taxi accessible et de 8 % du taxi régulier.

#### Un mode financièrement avantageux

L'utilisation des taxis s'avère avantageuse pour le transport adapté puisqu'elle permet de réduire le coût moyen par déplacement pour la clientèle apte à se déplacer par ce mode. Le logiciel de planification et de répartition implanté en 2003 a contribué à l'optimisation de l'offre de service en répondant aux besoins spécifiques de la clientèle, au meilleur coût possible. Afin de soutenir la croissance prévue dans les prochaines années, une nouvelle avancée technologique devra être envisagée. La technologie en temps réel (GPS, communication DATA, etc.) devient un incontournable pour maintenir la fiabilité, la qualité et le contrôle des coûts de l'offre de service.

#### Une qualité de service en amélioration continue

L'introduction en 2005 d'un contrat de performance, basé sur une rémunération avec bonification et une garantie de volume d'affaires pour les intermédiaires en service de taxi, a contribué non seulement à consolider le partenariat de la STM avec ses fournisseurs de taxis et à soutenir la croissance de la demande, mais surtout à améliorer la qualité du service livré. Ce contrat a aussi permis la création d'un comité constitué de gestionnaires du transport adapté de la STM et des membres dûment mandatés par les partenaires de l'industrie du taxi, qui traite de différents sujets visant à l'amélioration continue de la qualité du service.

#### La continuité du partenariat

Le taxi, comme mode de transport collectif adapté, a fait ses preuves en matière de performance autant sur le plan financier que sur le plan de la qualité du service. Notre sondage de satisfaction de la clientèle, réalisé en mai 2010, démontre une grande satisfaction à l'égard du service par taxi avec un taux de satisfaction de 94 % en taxi accessible et de 96 % en taxi régulier, ce qui représente une forte progression lorsqu'on compare ces résultats à ceux de 2008 (81 % et 74 %). Malgré ces résultats, certains éléments demeurent à améliorer, notamment la ponctualité et le soutien à l'embarquement et au débarquement. La STM souhaite poursuivre ce partenariat en gardant toujours comme objectif d'améliorer son service tant au chapitre de la fiabilité (disponibilité des véhicules et ponctualité des chauffeurs) que de la courtoisie et de la sécurité de sa clientèle.

## Les taxis collectifs

La STM a le mandat de desservir un territoire de plus de 500 km<sup>2</sup> présentant, selon les secteurs, une réalité urbanistique variée. Cette réalité oblige la STM à diversifier son offre de service en proposant notamment des services de transport collectif livrés par des taxis plutôt que par des bus réguliers. Les besoins variés de sa clientèle l'ont incitée au cours des 15 dernières années à faire l'expérience de plusieurs formules de services de taxi collectif (sur arrêt, à parcours, sur appel).

### INVESTISSEMENT DE LA STM DANS L'INDUSTRIE DU TAXI DE 2004 À 2009 (TAXI COLLECTIF)

2004	2005	2006	2007	2008	2009
150 800\$	243 100\$	194 700\$	224 800\$	223 700\$	284 000\$

### Formules de taxi collectif

Accès au service	Aux différents arrêts le long du parcours
	Aux lieux de résidence des clients ou à un générateur de déplacements important
Type de service	Réservation de véhicule par téléphone
	Nombre fixe de véhicules qui circulent sur un parcours défini pendant une période de temps pour assurer une fréquence de service déterminée

La valeur de ces services complémentaires au réseau de bus régulier de la STM est indéniable. Ceux-ci permettent à la Société d'offrir une meilleure couverture du territoire et d'augmenter l'achalandage des réseaux de bus, de métro et de trains de banlieue en reliant ceux-ci à des secteurs moins denses et plus éloignés. La flexibilité des taxis, mais également le savoir-faire et le professionnalisme de ses chauffeurs, sont en grande partie responsables du succès de ces services, complémentaires au réseau régulier.

Créés au milieu des années 1990, les premiers services de taxi collectif étaient davantage vus comme des projets pilotes que comme une partie intégrante du réseau de la STM. Aujourd'hui, la Société compte dix services de taxi collectif qui assurent quotidiennement plus de 140 déplacements, une hausse de 17 % par rapport à 2006 où six services de taxi collectif étaient en opération. Entre 2004 et 2009, l'investissement de la STM dans ses services de taxi collectif a augmenté de 88 %, passant de 150 800 \$ à 284 000 \$.

**Taxi Gare Lachine**

Sur appel  
Aucun parcours défini entre les arrêts  
Unidirectionnel : de l'arrêt demandé à la gare et vice-versa en PM

**Taxi Île-Bizard**

Sur appel  
Aucun parcours défini entre les arrêts  
Unidirectionnel : de l'arrêt demandé à l'autobus et vice-versa en PM  
+ desserte du Complexe sportif en PM (bidirectionnel)

**Taxi Île-des-Sœurs**

À parcours, sans réservation  
Parcours cyclique entre le Campus Bell et la Place du Commerce sur l'heure du midi

**Taxi Parc industriel Lachine**

À parcours, sans réservation  
Parcours bidirectionnel dans le parc industriel entre les Galeries Lachine et le terminus Dorval

**Taxi Norman**

Sur appel  
Navette entre le sud et le nord de l'autoroute 20 à Lachine (secteur de la rue Norman) à certaines heures  
Aucun parcours défini entre les arrêts  
Parcours entre l'arrêt voulu au nord et l'arrêt voulu au sud

**Taxi Avenue Phillips**

Sur appel  
Navette entre l'avenue Phillips à Senneville et soit la gare de Sainte-Anne-de-Bellevue ou le Cégep John-Abbott  
Unidirectionnel, parcours en ligne droite (chemin Senneville)

**Taxi Senneville**

À parcours, sans réservation  
Parcours bidirectionnel entre la gare Sainte-Anne-de-Bellevue et la compagnie Laboratoires Charles River à Senneville, avec un total de six arrêts

**Taxi Sainte-Anne-de-Bellevue (quartier Sainte-Marie)**

Sur appel  
Aucun parcours défini, aucun arrêt (le taxi va directement chez les clients)  
Unidirectionnel : de la maison à la gare et vice-versa en PM

**Taxi Technoparc Montréal**

Sur appel  
Parcours prédéfini, unidirectionnel (de la gare Sunnybrooke vers le Technoparc en AM et vice-versa en PM)

**Taxi Baie-D'Urfé**

Sur appel  
Aucun parcours défini entre les arrêts  
Unidirectionnel : de l'arrêt demandé à la gare et vice-versa en PM  
Parcours multidirectionnel (de n'importe quel arrêt à n'importe quel autre) hors-pointe

La satisfaction de la clientèle est également très élevée, la STM ne recevant, en moyenne, qu'une douzaine de plaintes par année concernant ces services. La majorité des autres commentaires reçus sont en fait des demandes réclamant une augmentation de l'offre de service (ajout d'arrêts, étendue des plages horaires, etc.), ce qui démontre l'intérêt des clients pour les taxis collectifs.

Au cours des dernières années, les demandes des citoyens et des élus municipaux pour de nouveaux services de taxi collectif se sont multipliées, démontrant la notoriété et l'efficacité des services actuels. En 2009 et 2010, la STM a créé deux nouveaux services (Technoparc Montréal et Baie-D'Urfé) et bonifié substantiellement le service d'un troisième (Île-Bizard), à la demande des élus locaux.

Dans le cadre de son Plan stratégique 2020, la STM souhaite diversifier son offre de service et améliorer l'intermodalité, notamment par l'introduction de différents types de véhicules (bus articulés, minibus) afin de mieux répondre aux attentes des différentes clientèles. En ce sens, l'importance des services de taxi collectif sera encore appelée à croître. Les taxis collectifs synchronisés à l'horaire des trains de banlieue sont parmi les plus populaires du réseau et pourraient, au cours des prochaines années, voir leur nombre augmenter, au moment même où la STM vient d'amorcer l'optimisation de son réseau de bus se rabattant aux gares de trains, favorisant ainsi une plus grande intermodalité. Aussi, les nombreuses demandes pour l'implantation de dessertes locales dans des secteurs moins denses et plus éloignés, plus particulièrement dans des quartiers résidentiels de banlieue ou des secteurs industriels, témoignent plus que jamais de la pertinence des taxis collectifs comme composante essentielle du réseau de transport collectif montréalais.

Le taxi collectif Baie-D'Urfé, implanté en août 2010, constitue l'exemple parfait de ces deux tendances d'avenir. Offrant un lien rapide avec la gare de trains aux heures de pointe, combiné à une desserte locale en journée, ce service marie la correspondance avec les modes de transport rapides comme les trains de banlieue et la flexibilité des itinéraires personnalisés qu'offrent le taxi. Les partenariats entre la STM et l'industrie sont donc appelés à poursuivre leur croissance, au bénéfice mutuel des deux industries, ainsi qu'à celui de la clientèle.

## Un réseau de voies réservées qui profite aux taxis

On ne peut espérer convaincre des automobilistes de délaissier à l'occasion ou quotidiennement leur automobile sans leur proposer une alternative compétitive, plus particulièrement en matière de temps de parcours. Pour y parvenir, la STM, en collaboration étroite avec la Ville de Montréal et dans le cadre du Plan de transport de Montréal, développe un réseau de voies réservées permettant d'améliorer la ponctualité et la rapidité des bus, mais également des taxis qui profitent de ce type d'aménagement.

De manière générale, les voies réservées présentent plusieurs avantages. Premièrement, en améliorant la vitesse commerciale des bus et taxis, les voies réservées permettent de diminuer le temps de déplacement et de réduire les coûts opérationnels. Deuxièmement, elles sont associées à une amélioration de la fiabilité et de la régularité du service. Finalement, la circulation sur les voies réservées réduit les mouvements de décélération et d'accélération des véhicules et améliore le confort et la sécurité des passagers. Ainsi, de manière générale, les voies réservées améliorent nettement l'efficacité des bus et taxis et les rendent compétitifs vis-à-vis de l'automobile personnelle.

Depuis plus de 20 ans, la STM a aménagé et bénéficié de voies réservées pour ses bus et pour les taxis. La planification des voies réservées vise les axes principaux de déplacements et s'effectue dans la perspective du développement d'un réseau d'axes rapides de transport collectif.

Depuis 2007, le nombre de voies réservées s'est multiplié rapidement sur l'ensemble du territoire. En effet, en 2008, la STM bénéficiait d'environ 62 km de voies réservées. Depuis, cinq nouvelles voies réservées ont été mises en service sur les axes Saint-Michel, Rosemont, Beaubien, Autoroute 25 et de la Commune, pour un total de 21 km de voies réservées supplémentaires. D'ici à 2020, plus de 350 km de voies réservées seront en opération sur le territoire de la STM. À court terme, on parle notamment des axes Saint-Joseph, Sauvé/Côte-Vertu, Jean-Talon, Sherbrooke Est, Viau et Papineau.

Consciente de l'importance d'intégrer différents modes alternatifs à l'auto, la STM permet aux taxis d'utiliser ses voies réservées. Les avantages que procurent les voies réservées aux bus s'appliquent tout autant aux taxis qui peuvent ainsi éviter la congestion automobile à des points névralgiques du réseau routier. Les taxis profitent d'ailleurs de ces avantages dans leurs courses avec des clients à bord et dans leurs déplacements pour aller chercher des clients.



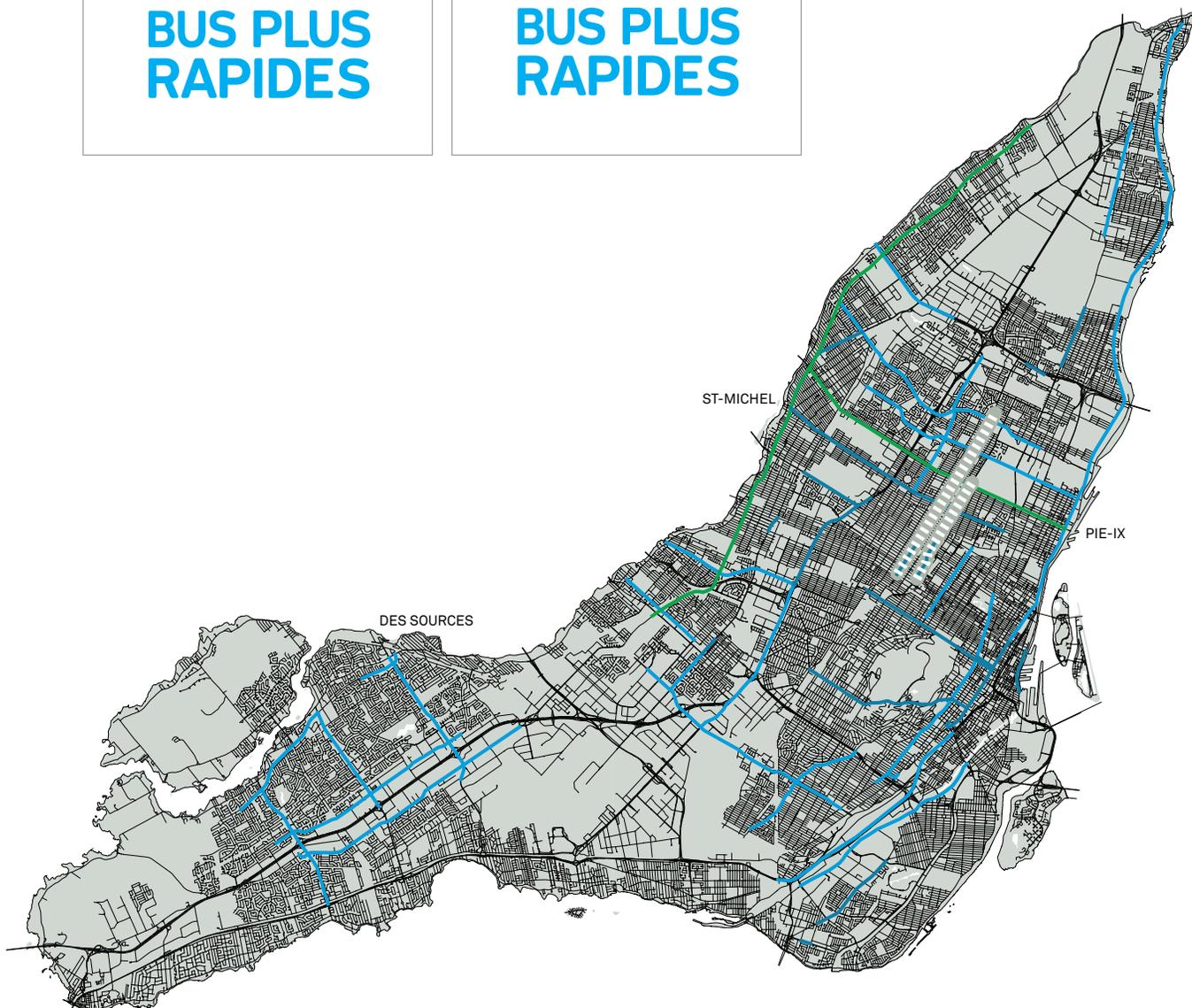
MESURES PRÉFÉRENTIELLES POUR BUS (MPB)  
RÉSEAU ACTUEL ET DÉVELOPPEMENT ENVISAGÉ 2008–2018



**VOIE**  
RÉSERVÉE =  
BUS PLUS  
RAPIDES



**FEU**  
PRIORITAIRE =  
BUS PLUS  
RAPIDES



-  VOIES RÉSERVÉES EXISTANTES
-  AXES MPB PLANIFIÉS
-  AXES ÉQUIPÉS DE FEUX PRIORITAIRES EN TEMPS FIXE
-  SYSTÈMES RAPIDES PAR BUS PLANIFIÉS (SRB)

# LE TAXI COMME COMPOSANTE DU COCKTAIL TRANSPORT

La STM souhaite contribuer à l'atteinte des objectifs du Plan de transport de Montréal et des engagements du gouvernement du Québec en matière de réduction des GES par la mise en œuvre de son Plan stratégique 2020 qui a notamment pour objectif la livraison de 540 millions de déplacements annuels. Un tel niveau d'achalandage nécessitera un transfert modal de 5 % des automobilistes.

Pour atteindre cet objectif, la STM mise sur une offre de service bonifiée dans le cadre d'un véritable cocktail transport visant à amener plus de gens à délaisser leur voiture pour utiliser le transport collectif et actif.

La STM est engagée depuis quelques années dans la promotion d'une vision de la mobilité urbaine qui ne se résume pas à la seule utilisation de ses services de bus et de métro. Afin de concurrencer réellement et de manière crédible la flexibilité et l'impression de liberté que procure l'automobile personnelle, pour tous les types de déplacements que les citoyens réalisent (déplacements quotidiens ou occasionnels, de courte ou longue distance), il est nécessaire de démontrer les avantages de combiner les différents modes alternatifs de déplacements urbains et interurbains (transport collectif, vélo, auto-partage, location de véhicules, taxis, etc.).

En 1997, Michel Labrecque, alors président de Vélo Québec, présentait dans un ouvrage intitulé *Le cocktail transport* un concept d'intégration des modes de transport urbains et interurbains visant à renverser les tendances d'étalement urbain et de chute de l'achalandage des transports collectifs. Le cocktail transport y est défini comme étant «l'offre combinée et unifiée de moyens de transport, individuels et collectifs, permettant aux citoyens de se déplacer efficacement et rapidement, tout en économisant et en réduisant au minimum les impacts négatifs sur l'environnement». (Labrecque, 1997)

Le cocktail transport peut s'implanter efficacement par la mise en place d'une série de mesures intégrant de manière cohérente l'offre de service, la mise en marché et la tarification de tous les modes de déplacement qui s'offrent au citoyen. Aujourd'hui, la STM endosse plus que jamais cette vision intégrée de la mobilité urbaine et est engagée dans de nombreux projets visant à en faire une réalité à Montréal.

Dans la foulée du déploiement de sa nouvelle image de marque, la STM convie sa clientèle à rejoindre le Mouvement collectif en faveur de déplacements urbains écologiques, flexibles, confortables et fiables. Dans une logique de cocktail transport, le vélo, l'auto-partage et le taxi font partie intégrante de l'offre de service. La Société propose quelques pistes de réflexion qui pourront consolider la part de l'industrie du taxi dans le cocktail transport.

## Réaliser des campagnes communes de promotion du cocktail transport

Dans le cadre du déploiement de sa nouvelle image de marque en 2009, la STM a mobilisé ses employés, ses clients et ses partenaires en les invitant à prendre part au Mouvement collectif en faveur d'une mobilité urbaine durable. Il s'agit de redéfinir, dans une perspective de développement durable, notre vision collective des déplacements en ville afin de diminuer le recours à l'automobile personnelle. Une campagne de publicité commune regroupant tous les partenaires du cocktail transport pourrait être mise en place afin d'offrir aux Montréalais un produit de mobilité urbaine simple, attrayant, complet et flexible.

## Développer des promotions tarifaires conjointes

Un des principaux aspects du cocktail transport réside dans l'intégration tarifaire des différents modes de transport. En effet, pour se rapprocher de la réalité vécue par l'automobiliste, le client favorisant le cocktail transport pour ses déplacements ne doit pas avoir l'impression de sortir sans arrêt de l'argent de son portefeuille.

Déjà, en partenariat avec le système de vélos en libre-service et l'entreprise d'auto-partage, la STM offre à ses clients des promotions tarifaires se traduisant par des rabais sur l'abonnement à ces services, à l'achat d'un ou de plusieurs titres mensuels. De cette manière, la STM reconnaît que le client du transport collectif est appelé à combiner ce mode de transport avec le vélo et l'auto-partage pour bénéficier d'une mobilité urbaine qui parvienne à concurrencer l'utilisation de l'auto solo.

Pour rendre cette offre encore plus complète, des promotions tarifaires impliquant l'industrie du taxi pourraient être développées puisque le client du cocktail transport est aussi un client du taxi. Afin que le taxi prenne la place qui lui revient comme partenaire à part entière du cocktail transport, diverses pistes pourraient être étudiées à cet effet. Par exemple, l'achat d'un titre mensuel de la STM pourrait inclure le droit à un certain nombre de courses en taxi. Un programme de récompenses, sous forme de points, pourrait également être offert aux acheteurs de titres de transport. Les points seraient échangeables contre des rabais chez les autres partenaires du cocktail transport.

L'industrie du taxi est donc invitée à cette réflexion sur la redéfinition de la mobilité urbaine et à la bonification de l'offre de cocktail transport offerte aux Montréalais. La flexibilité et l'efficacité qu'offre le taxi pour les déplacements courts, rapides et souvent imprévus est une composante essentielle d'un cocktail transport complet. En plus des gains à réaliser au chapitre de l'augmentation de sa clientèle, l'industrie du taxi profiterait en termes de visibilité et de notoriété de cette participation accrue aux campagnes du cocktail transport. La nouvelle image de marque de la STM, déclinée dans les différentes plateformes de la campagne du Mouvement collectif, présente tout le potentiel nécessaire pour rejaillir positivement sur les autres partenaires. À cet effet, la STM compte amorcer une réflexion sur la façon dont l'intermodalité transport collectif/taxi peut être plus efficacement mise en marché, notamment via une signature visuelle commune. L'identification visuelle des taxis collectifs et des taxis adaptés pourrait notamment être revue et uniformisée.

## Améliorer l'intermodalité entre les bus, le métro et les taxis

Outre la mise en place de stratégies de marketing communes, le cocktail transport doit faciliter l'intermodalité et favoriser le développement d'infrastructures qui profitent à tous les partenaires impliqués. Nous avons évoqué précédemment le développement du réseau de voies réservées que la STM poursuit dans le cadre des objectifs fixés dans le Plan de transport de Montréal.

La STM souhaite ultimement mettre en place des nœuds multimodaux qui intègreraient supports à vélo et espaces de stationnement pour voitures d'auto-partage et pour covoitureurs, de même que des postes de taxis près des points stratégiques importants du réseau de transport collectif (stations de métro de correspondance, terminus, etc.). Ainsi, le client aurait rapidement accès, en un même lieu, à diverses options de transport, selon le type de déplacement qu'il souhaite effectuer. Le duo transport collectif/taxi représente pour lui un duo très efficace qui augmente substantiellement l'efficacité et l'attrait des modes collectifs de déplacement. L'industrie du taxi est, quant à elle, avantagée en ayant facilement accès à une importante clientèle potentielle.

Dans cette perspective, une révision de la signalisation à l'intérieur des stations de métro pourrait permettre d'indiquer l'emplacement des postes de taxis situés à proximité, comme c'est déjà le cas pour les arrêts de bus. Le client serait ainsi mieux orienté entre ces deux modes de transport qui sont, au fond, tout à fait complémentaires.

## **Le rôle des taxis lors de perturbations de service**

Lorsque surviennent des perturbations importantes dans le réseau de la STM (ex. tempêtes de neige, interruptions de service du métro), les clients doivent pouvoir rapidement se tourner vers d'autres modes de transport. Les compagnies de taxi ont tout avantage dans ces situations à profiter de la flexibilité de leur offre de service pour desservir une masse exceptionnelle de clientèle potentielle. D'ailleurs, l'industrie du taxi elle-même définit son service comme étant un service d'appoint et de dépannage complémentaire au transport collectif.

Pour favoriser ce soutien que l'industrie du taxi peut apporter au réseau de transport collectif dans de telles circonstances extraordinaires, diverses solutions peuvent être envisagées. Par exemple, les compagnies de taxi pourraient être informées automatiquement des interruptions de service prolongées dans le réseau du métro afin d'affecter un nombre supplémentaire de voitures dans le secteur touché, le temps que dure l'interruption. Les clients profiteraient alors d'une offre de transport bonifiée et les taxis tireraient profit de cette clientèle supplémentaire.

## **Vers une gestion plus intégrée du transport collectif à Montréal**

Durant ses quelque 150 ans d'existence, la STM a développé une expertise reconnue dans la gestion de son réseau, le service à la clientèle et la promotion du transport collectif. La STM est prête à partager son expertise dans la gestion d'un vaste réseau de transport et d'un parc de plus de 1700 bus et minibus. En plus du partage d'expertise, la STM souhaite soumettre à la Commission le fruit de sa réflexion concernant de nouvelles pistes de collaboration qui pourraient permettre de mieux arrimer le taxi au réseau bus et métro, pour offrir aux Montréalais un cocktail transport amélioré capable de rivaliser avec l'automobile.

Actuellement, le mandat du Bureau du taxi consiste à renouveler les permis de travail, de taxis et de limousines. Il administre les examens et il émet les permis s'y rattachant. Il assure également le respect de la loi et des règlements relatifs au transport par taxi et limousine auprès des détenteurs de permis. De plus, le Bureau reçoit et traite les plaintes du public et de l'industrie du taxi et maintient un haut niveau de concertation avec les intervenants de cette industrie. Enfin, le Bureau offre des services de renouvellement des permis de conduire et d'immatriculation dans le cadre d'une entente avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Quant à la division du remorquage, elle est responsable de la standardisation des véhicules utilisés et de l'équipement dont ils disposent, de l'élaboration d'un processus formel de traitement des plaintes et de l'encadrement des opérations de remorquage privé.

En plus des fonctions assumées par le Bureau du taxi et la division du remorquage, la STM considère qu'une meilleure coordination est nécessaire entre son réseau bus et métro et l'industrie du taxi en termes de planification et de promotion. Notamment, des campagnes communes de promotion pourraient inciter les adeptes du transport alternatif à utiliser différents modes complémentaires. La promotion tarifaire conjointe pourrait aussi jouer en ce sens. En outre, une planification intégrée des infrastructures (par exemple, l'implantation de postes de taxis aux terminus) faciliterait l'usage multimodal. De plus, à titre d'expert en transport, la STM pourrait coordonner des regroupements d'achats d'équipements (notamment pour l'achat de GPS et autres équipements technologiques).

Ces regroupements permettraient aux compagnies de taxi de bénéficier de l'expertise et du réseau de contacts de la STM en matière d'équipements et de profiter de prix plus avantageux.

En tant qu'autorité organisatrice de transport sur l'île de Montréal, il apparaît logique et avantageux que la STM assume ce nouveau rôle de coordonnateur de la planification des réseaux (bus, métro, taxi) et de la promotion de l'ensemble des transports collectifs. Cela permettrait une planification plus cohérente et une meilleure coordination des services de transport collectif, tout en respectant les missions complémentaires de la STM, du Bureau du taxi et de l'industrie du taxi.

Ainsi, une meilleure coordination de ces deux modes de transport urbain permettra de renforcer leur caractère complémentaire, d'offrir aux Montréalais un cocktail transport des plus intéressants et d'aider l'industrie du taxi à augmenter ses revenus et accroître sa visibilité.

Responsabilités	Bureau du taxi	Division du remorquage	STM
<b>PARTAGE ACTUEL DES RESPONSABILITÉS</b>			
Renouveler les permis de travail des taxis et limousines	X		
Administrer les examens et émettre les permis s'y rattachant	X		
Recevoir et traiter les plaintes du public	X	X	
Assurer le respect de la loi et des règlements relatifs au transport par taxi	X		
Maintenir un haut niveau de concertation avec les intervenants de l'industrie	X		
Offrir le renouvellement des permis de conduire et d'immatriculation	X		
Standardisation des véhicules de remorquage et de l'équipement		X	
Encadrement des opérations de remorquage privé		X	
<b>NOUVEAU PARTAGE DES RESPONSABILITÉS</b>			
Renouveler les permis de travail des taxis et limousines	X		
Administrer les examens et émettre les permis s'y rattachant	X		
Recevoir et traiter les plaintes du public	X	X	
Assurer le respect de la loi et des règlements relatifs au transport par taxi	X		
Maintenir un haut niveau de concertation avec les intervenants de l'industrie	X		
Offrir le renouvellement des permis de conduire et d'immatriculation	X		
Standardisation des véhicules de remorquage et de l'équipement		X	
Encadrement des opérations de remorquage privé		X	
Nouvelles fonctions :			
Promotion intégrée des modes de transport alternatifs			X
Planification intégrée des réseaux bus, métro et taxi			X
Promotions tarifaires communes			X
Regroupements d'achats d'équipements			X

## CONCLUSION

L'association entre la STM et l'industrie du taxi est déjà concluante. Le taxi est, en effet, un mode flexible et peu coûteux qui permet d'offrir un service efficace à une clientèle ayant des besoins spécifiques (transport adapté) ou pour des secteurs dont la trame urbaine ne peut être desservie par des bus. Ce succès est illustré notamment par la hausse de l'achalandage observée dans ces services. D'ailleurs, la STM atteindra ses objectifs de croissance en matière de déplacement des personnes à mobilité réduite grâce à la part modale grandissante du taxi au transport adapté.

Dans le cadre du cocktail transport, le client y trouverait son compte en ayant accès à une offre de service complète et intégrée qui lui assurerait une mobilité flexible, fiable, économique et écologique pour tous les types de déplacement qu'il est appelé à réaliser. Les fournisseurs de services de transport, de leur côté, bénéficieraient d'une clientèle davantage fidélisée et de moins en moins dépendante à l'automobile personnelle. Ils combindraient à leur propre offre de service les avantages de celles de leurs partenaires et seraient portés par une stratégie de mise en marché globale et solide qui présente une alternative réellement concurrentielle à l'automobile.

Déjà amorcée avec les promotions tarifaires mises en place par la STM, les vélos en libre-service et l'auto-partage, le cocktail transport montréalais est appelé à se développer au cours des prochaines années, notamment avec l'ajout de partenaires essentiels comme l'industrie du taxi. Cette dernière est plus que jamais invitée à joindre un Mouvement collectif fort en faveur d'une mobilité urbaine durable à Montréal, auquel adhèrent déjà les nombreux clients de la STM.

Au cours des dernières années, la STM et l'industrie du taxi ont su innover en matière de déplacements et en associant leurs forces pour concurrencer l'auto solo. Les opportunités de développement demeurent multiples pour une alliance encore plus forte et stratégique qui convaincrerait davantage de citoyens à utiliser le transport collectif comme moyen de déplacement fiable et rapide. Aucun doute possible, le Mouvement collectif est en marche et poursuit sa quête pour attirer un plus grand nombre de personnes à opter pour la mobilité durable.



Document préparé par la direction  
Planification et développement des réseaux  
de la direction exécutive Planification,  
marketing et communications et par la  
direction Transport adapté de la direction  
principale Autobus

Société de transport de Montréal