

**Commission
des transports**

Québec 

RAPPORT DE CONSULTATION PUBLIQUE

Regroupement des agglomérations de taxi

**Charlesbourg, Est de Québec, Québec, Sainte-Foy–Sillery,
Saint-Émile, Val-Bélair et Wendake**

1. CONTEXTE

Le *Projet de décret concernant le regroupement des agglomérations de taxi de Charlesbourg, de l'Est de Québec, de Québec, de Sainte-Foy-Sillery, de Saint-Émile, de Val-Bélair et de Wendake* publié dans la *Gazette officielle du Québec*, partie 2, du 30 janvier 2019, vise à regrouper les agglomérations de taxi A.25 Charlesbourg, A.30 Est de Québec, A36 Québec, A.38 Sainte-Foy-Sillery, Saint-Émile, Val-Bélair et Wendake pour constituer la nouvelle agglomération de taxi A.59 Québec. Cette agglomération correspondrait au territoire actuel des villes de Québec, de l'Ancienne-Lorette et de Saint-Augustin-de-Desmaures, de la réserve indienne de Wendake, ainsi que de la paroisse de Notre-Dame-des-Anges.

Par ailleurs, le *Projet de Règlement modifiant le Règlement concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation*, publié à la même date dans la *Gazette officielle du Québec*, partie 2, a pour but de fixer à 638 le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pour le nouveau territoire envisagé pour l'agglomération de taxi A.59 Québec.

Au total, 21 titulaires de permis de propriétaire de taxi, quatre titulaires de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi et le Regroupement des intermédiaires de taxi de Québec (RITQ)¹ ont déposé à ce sujet des observations écrites ou un mémoire. Trois des quatre titulaires de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi ont déposé un mémoire conjoint².

Les 21 titulaires de permis de propriétaire de taxi proviennent des agglomérations suivantes :

Agglomération de taxi	Quota actuel	Nombre de permis délivrés	Nombre d'observations écrites
A.25 Charlesbourg	38	38	8 ³
A.30 Est de Québec	51	51	2
A.36 Québec	437	437	7
A.38 Sainte-Foy-Sillery	100	100	2
Saint-Émile	19	1	1
Val-Bélair	21	10	1
Wendake	2	1	0
Total	668	638	21

Quant aux titulaires de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi, ils desservent les agglomérations suivantes :

¹ Le RITQ représente Taxi Coop Québec 525-5191, Taxi Coop Beauport, Association coopérative de taxis Charlesbourg et Taxi Coop Val-Bélair.

² Taxi Ste-Foy-Sillery Association coopérative, Taxi Laurier Ste-Foy (1981) inc. et Hypra taxi inc.

³ Un des titulaires possède également des permis de propriétaire de taxi autorisant la desserte de l'agglomération A.36 Québec.

Agglomération de taxi	Intermédiaire en services de transport par taxi	Observation écrite
A.25 Charlesbourg	Association coopérative de taxis Charlesbourg	Non
A.30 Est de Québec	Taxi Coop Beauport	Non
A.36 Québec	Hypra taxi inc.	Oui ⁴
	Taxis Coop Québec 525-5191	Oui
	Transport accessible du Québec inc.	Non
A.38 Sainte-Foy–Sillery	Taxi Laurier Ste-Foy (1981) inc.	Oui ⁴
	Taxis Ste-Foy–Sillery Association coopérative	Oui ⁴
Saint-Émile	Aucun	-----
Val-Bélair	Taxi Coop Val-Bélair	Non
Wendake	Aucun	-----

Parmi les 26 intervenants, 16 se sont présentés lors de la consultation publique qui s'est tenue les 26 et 27 février 2019.

2. OBSERVATIONS ET COMMENTAIRES DU REGROUPEMENT DES INTERMÉDIAIRES DE TAXI DE QUÉBEC (RITQ)

Le RITQ représentent 83 % de tous les détenteurs de permis de propriétaire de taxi de Québec, soit plus de 500 détenteurs de permis de taxi ainsi que plus de 1000 chauffeurs et employés.

Le RITQ souhaite ardemment la fusion proposée des sept agglomérations de taxi. Il concourt à la fixation du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pour la nouvelle agglomération qui serait de 638.

À leur avis, la fusion des agglomérations de taxi de la région de Québec aura de nombreux effets bénéfiques :

- Réduction des temps d'attente pour la clientèle et les chauffeurs;
- Réduction considérable des courses dites à vide;
- Réduction considérable de l'émission de gaz à effet de serre;
- Augmentation importante de la disponibilité des taxis;
- Augmentation importante de la satisfaction de la clientèle;
- Augmentation substantielle de la rentabilité des taxis;
- Hausse importante de la desserte de taxi hors du centre-ville;
- Création d'une meilleure cohésion entre les modèles actuels de déplacements des résidents de la région de Québec et les territoires de taxi;

⁴ Mémoire en commun

- Établissement d'un marché plus équitable envers d'autres transporteurs de personnes qui n'ont pas à se conformer aux exigences actuelles de la Commission des transports du Québec.

Selon cet organisme, le service à la clientèle doit être l'objectif principal de toute action. Les territoires actuels de taxi de Québec emprisonnent les taxis au centre-ville et nuisent au service à la clientèle. En sortant de leur zone attitrée, les taxis deviennent indisponibles, créent une rareté artificielle, une impression de pénurie et nuisent au service à la clientèle. Dans les faits, il n'y a pas de rareté de taxis, mais ceux-ci sont souvent indisponibles parce qu'ils doivent revenir dans leur zone avant de pouvoir prendre un nouveau client.

Il affirme qu'en regroupant les agglomérations de taxi, cela équivaut à doubler le nombre de taxis disponibles pour les clients, sans en augmenter physiquement leur nombre, puisque ces voitures de taxi se déplacent à vide entre 50 % et 65 % du temps durant un quart de travail. En réduisant les courses à vide, cela permet de transformer ces courses en disponibilité pour la clientèle.

La diminution du nombre de déplacements à vide aura pour effet de réduire considérablement le temps d'attente pour la clientèle.

Ce regroupement d'agglomérations de taxi assurera un meilleur service en banlieue. En permettant aux taxis de prendre des clients en périphérie du centre-ville, le RITQ estime que les chauffeurs ne seront plus réticents à déposer un client dans ces zones. Une fois sur place, leur présence assurera un meilleur service dans ces zones, à la satisfaction de la clientèle et des travailleurs du taxi.

Or, le RITQ indique que les mesures proposées se situent dans un cadre de modernisation de l'industrie du taxi et non de sa déréglementation. Ceux en faveur du statu quo le font par pur intérêt personnel afin de préserver une chasse gardée qui les sert. Rien ne les empêche de couvrir davantage un secteur plutôt qu'un autre dans un regroupement d'agglomérations de taxi.

Selon le RITQ, le regroupement d'agglomérations entraînera une hausse de la valeur des permis de propriétaire de taxi, puisqu'elle aura pour effet d'accroître la rentabilité des taxis et de stabiliser le marché en élargissant les bases démographiques des permis et en assurant une meilleure concurrence avec Uber.

Quant aux 30 permis de propriétaire de taxi qui n'ont pas été délivrés, les membres du RITQ sont d'avis qu'ils pourraient être utilisés en les louant à des entreprises « innovantes » qui entendent s'implanter au Québec tout en respectant le cadre en place. Cette recommandation ne s'applique que si le contingentement est respecté et que les 30 permis en question ne permettent à aucun moment d'avoir plus de 30 véhicules associés sur la route.

3. OBSERVATIONS ET COMMENTAIRES DES QUATRE TITULAIRES DE PERMIS D'INTERMEDIAIRE EN SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

3.1 Taxis Coop Québec 525-5191

Cet intermédiaire en services de transport par taxi compte près de 400 taxis et de 800 chauffeurs.

Taxi Coop Québec 525-5191 appuie entièrement le regroupement des territoires de taxi tel qu'il est proposé dans les projets de décret publiés le 16 janvier 2019.

Les dirigeants de cet intermédiaire sont d'avis que le regroupement n'aura que des effets bénéfiques pour la clientèle et pour les travailleurs du taxi.

L'application Taxi Coop, créée grâce à un projet pilote du ministre des Transports, peut être considérée comme un banc d'essai pour le regroupement proposé des agglomérations de taxi.

Les données de l'application pour l'année 2018 démontrent que plus de 50 000 clients auraient inutilement attendu un taxi, si ce n'avait été de la fusion virtuelle des territoires de taxi. Sur la base de ces données, les taxis font un gain de rendement d'au moins 25 %, au bénéfice de la clientèle, uniquement en fusionnant les agglomérations urbaines de Québec.

Les demandes reçues par l'application représentent environ 13 % de toutes les demandes à la centrale d'appels de Taxi Coop Québec 525-5191.

Données du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018

	Appels reçus dans le territoire ⁵ (A)	% d'appels convertis au système régional ⁶ (B) (1 - (D))	Appels acceptés en moins de 30 secondes (C)	% d'appels acceptés en moins de 30 secondes (D) (C) / (A)	Total des appels traités par l'intermédiaire ⁷ (E)	% d'appels exécutés/d'appels reçus dans le territoire ⁸ (F) (E) / (A)	Hausse de rendement ⁹ (G) (F) - (D)
Taxi Coop Val- Bélair	906	72 %	254	28 %	524	58 %	30 %
Taxi Coop Ste- Foy-Sillery	37 552	22 %	29 290	78 %	40 905	109 %	31 %
Taxi Coop Charlesbourg	19 042	29 %	13 775	71 %	16 311	86 %	15 %
Taxi Coop Beauport	9 024	36 %	5 775	64 %	7 755	86 %	22 %
Taxi Coop 525- 5191	130 834	28 %	94 200	72 %	130 694	100 %	28 %
Total	197 358		143 294		196 189		Moyenne 25 %

Cet intermédiaire ajoute que le regroupement aura pour effet général d'améliorer la disponibilité des taxis et de diminuer les temps d'attente, de réduire l'émission de

⁵ On entend ici les appels géolocalisés qui émanaient du territoire attribué de l'intermédiaire.

⁶ On exprime ici le taux des appels géolocalisés qui émanaient de l'application mobile qui n'ont pas été acceptés par un détenteur de permis du territoire d'où émanait l'appel. Ces appels, après un délai de 30 secondes, ont été transférés au système fusionné régional.

⁷ On entend ici les appels qui émanaient de l'application mobile pour lesquels l'intermédiaire a exécuté un transport, dans sa zone attribué ou dans la zone fusionnée.

⁸ On exprime ici en pourcentage le nombre de courses qui émanaient de l'application mobile et exécutées par l'intermédiaire en question, sans distinction de territoire, par rapport au nombre d'appels qui strictement émanaient de l'application mobile et du territoire de l'intermédiaire en question.

⁹ On exprime ici la différence entre le taux d'appels iPhone auxquels un intermédiaire a répondu en moins de 30 secondes et les appels traités par ce même intermédiaire dans la zone fusionnée. Cette hausse de rendement peut aussi être interprétée comme la conversion de courses à vide en courses rémunérées hors zone.

gaz à effet de serre et d'augmenter la rentabilité des taxis. Il y aura moins de courses « à vide », et le taxi pourra prendre un nouveau client à partir de son dernier lieu de destination sans se soucier s'il peut le faire ou non.

L'intérêt économique va dans le même sens que celui du client.

Il affirme qu'actuellement, la clientèle ne comprend pas la notion d'agglomération qui interdit à un chauffeur de taxi d'effectuer une course dont l'origine ou la destination ne se situe pas dans celle autorisée par son permis de propriétaire de taxi.

La préoccupation première des titulaires de permis de propriétaire de taxi doit être le service à la clientèle et non une « chasse gardée » des territoires.

Le regroupement des sept agglomérations de taxi permettra à plus de taxis d'être disponibles sur tout le territoire de la région de Québec.

3.2 Taxis Ste-Foy–Sillery Association coopérative, Taxi Laurier Ste-Foy (1981) inc. et Hypra taxi inc.

Taxis Sainte-Foy–Sillery Association coopérative compte 62 membres qui exploitent 74 permis de propriétaire de taxi dans l'agglomération A.38 Sainte-Foy–Sillery.

Quant à Taxi Laurier Ste-Foy (1981) inc., cette entreprise répartit des appels entre les titulaires de 33 permis de propriétaire de taxi autorisés à desservir l'agglomération A.38 Sainte-Foy–Sillery. De 70 à 80 chauffeurs conduisent les taxis liés à ces permis de propriétaire de taxi.

Dans le cas d'Hypra taxi inc., elle détient depuis 2016 un permis d'intermédiaire en services de transport par taxi lui permettant d'offrir des services de répartition d'appels sur le territoire de l'agglomération A.36 Québec. En 2016, Hypra taxi inc. comptait 45 propriétaires de permis de taxi.

Ces trois titulaires de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi ont présenté un mémoire conjoint. Ils manifestent leur opposition au regroupement des sept agglomérations de taxi de la région de Québec, principalement pour des motifs d'intérêt public, de service à la clientèle et d'organisation des ressources. Il privilégie le statu quo tant pour le territoire de l'agglomération A.38 Sainte-Foy–Sillery que pour le nombre de permis autorisés pour desservir cette agglomération de taxis.

Il n'est pas souhaitable que le regroupement soit imposé sans le consentement des acteurs visés. Toutefois, si les intervenants des agglomérations autres que celle du A.38 Sainte-Foy–Sillery le souhaitent, une fusion pourrait être faite de leurs agglomérations.

À leur avis, la délimitation des agglomérations actuelles de taxis assure une répartition équitable des taxis pour favoriser le service à la clientèle. Les caractéristiques liées aux agglomérations actuelles permettent de s'assurer que des zones moins populaires, mais qui nécessitent de temps à autre des taxis, soient également desservies et qu'elles ne soient pas laissées pour compte.

Les changements proposés ne sont pas à l'avantage de la clientèle.

Un regroupement des agglomérations de taxi rendra plus difficile de desservir une clientèle de façon régulière, vu l'offre de service plus étendue. Dans ce contexte, cette volatilité de la clientèle qui pourrait être entraînée par l'afflux de taxis provenant d'autres territoires fragilisera la base fidèle de clients sur lesquels un intermédiaire compte au bout de l'exercice. Il est à craindre que les intermédiaires ainsi fragilisés puissent rendre de moins bons services à leur population immédiate, notamment dans les régions plus près des limites externes de l'agglomération A.38 Sainte-Foy–Sillery.

Les difficultés éventuelles de la répartition d'appels et de la desserte de la clientèle entraîneront une baisse de revenu de certains chauffeurs qui pourraient se tourner vers d'autres intermédiaires. Ceci ferait en sorte que les intermédiaires de plus grande taille de l'agglomération A.36 Québec pourraient absorber une partie des membres ou des propriétaires liés à des intermédiaires de services de transport par taxi de l'agglomération A.38 Sainte-Foy–Sillery.

De plus, selon certains titulaires de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi, un tel regroupement entraînera des coûts supplémentaires pour les entreprises et affectera la concurrence de celles-ci. À titre d'exemple, les budgets de publicité, consacrés actuellement à la région de Sainte-Foy, devront être beaucoup plus importants. Ainsi, il sera beaucoup plus facile d'étendre une couverture médiatique sur les plus petites agglomérations de taxi que l'inverse.

Le regroupement des sept agglomérations de taxi ne fait pas consensus.

Ils affirment que la presque totalité des titulaires de permis de propriétaire de taxi de l'agglomération de A.38 Sainte-Foy–Sillery est contre le regroupement des agglomérations de taxi dans sa forme actuelle et qu'une cinquantaine de titulaires de permis de propriétaire de taxi de l'agglomération de Québec seraient également contre.

Les trois intermédiaires en services de transport par taxi sont d'avis qu'il faut préserver le tissu urbain et consolider les zones d'influence. La densité de population n'est pas la même selon les différentes zones du territoire. À titre d'exemple, entre Saint-Augustin-de-Desmaures et le centre de Québec, il n'y a aucune commune mesure. De plus, la clientèle ne se déplace pas de la même façon d'un secteur à l'autre. Le profil des courses diffère.

Selon eux, l'agglomération A.38 Sainte-Foy–Sillery présente un profil de banlieue qui est à l'opposé de celui de Québec. La clientèle touristique et le « nightlife » sont beaucoup plus l'apanage de Québec, et les taxis risquent de s'agglutiner au centre-ville de Québec plutôt que de desservir Sainte-Foy qui n'a comme moyen de transport collectif que des autobus et un train.

Chacune des agglomérations de taxi actuelles possède ses propres pôles de demande de services, et les pratiques pour combler cette demande diffèrent d'une agglomération à l'autre.

À leur avis, le regroupement des agglomérations de taxi ne fera que multiplier les courses à vide.

Par ailleurs, il existe des difficultés d'interconnexion entre les différentes agglomérations de taxi. Aux heures de pointe, la congestion routière rend difficile les déplacements.

Les trois intermédiaires en services de transport par taxi se réfèrent à une décision de la Commission des transports du Québec qui statuait sur une fusion possible des territoires de la nouvelle ville fusionnée de Gatineau qui comprenait les agglomérations de taxi Hull, Aylmer, Gatineau, et Buckingham, mais qui n'a pas eu lieu¹⁰. Or, les mêmes considérations relativement à la préservation du tissu urbain et à l'interconnexion entre les agglomérations devraient prévaloir pour la région de Québec, puisque Hull agit comme ville centre comme Québec et que les autres agglomérations telles Gatineau et Aylmer ressemblent davantage à Sainte-Foy.

La délimitation des agglomérations actuelles de taxi permet un meilleur contrôle de la gestion de l'offre, et ce contrôle vise à desservir également les extrémités et les centres-villes d'une agglomération.

Selon les trois intermédiaires en services de transport par taxi, dans l'éventualité d'un regroupement des agglomérations de taxi, les taxis se retrouveront près des pôles d'intérêt et délaisseront des régions plus périphériques. Cela se traduira non seulement par une augmentation des délais d'attente, mais aussi parfois par une absence totale de service.

À leur avis, les chauffeurs de taxi se dirigeront là où la demande sera la plus forte et où la valeur pécuniaire des courses sera plus élevée, de sorte que les petites courses en périphérie seront laissées pour compte.

Les délais d'attente augmenteront. Les taxis de l'agglomération A.38 Sainte-Foy–Sillery seront éparpillés sur un territoire qui fait cinq fois la superficie de l'agglomération actuelle. Les distances à parcourir seront plus longues et les délais d'attente également.

Quant à la valeur des permis de propriétaire de taxi, les trois intermédiaires en services de transport par taxi allèguent qu'un jumelage d'agglomérations aura un impact à la baisse sur ceux autorisant la desserte de l'agglomération A.38 Sainte-Foy–Sillery. L'accès à plus de taxis dans cette agglomération contribuera à la diminution de la valeur des permis de propriétaire de taxi de l'agglomération A.38 Sainte-Foy–Sillery.

Par ailleurs, dans le cadre de la consultation publique, le procureur représentant les trois intermédiaires en services de transport par taxi prétend que le rôle de la Commission des transports du Québec ne se limite pas à recueillir les observations et commentaires des intervenants. Elle a le pouvoir et le devoir de soumettre des recommandations. Il fait référence à l'article 89.2 de la Loi concernant les services de transport par taxi qui, à son avis, a été adopté pour que la Commission des transports du Québec soit maître de la procédure.

¹⁰ Commission des transports du Québec (20 juin 2005), no QPTC05-00252.

4. OBSERVATIONS DES TITULAIRES DE PERMIS DE PROPRIETAIRE DE TAXI

Des 21 titulaires de permis de propriétaire de taxi ayant déposé des observations écrites, dont plus de la moitié s'est déplacée pour participer à la consultation publique, quinze ont exprimé clairement leur appui au regroupement des sept agglomérations de taxi, tel qu'il apparaît dans le projet de décret. Par ailleurs, deux titulaires de permis autorisant la desserte de l'agglomération A.38 Sainte-Foy–Sillery et un titulaire de permis autorisant la desserte de l'agglomération A.25 Charlesbourg ont manifesté leur désaccord.

Deux autres titulaires de permis suggèrent que les agglomérations Saint-Émile, Val-Bélair et Wendake soient exclues du regroupement, et ce, afin d'éviter de nuire aux clientèles des régions éloignées qui peinent déjà à obtenir un service de transport par taxi. Certains taxis autorisés à desservir l'agglomération Val-Bélair effectuent presque exclusivement des transports adaptés, ce qui a pour effet de limiter le nombre de taxis pouvant desservir la clientèle en général dans cette agglomération de taxi. Il faut attendre longtemps pour obtenir un taxi.

Un titulaire de permis autorisant la desserte de l'agglomération A.30 Est de Québec est préoccupé par un tel regroupement des agglomérations de taxi. Il estime que plusieurs membres de Taxi Coop Beauport quitteront cet intermédiaire en services de transport par taxi, si ce regroupement a lieu. Ceci augmentera le fardeau financier des autres membres restants. Cela pourrait mettre en péril la survie de Taxi Coop Beauport. Il suggère de mettre en place des mesures pour éviter ces appréhensions.

Ceux en faveur du regroupement des agglomérations de taxi considèrent que les limites territoriales actuelles nuisent à la capacité d'offrir un bon service au client. Ils leur arrivent régulièrement de parcourir des dizaines de kilomètres et de passer devant des clients potentiels, sans pouvoir les desservir, puisque la réglementation actuelle ne leur permet pas. Ces derniers ne comprennent pas pourquoi ces taxis ne peuvent les desservir.

Plusieurs réitèrent les observations présentées par le RITQ et Taxis Coop Québec 525-5191.