

Étude sur le transport par taxi accessible sur l'île de Montréal



Direction de la concertation et du développement
Novembre 2008

Sommaire

Depuis 2002, la *Loi concernant les services de transport par taxi* permet à la Commission des transports du Québec (la Commission) de délivrer un nouveau type de permis de propriétaire de taxi à une personne qui fait la preuve de sa nécessité pour répondre à un besoin particulier, notamment à l'égard des déplacements des personnes handicapées.

La Commission a délivré 168 permis pour l'île de Montréal en vertu de ce pouvoir. Les titulaires de ces permis doivent exploiter leur service avec un véhicule accessible aux fauteuils roulants motorisés et ne transporter que des personnes handicapées, des personnes à mobilité réduite ou des personnes âgées ayant besoin d'assistance ainsi que leurs accompagnateurs. Entre 2002 et 2008, le nombre de taxis accessibles en circulation à Montréal est passé de 46 à 175, en incluant les taxis accessibles rattachés à des permis réguliers.

La Commission a réalisé la présente étude afin de connaître dans quelle mesure les nouveaux permis de propriétaire de taxi pour un besoin particulier (également appelés « permis restreints ») qu'elle a émis pour l'île de Montréal ont contribué à satisfaire les besoins des personnes utilisatrices de taxis accessibles et en vue d'estimer l'évolution des besoins à venir.

Divers modes de collecte d'information ont été utilisés. L'étude comprend un portrait de l'offre de transport et de la clientèle du transport par taxi accessible, ainsi qu'un état de situation sur l'exploitation des permis restreints et réguliers avec un véhicule accessible, en relation avec les besoins de la clientèle. Elle dresse en outre un portrait des perspectives d'évolution du transport par taxi accessible sur l'île de Montréal et présente des conclusions et des orientations en lien avec l'émission de nouveaux permis.

L'étude a fait ressortir que dans l'ensemble, l'offre et la demande de service par taxi accessible à Montréal ont atteint un certain équilibre, qui permet de répondre de façon satisfaisante aux besoins des personnes en fauteuil roulant. Il existerait par ailleurs une certaine marge de manœuvre pour répondre à une demande accrue, car 56 % des titulaires de permis sondés considèrent qu'ils pourraient exploiter davantage leur permis s'ils avaient plus de travail. Malgré ce constat, on observe que durant les périodes de pointe des journées de semaine, on s'approche parfois du seuil où on risque de manquer de véhicules disponibles.

L'étude permet en outre de constater que l'augmentation du parc de taxis accessibles a permis de diversifier l'offre de service et ainsi de développer le marché privé individuel et institutionnel, en plus de permettre à la STM d'améliorer ses services de transport adapté. La STM accapare désormais 75 % de l'offre de services, alors que le transport privé pour le milieu institutionnel et le transport privé de particuliers se partagent presque également les 25 % résiduels. En ce qui a trait au marché privé pour les particuliers, on constate que son évolution est sensiblement liée à celle de la STM. Ainsi, l'amélioration des services de transport adapté de la STM a pour effet d'amener

des clients du transport privé à utiliser le transport public. Malgré cette tendance, les taxis accessibles privés constituent un maillon essentiel et complémentaire au transport adapté de la STM, puisqu'ils peuvent assurer un service 24 heures sur 24, dans un délai rapide le jour de la demande.

En ce qui concerne la clientèle, celle-ci s'avère globalement satisfaite des services de transport adapté, car le taux d'obtention des services de transport au moment souhaité est élevé tant pour le transport adapté de la STM que pour le taxi accessible privé (environ 85 %). Les principales attentes de la clientèle en lien avec leurs besoins de transport concernent la ponctualité et l'amélioration de la disponibilité et de la rapidité du service. On déplore également le manque d'offre de service de nuit, en raison de la très faible demande à cette période.

Pour ce qui est des besoins futurs en taxis accessibles, on constate qu'ils seront fortement liés à la croissance des besoins de la STM, ainsi qu'au taux d'abandon des titulaires de permis restreint au terme de leur permis. Comme la STM anticipe une augmentation importante de la demande de transport, on peut donc prévoir que des taxis accessibles supplémentaires seront requis à court ou moyen terme. Quant au développement du transport privé individuel et institutionnel, il sera fonction de l'intérêt et des efforts de l'industrie, l'étude faisant ressortir qu'il existe un potentiel de croissance dans ces deux marchés.

On ne peut estimer précisément le nombre de nouveaux taxis accessibles qui seront nécessaires dans les prochaines années mais l'étude permet de dégager les principaux facteurs susceptibles d'influencer les besoins à ce sujet :

- la croissance réelle du volume de déplacements par taxi accessible à la STM pour les prochaines années ;
- le taux de rétention ou de remplacement des titulaires de permis restreints ;
- les nouvelles dispositions du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal, qui obligent désormais les titulaires de permis restreint à s'abonner auprès d'un intermédiaire ayant un permis d'intermédiaire spécialisé en services restreints ;
- le maintien du programme de subventions à l'adaptation des taxis du ministère des Transports ;
- l'implication et la mobilisation de l'industrie pour l'exploitation des marchés du transport privé.

Finalement, l'étude suggère la prudence dans la délivrance de nouveaux permis compte tenu de l'équilibre actuel et du fait que plus de la moitié des titulaires de permis restreint manqueraient de travail. Bien qu'on puisse anticiper une croissance des besoins en taxis accessibles, il ne faut pas perdre de vue que les demandes doivent être appréciées selon la preuve du demandeur. Ce faisant, on pourrait apprécier les demandes en prenant en considération le cadre plus large des facteurs qui influenceront les besoins, tels que l'évolution du nombre de taxis accessibles en service. Enfin, l'étude indique que la meilleure façon de répondre aux besoins en taxis accessibles des personnes en fauteuil roulant semble passer par les permis restreints plutôt que par les permis réguliers exploités avec un véhicule accessible, à moins que l'industrie n'adopte des stratégies susceptibles d'amener les titulaires de permis régulier à desservir davantage cette clientèle.

Table des matières

Sommaire.....	2
Liste des figures et des tableaux.....	6
Liste des principaux sigles utilisés.....	7
1 Introduction et contexte.....	8
2 Les objectifs de l'étude.....	9
3 La méthodologie.....	10
3.1 Les modes de collecte d'information.....	10
3.2 Les limites de l'étude.....	12
4 Portrait de la clientèle et de ses besoins.....	14
4.1 Le portrait de la clientèle.....	14
4.2 Les besoins de la clientèle.....	15
4.2.1 Les résultats du sondage auprès de la clientèle.....	15
4.2.2 Le point de vue des regroupements qui représentent la clientèle utilisatrice de taxis accessibles.....	23
5 Portrait de l'offre de transport par taxi accessible sur l'île de Montréal.....	26
5.1 Les intervenants de l'industrie du transport par taxi.....	26
5.1.1 Les titulaires de permis exploitant un taxi accessible.....	26
5.1.2 Les intermédiaires en services de transport par taxi.....	26
5.2 La clientèle desservie par les taxis accessibles.....	27
5.3 Les types de services offerts.....	27
5.3.1 Le transport adapté de la STM.....	27
5.3.2 Le transport privé pour des clients institutionnels.....	28
5.3.3 Le transport privé pour des clients individuels.....	28
6 État de situation sur l'exploitation des taxis accessibles en lien avec les besoins de la clientèle.....	29
6.1 Le portrait général.....	29
6.1.1 L'évolution de l'offre de transport par véhicule accessible.....	29
6.1.2 L'offre de transport actuelle.....	30
6.2 Le portrait par type de service.....	33
6.2.1 Le transport adapté de la STM.....	33
6.2.2 Le transport privé pour des clients institutionnels.....	38

6.2.3	Le transport privé pour des clients individuels.....	40
6.3	Autres problématiques soulevées.....	42
6.4	Bilan de la situation actuelle.....	43
6.4.1	Le bilan général.....	43
6.4.2	Le bilan sectoriel.....	46
7	Perspectives d'évolution du transport par taxi accessible sur l'île de Montréal.....	48
7.1	L'évolution des divers créneaux de marché.....	48
7.1.1	La clientèle de la STM.....	48
7.1.2	La clientèle privée.....	50
7.2	Les impacts de l'évolution démographique.....	52
7.3	Le Programme de subventions à l'adaptation des taxis et des autocars urbains pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant.....	53
7.4	L'évolution de l'encadrement du transport par taxi accessible.....	54
8	Conclusions et orientations proposées.....	55
	Annexe 1 - Liste des partenaires consultés dans le cadre d'une entrevue.....	59
	Annexe 2 - Bibliographie.....	60

Liste des figures et des tableaux

LES FIGURES

Figure 1 - Nombre de déplacements mensuels de la clientèle.....	16
Figure 2 - Alternatives utilisées par la clientèle pour se déplacer.....	18
Figure 3 - Nombre de déplacements par taxi accessible privé au cours de la dernière année.....	20
Figure 4 - Motifs d'utilisation des taxis accessibles privés.....	21
Figure 5 - Taux d'obtention des services par taxi privé au moment souhaité.....	21
Figure 6 - Nombre de services offerts par les titulaires de permis.....	31
Figure 7 - Répartition des heures de travail des titulaires de permis.....	32
Figure -8 - Nombre hebdomadaire de courses privées pour des clients individuels.....	41

LES TABLEAUX

Tableau 1 - Satisfaction à l'égard du temps d'attente et de la disponibilité des taxis accessibles privés.....	23
Tableau 2 - Répartition des permis exploités par un taxi accessible dans les agglomérations de Montréal.....	26
Tableau 3 - Évolution des volumes de déplacements de la clientèle non transférable de la STM de 1998 à 2007.....	35
Tableau 4 - Projections du plan d'affaires de la STM concernant la croissance des déplacements du transport adapté.....	49
Tableau 5 - Projections du taux de vieillissement 2001 - 2041 au Québec et à Montréal.....	52

Liste des principaux sigles utilisés

AMT	Agence métropolitaine de transport
BTR	Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal
CPCDIT	Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTQ	Ministère des transports du Québec
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
RUTAM	Regroupement des usagers du transport adapté de Montréal
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
STM	Société de transport de Montréal
TAQ	Travailleurs et travailleuses autonomes du Québec

Chapitre 1

Introduction et contexte

La *Loi concernant les services de transport par taxi*, qui est entrée en vigueur en juin 2002, a établi un nouvel encadrement du transport par taxi au Québec et notamment introduit une nouveauté en ce qui concerne la délivrance de permis. Selon l'article 10 de la loi, la Commission des transports du Québec peut délivrer des permis au-delà du nombre maximal autorisé dans une agglomération de taxi, afin de répondre à un besoin particulier, notamment à l'égard des déplacements requis par des personnes handicapées. Elle peut également établir des conditions et restrictions particulières applicables au maintien d'un permis de propriétaire de taxi qu'elle délivre pour répondre à un besoin particulier.

La Commission a mené une enquête en décembre 2002 pour étudier les premières demandes de permis pour le transport de personnes handicapées à Montréal qui lui ont été soumises en vertu de ce nouveau pouvoir. À cette époque, seulement 46 des 4521 permis de propriétaire de taxi de l'île de Montréal étaient rattachés à un véhicule accessible aux fauteuils roulants motorisés. Au terme de l'enquête, la Commission a conclu à la nécessité de délivrer de nouveaux permis devant être exploités avec un véhicule accessible pour répondre à la demande et ce, suffisamment pour assurer la desserte du territoire.

Entre 2003 et 2007, la Commission a émis pour l'île de Montréal 168 permis de propriétaire de taxi pour répondre au besoin particulier des personnes nécessitant un transport par véhicule accessible, communément appelés « permis restreints ». Elle a fixé certaines conditions et restrictions applicables au maintien de ces permis, dont l'obligation pour les titulaires d'exploiter leur service avec un véhicule accessible aux fauteuils roulants et de ne transporter que des personnes handicapées, des personnes à mobilité réduite ou des personnes âgées ayant besoin d'assistance ainsi que leurs accompagnateurs.

Au total, 175 taxis accessibles étaient en circulation sur l'île de Montréal en septembre 2008, en incluant ceux des titulaires de permis régulier ayant un véhicule accessible. Ces derniers ne sont pas soumis aux restrictions applicables aux permis restreints et peuvent donc transporter n'importe quelle clientèle.

La Commission veut maintenant évaluer dans quelle mesure les permis qu'elle a émis contribuent à satisfaire les besoins des personnes nécessitant un transport par taxi accessible et estimer l'évolution des besoins à venir.

Chapitre 2

Les objectifs de l'étude

La présente étude vise à permettre à la Commission et à ses partenaires de connaître dans quelle mesure les permis qu'elle a délivrés satisfont les besoins en transport par taxi accessible. Elle vise également à donner des indications quant à l'évolution de ces besoins et à proposer des recommandations afin de mieux y répondre.

Afin de rencontrer ces objectifs, l'étude comprend cinq volets :

- un portrait de la clientèle du transport par taxi accessible ;
- un portrait de l'offre de transport par taxi accessible ;
- un état de situation sur l'exploitation des permis restreints et réguliers avec véhicule accessible, en lien avec les besoins de la clientèle ;
- un portrait des perspectives d'évolution à court et à moyen terme du transport par taxi accessible sur l'île de Montréal ;
- des conclusions et des orientations.

Il est important de préciser que l'étude ne vise pas à déterminer le nombre de permis restreints qui devraient être émis pour l'île de Montréal, cette discrétion étant exercée par les membres de la Commission, mais plutôt à dresser l'état de la situation actuelle et à dégager les tendances de l'évolution des besoins relativement au taxi accessible. En effet, la délivrance de permis relève du pouvoir décisionnel de la Commission, en lien avec les preuves soumises par les demandeurs.

Chapitre 3

La méthodologie

3.1 Les modes de collecte d'information

Pour atteindre les objectifs de l'étude, on a privilégié une approche méthodologique mixte, faisant appel à différents modes de collecte d'information. En outre, des rencontres de consultation et de validation avec des partenaires publics ont été tenues à différentes étapes de l'étude. Les organismes qui ont participé à ces rencontres sont : le ministère des Transports du Québec (MTQ), l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal (BTR) et la Société de transport de Montréal (STM).

- Les sondages

Deux sondages ont été réalisés, soit un sondage auprès de la clientèle utilisatrice de fauteuils roulants et un sondage auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi ayant un véhicule accessible.

Le sondage auprès de la clientèle utilisatrice de fauteuils roulants

Ce sondage a été effectué en avril 2008 auprès de 600 clients dits « non transférables » du service de transport adapté de la STM. La clientèle non transférable comprend des personnes qui se déplacent en fauteuil roulant de façon principale ou occasionnelle et qui nécessitent d'être transportées par minibus ou par taxi accessible. Les clients devaient avoir au moins 16 ans et avoir utilisé le transport adapté au moins une fois au cours des 12 derniers mois pour être admissibles au sondage (ce qui donne une population de 3 950 personnes).

L'objectif général de ce sondage était de connaître les besoins de déplacement de ces personnes et leur degré de satisfaction, à l'égard de la disponibilité des services de transport adapté de la STM et du transport privé par taxi accessible.

Plus spécifiquement, on voulait connaître :

- le profil socio-économique de cette clientèle ;
- leurs habitudes et besoins de déplacement ;
- leur degré de satisfaction quant à la disponibilité des services de transport par taxi accessible, offerts par la STM et par les taxis privés.

La marge d'erreur du sondage était de 3,7 %, avec un niveau de confiance de 95 %.

Le sondage auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi exploitant un véhicule accessible sur l'île de Montréal

Ce sondage, réalisé entre janvier et mars 2008, visait l'ensemble des titulaires de permis de propriétaire de taxi qui exploitent un véhicule accessible aux fauteuils roulants sur l'île de Montréal, qui comprenait alors 177 titulaires répartis comme suit :

- 142 titulaires de permis pour service restreint au transport des personnes handicapées ;
- 35 titulaires de permis régulier exploitant un véhicule accessible.

Au total, 54 personnes ont répondu à ce sondage.

L'objectif général de ce sondage était de connaître l'offre de transport par taxi accessible ainsi que les activités des titulaires ciblés concernant l'exploitation de leur permis.

Le sondage visait plus spécifiquement à documenter les éléments suivants :

- le profil des titulaires ;
- les clientèles desservies ;
- les types de services offerts ;
- le profil d'exploitation (ex. le nombre de courses, etc.) ;
- l'intérêt dans la poursuite des activités en transport par taxi accessible.

La marge d'erreur était de 9.8 %, avec un niveau de confiance de 95 %.

• **Les entrevues**

Des entrevues ont été réalisées avec les organismes publics impliqués dans l'encadrement et l'organisation du transport par taxi accessible à Montréal, avec les principales associations représentant l'industrie du taxi et la clientèle du taxi accessible, ainsi qu'avec six des principaux intermédiaires qui, au moment de l'étude, offraient des services de transport par taxi accessible.

Ces entrevues visaient globalement à connaître l'avis des différents intervenants sur l'évolution du taxi accessible en fonction des différents types de services de transport. Entre autres, les intervenants étaient invités à faire part de leur appréciation de la situation actuelle de l'offre et de la demande, des besoins à venir, de l'exploitation des permis restreints et de l'intérêt de l'industrie pour le transport adapté. On retrouve à l'annexe 1 la liste des partenaires rencontrés dans le cadre de ces entrevues.

• **L'exploitation de données et de sources documentaires**

Des données administratives ont été recueillies à l'interne, ainsi qu'auprès du MTQ, du BTR et de la STM, pour documenter l'étude. Les données portent principalement sur les titulaires de permis restreint, les titulaires de permis régulier exploitant un taxi

accessible, la clientèle handicapée se déplaçant en fauteuil roulant, l'évolution du nombre de déplacements et les projections de croissance de la STM.

Divers documents ont également été consultés pour alimenter certains volets de l'étude. On retrouve la liste de ces documents à l'annexe 2.

3.2 Les limites de l'étude

Afin de bien comprendre les résultats de l'étude, il est nécessaire d'apporter certaines précisions qui aideront à interpréter les informations contenues dans ce rapport.

- **Le sondage auprès de la clientèle**

Le sondage auprès de la clientèle visait à connaître les besoins de déplacement des personnes de l'île de Montréal qui utilisent un fauteuil roulant et qui sont susceptibles de voyager à bord de taxis accessibles. En principe, il y avait lieu de constituer un échantillon représentatif de l'ensemble de la population des personnes utilisatrices de fauteuils roulants de l'île de Montréal. Or, il n'existe aucun recensement de l'ensemble de ces personnes et leur identification pose des difficultés considérables, notamment en raison des règles relatives à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. En outre, on peut supposer qu'une certaine proportion de cette population ne représente pas la population que l'on veut consulter car elle n'utilise pas de taxis accessibles. C'est le cas notamment :

- des personnes en fauteuil roulant qui utilisent essentiellement un véhicule personnel, adapté ou non (certaines personnes peuvent se déplacer à bord d'une voiture berline avec un fauteuil pliable);
- des personnes confinées à la demeure. À ce sujet, le chercheur Yves Bussière¹ évalue que 13 % des personnes globalement admissibles au transport adapté sont confinées à la demeure ;
- de certaines personnes demeurant dans des établissements qui offrent des services de transport à leurs bénéficiaires.

Pour ces raisons, il a été décidé d'effectuer le sondage auprès de la clientèle inscrite au service de transport adapté de la STM qui utilise un fauteuil roulant et qui est classée non transférable, c'est-à-dire qui ne peut être déplacée qu'en minibus ou en taxi accessible. Il est possible que ce choix ait influencé les résultats dans une certaine mesure, mais on considère que le biais éventuel devrait être mineur. Ce choix apparaît en outre indiqué du fait que :

- les clients utilisateurs de fauteuils roulants et non transférables de la STM, qui sont au nombre d'environ 5 300, constituent les principaux utilisateurs de taxis accessibles;

¹ BUSSIERE, Yves et Jean-Pierre THOUÉZ. *Vieillesse et mobilité des personnes : le cas du Québec*. INRS - UCS, Montréal, 1995.

- les informations obtenues lors des entrevues amènent à penser que les personnes utilisant uniquement des services de transport par taxi privé sont peu nombreuses. En outre, l'amélioration des services de la STM aurait pour effet d'amener cette clientèle, du moins une partie de cette clientèle, à utiliser le transport adapté de la STM ;
- les personnes qui utilisent des taxis accessibles de façon temporaire, par exemple à la suite d'une blessure ou d'une intervention, ne constituent pas la population que l'on souhaite consulter car leur expérience de transport adapté est de courte durée.
- **Le sondage auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi exploitant un véhicule accessible**

Le sondage auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi exploitant un véhicule accessible comporte également certaines limites. En effet, seulement 54 des 177 titulaires ciblés ont répondu au sondage, dont 48 ayant un permis restreint (soit 34 % des titulaires de ces permis) et 6 ayant un permis régulier (soit 17 % des titulaires de ces permis), de sorte que les résultats doivent être interprétés avec prudence. En conséquence, la marge d'erreur est relativement élevée (9,8 %, 19 fois sur 20) par rapport à une marge d'erreur de 3 % à 5 % que l'on retrouve souvent dans les sondages. Dans ce contexte, si les résultats globaux peuvent être considérés avec un niveau de confiance raisonnable, il y a lieu de considérer ceux des répondants possédant un permis régulier comme davantage indicatifs d'une tendance que représentatifs de l'ensemble des titulaires de permis régulier ayant un taxi accessible.

- **Les entrevues**

L'information recueillie à l'occasion des entrevues facilite la compréhension de l'évolution et des enjeux liés au transport par taxi accessible. Malgré le grand nombre de personnes rencontrées, il faut cependant se garder de généraliser l'ensemble des faits et perceptions recueillis. De fait, les personnes rencontrées ne constituent aucunement un échantillon représentatif, mais elles reflètent la diversité des milieux concernés par le transport par taxi accessible.

Chapitre 4

Portrait de la clientèle et de ses besoins

4.1 Le portrait de la clientèle

Globalement, on estime le nombre de personnes ayant une incapacité au plan de la mobilité à environ 130 000² sur l'île de Montréal. Ces personnes ne sont pas toutes admissibles au transport adapté de la STM, mais il s'agit d'un groupe important à considérer compte tenu du potentiel qu'il représente pour les taxis accessibles. En effet, bien que les taxis accessibles soient conçus pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant motorisé, ils peuvent également transporter des personnes handicapées ambulantes ainsi que des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'accompagnement.

On estime qu'en 2006, environ 11 000 personnes à mobilité réduite utilisaient un fauteuil roulant sur l'île de Montréal³. Pour les raisons déjà mentionnées, on ne peut dresser un portrait exhaustif de l'ensemble de cette population. On possède toutefois des informations sur la clientèle du service de transport adapté de la STM, qui est la plus importante utilisatrice de services de transport par taxi accessible. Pour être admis au transport adapté de la STM, il faut avoir une déficience significative et persistante limitant les activités normales, conformément aux critères de la politique du transport adapté du MTQ. Au total, plus de 17 200 personnes sont inscrites au transport adapté de la STM et ce nombre s'accroît régulièrement.

- **La clientèle non transférable du transport adapté de la STM**

La STM distingue les clients dits transférables, qui peuvent voyager à bord de tous les types de véhicules, de ceux dits non transférables, qui nécessitent un transport par véhicule accessible (minibus ou taxi). La grande majorité des usagers qui utilisent un fauteuil roulant font partie de la clientèle non transférable. Toutefois 10 % des clients utilisateurs de fauteuils roulants sont considérés comme étant transférables, du fait qu'ils utilisent un fauteuil pliable et peuvent se déplacer en voiture berline.

Au total, la STM compte environ 5 300 clients non transférables. Les personnes âgées de plus de 65 ans forment plus de la moitié (53 %) de la clientèle non transférable, alors

² Estimations régionales du nombre de personnes avec une incapacité dans la région sociosanitaire de Montréal-Centre en 2007. Ces estimations ont été réalisées par l'OPHQ à partir des taux provinciaux publiés dans *L'incapacité et les limitations d'activités au Québec. Un portrait statistique à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2001 (EPLA)*, de l'Institut de la statistique du Québec (mai 2006).

³ Ces estimations proviennent de deux sources : 1) Bussière et autres. *Portrait et prévisions de la clientèle à mobilité réduite au Québec. 1993 - 2006*. Rapport final. INRS - Urbanisation et MTQ, 1996.

2) Estimation réalisée par l'OPHQ à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2001 réalisée par Statistique Canada et traitées par l'Institut de la statistique du Québec.

qu'elles représentent environ 15 % de l'ensemble de la population du Québec. Environ 18 % des clients non transférables présentent des limitations en plus de celles liées à leur mobilité, dont des déficiences psychiques (9 % des clients) ou intellectuelles (7 % des clients).

4.2 Les besoins de la clientèle

4.2.1 Les résultats du sondage auprès de la clientèle

Le sondage réalisé auprès des clients non transférables du transport adapté de la STM a permis de dresser un portrait de leurs habitudes et besoins de déplacement, du degré de satisfaction de leurs besoins, de leurs attentes et du potentiel lié à des services plus accessibles, au regard du transport adapté de la STM et des taxis accessibles privés. En voici les principaux résultats.

a) Le profil socio-économique des répondants

On constate globalement que cette clientèle est plus âgée et moins fortunée que la moyenne de la population québécoise et montréalaise. Notons toutefois que la proportion des répondants âgés de 65 ans et plus est moins élevée que celle des données de la STM (53 %). Voici les principales caractéristiques des répondants.

Âge		Revenu familial annuel brut		Type de logement habité	
16 à 20 ans	2 %	Moins de 10 000 \$	32 %	Maison ou logement privé	70 %
21 à 35 ans	7 %	10 000 \$ - 20 000 \$	39 %	Centre d'hébergement	8 %
36 à 49 ans	18 %	20 000 \$ - 30 000 \$	13 %	HLM	7 %
50 à 64 ans	35 %	30 000 \$ - 40 000 \$	8 %	Résidence privée pour personnes âgées	15 %
65 ans et plus	38 %	40 000 \$ - 70 000 \$	6 %		
		70 000 \$ et plus	2 %		

b) Les habitudes de déplacement

• Les types d'aide à la mobilité utilisés

La grande majorité des répondants (70 %) utilisent un fauteuil roulant comme principale aide à la mobilité, les fauteuils motorisés étant plus répandus (43 %) que les fauteuils manuels (27 %). 17 % des répondants utilisent le plus souvent un triporteur ou un quadriporteur. Enfin, 12 % des répondants utilisent principalement d'autres types d'aide tels que la marchette ou la canne. Alors que l'utilisation du fauteuil roulant motorisé est plus répandue chez les plus jeunes, on constate l'inverse pour le triporteur et la marchette, qui sont davantage utilisés par les personnes âgées que par les autres groupes d'âge.

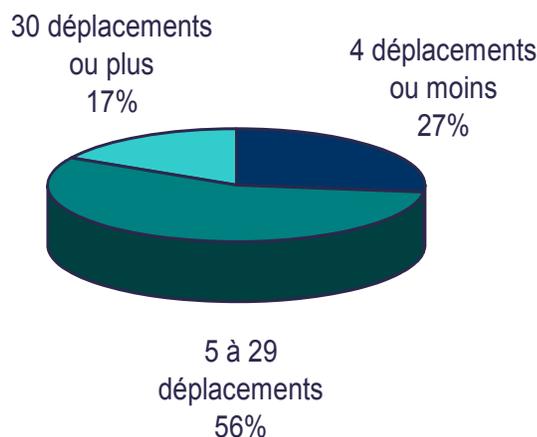
• Le nombre de déplacements effectués

En moyenne, tous moyens de transport confondus, les répondants affirment effectuer 16 déplacements par mois dans la région de Montréal, ce qui équivaut à deux allers-retours

par semaine. En extrapolant ces chiffres à l'ensemble de la population à l'étude (3 950 personnes), cela représenterait environ 775 000 déplacements par an, dont environ 634 000 (\pm 59 500) seraient effectués par le transport adapté de la STM, ce qui reflète assez bien les données de cette dernière. Les 18 % de déplacements qui sont faits autrement représentent tout de même 139 500 déplacements par an. Fait intéressant, les gens qui effectuent au moins un déplacement par jour (30 ou plus par mois) représentent 17 % des répondants, mais effectuent 53 % de l'ensemble des déplacements.

Les résultats font ressortir que la jeunesse et les revenus sont des facteurs de mobilité. Les répondants âgés de 35 ans ou moins sont particulièrement mobiles. En effet, environ quatre sur dix affirment effectuer au moins un déplacement par jour (30 ou plus par mois), comparativement à 17 % de l'ensemble des répondants et à seulement 8 % de ceux âgés de 65 ans et plus. Les personnes déclarant un revenu familial brut annuel d'au moins 20 000 \$ sont plus susceptibles de se déplacer plus fréquemment que celles moins nanties. Ainsi, environ 15 % des personnes ayant un revenu inférieur à 20 000 \$ effectuent 30 déplacements ou plus par mois, alors que cette proportion est d'environ 26 % pour celles dont le revenu est de 20 000 \$ et plus.

Figure 1 - Nombre de déplacements mensuels de la clientèle



Moyenne (par an) : 194 (\pm 18)

Total annuel extrapolé à la population de 3950 : 775 000 (\pm 70 500)

- **Les moyens de transport utilisés**

Plus de huit déplacements sur dix (82 %) sont effectués avec le transport adapté de la STM. Le véhicule personnel adapté représente 9 % des déplacements. Les autobus accessibles du réseau régulier, le taxi accessible et le taxi régulier se partagent les 9 % restants.

- **Les motifs de déplacement**

Plus du tiers des déplacements (35 %) sont faits dans le but d'obtenir des services de santé, devant les loisirs (25 %), le travail ou les études (22 %) et les besoins courants (19 %). L'âge est intimement lié à la proportion de déplacements effectués pour obtenir des services de santé. En effet, cette proportion est de 11 % chez les répondants de 35 ans ou moins alors qu'elle atteint 51 % chez les personnes âgées de 65 ans et plus.

c) L'utilisation du transport adapté de la STM

- **Les périodes de déplacement**

Presque tout le monde utilise le transport adapté la semaine (97 %) alors qu'un peu plus de la moitié des répondants (55 %) l'utilisent la fin de semaine. Les déplacements de semaine représentent 79 % du total des déplacements.

En moyenne, les répondants estiment que la moitié de leurs déplacements de semaine surviennent entre 10 et 15 heures. Les plages de 6 à 10 heures le matin et de 15 à 19 heures en fin de journée représentent également des périodes d'affluence importante (respectivement 26 % et 20 %). Toutefois, en tentant compte du poids respectif de chaque répondant (le pourcentage donné par quelqu'un qui se déplace souvent a plus de poids que le pourcentage donné par quelqu'un qui se déplace rarement), la proportion de déplacements entre 10 et 15 heures la semaine serait revue à la baisse, à environ 40 %, alors que la proportion de déplacements entre 15 et 19 heures la semaine serait revue à la hausse à environ 25 %.

La fin de semaine, le répondant moyen estime que la majorité de ses déplacements (79 %) ont lieu entre 6 et 18 heures.

- **Le taux de succès des demandes de déplacement**

En moyenne, les répondants estiment qu'ils obtiennent les services de transport adapté de la STM au moment souhaité dans 86 % des cas. Environ la moitié (49 %) des répondants estiment qu'ils obtiennent toujours les services de transport adapté au moment souhaité, alors que seulement 6 % des répondants estiment qu'ils obtiennent les services au moment souhaité moins de 50 % du temps.

Toutes proportions gardées, les problèmes occasionnels d'obtention du service touchent une proportion similaire d'utilisateurs (environ 35 %) la semaine comme la fin de semaine et sont en lien avec le niveau d'achalandage. Plus précisément, en semaine, la proportion des personnes auxquelles il est arrivé de ne pas obtenir le service de la STM au moment souhaité est de 13 % entre 6 et 10 heures, de 19 % entre 10 et 16 heures, de 17 % entre 15 et 19 heures, et de 7 % entre 19 heures et minuit. La fin de semaine, cette proportion est de 13 % entre 6 et 18 heures, de 7 % entre 18 heures et minuit et de 1 % entre minuit et 6 heures.

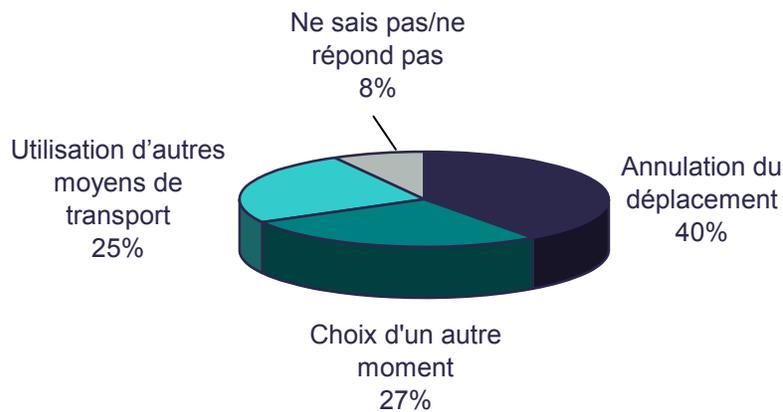
- **Les déplacements inter-rives ou métropolitains**

Plus du quart (27 %) des utilisateurs du transport adapté font des demandes pour des déplacements inter-rives, aussi appelés déplacements métropolitains, c'est-à-dire vers les couronnes nord et sud de Montréal. Dans la majorité des cas, les demandes résultent en des services au moment souhaité, mais dans une proportion moindre que pour l'île de Montréal, soit de 61 %. Notons que les difficultés d'obtention des services au moment souhaité sont aussi courantes la semaine (39 %) que la fin de semaine (37 %).

- **Moyens alternatifs**

On a vu que dans 14 % des cas, les répondants estiment ne pas obtenir les services de la STM au moment souhaité. Dans ces situations, une bonne partie des répondants annulent leur déplacement alors que d'autres choisissent un autre moment ou se tournent vers d'autres moyens de transport.

Figure 2 - Alternatives utilisées par la clientèle pour se déplacer



Autres moyens de transport	%
Véhicule personnel adapté	43
Transport privé par taxi accessible	29
Réseau régulier de la STM avec autobus accessible	43
Transport privé par taxi régulier	17

Le fait ne pas toujours pouvoir offrir les services de transport adapté au moment souhaité représente donc pour la STM une « perte » de plus de 60 000 déplacements par an. Ainsi :

- Dans 40 % de ces situations, les répondants annulent leur demande, ce qui signifie que 6 % des demandes de déplacement n'aboutissent jamais en un déplacement, ce qui représente un peu plus de 40 000 demandes de déplacement par an qui ne se concrétisent pas ;

- Du fait que le quart des gens optent pour d'autres moyens de transport pour effectuer leur déplacement, on estime qu'un peu plus de 20 000 demandes de déplacement par an initialement faites à la STM sont réalisées par des moyens de transport alternatifs.

- **Potentiel lié à des services plus accessibles**

Bon nombre de déplacements qui n'ont pas lieu actuellement pourraient se matérialiser si la STM pouvait offrir les services de transport adapté en tout temps et dans de courts délais de réservation. Mentionnons que la STM est en mesure de répondre aux demandes faites la veille du déplacement mais ne peut garantir celles faites le jour même.

Si la STM pouvait offrir les services de transport adapté en tout temps, et ce, dans de plus courts délais de réservation :

- 42 % des répondants feraient au moins 5 déplacements additionnels par mois ;
- 27 % feraient entre 1 et 4 déplacements additionnels par mois ;
- 31 % ne feraient aucun déplacement additionnel.

Notons que le nombre de déplacements potentiels additionnels est en lien avec l'âge. Ainsi, 60 % des personnes de moins de 36 ans et 31 % des personnes de 65 ans et plus feraient au moins 5 déplacements additionnels par mois.

Ces estimations de la part des répondants donnent donc à penser qu'il y aurait un important potentiel de déplacements additionnels. En effet, à raison de 7 déplacements par mois en moyenne, cela représente un potentiel annuel de plus de 300 000 déplacements additionnels, soit une hausse de 47 % par rapport aux déplacements actuels en transport adapté. Il faut toutefois considérer ce résultat comme un maximum théorique, considérant qu'il constitue des intentions dont on ne sait quelle proportion se concrétiserait réellement.

Précisons également que 14 % de ces déplacements potentiels remplaceraient ceux d'un autre moyen de transport et que 66 % constitueraient des déplacements additionnels. Ces données indiquent qu'un transport adapté public plus efficace tend à prendre des parts de marché aux autres transporteurs. Néanmoins, 16 % des utilisateurs du transport adapté, particulièrement les mieux nantis et ceux qui ont pris un taxi privé au cours de la dernière année, feraient tout de même appel à des taxis privés à certaines occasions dans un contexte où les services de transport adapté de la STM seraient offerts en tout temps et dans de courts délais de réservation.

- **La satisfaction envers les taxis accessibles de la STM**

Les utilisateurs se montrent généralement satisfaits des services par taxi accessible offerts par la STM. Toutefois, 29 % des répondants semblent préoccupés par le délai entre les demandes de service et l'arrivée du taxi.

d) L'utilisation des taxis accessibles privés

Moins de deux utilisateurs du transport adapté sur dix (17 %) ont eu recours à un service de transport privé par taxi accessible au cours de la dernière année.

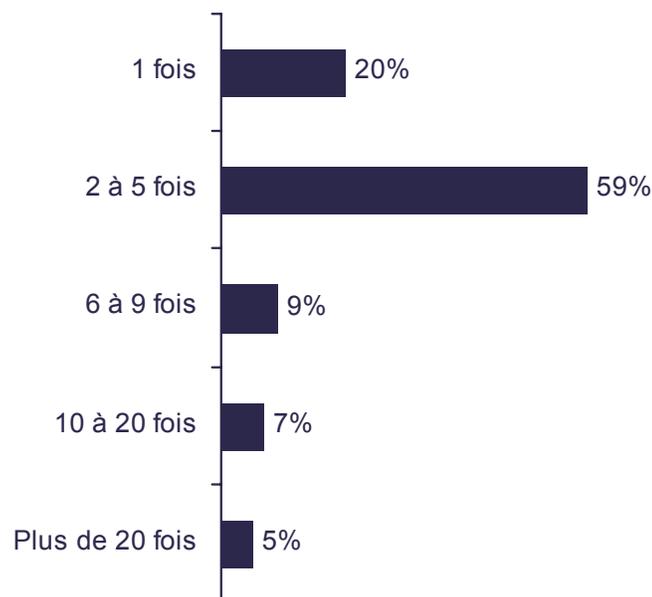
Les personnes de moins de 50 ans sont plus enclines à faire appel à un taxi privé. En effet, presque 30 % des personnes de moins de 50 ans ont pris un taxi accessible privé au moins une fois au cours de la dernière année, alors que cette proportion chute à 11 % pour les personnes de 65 ans et plus.

Les gens plus fortunés semblent aussi plus susceptibles d'utiliser ce type de transport, bien que ce lien ne soit pas significatif statistiquement. Ainsi, environ 17 % des personnes ayant un revenu inférieur à 20 000 \$ ont fait appel à un taxi accessible privé au moins une fois dans la dernière année, alors que cette proportion est d'environ 24 % pour celles dont le revenu est de 20 000 \$ et plus.

- La fréquence d'utilisation des taxis accessibles privés

Non seulement le transport privé est utilisé par une minorité d'utilisateurs du transport adapté, mais il l'est aussi de manière occasionnelle, alors que 59 % de ceux qui l'utilisent le font de deux à cinq fois par an. En posant l'hypothèse que la moyenne d'utilisation se chiffre à cinq déplacements par an, cela représente environ 3 400 déplacements par an.

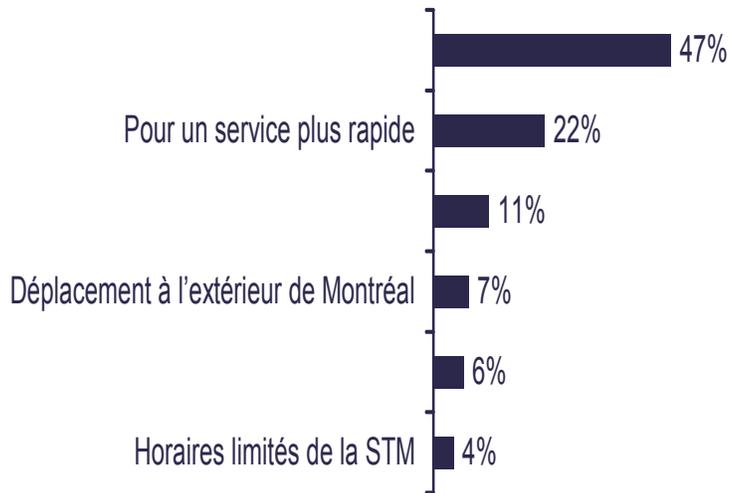
Figure 3 - Nombre de déplacements par taxi accessible privé au cours de la dernière année



- Les motifs d'utilisation des taxis accessibles privés

Près de la moitié des utilisateurs du transport privé par taxi accessible justifient leur utilisation de ce service par l'impossibilité pour la STM d'offrir le service au moment souhaité. Les principaux autres motifs invoqués ont trait à la rapidité du service avec les taxis accessibles privés.

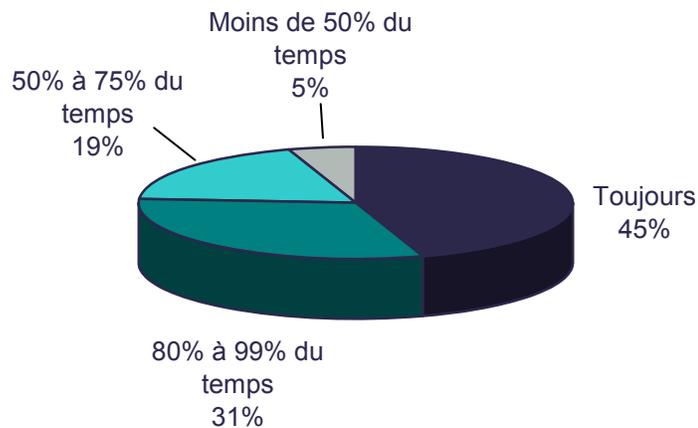
Figure 4 - Motifs d'utilisation des taxis accessibles privés



- Le taux de succès des demandes de déplacement

Les répondants estiment qu'ils obtiennent les services de transport privé par taxi accessible au moment souhaité dans 84 % des cas en moyenne, résultat similaire à celui obtenu pour le transport adapté de la STM (86 %).

Figure 5 - Taux d'obtention des services par taxi privé au moment souhaité



Les problèmes occasionnels d'obtention du service touchent plus de deux utilisateurs sur dix, que ce soit la semaine (24 %) ou la fin de semaine (21 %) et sont en lien avec les périodes d'achalandage. Plus précisément, en semaine, c'est entre 10 et 19 heures que la proportion de personnes auxquelles il est arrivé de ne pas obtenir de taxi privé est la plus élevée, soit d'environ 12 %. Cette proportion est de 9 % entre 6 et 10 heures, de 7 % entre 19 heures et minuit et de 4 % entre minuit et 6 heures. La fin de semaine, cette proportion est d'environ 14 % entre 6 heures et minuit, et de 3 % entre minuit et 6 heures.

- **Le temps d'attente**

Bien que le délai d'attente moyen entre l'appel pour demander un service de transport privé accessible et l'arrivée du taxi soit de 3 heures, la moitié des utilisateurs indiquent que la durée d'attente est autour de 30 minutes ou moins. La moyenne élevée peut être attribuable au fait que certains utilisateurs réservent leur transport plusieurs heures à l'avance. Quoi qu'il en soit, on constate que 30 % des utilisateurs estiment que le délai moyen d'attente est plus élevé que ce qu'ils jugent raisonnable.

- **Le coût moyen d'une course**

La majorité des courses (54 %) coûtent au moins 20 \$, en incluant le pourboire.

- **Le potentiel de marché lié à des services plus accessibles**

Si des services de taxis accessibles privés étaient disponibles en tout temps et ce, dans de courts délais :

- 24 % feraient au moins 5 déplacements additionnels par mois ;
- 30 % feraient entre 1 et 4 déplacements additionnels par mois ;
- 27 % ne feraient aucun déplacement additionnel ;
- 19 % ne savent pas.

À raison de 4 déplacements par mois en moyenne, il y aurait un potentiel d'environ 25 000 déplacements additionnels par année en taxis privés accessibles, ce qui représenterait une augmentation considérable de ce moyen de transport en regard des 3 400 déplacements estimés à l'heure actuelle. Il faut toutefois considérer ces résultats comme des maximums théoriques, considérant qu'ils constituent des intentions dont on ne sait quelle proportion se concrétiserait réellement. De plus, ce potentiel théorique ne tient pas compte de l'évolution des services de la STM, qui peut affecter l'utilisation du taxi privé.

Précisons également que 25 % de ces déplacements potentiels remplaceraient ceux effectués avec un autre moyen de transport et que 56 % constitueraient des déplacements additionnels.

- **L'évaluation de la satisfaction des services**

Les répondants ont évalué leur niveau de satisfaction à l'égard du temps d'attente et de la disponibilité des taxis accessibles privés à partir d'une échelle de 1 à 10 (1 étant « pas du tout satisfait » et 10 étant « extrêmement satisfait »).

Les résultats sont satisfaisants dans l'ensemble. Notons tout de même qu'environ 22 % des utilisateurs ont attribué une cote de 6 ou moins à ces deux aspects. L'échantillon est cependant trop petit pour conclure statistiquement.

Tableau 1 - Satisfaction à l'égard du temps d'attente et de la disponibilité des taxis accessibles privés

Évaluation	Moyenne	Insatisfaits (6 points ou moins)
Du temps d'attente moyen entre l'appel pour demander un service de transport privé par taxi accessible et l'arrivée du taxi	7,9	22 %
De la disponibilité des services de transport privé par taxi accessible	7.6	23 %

e) Les principales attentes des utilisateurs de la STM et du taxi accessible privé

Les principales attentes des utilisateurs, qu'elles soient pour le transport adapté de la STM ou le transport privé par taxi accessible, sont liées à la ponctualité et à l'amélioration de la disponibilité et de la rapidité du service.

4.2.2 Le point de vue des regroupements qui représentent la clientèle utilisatrice de taxis accessibles

Le Regroupement des usagers du transport adapté de Montréal (RUTAM) et Kéroul ont été consultés au regard des besoins de la clientèle en fauteuil roulant. Ces organismes oeuvrent activement à l'amélioration du transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant et sont membres de la Table de concertation sur le taxi accessible du BTR. Kéroul s'intéresse particulièrement au transport privé par taxi accessible et le RUTAM, en plus d'être spécialisé dans le transport adapté, s'implique également dans le transport privé par taxi accessible, en vue de développer une vision intégrée des services pour répondre à l'ensemble des besoins de transport des personnes en fauteuil roulant.

Globalement, l'appréciation de ces regroupements concernant les besoins de la clientèle correspond aux résultats du sondage.

Dans l'ensemble, on estime que la STM a réalisé d'importants progrès dans l'offre de service à sa clientèle et répond généralement de façon adéquate aux demandes sur son territoire. On constate toutefois qu'il y a des besoins pour des services additionnels dans le transport inter-rives.

Quant au transport privé, les plaintes des utilisateurs de taxis accessibles ont permis d'identifier les problèmes suivants :

- les taxis ne seraient pas toujours disponibles pour le transport privé ;
- les délais pour obtenir le service ne sont pas toujours respectés ou sont jugés trop longs ;
- difficulté ou impossibilité d'obtenir un taxi le soir ou la nuit sans réservation d'avance;
- manque de disponibilité des taxis accessibles à l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau, du fait que ces taxis prennent également des clients non handicapés. Mentionnons que tous les propriétaires de taxis accessibles affectés à l'aéroport sont titulaires d'un permis de propriétaire de taxi pour service régulier.

On craint que le marché privé disparaisse éventuellement avec l'amélioration des services de la STM. On souligne qu'il y a un besoin et de la place pour un marché privé, mais il est nécessaire d'en améliorer l'accessibilité, l'efficacité et la fiabilité.

Outre les besoins en lien avec la présente étude, d'autres problématiques connexes préoccupent le RUTAM et Kéroul.

- **L'augmentation du nombre de personnes à mobilité réduite**

On fait part des préoccupations de la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal, qui effectue une étude sur les services offerts aux personnes âgées. On dénombre de plus en plus de personnes « entre deux », c'est-à-dire qui ont certains problèmes de mobilité mais sans être admissibles au transport adapté. Pour pallier ce problème, la STM mise sur le développement de modes de desserte alternatifs, tels que l'aménagement du réseau régulier pour le rendre plus accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite et des navettes entre les résidences pour personnes âgées et des centres commerciaux. D'autres solutions envisagées par le milieu associatif aîné pour mieux répondre aux besoins de transport des personnes âgées pourraient passer par le taxi.

- **L'accompagnement transport**

Les besoins pour des services d'accompagnement par des conducteurs bénévoles augmentent de façon importante, au point où des organismes communautaires qui organisent ce type de transport ne parviennent plus à répondre à la demande. Le nombre de bénévoles et d'organismes offrant ces services diminue également. Les personnes nécessitant un transport avec accompagnement ne sont pas nécessairement utilisatrices de fauteuils roulants ni admissibles au transport adapté de la STM (elles voyagent à bord des voitures personnelles des bénévoles). Cela étant dit, les personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance ainsi que leurs accompagnateurs font partie de la clientèle des titulaires de permis restreint. Des avenues de solutions mettant à contribution l'industrie du taxi sont proposées dans une étude de Gael Brux portant sur cette problématique.

- **La surtarification**

Malgré des améliorations, certains chauffeurs et intermédiaires auraient encore des pratiques de surtarification. Ce serait notamment le cas de chauffeurs qui font directement affaire avec les clients sans passer par l'intermédiaire (le client appelle le chauffeur plutôt que la compagnie de taxi).

- **La sécurité et l'état des équipements des véhicules**

On fait état de différents problèmes en rapport avec la sécurité dans les taxis accessibles, dont ceux reliés aux équipements dans les véhicules, qui sont parfois en mauvais état, mal placés ou inadéquats. On fait également part des problèmes reliés au maniement, à la disposition et à l'ancrage des fauteuils. Dans certains cas, les procédures ne sont pas suivies de façon adéquate, ce qui peut affecter la sécurité des clients. Par ailleurs, l'évolution des fauteuils roulants (qui sont de plus en plus imposants) et la popularité croissante des triporteurs et quadriporteurs peuvent entraîner des difficultés pour loger les aides à la mobilité dans l'habitacle. Des suggestions sont formulées concernant des modèles de véhicules susceptibles de permettre un meilleur confort et une sécurité accrue. Il a été proposé d'examiner plus avant ces problématiques à la Table sur le taxi accessible et, au moment opportun, d'y inviter les organismes ou intervenants concernés qui ne sont pas membres de la Table.

Chapitre 5

Portrait de l'offre de transport par taxi accessible sur l'île de Montréal

5.1 Les intervenants de l'industrie du transport par taxi

5.1.1 Les titulaires de permis exploitant un taxi accessible

Quelque 175 permis de propriétaire de taxi étaient exploités avec un véhicule accessible sur l'île de Montréal en septembre 2008, dont 140 permis restreints⁴ et 35 permis réguliers⁵.

Tableau 2 - Répartition par agglomération des permis exploités par un taxi accessible

Agglomération	Permis restreints	Permis réguliers	Total
A.5 Est de Montréal	8	2	10
A.11 Montréal	123	30	153
A.12 Ouest de Montréal	9	3	12
Total	140	35	175

Profil d'exploitation

82 % des titulaires de permis sondés sont seuls à conduire leur taxi et 18 % louent leur taxi occasionnellement ou en tout temps. Ces résultats se rapprochent des estimations du Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPCDIT), qui est d'avis qu'environ 25 % des titulaires de permis restreints louent leur taxi.

Ces données indiquent que la disponibilité des véhicules est étroitement liée à la disponibilité de son unique chauffeur, qu'il soit locateur du véhicule ou propriétaire du permis. Cette situation peut donc limiter l'offre de transport par taxi accessible.

5.1.2 Les intermédiaires en services de transport par taxi

Au total, une trentaine d'intermédiaires sont répartis dans les trois agglomérations du territoire de Montréal. Six d'entre eux, soit Taxi Rosemont, Taxi Para-Adapté, Taxi Van Medic, Taxi Diamond, Taxi Expert et Taxi Excellence, figuraient parmi les intermédiaires qui comptaient le plus de membres ayant un véhicule accessible au moment où les entrevues ont été réalisées. Ce sont ces derniers qui ont été rencontrés aux fins de l'étude.

⁴ Source : CTQ

⁵ Source : BTR et MTQ

Les entrevues réalisées ont permis de constater qu'il y avait d'importantes différences entre ces intermédiaires, notamment en ce qui concernait le nombre d'abonnés possédant un véhicule accessible, qui variait de quatre à une centaine. L'importance du créneau du transport par taxi accessible variait également d'un intermédiaire à l'autre. Ainsi un de ces intermédiaires ne comptait que 2 % d'abonnés ayant un véhicule accessible alors que d'autres étaient spécialisés dans le transport par taxi accessible.

5.2 La clientèle desservie par les taxis accessibles

Selon le sondage, les personnes handicapées et à mobilité réduite sans fauteuil roulant représentent en moyenne 32 % de la clientèle et ce, tant chez les détenteurs de permis restreint que ceux ayant un permis régulier.

Cependant, on observe des différences marquées entre les titulaires de permis restreint et les titulaires de permis régulier pour ce qui concerne les autres clientèles. En effet, les personnes en fauteuil roulant représentent 68 % de la clientèle des titulaires de permis restreint et seulement 11 % de la clientèle des titulaires de permis régulier. Par ailleurs, la majorité de la clientèle des titulaires de permis régulier, soit 57 %, est constituée de personnes sans handicap ni problème de mobilité.

Même si seulement 6 des 35 titulaires de permis régulier avec un véhicule accessible ont répondu au sondage, ces résultats appuient l'hypothèse à l'effet que les titulaires de permis régulier desservent majoritairement la clientèle régulière et très peu celle en fauteuil roulant. Le fait que les titulaires d'un permis régulier desservent majoritairement la clientèle sans handicap réduit l'offre potentielle de transport accessible.

5.3 Les types de services offerts

Les services de transport par taxi accessible présentent certaines particularités par rapport au taxi conventionnel. Trois principaux types de services sont offerts par les taxis accessibles : le transport public organisé par le service de transport adapté de la STM, le transport privé pour des clients institutionnels et le transport privé pour des clients individuels.

5.3.1 Le transport adapté de la STM

À titre de société de transport en commun, la STM a l'obligation légale d'assurer un service public de transport adapté sur son territoire et, de ce fait, elle bénéficie d'un programme de financement du transport adapté du MTQ. Mentionnons à ce sujet que la principale source de financement du transport adapté provient du MTQ. À titre d'exemple, en 2006, le MTQ a fourni près de 29 millions de dollars pour le transport adapté pour le territoire de l'île de Montréal. Le transport adapté de la STM constitue le principal segment de marché du taxi accessible.

Le transport adapté de la STM est un service de transport en commun de porte à porte, qui fonctionne sur réservation. La tarification et les heures de service du transport adapté sont les mêmes que celles du service régulier. Les accompagnateurs des personnes admises, ainsi que les visiteurs en provenance du Québec ou de l'extérieur, peuvent également utiliser le service de transport adapté.

Le service de transport adapté de la STM dessert l'île de Montréal. Il effectue également des déplacements vers les villes de Laval, de Longueuil et des couronnes nord et sud de Montréal, en coordination avec les sociétés et organismes de transport de ces territoires. Ce service régional a été instauré par l'Agence métropolitaine de transport (AMT), organisme relevant du ministre des Transports du Québec, qui est notamment responsable de l'intégration des services de transport adapté dans la région métropolitaine, en plus de contribuer au financement des sociétés et organismes de transport participants.

Mentionnons par ailleurs que la STM offre dans son réseau régulier un service d'autobus accessibles aux personnes qui se déplacent à l'aide d'un fauteuil roulant. Ces autobus ne visent pas à remplacer le transport adapté, ils se veulent plutôt un complément au service offert.

- **Les véhicules utilisés par la STM**

Le service de transport adapté de la STM utilise trois types de véhicules : des minibus adaptés, des taxis berlins et des taxis accessibles. Les minibus et les taxis accessibles sont utilisés prioritairement pour les clients non transférables et les berlins, uniquement pour les personnes transférables. Par souci d'efficacité, il arrive que des clients transférables soient également transportés dans des taxis accessibles. Les véhicules accessibles peuvent donc servir aux déplacements de l'ensemble de la clientèle du transport adapté de la STM.

La STM exploite une flotte de 89 minibus et emploie 128 chauffeurs de minibus pour le transport adapté. Elle utilise quotidiennement quelque 1000 taxis, dont environ 150 taxis accessibles.

- **Le partenariat avec les intermédiaires**

La STM fait directement affaire avec les intermédiaires pour établir des ententes de service pour le transport adapté par taxi. Au moment de l'étude, 16 intermédiaires avaient des contrats avec la STM.

5.3.2 Le transport privé pour des clients institutionnels

Une bonne part du transport privé est organisée ou assumée par des clients institutionnels. Ce type de service constitue le deuxième créneau du taxi accessible. La clientèle privée institutionnelle est principalement constituée d'établissements du réseau de la santé tels que des hôpitaux, des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et des centres de réadaptation, ainsi que d'organismes gouvernementaux tels que la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

5.3.3 Le transport privé pour des clients individuels

Les clients individuels qui utilisent des services de transport privé par taxi accessible en assumant eux-mêmes le coût de leurs courses au tarif du taximètre représentent la plus petite part de marché et le troisième créneau des taxis accessibles.

Chapitre 6

État de situation sur l'exploitation des taxis accessibles en lien avec les besoins de la clientèle

6.1 Le portrait général

6.1.1 L'évolution de l'offre de transport par véhicule accessible

Le développement de l'offre de transport par taxi accessible est tributaire de plusieurs facteurs, notamment de la demande et des besoins des personnes en fauteuil roulant, de la volonté gouvernementale de développer et de soutenir le transport adapté collectif et privé, ainsi que de l'intérêt de l'industrie. Celle-ci s'est progressivement investie dans ce créneau, après s'être montrée sceptique quant au potentiel de développement du taxi accessible et à la rentabilité des permis restreints, en plus d'appréhender des incidences négatives de ces permis sur le taxi conventionnel.

Au début des années 2000, l'île de Montréal ne comptait qu'environ 25 taxis accessibles. Une dizaine de propriétaires de taxis accessibles étaient alors affectés à l'aéroport et une dizaine d'autres offraient leurs services à la STM.

Afin de stimuler l'éclosion du marché, le MTQ a mis sur pied en 2001 le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant. L'objectif global du programme est de doter le Québec d'un parc de véhicules accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil correspondant à un minimum de 4 % de la flotte totale des taxis⁶.

En 2002, la *Loi concernant les services de transport par taxi* a donné des pouvoirs à la Commission pour délivrer des permis au-delà du nombre maximal autorisé dans une agglomération de taxi, afin de répondre à un besoin particulier, notamment à l'égard des déplacements requis par des personnes handicapées.

La Commission a réalisé en décembre 2002 une enquête publique sur la problématique du transport adapté sur l'île de Montréal en vue d'alimenter sa prise de décision lors des premières demandes de permis pour un besoin particulier. Globalement, cette enquête a fait ressortir qu'il existait des besoins importants pour des taxis accessibles, auxquels l'industrie semblait peu portée à répondre, surtout pour des motifs économiques. La Commission a donc conclu à la nécessité de constituer un nombre critique de véhicules accessibles répartis sur toute l'île de Montréal afin d'assurer la desserte complète du territoire et d'accélérer le service. Ce qui a amené la Commission à délivrer des permis à cette fin.

⁶ Au terme de la première phase du programme en 2006, 156 propriétaires de taxis accessibles de l'île de Montréal avaient bénéficié d'une subvention. Le programme se poursuit dans le cadre de sa deuxième phase.

Les débuts de l'exploitation de ce nouveau type de permis se sont avérés difficiles pour plusieurs titulaires, pour diverses raisons. Entre autres, certains nouveaux titulaires de permis ont subi des difficultés financières en rapport avec les délais requis pour l'adaptation des véhicules et l'octroi des subventions. Les difficultés de développer le marché et d'atteindre la rentabilité sont également au nombre des problèmes rapportés par les titulaires de permis restreint. La situation s'est toutefois améliorée avec le temps et certains des problèmes vécus initialement sont réglés ou sont en voie d'amélioration.

6.1.2 L'offre de transport actuelle

a) Les véhicules en opération et les permis

Selon les données disponibles, on comptait 175 taxis accessibles en circulation sur l'île de Montréal en septembre 2008.

- **Les permis restreints**

Selon les données de la Commission, 140 des 168 permis restreints initialement accordés étaient encore exploités en septembre 2008.

On constate donc qu'environ 17 % des permis restreints délivrés ne sont plus exploités. Ce pourcentage va dans le sens des résultats du sondage, selon lesquels 15 % des titulaires de permis restreint n'ont pas l'intention de faire une nouvelle demande à l'échéance de leur permis et 13 % sont indécis à ce sujet. Diverses raisons expliquent ce résultat. Le MTQ⁷, qui observait en 2007 que le taux de révocation ou d'abandon des permis restreints atteignait près de 19 %, a analysé ce phénomène et constaté que les causes de ces désistements étaient principalement reliées :

- à l'incapacité financière de certains nouveaux détenteurs de permis restreints à mettre en service un véhicule accessible à l'échéance prévue par la Commission et ce, d'autant plus que certaines années, le nombre de demandes de subventions reçues au MTQ excédait la limite budgétaire annuelle ;
- au caractère exigeant du travail et/ou aux revenus modestes au début des activités ;
- à un climat de mésentente entre certains intermédiaires et abonnés.

Quant aux raisons invoquées par les répondants du sondage pour leur désintéressement ou leur indécision à poursuivre leurs activités à l'échéance de leur permis, elles sont principalement reliées au caractère exigeant du travail, à la durée limitée des permis et au manque de travail. Certains attendent de savoir s'ils pourront bénéficier d'une subvention pour la modification du véhicule avant de prendre une décision à ce sujet.

Le phénomène d'abandon des permis semble toutefois s'être atténué, du moins depuis 2008. En effet, le nombre de permis restreints a peu diminué entre janvier et septembre 2008, passant de 143 à 140.

⁷ Source : État de situation de Robert Bessette, MTQ, mars 2007.

Mentionnons par ailleurs que la Commission a commencé à délivrer de nouveaux permis restreints, en remplacement de ceux qui venaient à échéance.

- **Les permis réguliers exploités avec un véhicule accessible**

Depuis l'avènement des permis restreints, le nombre de permis réguliers exploités avec un véhicule accessible a décliné, passant de 46 à 35 entre 2003 et 2008. Les résultats du sondage appuient cette tendance : deux des six titulaires de permis régulier sont indécis quant à l'avenir de leurs activités avec un véhicule accessible.

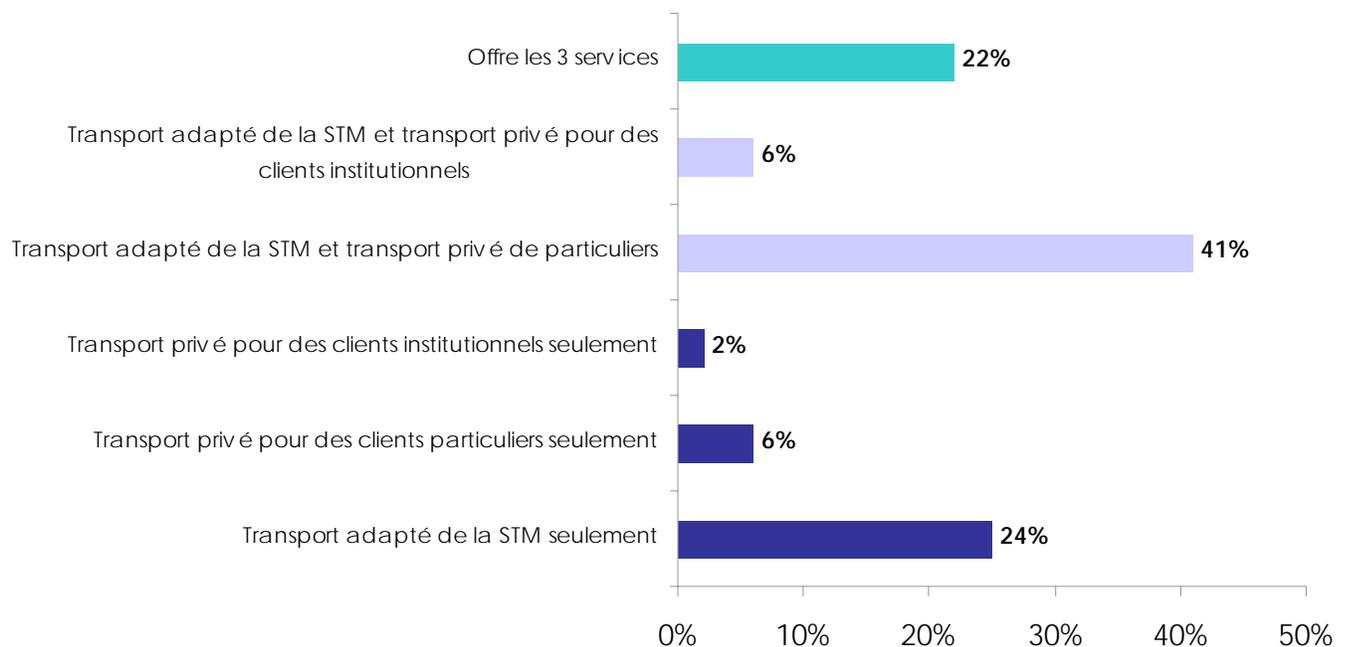
b) Les services offerts

Les résultats du sondage indiquent que :

- 91 % des répondants offrent des services de transport adapté pour la STM;
- 69 % offrent des services de transport privé pour des clients individuels;
- 28 % offrent des services de transport privé pour des clients institutionnels.

Presque 70 % des répondants du sondage offrent deux ou trois types de service, comme l'illustre la figure suivante. Toutefois, près du quart des répondants limitent leurs activités au transport adapté de la STM. Notons à ce sujet que les titulaires de permis restreint sont tenus par la Commission d'offrir des services de transport privé.

Figure 6 - Nombre de services offerts par les titulaires de permis

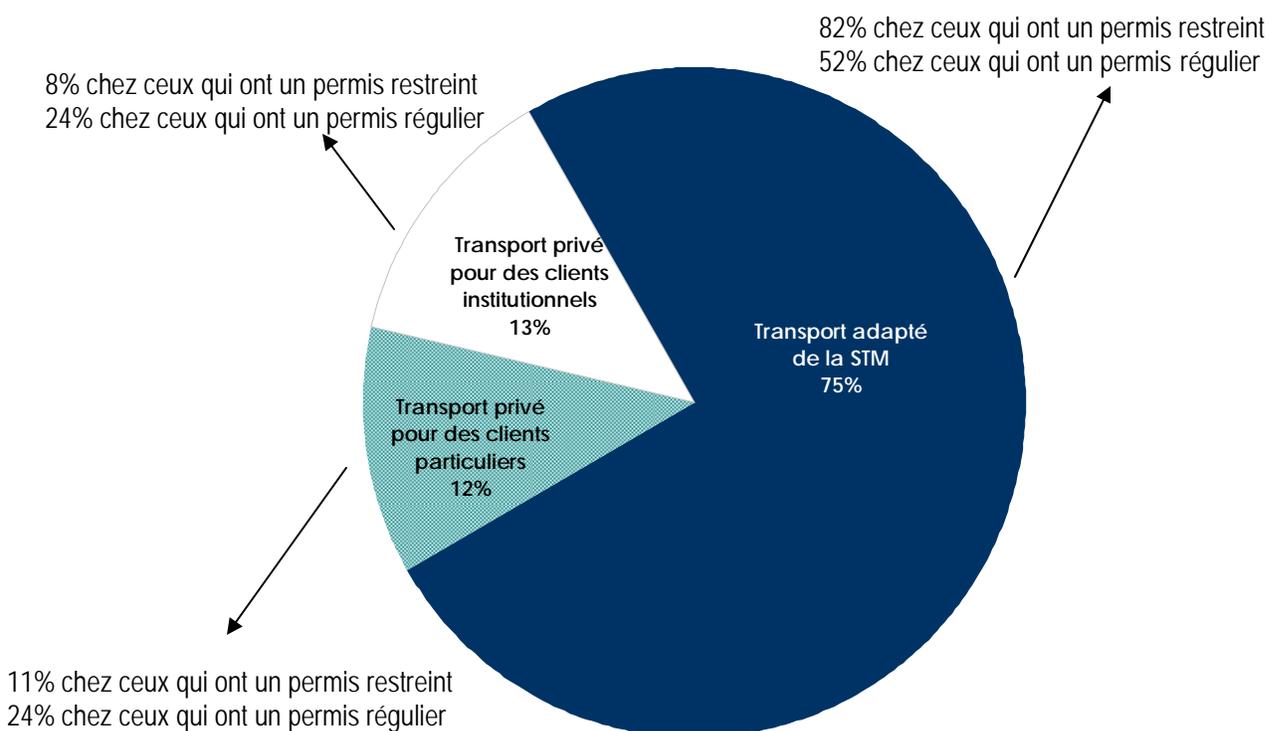


Notons qu'une douzaine des 35 titulaires de permis régulier ayant un véhicule accessible travaillent à l'aéroport de Montréal.

c) La répartition de l'offre de services

Quand on considère le nombre d'heures consacrées par les titulaires aux différents services, le sondage indique que la STM monopolise 75 % de l'offre. Les deux autres segments se partagent presque à part égale les 25 % restants. La figure qui suit indique également les proportions d'heures consacrées aux différents services selon les différents types de titulaires de permis. On remarque à ce sujet que la STM joue un rôle particulièrement important pour les titulaires de permis restreint, celle-ci représentant 82 % de leur offre de service.

Figure 7 - Répartition des heures de travail des titulaires de permis



d) Les périodes de disponibilité des services

Les résultats du sondage indiquent qu'en moyenne, les taxis accessibles sont en service six jours par semaine. Dans un peu plus du tiers des cas, les véhicules sont en service sept jours sur sept. Des services de taxi accessible sont également offerts le soir et la fin de semaine. L'offre de service de nuit est toutefois presque inexistante.

En moyenne, les véhicules sont en service 10,6 heures par jour. Près de la moitié des véhicules sont en service 12 heures par jour. Ces résultats signifient qu'en moyenne, un véhicule serait en service environ 65 heures par semaine.

Malgré ces disponibilités, certains intermédiaires rapportent avoir parfois de la difficulté à trouver des chauffeurs pour effectuer des courses en dehors des heures d'affluence.

e) Le profil des courses

Les intermédiaires consultés rapportent que les chauffeurs de taxi accessible doivent parfois, voire souvent, se déplacer sur de longues distances pour aller chercher un client. Ce constat vaut surtout pour les courses privées mais également, dans certains cas, pour des courses effectuées pour la STM.

Les répondants du sondage ont estimé prendre en moyenne 41 minutes pour aller chercher un client et revenir à destination par la suite. Les mêmes chauffeurs ont estimé la durée moyenne d'une course à 35 minutes. Précisons que la plupart des courses sont effectuées dans le cadre du transport adapté de la STM. Or, du fait qu'il s'agit d'un transport collectif, les chauffeurs de taxis accessibles transportent régulièrement plus d'un client dans un même voyage, du moins dans les périodes achalandées, d'où le concept de tournée ou de route. Selon la STM, en moyenne, un chauffeur de taxi transporte 2.1 clients à l'heure.

f) Le niveau d'exploitation des permis

Plus de la moitié des titulaires de permis sondés, soit 56 %, estiment qu'ils pourraient exploiter davantage leur permis s'ils avaient plus de travail. Le tiers des répondants affirment qu'ils ont suffisamment de travail et donc qu'ils exploitent pleinement leur permis. Seulement 12 % des répondants sont plutôt d'avis qu'ils ont plus d'offre de travail qu'ils ne peuvent en fournir.

Ces résultats indiquent qu'une part importante des propriétaires de taxi accessible seraient prêts à accepter davantage de travail mais aussi qu'une part importante d'entre eux, soit 44 %, estiment avoir suffisamment ou trop de travail.

6.2 Le portrait par type de service

6.2.1 Le transport adapté de la STM

a) L'organisation et l'évolution des services

Au tournant des années 1980, le gouvernement du Québec confiait aux sociétés de transport de la province la responsabilité d'offrir le transport en commun aux personnes handicapées de leur territoire. C'est dans ce contexte que la CTCUM (ancienne appellation de la STM) a instauré en 1980 un service de transport adapté, prenant ainsi le relais d'une compagnie qui offrait alors de tels services (Minibus Forest, qui a mis sur pied le premier service structuré de transport adapté en 1972).

L'achalandage n'a cessé d'augmenter depuis le début du service de transport adapté de la STM. L'offre de service s'est également développée avec le projet d'intégration des services de transport adapté, que chapeaute et finance l'AMT, qui permet des déplacements vers Laval et Longueuil depuis 1998 et vers un nombre croissant de villes et de MRC des couronnes nord et sud depuis 2003. Les clients du transport adapté de la STM font leurs demandes de déplacement métropolitain selon les mêmes modalités que pour le service sur l'île de Montréal.

La STM a commencé à faire appel à des services de transport par taxi en 1984. Au début des années 2000, environ une dizaine de taxis accessibles étaient disponibles pour son transport adapté. Le nombre de déplacements par taxi berline et accessible s'est accru en lien avec la croissance de la STM et ce, particulièrement depuis l'arrivée des permis restreints.

Depuis 2003, la STM a déployé d'importants efforts pour accroître et améliorer son offre de service de transport adapté. Elle voulait notamment répondre plus efficacement aux demandes de déplacement occasionnel, qui devaient alors être faites à compter de trois jours avant la date du déplacement. Plus particulièrement, elle voulait mieux répondre aux demandes de déplacement occasionnel de la clientèle non transférable, qui subissait de nombreux refus de transport.

À cette fin, la STM a implanté en 2003 un nouveau système informatique de gestion des déplacements, ce qui l'a amenée à revoir ses façons de faire avec l'industrie du taxi. En 2005, la STM décidait à cet égard que la croissance se ferait dorénavant par les taxis. Ce qui a donné lieu à un nouveau partenariat par lequel la STM a conclu des ententes directement avec les intermédiaires. En parallèle, la Commission délivrait des permis restreints visant à constituer une masse critique de taxis accessibles à Montréal.

Les efforts consentis par la STM et ses partenaires pour améliorer les services, combinés à l'augmentation du nombre de titulaires de permis restreint, ont porté fruit. Dans cette foulée, la STM s'est donnée un objectif de tendre vers le « zéro refus » concernant les demandes de l'ensemble de la clientèle. Depuis l'été 2007, la STM a atteint sa cible de répondre aux demandes de déplacement occasionnel faites la veille du déplacement. De plus elle répond, lorsque possible, aux demandes de déplacement occasionnel faites le jour même.

En ce qui concerne plus spécifiquement les déplacements métropolitains, ils représentent un peu moins de 1 % de l'ensemble des déplacements du transport adapté de la STM. On compte entre 400 et 450 déplacements métropolitains par mois pour la clientèle non transférable en 2008. Les demandes de déplacement métropolitain sont en hausse depuis les dernières années, ce qui a entraîné des difficultés pour y répondre. L'AMT alloue toutefois des ressources additionnelles afin de soutenir la croissance et d'améliorer la situation.

En 2008, les seuls refus de transport subis par la clientèle le sont pour des demandes de déplacement occasionnel faites le jour même et pour des demandes de déplacement métropolitain.

L'évolution des déplacements

L'amélioration des services ainsi que l'augmentation de la clientèle ont entraîné une hausse majeure des déplacements. Ainsi, ces dernières années, la croissance annuelle des déplacements a été de 10 % pour l'ensemble du transport adapté et d'environ 40 % pour les déplacements par taxi accessible. Entre 1998 et 2007, le nombre total annuel de déplacements est passé de 1 202 777 à plus de 2 000 000 pour l'ensemble du transport adapté. En début d'année 2008, en moyenne 320 personnes sont admises au

transport adapté par mois, et 56 d'entre elles sont classées non transférables. 71 % de ces nouveaux clients sont âgés de plus de 60 ans et 59 % sont des femmes.

En ce qui concerne les déplacements de la clientèle non transférable, leur nombre est passé de 497 303 à 695 469 entre 1998 et 2007. Quant au nombre de déplacements effectués en taxi accessible pour cette clientèle, il a été multiplié par 9 entre 1998 et 2007, passant de 34 320 à 301 767.

Tableau 3 - Évolution des volumes de déplacements de la clientèle non transférable de la STM de 1998 à 2007⁸

Année	Minibus	Taxi accessible	Total	Variation minibus	Variation taxi accessible	Variation des déplacements totaux
2007	393 702	301 767	695 469	-2,41%	40,18%	12,41%
2006	403 412	215 267	618 679	1,66%	35,86%	11,42%
2005	396 842	158 444	555 286	-12,08%	62,74%	1,20%
2004	451 365	97 363	548 728	0,37%	9,52%	1,88%
2003	449 696	88 899	538 595	-2,90%	23,68%	0,67%
2002	463 107	71 877	534 984	-0,53%	-12,31%	-2,30%
2001	465 596	81 970	547 566	-0,70%	12,00%	1,01%
2000	468 892	73 189	542 081	0,04%	42,29%	4,22%
1999	468 702	51 438	520 140	1,24%	49,88%	4,59%
1998	462 983	34 320	497 303			

Bien que la STM dispose d'une flotte de 89 minibus, elle privilégie l'utilisation du taxi et notamment du taxi régulier pour la clientèle transférable, en raison de son coût moindre par rapport au minibus. C'est pourquoi les taxis assument presque entièrement l'accroissement des déplacements, et tout particulièrement les taxis accessibles. Actuellement, 81 % des déplacements sont effectués par taxi, dont 14% par taxi accessible. De plus, 43 % de l'ensemble des déplacements par véhicule accessible sont effectués par des taxis accessibles. À ce sujet, on constate la progression de la proportion des déplacements effectués par taxi accessible par rapport au minibus, qui est passée de 7 % en 1998 à 43 % en 2007.

b) Les services offerts par les taxis accessibles

Selon la STM et les résultats du sondage, plus de 150 propriétaires ou chauffeurs de taxi accessible offrent des services à la STM. En outre, d'après les informations recueillies auprès des intermédiaires et des titulaires, la STM accapare environ 75 % du marché du transport par taxi accessible. Les taxis accessibles sont donc principalement utilisés pour le transport adapté public.

⁸ Source : STM, février 2008.

Afin d'illustrer l'importance économique de la STM pour l'industrie du taxi, mentionnons qu'elle aura dépensé en 2008 environ 28 millions en contrats de taxi (ce qui inclut aussi les taxis berlines). De plus, la STM prévoit un budget total de 300 millions pour les contrats de taxi pour les 5 prochaines années.

Tel que mentionné précédemment, la nature du travail effectué par les chauffeurs pour la STM est axée sur le concept de tournée, dans laquelle ils peuvent prendre plus d'un client dans un même voyage. Le service se limite en principe au transport de porte à porte, sans accompagnement.

- **Les heures de service pour la STM**

On constate qu'en semaine, la disponibilité des chauffeurs de taxi accessible pour la STM s'échelonne principalement entre 6 et 18 heures.

La presque totalité des chauffeurs qui offrent des services à la STM (92 %), débutent leur journée entre 6 et 8 heures les jours de semaine. Les autres chauffeurs ont des horaires variables. Le nombre de chauffeurs offrant des services à la STM est faible entre 18 et 19 heures, et négligeable après 19 heures. En extrapolant les données du sondage à l'ensemble des propriétaires de taxi accessible, on peut estimer qu'une quinzaine de véhicules accessibles seraient en service après 18 heures ou un peu plus selon les disponibilités des chauffeurs ayant un horaire variable.

La fin de semaine, 76 % des répondants déclarent faire du transport adapté pour la STM, dont 73 % le samedi et 46 % le dimanche. L'offre de service de week-end est moins concentrée le jour qu'en semaine et s'échelonne entre 6 et plus de 22 heures.

- **Les heures payées par la STM**

Le nombre d'heures payées par semaine par la STM à ceux qui font du transport adapté est très variable, en raison notamment de la disponibilité des chauffeurs pour ce type de service. Rappelons également que la STM ne représente pas le seul revenu pour la majorité des répondants puisque seulement 24 % d'entre eux travailleraient exclusivement pour cet organisme.

Selon les répondants du sondage, environ 33 heures par semaine seraient payées par la STM en moyenne. 30 % des répondants affirment être payés en moyenne pour 40 heures ou plus, et 12 % pour 50 heures ou plus.

Mentionnons que la STM a établi deux modes de tarification pour les taxis : une tarification à l'heure (dans 60 % des cas) et une tarification par taximètre (40 % des cas). Un montant est ajouté au départ du taximètre, pour tenir compte des procédures de maniement des fauteuils roulants.

c) Les problématiques particulières

Les efforts conjoints de la STM et de l'industrie du taxi ont permis d'augmenter de façon significative la qualité des services et la satisfaction de la clientèle. Cependant, certaines problématiques ont été signalées par les intervenants de l'industrie interrogés en rapport avec l'offre de service pour la STM.

- **Les changements d'abonnement**

La STM, ainsi que la plupart des intermédiaires déplorent le fait que certains titulaires de permis restreint changent d'intermédiaire. Ce problème, qui serait assez fréquent, peut occasionner des difficultés importantes aux intermédiaires en compromettant la livraison des services convenus avec la STM. Différentes solutions sont proposées pour pallier ce problème. Entre autres, on suggère d'obliger les titulaires de permis à aviser la Commission de tout changement d'intermédiaire ou à obtenir son autorisation pour ce faire. Mentionnons à ce sujet que certaines décisions de la Commission relatives à des permis restreints stipulent l'obligation pour un titulaire de permis d'aviser la Commission en cas de changement d'intermédiaire.

- **Les exigences des ententes de service de la STM**

Les nouvelles ententes de service entre la STM et les intermédiaires ont permis d'améliorer sensiblement la fiabilité et la qualité des services et ce, tout en soutenant l'importante croissance d'achalandage. L'atteinte et le maintien des objectifs de qualité et d'efficacité de la STM impliquent toutefois des exigences élevées pour les intermédiaires, qui s'exposent à des pénalités s'ils ne parviennent pas à les respecter. Entre autres difficultés à ce sujet, les intermédiaires sont d'avis qu'ils n'ont pas suffisamment de moyens de contrôle en rapport avec le travail de leurs abonnés pour s'assurer de répondre adéquatement aux besoins et exigences de la STM. Des démarches sont en cours entre la STM et l'industrie du taxi en vue de pallier ces difficultés et d'améliorer les ententes de service.

- **La planification et la répartition des courses à la STM**

Certains intermédiaires souhaiteraient obtenir davantage de travail ou de routes rentables de la STM pour assurer des revenus convenables à leurs membres. Ainsi, des chauffeurs auraient à parcourir de longues distances pour aller chercher des clients qui effectuent de petites courses. De plus, il y aurait un fort taux d'annulation et les chauffeurs n'en seraient pas toujours informés. On croit donc qu'une meilleure planification du travail et une meilleure répartition des courses entre les intermédiaires pourraient améliorer la situation.

d) La satisfaction de la clientèle en lien avec la disponibilité des services

Les résultats du sondage, tout comme l'appréciation du RUTAM, indiquent que le niveau de satisfaction est dans l'ensemble élevé au regard de la disponibilité des services de transport par taxi accessibles organisés par la STM. Des améliorations seraient toutefois souhaitables en ce qui concerne les déplacements métropolitains.

Malgré le taux élevé de satisfaction générale de la clientèle, les résultats du sondage indiquent que près de 100 000 demandes faites à la STM, soit 14 % des demandes faites annuellement, ne peuvent recevoir une réponse positive pour le moment souhaité. Mentionnons toutefois que ce résultat est fonction des perceptions des répondants. Rappelons également que le transport adapté de la STM est un service de transport public qui fonctionne sur réservation préalable. La STM a fait d'importants efforts pour diminuer les délais de réservation et dit être en mesure de répondre aux demandes faites la veille du déplacement souhaité. Elle tente aussi de satisfaire les demandes

faites le jour même, ce qui n'est toutefois pas toujours possible. Ce qui amène à penser que si plus de taxis étaient disponibles dans de courts délais pour des demandes non planifiées, davantage de demandes seraient comblées.

Le sondage indique également qu'une part non négligeable de répondants (29 %) ont exprimé une certaine insatisfaction quant aux délais entre les demandes de transport et l'arrivée du véhicule demandé. Il est possible que ces insatisfactions soient liées, du moins en partie, au mode d'organisation et de fonctionnement de la STM. Entre autres, le fait que les tournées de la STM incluent plus d'un client est susceptible d'augmenter la durée des trajets.

6.2.2 Le transport privé pour des clients institutionnels

a) L'organisation et l'évolution des services

Le réseau de la santé et des services sociaux assume certaines responsabilités en matière de transport des personnes, en conformité avec la Politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux établie par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Ces responsabilités concernent les services pré-hospitaliers d'urgence, le transport ambulancier pour la clientèle de 65 ans et plus, le transport interrégional et les déplacements inter établissements des bénéficiaires. Les institutions du réseau peuvent également organiser ou assumer d'autres transports, comme ceux de patients recevant des traitements d'hémodialyse ou ceux reliés au programme transport-hébergement pour les personnes handicapées.

Contrairement au transport adapté de la STM, qui est géré par un organisme central, les services de transport pour les usagers du réseau de la santé et des services sociaux et les prestataires de services gouvernementaux sont décentralisés et leur organisation varie d'un établissement à l'autre.

Ainsi, certains établissements organisent eux-mêmes le transport de leurs bénéficiaires, du moins pour des activités de groupe, au moyen de leurs propres véhicules. D'autres font affaire avec des entreprises qui fournissent des services de minibus ou de taxis. On y retrouve notamment des entreprises spécialisées dans le transport adapté et médicalisé non urgent. Ces entreprises possèdent des véhicules munis d'équipements orthopédiques et médicaux et offrent une certaine prise en charge des clients par du personnel formé pour donner certains soins. Dans d'autres cas, des services de transport sont offerts par des conducteurs bénévoles oeuvrant sous le contrôle d'un organisme humanitaire reconnu par le MSSS dans le cadre de l'un de ses programmes de soutien. Il est par ailleurs possible que des transporteurs illégaux agissent sous le couvert du transport bénévole, bien que le BTR ait sévi contre ces entreprises ces dernières années.

Mentionnons que les services de taxi requis par les clients institutionnels n'impliquent pas tous des véhicules accessibles. Mentionnons également que les transports des personnes qui reçoivent des traitements médicaux ne sont pas tous assumés ou organisés par le réseau de la santé.

Compte tenu de la multiplicité des requérants de service et du niveau d'implication très variable de l'industrie du taxi dans ce créneau, il n'a pas été possible de dresser une perspective historique de l'évolution des services de transport par taxi accessible qui y

sont offerts. On sait cependant que c'est un créneau peu exploité par l'industrie du taxi en regard du potentiel qu'il représente, même si quelques intermédiaires ont établi une importante clientèle institutionnelle. Le BTR a fait de la promotion dans ce milieu et a encouragé l'industrie du taxi à explorer davantage ce marché, en faisant valoir le potentiel qu'il représente compte tenu du vieillissement de la population. Cette promotion a donné des résultats et l'industrie du taxi y a fait des percées ces dernières années.

Malgré les efforts de promotion et le potentiel qu'il représente, ce marché serait difficile à pénétrer, en raison notamment de la diversité de fournisseurs de services de transport impliqués, dont certains y sont implantés depuis longtemps.

b) Les services offerts par les taxis accessibles

28 % des répondants du sondage offrent des services de transport privé pour des clients institutionnels. En moyenne, 13 % des heures de travail de ces répondants sont consacrées au transport privé pour des clients institutionnels, mais cette proportion atteint 24 % chez les titulaires de permis régulier alors qu'elle n'est que de 8 % chez ceux ayant un permis restreint. La proportion du transport pour des clients institutionnels des intermédiaires rencontrés variait entre 5 % et 95 %, avec une moyenne de 23 %. Deux des six intermédiaires rencontrés avaient une clientèle institutionnelle particulièrement importante, représentant respectivement 40 % et 95 % de leur volume d'affaires.

Comme dans le taxi conventionnel, le service peut être de porte à porte. Cependant, le transport dans le réseau de la santé requiert, dans certains cas, un accompagnement des bénéficiaires. Ainsi, certains intermédiaires et chauffeurs offrent des services d'accompagnement, comme d'aller chercher un patient à son unité de soin. Les services d'accompagnement ou supplémentaires peuvent être facturés selon des modalités propres à chaque intermédiaire.

Parmi les répondants qui offrent des services de transport privé pour des clients institutionnels :

- 50 % fournissent occasionnellement des services d'accompagnement ;
- 33 % fournissent fréquemment de tels services ;
- 17 % ne fournissent jamais de tels services.

Les répondants estiment faire en moyenne 20 courses par semaine reliées au transport privé pour des clients institutionnels.

Parmi les principaux types de demandes en lien avec le réseau de la santé, mentionnons les transports inter établissements et les transports de personnes recevant des soins sur une base régulière, comme des traitements d'hémodialyse ou d'oncologie.

c) La satisfaction de la clientèle

Compte tenu de la multiplicité des intervenants et de la clientèle, aucun moyen n'a été prévu dans le cadre de cette étude pour mesurer la satisfaction de la clientèle quant à la disponibilité des services de transport par taxi offerts dans ce réseau.

6.2.3 Le transport privé pour des clients individuels

a) L'organisation et l'évolution des services

Comme pour le taxi conventionnel, ce marché est constitué de particuliers qui demandent un service de transport par taxi en appelant une compagnie de taxi (intermédiaire) et qui paient eux-mêmes leur course au coût du taximètre. L'augmentation du parc de taxis accessibles et les efforts conjoints du BTR et de l'industrie ont permis de développer le marché privé, qui était très peu exploité au début des années 2000.

À la suite d'une recherche faisant ressortir le potentiel d'un marché privé pour le taxi accessible, le BTR a instauré, en décembre 2005, la Table de concertation sur le taxi accessible, qui réunit les principaux intervenants gouvernementaux, de l'industrie du taxi et de la clientèle concernés par la problématique. Par cette Table, le BTR visait à démontrer le potentiel économique que représente le transport privé par taxi accessible pour inciter l'industrie du taxi à développer ce créneau.

Entre autres initiatives à ce sujet, le BTR a créé un projet pilote, Taxi sans réservation, avec quatre des principaux intermédiaires impliqués dans le taxi accessible. L'objectif du projet était de développer une offre de transport privé 24 heures par jour, dans un délai de réservation d'une heure. On visait également à promouvoir l'offre privée dans le secteur touristique et dans le milieu de la santé.

Au terme du projet pilote, à la fin de 2007, le BTR estimait avoir démontré le potentiel de rentabilité lié au développement de ces marchés et qu'il revenait maintenant à l'industrie de poursuivre les efforts entrepris. Il concluait que dans l'ensemble, les efforts de promotion avaient porté fruit et dressait un bilan positif du programme, en dépit de certaines difficultés, concernant principalement le respect des délais convenus et le service de nuit.

Or, malgré les efforts déployés pour développer le marché privé, les intermédiaires observent depuis quelques temps une baisse des clients individuels, en raison de l'amélioration des services du transport adapté de la STM. Un des intermédiaires constate que bon nombre de ses clients font dorénavant affaire avec la STM puisqu'ils peuvent maintenant obtenir des services de transport qui répondent à leurs besoins au coût du transport en commun. Dans les faits, ces clients sont toujours transportés par ses chauffeurs, mais pour le compte de la STM. L'évolution du transport adapté de la STM a donc pour conséquence d'attirer la clientèle privée des particuliers et de diminuer l'intérêt des intermédiaires pour ce segment de marché.

b) Les services offerts par les taxis accessibles

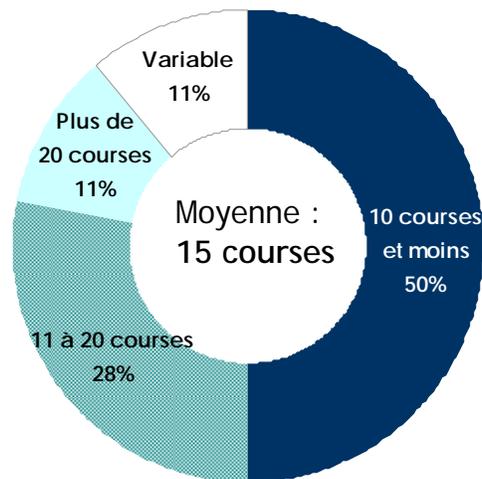
Les services offerts dans ce créneau sont semblables à ceux du taxi conventionnel, soit un service habituellement de porte à porte et au coût du taximètre.

Selon les résultats du sondage, la majorité des chauffeurs de taxi accessible, soit 69 %, offrent des services de transport pour la clientèle privée individuelle. Les répondants du sondage estiment en moyenne à 12 % la part de leurs activités consacrée à ce transport.

Cette part est de 11 % pour les titulaires de permis restreint et de 24 % pour les titulaires de permis régulier.

En moyenne, les répondants du sondage effectuent 15 courses par semaine, en incluant les fins de semaine, pour des clients individuels qui paient leur course.

Figure 8 - Nombre hebdomadaire de courses privées pour des clients individuels



On constate, par les résultats du sondage, que la disponibilité des véhicules pour le transport privé de clients individuels dépend fortement du transport effectué pour la STM. Ces résultats appuient ainsi les constatations des intermédiaires, à l'effet que les courses privées se font généralement au début ou à la fin des tournées pour la STM, ou entre deux tournées pour la STM. Ainsi, comme les demandes de la STM sont principalement concentrées le jour, les chauffeurs sont davantage disponibles le soir pour le transport privé, alors que 82 % d'entre eux se disent disponibles pour ce transport après 18 heures.

En outre, selon le sondage, 75 % des chauffeurs qui offrent des services de transport privé pour des clients individuels travaillent les soirs de semaine entre 18 et 22 heures et 7 % sont disponibles après 22 heures. En extrapolant les affirmations des répondants à l'ensemble des chauffeurs de taxi accessible, jusqu'à 90 chauffeurs pourraient être disponibles les soirs de semaine pour desservir cette clientèle et près d'une dizaine après 22 heures.

La fin de semaine, moins de la moitié des répondants (41 %) offrent des services de transport privé pour des clients individuels. L'offre est réduite le dimanche puisque seulement 17 % des répondants offrent le service. Les fins de service sont plus tardives en week-end qu'en semaine.

Par ailleurs, des intermédiaires font part qu'il leur arrive de manquer de véhicules pour répondre aux demandes privées durant les périodes achalandées ou celles où il y a moins d'offre de service, comme en soirée. Dans ces cas, certains réfèrent les demandes à d'autres intermédiaires.

c) Les problématiques particulières

L'évaluation du projet pilote Taxi sans réservation a fait ressortir certaines problématiques liées à l'offre privée par taxi accessible pour les particuliers. Ainsi, certains intermédiaires ont fait part de la difficulté de garantir le service dans le délai d'une heure. Des représentants de la clientèle ont confirmé cette problématique, faisant état des problèmes rencontrés lorsque des clients ont tenté d'obtenir le service dans ce délai.

Les intermédiaires impliqués dans le projet ont également fait ressortir la difficulté d'offrir et de rentabiliser un service de nuit, ce qui inclut le soir ou les fins de soirées dans certains cas. Ils concluent unanimement qu'il n'y a pas de marché pour le taxi accessible la nuit, hormis quelques demandes exceptionnelles. Afin d'offrir un service de nuit lors du projet Taxi sans réservation, un intermédiaire a établi un système de chauffeurs de garde payés pour être disponibles en cas d'appel. Cette problématique a fait l'objet de discussions à la Table de concertation sur le taxi accessible du BTR et différentes pistes de solutions ont été suggérées.

d) La satisfaction de la clientèle en lien avec la disponibilité des services

Selon les résultats du sondage auprès de la clientèle, le taux d'obtention du service de taxi privé au moment souhaité est élevé (84 %). Toutefois, le taux d'insatisfaction relatif aux délais entre l'appel et l'arrivée du taxi est relativement élevé (22 %).

Les représentants de la clientèle corroborent les constats du sondage à l'effet que la satisfaction des utilisateurs passe par une amélioration de la disponibilité et de la rapidité du service. Le RUTAM et Kéroul déplorent notamment la difficulté d'obtenir le service lorsqu'il est demandé moins d'une heure à l'avance et ce, particulièrement le soir et la fin de semaine.

Malgré la faible demande de nuit, les représentants de la clientèle souhaitent que des solutions soient apportées pour développer une offre de service satisfaisante pour cette période. Depuis la fin du projet Taxi sans réservation, on craint qu'il ne soit plus possible d'obtenir un taxi accessible la nuit, du moins sans réservation préalable.

6.3 Autres problématiques soulevées

D'autres problématiques ont été relevées dans le cadre de l'étude en rapport avec l'exploitation des taxis accessibles, les pratiques en cours et l'organisation des services. Elles sont mentionnées ci-après afin de fournir un portrait le plus complet possible des enjeux qui ont été identifiés, en lien avec le transport par taxi accessible.

• Des taxis accessibles inutilisés

Des acteurs de l'industrie déplorent que certains propriétaires de taxi laissent leur véhicule sans chauffeur de remplacement lorsqu'ils prennent des vacances ou s'absentent pour des périodes plus ou moins longues. En outre, des titulaires de permis restreint auraient délaissé leur véhicule et donc cessé d'exploiter leur permis, du moins pendant un certain temps, pour travailler comme chauffeur de taxi pour le service régulier.

Le fait que la disponibilité des véhicules soit généralement liée à la disponibilité de leur unique chauffeur peut donc restreindre l'offre de transport par taxi accessible et conséquemment la capacité des intermédiaires à répondre à la demande. Le CPCDIT souhaite un encadrement plus strict des titulaires de permis restreint, afin notamment de cibler et de sanctionner ceux qui n'exploitent pas leur permis.

- **Le vol de la clientèle régulière**

Certains intervenants de l'industrie du taxi ont fait part de leur préoccupation relativement au vol de la clientèle régulière par des titulaires de permis restreint. La plupart des intervenants concernés estiment toutefois que ces pratiques seraient actuellement marginales et n'affecteraient pas le taxi conventionnel, compte tenu du développement du marché du taxi accessible, qui permet une meilleure exploitation des permis restreints. En outre, on croit que l'obligation d'arborer un lanternon distinctif pour les détenteurs de permis restreint, instituée par les nouvelles dispositions du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal, aura un effet dissuasif sur ceux qui auraient de telles pratiques.

- **L'abonnement auprès d'un intermédiaire**

Le sondage a fait ressortir que 4 des 48 titulaires de permis restreint interrogés ne sont pas abonnés à un intermédiaire et n'exploiteraient donc pas leur service conformément aux conditions de maintien de leur permis. On peut s'interroger sur l'exploitation qu'ils font de leur permis, d'autant plus qu'ils ne peuvent fournir des services pour la STM.

- **La formation des chauffeurs**

La formation constitue une préoccupation commune à tous les intervenants consultés (industrie, représentants de la clientèle et organismes publics). La STM dispense une formation de base sur les procédures d'attachement et d'ancrage des fauteuils roulants, mais on souligne également l'importance de former adéquatement les chauffeurs de taxi accessible sur les besoins et les particularités de la clientèle handicapée et à mobilité restreinte. À cette fin, une nouvelle formation a été élaborée, qui fait maintenant partie de la formation obligatoire pour tous les chauffeurs de taxi du Québec.

6.4 Bilan de la situation actuelle

6.4.1 Le bilan général

Globalement, le nombre de taxis accessibles a presque quadruplé sur l'île de Montréal entre 2002 et 2008, passant de 46 à 175. Ce nombre représente 4 % du parc de taxis du territoire de Montréal, ce qui correspond au pourcentage minimum visé par le programme de subventions à l'adaptation des taxis du MTQ.

L'augmentation du parc de taxis accessibles a considérablement amélioré l'accès au transport des personnes en fauteuil roulant et permis de diversifier l'offre de service, notamment de développer le marché privé individuel et institutionnel, en plus de permettre à la STM d'améliorer ses services de transport adapté, notamment à l'égard des clients non transférables. Ainsi, au début de 2006, il arrivait aux personnes se déplaçant par véhicule accessible de n'obtenir aucun transport, ni par la STM, ni par

taxi accessible privé, pour leurs besoins ponctuels ou occasionnels (non pré-établis selon un horaire régulier). À titre d'exemple, le bulletin de liaison et d'information des usagers du transport adapté, *Transport Contact*⁹, faisait part d'une entrevue avec un client non transférable de longue date, ayant des besoins de transport occasionnels, qui rapportait n'obtenir qu'une fois sur deux le service demandé à la STM. Il n'avait pas d'alternative, ne parvenant pas non plus à obtenir des services privés de taxis accessibles. Or, ce même client était à même de constater quelques mois plus tard qu'il obtenait à sa satisfaction les services demandés à la STM depuis l'été 2006.

L'importance des permis restreints dans la desserte de la clientèle

Actuellement, la desserte de la clientèle en fauteuil roulant est principalement effectuée par les titulaires de permis restreint. Différents facteurs concourent à indiquer que les permis restreints représentent un meilleur moyen de desservir les personnes en fauteuil roulant que les permis réguliers :

- les personnes utilisatrices de fauteuils roulants forment la majorité de la clientèle des titulaires de permis restreint alors qu'elles ne représenteraient qu'une faible proportion (environ 11 %) de celle des titulaires de permis régulier ayant un véhicule accessible, qui desservent une clientèle élargie;
- la tendance à la baisse du nombre de titulaires de permis régulier ayant un taxi accessible depuis l'arrivée des permis restreints : le nombre de ces titulaires est passé de 46 à 35 et le tiers d'entre eux seraient indécis quant à l'adaptation de leur prochain véhicule;
- le fait que les coûts d'opération d'une fourgonnette accessible soient plus élevés que ceux d'une automobile n'est pas susceptible d'inciter les propriétaires de taxis réguliers à faire adapter leur véhicule, notamment compte tenu du fait qu'ils ont souvent dû défrayer un coût élevé pour obtenir leur permis.

Les permis restreints semblent donc constituer la meilleure façon de répondre aux besoins des personnes en fauteuil roulant, à moins que l'industrie ne puisse développer des stratégies visant à amener les titulaires de permis régulier à desservir davantage cette clientèle.

Les conditions applicables au permis restreint

L'analyse des informations recueillies amène à conclure que les conditions applicables aux permis restreints sont toujours de mise. La Commission stipule que :

- le permis doit être restreint aux seuls déplacements des personnes handicapées et de celles à mobilité réduite ayant besoin d'assistance ainsi qu'à leurs accompagnateurs;

⁹ Numéros de juin 2006 et décembre 2006 de *Transport Contact*, bulletin d'information publié par le Service de communications et affaires publiques de la STM.

- tout véhicule attaché à un permis restreint doit être accessible aux personnes handicapées conformément aux dispositions de l'article 22 du *Règlement sur les services de transport par taxi* ;
- le véhicule ne doit pas être muni d'équipement à caractère médical. Mentionnons à ce sujet que l'enquête de la Commission de 2002, ainsi que la consultation de décisions relatives à des demandes de permis d'autobus pour desservir des établissements du milieu de la santé, ont fait valoir l'importance de limiter la portée des permis restreints à cet égard ;
- tout titulaire de permis de chauffeur de taxi qui conduit un véhicule attaché à un permis restreint doit avoir suivi une formation de base en matière de transport par taxi de personnes handicapées ;
- le titulaire doit à la fois offrir des services de transport privé et, s'il en est requis, des services de transport collectif;
- le titulaire doit être abonné auprès d'un intermédiaire en services de transport par taxi.

Certains intervenants soulignent toutefois l'importance, notamment pour la Commission et le BTR, de s'assurer du respect de ces exigences.

L'adéquation entre l'offre et la demande

À la lumière de l'information analysée, il semble que l'offre et la demande de service par taxi accessible à Montréal aient globalement atteint un certain équilibre. Il existerait par ailleurs une certaine marge de manœuvre pour répondre à une demande accrue, car un peu plus de la moitié des titulaires sondés considèrent qu'ils pourraient exploiter davantage leur permis s'ils avaient plus de travail.

Malgré ces constats généraux, la STM, de même que certains intermédiaires, observent que durant les périodes achalandées des journées de semaine, on s'approche parfois du seuil où on risque de manquer de véhicules disponibles. De plus, des intermédiaires jugent que leurs abonnés ayant un taxi accessible sont actuellement utilisés à pleine capacité à ces périodes.

On constate en outre qu'environ 15 % des besoins ne seraient pas comblés. Cette situation n'est toutefois pas nécessairement ou uniquement attribuable à un manque de taxis accessibles mais à un ensemble de différents facteurs, tels que des demandes additionnelles aux périodes de pointe ou des impératifs administratifs, budgétaires et organisationnels des services de transport. Par exemple, le fait que la majorité des déplacements soient requis pour les mêmes périodes, que ce soit pour le transport public et privé, peut engendrer un manque de disponibilité ponctuel de véhicules pour répondre à toutes les demandes.

Par ailleurs, quelques intermédiaires sont d'avis que des permis restreints additionnels permettraient de mieux répondre à la demande dans l'agglomération A12, les titulaires de permis régulier ayant un taxi accessible de ce territoire étant particulièrement

sollicités par la clientèle régulière et conséquemment moins disponibles pour la clientèle en fauteuil roulant.

Une diminution possible de l'offre de transport

Une tendance se dégage des résultats du sondage relativement à l'intérêt des titulaires dans la poursuite de leurs activités, à l'effet qu'une diminution de l'offre de taxis accessibles est possible. En effet, 15 % des titulaires de permis restreint n'ont pas l'intention de demander un nouveau permis et 13 % sont indécis à ce sujet. Le fait que 28 % d'entre eux pourraient délaisser leurs activités est préoccupant et pourrait éventuellement affecter l'équilibre entre l'offre et la demande. Les résultats du sondage donnent aussi à penser que le nombre de véhicules accessibles rattachés à des permis réguliers pourrait baisser. Si la tendance se maintient, on peut donc anticiper une baisse de l'offre, à moins que celle-ci ne soit compensée par l'émission de nouveaux permis.

6.4.2 Le bilan sectoriel

a) La STM

Mentionnons d'abord qu'à titre de principal donneur d'ouvrage pour les titulaires de permis restreint, la STM est d'évidence le partenaire qui soutient économiquement le transport par taxi accessible. Rappelons qu'elle occupe environ 75 % du temps de disponibilité des chauffeurs de taxi accessible et ce pourcentage est de 82 % pour les titulaires de permis restreint. On ne peut donc douter de l'importance que représente la STM dans le revenu de la plupart d'entre eux.

L'industrie a été en mesure d'absorber, grâce notamment à divers ajustements apportés en cours de route, les importantes hausses du volume de déplacements de la STM des dernières années. On approche toutefois du seuil de saturation à certaines périodes. La STM peut avoir besoin du maximum de taxis accessibles disponibles durant les périodes d'affluence des jours de semaine. Le peu ou l'absence de marge de manœuvre peut entraîner éventuellement un manque de véhicules en cas d'imprévus (demandes accrues, véhicules arrêtés à la suite de problèmes mécaniques, etc.), particulièrement en hiver et ce, d'autant plus que la croissance de la STM se poursuit.

Par ailleurs, le fait que la STM ne puisse donner suite à toutes les demandes qui ne sont pas faites suffisamment à l'avance pourrait représenter un important potentiel de déplacements qui ne se concrétisent pas. Or, on peut penser que la STM pourrait répondre à davantage de demandes non planifiées d'avance si elle disposait d'un plus grand nombre de taxis disponibles.

L'essor et l'amélioration des services de la STM ont des répercussions majeures sur les intermédiaires, ainsi que sur l'offre de transport privé par taxi accessible. Globalement, de par son importance, la STM est à la fois une bénédiction et un frein pour le marché du taxi accessible. Ainsi, elle affecte les autres types de services en conditionnant la disponibilité de l'offre privée à des clients individuels ou institutionnels.

b) Le transport privé pour des clients institutionnels

13 % de l'offre de service est consacrée au milieu institutionnel, ce qui semble loin de représenter le marché potentiel de ce secteur. Cependant, contrairement à la STM, qui suscite une offre de service toujours plus élevée, ce marché nécessite d'être sollicité par l'industrie du taxi. Dans ce contexte, il s'agit d'un créneau où on peut considérer qu'il y a actuellement adéquation entre l'offre et la demande.

c) Le transport privé pour des clients individuels

L'arrivée des permis restreints et le développement du parc de taxis accessibles ont permis l'éclosion d'une offre de transport privée pour les clients individuels, qui était auparavant presque inexistante, et qui représenterait actuellement jusqu'à 12 % de l'offre globale de service.

Actuellement, le niveau de satisfaction concernant l'obtention des services de taxi privé est élevé, soit de 84 %. Cependant, 30 % des clients du taxi privé estiment que le temps moyen d'attente est plus élevé que ce qu'ils jugent raisonnable, ce qui n'est pas négligeable.

Durant le projet Taxi sans réservation, les intermédiaires qui en faisaient partie ne parvenaient pas toujours à répondre aux demandes dans le délai convenu et à offrir un service de nuit, du moins sans réservation préalable. Le projet étant terminé, on ne sait pas dans quelle mesure ces intermédiaires en poursuivent les engagements. On sait toutefois que le RUTAM conseille aux personnes qui souhaitent utiliser le taxi privé accessible de planifier leurs déplacements et d'effectuer une réservation la veille du jour du déplacement souhaité auprès des intermédiaires.

En outre, on constate que l'essor et l'amélioration des services de la STM ont des incidences sur ce marché. D'une part, on observe que de plus en plus de clients du taxi privé font dorénavant appel à la STM. D'autre part, la croissance des déplacements de la STM peut affecter la disponibilité des taxis accessibles pour l'offre privée, du moins durant les journées de semaine.

Chapitre 7

Perspectives d'évolution du transport par taxi accessible sur l'île de Montréal

Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, il est essentiel d'analyser les perspectives d'évolution des créneaux de marché du transport par taxi accessible, ainsi que les principaux facteurs qui influencent cette évolution.

7.1 L'évolution des divers créneaux de marché

7.1.1 La clientèle de la STM

La STM prévoit que la croissance du transport adapté se poursuivra dans les prochaines années. Elle a fait des projections de l'évolution des déplacements jusqu'en 2014 dans le cadre de son plan d'affaires 2006 - 2014. Ces projections sont basées sur l'évolution des données depuis l'implantation du système informatique de gestion des déplacements en 2003.

Alors que le nombre de déplacements a franchi le cap des 2 millions en 2007 pour l'ensemble du transport adapté, selon les prévisions de la STM, ce nombre devrait dépasser 3 200 000 dès 2011, et dépasser 4 200 000 en 2014.

La hausse globale des déplacements prévue est de 10 % annuellement entre 2008 et 2014. La hausse sera essentiellement absorbée par les taxis, compte tenu que la STM ne compte pas augmenter le nombre de ses minibus.

La STM prévoit une hausse annuelle d'environ 10,5 % pour les déplacements par taxi régulier (berline) jusqu'en 2014.

Les déplacements par taxi accessible sont ceux qui connaîtront proportionnellement la plus importante progression, soit de 25 % pour 2008, d'environ 20 % dans les trois années suivantes et d'environ 15 % de 2012 à 2014. La croissance entre 2006 et 2014 devrait être de presque 120 %, par rapport au budget de 2006. Déjà, la croissance des déplacements en taxi accessible en 2007 a atteint un peu plus de 40 % alors qu'elle avait été estimée à 24,7 %.

Tableau 4 - Projections du plan d'affaires de la STM concernant la croissance des déplacements du transport adapté

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Déplacements							
Minibus	439 474	439 474	439 474	439 474	437 678	439 474	439 474
Taxi régulier	1 657 423	1 830 663	2 021 900	2 232 997	2 466 006	2 723 189	3 007 042
Taxi accessible	310 208	377 680	451 224	531 386	620 560	714 005	817 818
Total	2 407 106	2 647 816	2 912 598	3 203 858	3 524 244	3 876 668	4 264 335
Croissance							
Minibus	0 %	0 %	0 %	0 %	-0,4%	0,4%	0 %
Taxi régulier	10,5%	10,5%	10,4%	10,4%	10,4%	10,4%	10,4%
Taxi accessible	24,9%	21,8%	19,5%	17,8%	16,8%	15,1%	14,5%
Total	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%

Les autres observations faites dans le cadre de l'étude indiquent également un potentiel de croissance important. Ainsi, les résultats du sondage auprès de la clientèle vont dans le sens de la croissance projetée de la STM. Selon ce sondage, si la STM pouvait répondre à toutes les demandes qui lui sont faites au moment souhaité, cela représenterait 60 000 déplacements supplémentaires, soit environ 10 % des déplacements annuels actuels. De plus, les résultats du sondage indiquent un potentiel de déplacements considérable. En effet, si la STM pouvait offrir des services de transport adapté en tout temps et dans de plus courts délais de réservation, il pourrait en résulter une hausse des déplacements de l'ordre de 47 % par rapport au volume actuel, ce qui représenterait environ 300 000 déplacements additionnels.

Dans l'une de ses études sur le vieillissement et la mobilité des personnes en 2005, le chercheur Yves Bussière¹⁰ faisait ressortir qu'en comparaison avec la population en général, les personnes admises au transport adapté ont une mobilité quatre fois moindre. Il ne pouvait alors déterminer si ce constat était lié aux limites du transport adapté ou au fait que les personnes âgées, qui composent une bonne partie de la clientèle du transport adapté, ont moins tendance à se déplacer que les plus jeunes. À la lumière des données actuelles, on peut donc penser que l'amélioration de l'offre entraîne une plus grande utilisation du service par les usagers et amène ainsi les gens à se déplacer davantage, du moins pour ce qui est des personnes de moins de 65 ans.

Ces données, en plus de l'ajout de nouveaux clients, donnent donc un aperçu de l'envergure de la croissance des besoins. Il faut cependant mentionner que ce sont les personnes les plus jeunes qui effectuent le plus de déplacements. Or, rappelons qu'en grande partie, les nouveaux clients du transport adapté sont des personnes âgées de 65 ans et plus.

Par ailleurs, les hausses prévues des déplacements par taxi régulier pourraient générer des besoins additionnels pour des voitures berlines à moyen terme, soit vers 2010. Pour

¹⁰ BUSSIÈRE, Yves et Jean-Pierre THOUÉZ. *Vieillesse et mobilité des personnes : le cas du Québec*. INRS - UCS, Montréal, 1995.

répondre aux besoins anticipés, la STM pourrait solliciter les services d'un plus grand nombre de taxis réguliers. Toutefois, la STM ne peut pas toujours s'assurer de la disponibilité des chauffeurs de taxi régulier qui offrent des services de transport adapté du fait qu'ils servent également la clientèle régulière. En outre, cette problématique pourrait avoir des incidences sur les taxis accessibles, qui sont utilisés prioritairement pour le transport des clients non transférables mais qui peuvent aussi inclure des clients transférables. Si donc la STM venait à manquer de taxis réguliers, elle pourrait avoir besoin de taxis accessibles supplémentaires. Le fait que les fourgonnettes accessibles ne soient pas toujours appropriées pour les clients à mobilité réduite ambulants, ainsi que les difficultés de s'assurer de la disponibilité des taxis réguliers, amènent la STM à s'interroger sur l'opportunité de délivrer éventuellement des permis restreints avec des véhicules berlins.

7.1.2 La clientèle privée

a) Les besoins institutionnels

On l'a déjà mentionné, le milieu institutionnel peut représenter un marché potentiel important pour l'industrie du taxi. Afin de donner un aperçu du potentiel que représente le réseau montréalais de la santé et des services sociaux, voici un portrait sommaire des différents types d'établissements (141 en tout) gérés par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal¹¹ :

- 27 centres hospitaliers ;
- 65 CHSLD publics et privés conventionnés ;
- 18 centres de réadaptation, dont 6 centres pour les personnes ayant une déficience physique et motrice ;
- 29 centres locaux de services communautaires (CLSC) ;
- 2 centres jeunesse.

Outre les CHSLD, on compte 278 résidences privées pour personnes âgées, qui comprennent 20 693 unités d'habitation. Bien que ces résidences ne fassent pas partie du réseau de la santé comme tel, elles sont définies par la *Loi sur la Santé et les Services sociaux*, elles doivent être inscrites au registre des résidences privées pour personnes âgées de l'Agence et elles sont en voie d'être soumises à un processus de certification.

Mentionnons également les organismes communautaires qui, à titre de partenaires du réseau de la santé et des services sociaux dans le soutien des personnes en perte d'autonomie, ont développé des services d'accompagnement-transport bénévole médical pour répondre aux besoins exprimés.

En plus des établissements du réseau de la santé et des résidences privées pour personnes âgées, mentionnons que des organismes publics tels que la CSST, la SAAQ et le MESS organisent ou financent des transports pour leurs prestataires. Malgré l'absence de données à sujet, on peut penser que le vieillissement entraînera éventuellement des besoins accrus pour les transports reliés aux services de santé de la clientèle du MESS.

¹¹ Source : site web de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Le CPCDIT a approché les autorités ministérielles du milieu de la santé et des services sociaux afin notamment d'y faire valoir les avantages des services de transport par taxi.

Par ailleurs, la diminution des ressources de transport bénévole et les besoins importants et croissants pour l'accompagnement transport médical pourraient représenter une niche potentielle pour l'industrie du taxi. Gaël Brux, dans une étude sur cette problématique¹² propose une panoplie de solutions intégrées pour pallier le manque de ressources bénévoles, qui impliquent un ensemble d'intervenants, dont l'industrie du taxi. Ainsi, différentes formules impliquant des contrats entre le CLSC ou le centre de santé et de services sociaux (CSSS) et un intermédiaire ou un propriétaire de taxi sont proposées. Selon les avenues proposées, le chauffeur pourrait avoir un rôle d'accompagnateur ou un accompagnateur bénévole pourrait être fourni par un organisme communautaire ou le CLSC.

Globalement, on peut anticiper que le développement potentiel de ce créneau dépendra de l'intérêt et des efforts de l'industrie pour l'exploiter davantage, en misant sur ses avantages concurrentiels et en offrant des services répondant aux besoins.

b) Les besoins individuels

Les résultats du sondage auprès de la clientèle indiquent un potentiel pouvant représenter jusqu'à 25 000 déplacements additionnels par année en taxis privés accessibles, soit sept fois plus de déplacements en regard des 3 400 estimés actuellement. Rappelons qu'il faut considérer ce résultat comme un maximum théorique.

À l'appui de ce potentiel, le milieu associatif aîné estime qu'il y aurait lieu de considérer davantage l'utilisation du taxi dans l'éventail des options disponibles pour les personnes âgées. À ce sujet, on suggère d'explorer des mesures visant à réduire les coûts d'utilisation du taxi pour les personnes âgées à faible revenu, telles qu'un programme de billets de taxi subventionnés, la mise en place de taxis collectifs, etc. Même si ces mesures ne visent pas spécifiquement ou uniquement les taxis accessibles, une utilisation plus importante de ce mode de transport par les personnes âgées pourrait avoir éventuellement des incidences sur les taxis accessibles.

Les constats des intermédiaires et les résultats du sondage auprès de la clientèle indiquent que, de façon générale, plus la STM devient efficace, plus la part du marché privé des particuliers tend à diminuer. Ainsi, près de la moitié des usagers du transport adapté de la STM qui font appel à des taxis privés accessibles justifient leur utilisation de ce service par l'impossibilité pour la STM d'offrir le service au moment désiré. Malgré cette tendance, certains utilisateurs continueraient à faire appel à des taxis privés à certaines occasions même si la STM pouvait toujours répondre à leurs demandes pour le moment souhaité dans un court délai de réservation.

Les perspectives d'avenir du transport privé par taxi accessible pour les particuliers dépendront donc de différents facteurs : l'évolution des services de transport adapté de la STM, l'intérêt de l'industrie à s'investir dans ce marché ainsi que sa capacité à offrir

¹² BRUX, Gaël. *Problématique de l'accompagnement transport dans l'Ouest-del'île de Montréal*. 2006.

des services à valeur ajoutée qui se démarquent de la STM et qui répondent aux attentes de la clientèle.

7.2 Les impacts de l'évolution démographique

L'agglomération de Montréal comptait environ 1 854 442¹³ habitants en 2006, ce qui représente une croissance de 2,3 % par rapport à 2001 et de 4 % par rapport à 1996. L'évolution démographique de Montréal est largement tributaire des mouvements migratoires de la population pour assurer sa croissance, l'accroissement naturel y étant très faible.

Comme pour l'ensemble du Québec, l'évolution démographique de Montréal sera marquée par une augmentation de sa population vieillissante. À ce sujet, Yves Bussière et ses collaborateurs ont dressé un portrait de l'accroissement du vieillissement de la population québécoise et de ses déséquilibres régionaux pour la période 2001-2041. Cette étude, intitulée *Atlas du vieillissement et des déséquilibres démographiques régionaux au Québec 2001-2021-2041*¹⁴, visait à identifier les changements de la pyramide des âges à la suite des transformations des composantes démographiques du renouvellement des générations, qui devraient avoir un impact sur les besoins futurs en services publics des populations vulnérables. Les données démographiques utilisées dans cette étude proviennent du recensement canadien de 2001. Pour les projections de la population québécoise, les chercheurs ont utilisé les scénarios et hypothèses produits par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ, 2003).

Le Conseil des aînés a également produit des projections des personnes âgées pour l'ensemble du Québec, à partir de données et d'une étude de l'Institut de la statistique du Québec. Les résultats sont similaires à ceux de l'Atlas.

Tableau 5 - Projections du taux de vieillissement 2001 - 2041 au Québec et à Montréal¹⁵

Année	% 65 ans et + pour le Québec	% 65 ans et + pour Montréal
2001	13.2	15.3
2011	15.9	16.4
2016	18.5	18.5
2021	21.4	19.8
2041	28.9	25.9

Ces informations indiquent que le vieillissement démographique progresse mais que cette hausse sera relativement modeste pour les prochaines années. On prévoit une

¹³ Source : site web de la Ville de Montréal (données provenant de Statistiques Canada).

¹⁴ THOUÉZ, Jean-Pierre, Yves BUSSIÈRE, Jean CARRIERE et coll. *Atlas du vieillissement et des déséquilibres démographiques régionaux au Québec 2001-2021-2041*. INRS - UCS, Montréal, 2006.

¹⁵ Les données proviennent de l'Atlas d'Y. Bussière et al, à l'exception de celles pour 2016. Donnée de 2016 pour le Québec : Conseil des aînés, tableau fait à partir de l'édition 2003 des *Perspectives démographiques, Québec et régions, 2001-2051* de l'Institut de la statistique du Québec. La donnée de 2016 pour Montréal est une déduction approximative basée sur les données du Conseil des aînés et de l'Atlas.

accélération du vieillissement après 2011, ce qui devrait transformer la pyramide des âges. Ces données montrent par ailleurs qu'il y a une plus forte proportion de personnes âgées à Montréal que dans l'ensemble du Québec mais que cette proportion diminue, au point qu'elle sera moins élevée que pour le Québec en 2021. Cette situation est attribuée à l'apport de l'immigration à Montréal, qui atténuera quelque peu la progression du vieillissement.

Selon ces projections et dans l'hypothèse où le nombre de Montréalais de 65 ans et plus augmenterait de 1 % à 2 % dans les cinq ou six prochaines années, ce qui est probable, cela représenterait approximativement entre 18 000 et 38 000 personnes de plus dans ce groupe d'âge. Cet accroissement relativement modeste pourrait tout de même avoir pour effet d'augmenter le nombre de personnes à mobilité réduite.

Toutefois, l'impact du vieillissement sur les besoins de transport dépend également d'autres facteurs. Ainsi, dans une étude sur le vieillissement et la mobilité des personnes, Yves Bussière (Bussière, 2005) concluait notamment que :

Les profils de mobilité vont changer avec le vieillissement. L'augmentation des personnes à mobilité réduite n'entraînera pas automatiquement une hausse de la demande de transport compte tenu de la baisse de la mobilité avec l'âge. [...] L'impact sur la demande future dépendra en grande partie des nouvelles habitudes de comportement des personnes âgées du futur.

En conclusion, à la lumière des études démographiques actuelles, on peut donc penser que le vieillissement de la population à Montréal sera modeste pour les prochaines années et ne devrait donc pas engendrer d'impacts majeurs à court terme, du moins en rapport avec le transport. Il pourrait tout de même avoir un effet sur la demande de transport adapté public ou privé.

7.3 Le Programme de subventions à l'adaptation des taxis et des autocars interurbains pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant

Un premier programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant a été mis en place par le MTQ pour la période 2001-2006. Dans le cadre de ce programme, 156 subventions de 19 000 \$ ont été octroyées à des titulaires de permis de l'île de Montréal, ce qui totalise près de trois millions de dollars et représente environ 50 % des subventions autorisées pour l'ensemble du Québec.

Afin de soutenir la pérennité et l'évolution du transport par taxi accessible, un nouveau programme, qui inclut les autocars interurbains, a été mis en place pour la période 2007-2011. Ce programme s'inscrit dans le cadre de la Politique québécoise sur le transport collectif et est financé par le Fonds Vert. Une enveloppe de deux millions de dollars par année pour cinq ans est prévue à cette fin. L'objectif d'adapter 4 % du total des taxis est maintenu, ce qui signifie l'ajout de subventions pour l'adaptation de taxis dans les régions qui n'ont pas atteint cet objectif, ainsi que le remplacement graduel des taxis adaptés subventionnés actuellement en service. Dans les milieux où des besoins additionnels seront démontrés, il sera possible de dépasser cet objectif, dans la mesure où les budgets seront disponibles. Depuis la mise en vigueur du nouveau

programme, 31 subventions de 20 000 \$ ont été autorisées pour l'île de Montréal jusqu'au début d'octobre 2008.

On a constaté que ce programme a eu un impact important dans la mise en œuvre des permis restreints. Son maintien constitue un facteur déterminant du succès futur du transport par taxi accessible, en raison notamment des coûts importants qu'implique l'adaptation des véhicules.

7.4 L'évolution de l'encadrement du transport par taxi accessible

Des modifications au *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal ont été adoptées en juin 2008, en vue de mieux servir la clientèle et de faciliter l'organisation des services par taxi accessible. En voici les principales dispositions.

- Création d'un permis d'intermédiaire spécialisé en services restreints. Les intermédiaires détenant un tel permis devront compter entre 25 et 60 membres. Ils pourront répartir des courses sur l'ensemble du territoire de l'île de Montréal (en respectant l'agglomération de desserte de leurs membres).
- Obligation aux titulaires de permis restreint de s'abonner auprès d'un intermédiaire spécialisé en services restreints. Les titulaires de permis régulier ayant un taxi accessible pourront également s'y abonner mais sans obligation.
- Obligation d'arborer un lanternon unique pour les titulaires de permis restreint.

L'instauration d'un permis d'intermédiaire spécialisé en services restreints constitue un changement important par rapport à ce que stipulait le règlement précédemment, soit que tout intermédiaire devait avoir dans sa flotte un minimum d'un véhicule adapté.

Quatre permis d'intermédiaire spécialisé en services restreints devraient être délivrés en novembre 2008.

La plupart des intervenants de l'industrie du taxi estiment que le nouvel encadrement réglementaire permettra d'améliorer la gestion du transport par taxi accessible, notamment en rapport avec les problématiques des titulaires et des intermédiaires. Entre autres, un nombre limité d'intermédiaires spécialisés vise à permettre d'assurer une offre de service 24 heures sur 24. De plus, on peut penser que des intermédiaires voués au transport par taxi accessible aient plus d'intérêt dans la promotion et le développement des différents marchés du taxi accessible. On peut également penser que le regroupement des titulaires de permis restreint au sein d'intermédiaires spécialisés aura pour effet d'améliorer le niveau d'exploitation de ces titulaires, notamment par une meilleure répartition du travail.

La création des permis spécialisés en services restreints affecte donc les intermédiaires qui comptent des titulaires de permis restreint et peut avoir des impacts négatifs pour ceux qui souhaiteraient obtenir ce type de permis mais n'ont pas le nombre minimal requis de membres ayant un taxi accessible.

Chapitre 8

Conclusions et orientations proposées

- **La situation actuelle**

L'étude a démontré que les permis restreints ont contribué à l'essor du transport adapté de la STM et au développement du marché privé. Elle a aussi permis de quantifier le rôle prépondérant de la STM dans l'offre de transport par taxi accessible.

L'étude a également fait ressortir que dans l'ensemble, l'offre et la demande de service par taxi accessible à Montréal ont atteint un certain équilibre au printemps 2008. Il existerait toutefois une certaine marge de manœuvre pour répondre à une demande accrue, car 56 % des titulaires de permis sondés considèrent qu'ils pourraient exploiter davantage leur permis s'ils avaient plus de travail. Malgré ce constat, dans les périodes de pointe des journées de semaine, on s'approche parfois du seuil où on risque de manquer de véhicules disponibles. De plus, l'évolution de la croissance de la demande se poursuit depuis le moment de la collecte d'information ayant donné lieu à ces constats (janvier à avril 2008).

- **Les besoins à venir**

On peut anticiper que des taxis accessibles supplémentaires seront requis à court et à moyen terme compte tenu :

- que les taxis accessibles seraient utilisés à leur maximum à certaines périodes ;
- qu'une diminution de l'offre est possible par attrition (titulaires de permis restreints qui ne feront pas une nouvelle demande à l'échéance de leur permis) ;
- des projections de croissance de la STM.

Les besoins éventuels en taxis accessibles seront ainsi fortement liés à la croissance des besoins de la STM. En effet, les prévisions de la STM pour les déplacements par taxi accessible, qui affichent une hausse annuelle moyenne de près de 20 % entre 2008 et 2014, pourraient entraîner des besoins additionnels en taxis accessibles dans les 5 ou 6 prochaines années. Ces projections sont appuyées par les résultats du sondage auprès de la clientèle, qui montrent un potentiel d'accroissement important.

La STM prévoit par ailleurs une hausse annuelle des déplacements par taxi régulier d'environ 10.5 % jusqu'en 2014, ce qui pourrait générer des besoins additionnels pour des voitures berlines vers 2010.

En ce qui concerne le marché privé, il comprend une clientèle institutionnelle qui pourrait s'accroître avec le potentiel que représente le réseau de la santé et des services sociaux. Le taxi offre des avantages concurrentiels, notamment en termes de

coût et de flexibilité de service, par rapport à d'autres types de services de transport. Il pourrait, en complémentarité avec ces derniers, s'avérer utile pour différents centres publics, communautaires et privés. De plus, si l'industrie du taxi explorait les possibilités relatives aux services d'accompagnement-transport médical, il pourrait en résulter des demandes de permis avec spécialisation pour offrir des services de transport des bénéficiaires du réseau de la santé. On peut donc entrevoir à moyen terme des besoins accrus pour des clients institutionnels si les initiatives de promotion de l'industrie du taxi auprès du milieu de la santé portent fruit.

Il existe également un potentiel de développement du marché privé pour les particuliers lié à des services plus accessibles, tel que l'indique le sondage auprès de la clientèle. L'évolution de ce créneau est toutefois sensiblement liée à celle de la STM. Ainsi l'amélioration des services de la STM a pour effet d'attirer des clients du taxi privé vers le transport public, en plus d'affecter la disponibilité des taxis pour l'offre privée. Bien que limité, le marché privé pour les clients individuels a son importance. En effet, une offre de service privée répondant aux besoins de la clientèle constitue un maillon essentiel et complémentaire au transport adapté de la STM, puisqu'elle peut assurer un service individualisé 24 heures sur 24, dans un délai rapide le jour de la demande.

Par ailleurs, il faut rappeler que le niveau de satisfaction des besoins de la clientèle ne dépend pas seulement du nombre de taxis accessibles mais également d'un ensemble de facteurs, tels que les budgets, les modes d'organisation et les choix administratifs des organismes qui utilisent des services de taxi, et l'offre de service des propriétaires et chauffeurs de taxis. La Commission peut délivrer davantage de permis pour supporter l'évolution de la demande, ce qui ne garantit toutefois pas qu'elle pourra combler entièrement les besoins, comme ceux reliés à des situations ponctuelles (nombre de demandes exceptionnellement élevé en période de pointe, mauvaises conditions météorologiques, etc.).

On ne peut estimer précisément le nombre de nouveaux taxis accessibles qui seront nécessaires dans les prochaines années mais l'étude permet de dégager les principaux facteurs susceptibles d'influencer les besoins à ce sujet.

- La croissance réelle du volume de déplacements par taxi accessible à la STM pour les prochaines années.
- Le taux de rétention ou de remplacement des titulaires de permis restreints. Les permis de la majorité des titulaires de permis restreint viendront à échéance en 2009 et en 2010. Or, selon les résultats de l'étude, entre 15 % et 28 % des titulaires de permis restreint ne demanderaient pas un nouveau permis, ce qui représenterait entre 20 et 40 permis de moins et donc autant de taxis accessibles. Le nombre de véhicules accessibles rattachés à des permis réguliers est également en baisse depuis l'arrivée des permis restreints. Il est donc possible que de nouveaux permis restreints soient requis pour maintenir le parc actuel de véhicules accessibles.
- Le nouvel encadrement du transport par taxi accessible, qu'amène la création du permis d'intermédiaire spécialisé en services restreints. Cette consolidation de l'offre de service pourrait entraîner des effets bénéfiques pour le secteur du taxi accessible, dont un meilleur niveau d'exploitation des permis. Des permis exploités de façon optimale pourraient contribuer à absorber la croissance des besoins à court terme.

- Le maintien du programme de subventions à l'adaptation des taxis du MTQ.
- L'intérêt et l'implication de l'industrie du taxi pour l'exploitation des marchés du transport privé.
- **Orientations proposées**
 - Il y aurait lieu de rester prudent dans la délivrance de nouveaux permis pour éviter de déstabiliser l'équilibre actuel. Rappelons qu'actuellement, plus de la moitié des titulaires de permis restreint manqueraient de travail. En outre, il est possible que le nouvel encadrement dans le transport par taxi accessible ait des impacts positifs sur le niveau d'exploitation des permis et l'efficacité des services.
 - Bien qu'on puisse anticiper une croissance des besoins en taxis accessibles, il ne faut pas perdre de vue que les demandes doivent être appréciées selon la preuve du demandeur. Ce faisant, on pourrait apprécier les demandes en prenant en considération le cadre plus large des facteurs qui influenceront les besoins, tels que l'évolution du nombre de taxis accessibles en service.
 - À moins que l'industrie n'adopte des stratégies susceptibles d'améliorer la desserte des personnes en fauteuil roulant par les titulaires de permis régulier, la meilleure façon de répondre aux besoins en taxis accessibles de cette clientèle semble passer par les permis restreints plutôt que par les permis réguliers avec véhicules accessibles.
 - Les conditions rattachées aux permis restreints sont toujours de mise. Toutefois, quelques modifications sont proposées en lien avec l'évolution de l'encadrement des pratiques.
 - L'exigence d'être abonné auprès d'un intermédiaire fait partie des conditions rattachées aux permis restreints. Cependant, compte tenu des nouvelles dispositions du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal, il y aura lieu de spécifier que le titulaire doit être abonné auprès d'un intermédiaire qui détient un permis d'intermédiaire spécialisé en services restreints. De plus, compte tenu des problèmes reliés aux changements d'abonnement des titulaires de permis restreint, la Commission pourrait, comme elle l'a déjà fait dans ses décisions, exiger d'être informée de tout changement d'intermédiaire.
 - Une autre condition de la Commission est à l'effet que tout titulaire de permis de chauffeur de taxi qui conduit le véhicule automobile attaché à un permis restreint doit avoir suivi une formation de base en matière de transport par taxi de personnes handicapées. Mentionnons à ce sujet qu'une nouvelle formation a été élaborée et est dorénavant obligatoire pour tous les chauffeurs. Il s'agit d'une formation de 7 heures, intitulée « Transport par taxi des personnes ayant des limitations ».
 - Dans l'éventualité de besoins pour des permis restreints avec des voitures berlines, la Commission devrait être prudente en rapport avec l'émission de permis avec ce

type de véhicule. Avant de considérer de telles demandes, d'autres options devraient préalablement être envisagées par la STM avec l'industrie.

Par ailleurs, compte tenu de la difficulté pour des personnes désirant obtenir un permis de démontrer l'existence d'un besoin particulier et du fait que l'essentiel des besoins à venir proviendra de la STM, il pourrait être opportun pour la STM et les intermédiaires spécialisés en services restreints de travailler conjointement à documenter la preuve des demandeurs de permis.

Annexe 1

Liste des partenaires consultés dans le cadre d'une entrevue

Les organismes publics impliqués dans l'encadrement et l'organisation du transport par taxi accessible :

- le Bureau du taxi et du remorquage. Le BTR, qui relève du Service de police de la Ville de Montréal, joue un rôle de premier plan dans l'île de Montréal, par les responsabilités et les pouvoirs qui lui sont conférés, qui lui permettent notamment d'établir une réglementation spécifique à son territoire. Le BTR a aussi pour mandat de faire appliquer sur son territoire la *Loi concernant les services de transport par taxi* et le *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal ;
- la Société de transport de Montréal. La STM est le principal utilisateur de services de transport par taxi accessible sur l'île de Montréal.

Les associations représentant l'industrie du taxi :

- Travailleurs et travailleuses autonomes du Québec. TAQ est une organisation associée au Syndicat des Métallos et à la FTQ, représente plus de 4 000 propriétaires et locateurs de taxi au Québec. TAQ offre divers services à ses membres et joue un rôle de représentation en rapport avec différentes problématiques affectant l'ensemble de ses membres ;
- le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi. Le CPCDIT regroupe et représente plus de 85 intermédiaires en services de transport par taxi, qui sont des entreprises offrant notamment des services de répartition d'appel ;
- Les intermédiaires en services de transport par taxi : Taxi Diamond, Taxi Excellence, Taxi Expert, Taxi Para-Adapté, Taxi Rosemont et Taxi Van Medic.

Les représentants de la clientèle utilisatrice du transport par taxi accessible :

- le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal. Le RUTAM a pour mission de s'assurer que tous les moyens soient mis en œuvre pour permettre aux personnes ayant des limitations fonctionnelles de se déplacer en transport public. Entre autres, le RUTAM agit comme courroie entre les préoccupations des usagers du transport adapté et celles de la STM ;
- Kéroul. Cet organisme sans but lucratif travaille, en concertation avec les gouvernements et l'entreprise privée, à rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.

Annexe 2

Bibliographie

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL. *Portrait du réseau montréalais*. Site web : www.santemontreal.qc.ca.

BESSETTE, Robert. *État de situation - taxis accessibles*. Ministère des transports du Québec, 2007.

BRUX, Gaël. *Problématique de l'accompagnement-transport médical dans l'Ouest-de-l'île de Montréal*. Centre local de développement de l'Ouest -de-l'Île, Montréal, 2006.

BUSSIERE, Yves et Jean-Pierre THOUÉZ. *Viellissement et mobilité des personnes : le cas du Québec*. INRS - UCS, Montréal, 1995.

BUSSIERE, Yves, Jean-Pierre THOUÉZ, Ron G. RICE, Georges MATHEWS et Anne BERNARD. *Portrait et prévisions de la clientèle à mobilité réduite en transport au Québec, 1993 - 2006*. Rapport final. INRS - Urbanisation et ministère des Transports du Québec, Montréal, 1996.

GAGNON, Daniel. *Séminaire d'automne C.P.C.D.I.T.* Présentation PowerPoint élaborée pour le Conseil des aînés.

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *L'incapacité et les limitations d'activités au Québec. Un portrait statistique à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2001 (EPLA)*, Québec, 2006.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Rapport sur les activités de transport dans le réseau de la santé et des services sociaux*. 2002.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Modalités d'application du Programme de subventions à l'adaptation des taxis et des autocars interurbains pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant – Volet taxi 2007-2011*.

STM. *Transport Contact*, Numéros de juin 2006 et décembre 2006.

THOUÉZ, Jean-Pierre, Yves BUSSIERE, Jean CARRIERE et coll. *Atlas du vieillissement et des déséquilibres démographiques régionaux au Québec 2001-2021-2041*. INRS - UCS, Montréal, 2006.

VILLE DE MONTREAL, www.ville.montreal.qc.ca.