



Propositions et recommandations pour la modification des tarifs en matière de services de transport par taxi

présenté
par

**Taxis Coop Québec 525-5191
&
TAXI LÉVIS**

dans le cadre
de
l'audience publique

tenue par
la

Commission des transports du Québec

Mémoire déposé le 4 mars 2022

Ce mémoire est déposé conjointement par Taxis Coop Québec 525-5191 et TAXI LÉVIS lesquels opèrent sur les territoires de la Capitale Nationale et de Chaudière Appalaches.

Nos organisations soutiennent fortement la révision des tarifs proposée par la Commission des Transports, laquelle est appuyée par ses propres statistiques et ce, d'une manière urgente, c'est-à-dire : Maintenant et sans attendre les données statistiques résultant de la nouvelle Loi.

Vous trouverez ci-après nos propositions qui permettront d'améliorer nos services en les rendant encore plus disponibles. Nos arguments sont nombreux et ils ont été publiés à plusieurs reprises devant cette commission. Notamment, mais sans restreindre :

1. Le nombre d'année où il y a eu un gel des tarifs;
2. La pénurie de la main-d'œuvre qui touche tous les secteurs d'activités au Québec;
3. L'augmentation du salaire minimum. Un chauffeur doit gagner au moins le salaire minimum pour se maintenir au service de cette industrie.
4. L'augmentation du coût de la vie (IPC);
5. L'augmentation faramineuse et quasi sans fin de du prix de l'essence;
6. La rareté des voitures hybrides ou électriques sur le marché actuel, et l'augmentation des prix des véhicules usagés.

Permettez-nous maintenant de citer des cas vécus avec quelques-uns de nos clients :

- Le directeur d'un établissement de santé nous a appelés pour nous dire que deux de ces infirmières n'ont pas été transportées à 5h00 du matin.
- Un responsable de l'Hôtel Fairmont a contacté le président de la coopérative Taxi coop 5191 pour l'informer que deux clients du Château Frontenac avaient dû transporter leurs valises à pied à défaut d'obtenir les services d'un taxi;
- Si la Coopérative de 450 voitures n'arrive pas à répondre à ces demandes, aucun autre intermédiaire ne peut y arriver;
- Même si nous investissons des milliers de dollars pour introduire de nouveaux outils technologiques (répondeur automatique, système de reconnaissance vocale, application mobile, etc) nous ne pouvons pas

- améliorer la qualité du service puisque le problème est directement sur le terrain;
- Méritent d'être cités, les propos de notre responsable de la centrale téléphonique de taxi Coop 5191: « *...nos employés travaillent pour traiter les appels téléphoniques le plus rapidement possible afin de desservir la clientèle, et non pour argumenter avec lesdits clients parce qu'ils sont incapables d'obtenir un véhicule. Ça donne quoi de continuer à prendre des appels (de jour, de soir, de nuit et les jours fériés), si nous n'avons pas de voitures dans la rue? »*
 - Les clients ont développé de mauvaises habitudes. L'une d'entre elles consiste à appeler plusieurs intermédiaires de taxi à la fois pour réussir à obtenir un véhicule. Ou encore, ils rappellent plusieurs fois créant ainsi un achalandage nuisible à la qualité du service.
 - Malheureusement nous sommes parfois obligés de servir en priorité nos clients sous contrats et on délaisse les autres par manque d'effectif ce qui est néfaste pour la réputation de l'industrie.

La solution première passe, sans contredit, par l'augmentation du tarif sur le taximètre.

Nos recommandations:

1. Appliquer immédiatement et sans tarder, une augmentation du tarif équivalente à celle proposée par le Commission des transports.
2. Mettre en place un tarif de nuit, (+ 15%) s'échelonnant entre 22h00 et 06h00 tous les jours pour augmenter l'offre et remédier au manque de chauffeurs la nuit.
3. Créer un tarif de fin de semaine pour encourager la main-d'œuvre à revenir vers notre industrie. (+15%) pour attirer des chauffeurs à combler le manque de chauffeurs en fin de semaine.
4. Autoriser des frais de réservation pouvant aller jusqu'à 15,00\$ par réservation en contrepartie d'une disponibilité de véhicules.
5. Établir des tarifs spéciaux pour un mini-van ou une voiture haut de gamme ou répondant à un besoin spécifique. La commission verrait à définir les deux types de véhicules car plusieurs clients souhaitent pouvoir recourir à un service « VIP » sans avoir à utiliser les services de limousines. D'autres clients exigent certains critères mais nos chauffeurs se retrouvent à parcourir de longues distances à vide, sans possibilité de facturer. Frais de 15,00\$ maximum.

Plusieurs membres et chauffeurs ont quitté l'industrie lors de la mise en place de la Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile. Les changements et les nombreuses obligations découlant de cette loi ont contribué à faire vivre une trop grande anxiété à ces membres, pionniers d'une industrie complètement chamboulée.

Il est primordial d'accorder une mise à niveau des tarifs des taximètres pour, à tout le moins, atténuer les augmentations des coûts d'exploitations et de l'inflation. D'où l'urgence qu'une décision soit rendue rapidement suivant un processus mené avec célérité et diligence.

Chaque personne qui œuvre dans cette industrie, mérite d'être rémunérée de manière à pouvoir maintenir un intérêt pour le travail qu'ils aiment.

Nous espérons que vous entendrez le cri du cœur lancé par tous les membres et chauffeurs dédiés au transport de personnes par automobile.

Nos recommandations visent uniquement les deux régions : Capitale nationale et Chaudière Appalaches.

Nous sommes disponibles en tout temps afin de tenir des discussions constructives afin d'assurer la pérennité d'une industrie essentielle à notre société québécoise.

A Propos de TAXIS COOP QUÉBEC 525-5191

Forte de ses 77 ans d'histoire, Taxis Coop Québec 525-5191 est de loin l'un des piliers les plus importants de l'industrie du taxi. Notre coopérative réunit plus de 600 membres, lesquels ont à cœur de desservir au quotidien et comme il se doit, la clientèle sur tout le territoire de la Ville de Québec.

Nous n'avons qu'un seul souhait : pouvoir répondre au besoin de notre clientèle par l'entremise de nouvelles technologies axées sur la rapidité et la diversité du service.

A Propos de TAXI LÉVIS

Des chauffeurs courtois, authentiques et attentionnés. Une équipe qui possède une conscience environnementale. Une jeune entreprise tournée vers l'avenir. Voilà ce qu'est Taxi Lévis.

Depuis mars 2017, nous nous engageons à offrir des services de qualité basés sur l'expérience, la sécurité et l'efficacité. La gestion adaptative et l'utilisation des nouvelles technologies nous permettent d'offrir le meilleur à nos clients.

Notre équipe veut créer des changements dans l'industrie du taxi, suivre la tendance des consommateurs et répondre à la demande de la clientèle.

Nous possédons une flotte d'une quarantaine de véhicules à 70% hybride, ce qui nous aide à diminuer notre empreinte carbone. Notre plan de modernisation continue comprend d'ailleurs l'intégration de nouvelles voitures hybrides et électriques. De plus, dans une visée d'uniformité, de professionnalisme et d'attention portée aux détails, nos chauffeurs portent l'uniforme.

Taxis Coop Québec 525-5191

496, 2^{ème} avenue (Québec) G1L 3P1

Taxi Lévis 833 9000 Inc.

5955, rue St-Laurent, suite 100.4

Lévis (Québec) G6V 3P5