

# Taxibus : transport en commun pour les plus petites villes

## Organisation

Ville de Rimouski

## Statut

Début en 1993, continu

## Aperçu

Après avoir été à la recherche d'un moyen de transport collectif efficace qui pourrait desservir la ville de Rimouski (population 42,000), cette dernière a mis sur pied une bonne démarche qui utilise des taxis privés, et ce, tout en respectant ces contraintes financières.

Taxibus est un service sur demande qui dessert la zone urbaine de Rimouski les jours de semaines. Les services prolongés comme ceux de l'INTER-Taxibus desservent les zones rurales adjacentes à la ville. Les passagers des Taxibus se déplacent entre n'importe quels deux points parmi les 300 points d'arrêts désignés, en partageant des taxis qui sont répartis de façon à maximiser leur occupation. Taxibus offre un service de qualité supérieur puisque les déplacements sont effectués en moins de 15 minutes et parce qu'ils se font sans aucun transfert.

Une entreprise à but non lucratif, mise sur pied par la ville, administre le service et effectue des tâches d'inscription, de réservation ainsi que des tâches financières. Les chauffeurs de taxi locaux ont formé une coopérative pour répartir et conduire les taxis.

En 2000, sept ans après son initiation, Taxibus a effectué 63,000 déplacements de passagers annuellement. Chaque voiture-taxi avait une occupation moyenne de 2,8 passagers, un prix moyen de 2,41 \$ et un revenu/rapport de coût de 45 %. Le service nécessite une subvention municipale d'environ 100,000 \$ par année, un taux individuel inférieur à comparer aux services de transports conventionnels dans les communautés du Québec de grandeur similaire.

Le Taxibus de Rimouski a montré que les partenariats public/privé avec l'industrie du taxi peuvent améliorer la mobilité du public de manière abordable. Depuis 1999, le concept a été appliqué dans d'autres villes plus petites de la région du Québec et des changements sont apparus dans les villes à travers le Canada.

## Contact

Jocelyne Dufour

Corporation Taxibus de Rimouski

Téléphone : (418) 723-5555

Courriel : taxibus.ctak@globetrotter.net

## Ressources

- Ville de Rimouski — Taxibus ([www.ville.rimouski.qc.ca/citoyens/circulation/taxibus.asp](http://www.ville.rimouski.qc.ca/citoyens/circulation/taxibus.asp))

## Mise en contexte

La ville de Rimouski est un centre régional de 42,000 personnes sur la rive-Sud du fleuve Saint-Laurent, à environ 300 kilomètres à l'est de la Ville de Québec. Créée en 2000, la ville de Rimouski actuelle est le résultat de la fusion entre l'ancienne ville de Rimouski (population 31,000) et ces communautés adjacentes.

Rimouski est aussi un centre de transport maritime, de commerce, de production, d'éducation et de tourisme dans une région riche en petit bois d'œuvre et en ressources agricoles. Le secteur de l'éducation (y compris plusieurs institutions post-secondaire) représente le plus grand employeur local, suivi des gouvernements provincial et fédéral. Chaque année, l'arrivée de 15,000 étudiants donne un élan économique et social à la ville de Rimouski.

## Problématique

Lorsque l'exploitant privé de l'ancienne ville de Rimouski, qui offrait des services de transport en commun, a fermé ses portes vers la fin des années 80, la ville a étudié plusieurs façons de remettre le service en fonction. Elle a déterminé qu'une subvention annuelle pouvant atteindre 540,000 \$ serait nécessaire pour offrir une qualité de service raisonnable en utilisant des autobus. Aux yeux des décideurs, cette solution n'était pas acceptable. Cependant, la communauté nécessitait toujours d'un moyen de transport en commun qui serait abordable à la fois aux usagers et au gouvernement local.

Rimouski a répondu à ce défi en travaillant avec des artisans du taxi local afin de développer le concept Taxibus, un partenariat public-privé innovateur. Le service a été lancé en 1993 et il prospère depuis.

La ville de Rimouski a adopté une série de règles juridiques pour permettre la mise au point et l'expansion de Taxibus ainsi que pour identifier les conditions générales d'exploitation. La première réglementation, adoptée en 1993, régit encore le service Taxibus. Une réglementation émise en 1999 a permis la création d'INTER-Taxibus, un service supplémentaire pour les communautés rurales adjacentes, bien qu'il ait été remplacé en 2003 par une version améliorée qui a permis le développement de la zone de service en milieu rural.

## Buts et objectifs

L'objectif original de la ville de Rimouski pour Taxibus était simple : offrir aux résidents un service de transport en commun de base à un prix abordable. Alors que la ville était prête à subventionner le transport en commun, les systèmes conventionnels d'autobus à itinéraire fixe n'étaient pas financièrement viables. Des études de faisabilité sur une variété d'options axées sur les autobus ont prévu des déficits d'exploitation annuels inacceptables de 335,000 \$ à 540,000 \$.

La communauté a établi un seuil de subvention acceptable d'environ 100,000 \$, un chiffre qui est resté un objectif clé pour Taxibus. La communauté avait aussi pour objectif d'offrir un service plus fréquent et opportun à comparer à l'ancien service d'autobus à itinéraire fixe. L'objectif initial de Taxibus en ce qui concerne l'achalandage était de 120,000 déplacements par année.

## Actions

Taxibus et son résultat INTER-Taxibus sont des services de transport en commun sur demande qui utilisent des taxis en exploitation privé. Les paragraphes suivants résument les aspects clés de cette exploitation.

**Zones de service.** Taxibus dessert les environs de l'ancienne ville de Rimouski. INTER-Taxibus traverse les anciennes limites municipales pour desservir des voisinages plus petits en milieu rural, avec des services séparés qui exploitent le secteur est (Pointe-au-Père, Rimouski-Est) et sud (Sainte-Odile-sur-Rimouski, Sainte-Blandine).

**Heures de service.** Taxibus est en service de 7 h à 19 h du lundi au mercredi et jusqu'à 21 h les jeudi et vendredi. INTER-Taxibus offre un service limité le matin, en milieu de journée et aux heures de pointe de l'après-midi du lundi au vendredi.

**Trajets.** Les déplacements du Taxibus se font sur demande, ce qui veut dire qu'ils sont effectués seulement si un ou plusieurs trajets ont été réservés. Le point de départ, la destination et le trajet emprunté dépendent des besoins de déplacement de chaque passager du taxi. Les horaires de passage identifient l'heure à laquelle le taxi passera prendre son premier passager, ce qui veut dire que les autres passagers sur le même trajet peuvent attendre plusieurs minutes avant que le taxi ne passe les prendre.

Taxibus permet aux usagers d'éviter les transferts en commençant et en terminant leurs trajets à n'importe quels des 300 arrêts numérotés dans la zone urbaine. La plupart des résidents en milieu urbain résident à 500 mètres d'un arrêt. Les usagers de l'INTER-Taxibus en milieu urbain sont pris et déposés sur la route en face de leur maison, et peuvent se déplacer soit à l'intérieur de leur zone de service (est ou sud) ou entre leur zone de service et la zone de Taxibus. La plupart des déplacements se font en moins de

15 minutes, ce qui représente un niveau de service que ne pourrait pas égaler un système de transport à trajet fixe.

**Horaires.** Les horaires des voitures-taxi sont établis aussi efficacement que possible en fonction des niveaux de demandes (p. ex. avec la plus grande moyenne d'occupation possible). Les fréquences de service sont aux heures ou mieux encore, à toutes les demi-heures lors de période de déplacements clés (7 h à 9 h, 12 h à 14 h, 15 h à 18 h.). Les déplacements d'INTER-Taxibus se font en provenance (vers un milieu urbain) deux fois le matin de bonne heure et deux fois en milieu de journée, et en partance (vers une zone rurale) une fois en milieu de journée et quatre fois en fin d'après-midi.

**Réservations de déplacement.** Les usagers doivent faire une réservation au moins une heure avant leur déplacement prévu. Les réservations par téléphone peuvent se faire de 5 h 30 à 19 h du lundi au mercredi, et jusqu'à 21 h 30 les jeudis et les vendredis. Pour réserver, les appelants doivent donner leur numéro d'usager, leur heure de départ (nominale selon l'horaire) ainsi que les numéros des points d'arrêt d'origine et de destination. Les déplacements à répétition peuvent être réservés au moyen d'une seule réservation. Les annulations doivent être faites au moins 15 minutes avant le déplacement.

**Tarifs.** Les nouveaux usagers doivent s'inscrire à Taxibus pour recevoir une carte d'usager numéroté qu'ils doivent montrer à chaque déplacement. Les passagers peuvent soit payer 2,85 \$ par déplacement, soit déboursier 90 \$ pour une carte d'abonnement mensuel. Les cartes d'abonnement mensuel sont valides soit pour le Taxibus, soit pour un des services d'INTER-Taxibus (est ou sud). Les pourboires ne sont pas acceptés, et les sièges pour enfants sont disponibles s'ils sont demandés lors de la réservation.

Les passagers sont pénalisés s'ils n'annulent pas leur déplacement. Les usagers devront défrayer l'équivalent du montant en argent comptant pour leur première infraction, le double du montant en argent comptant pour leur deuxième infraction, et le quadruple du montant en argent comptant pour leur troisième infraction.

**Administration du déplacement.** Les services sur demande comme par exemple Taxibus requiert une planification dynamique qui nécessite une gestion de type interventionniste. Le processus de logistique complexe de recevoir des appels, d'organiser les trajets, de répartir les taxis et de vérifier les paiements du prix des billets a été simplifié grâce à un logiciel spécial du ministère des Transports du Québec. Le logiciel TRAJET du ministère, amélioré et plus précis pour l'utilisation dans la gestion des services paracollectifs (qui possèdent des similarités fonctionnelles à Taxibus), a été modifié et renommé TRAXIBUS pour l'utilisation à Rimouski.



## Résultats

**Statistiques d'exploitation.** Comme le montre une étude effectuée en 1994, Taxibus est un succès depuis sa mise en vigueur en 1993. Cette étude révèle que 94 % des usagers sont satisfaits. En 1997, l'achalandage annuel a augmenté de 38 % alors que les coûts ont augmenté de seulement 6 %. Cette performance améliorée était due à une augmentation importante de la productivité (p. ex. partage des trajets plus efficaces). L'occupation moyenne des taxis a augmenté de 1,6 passagers par taxi en 1993 à 2,2 en 1994, 2,6 en 1995 et 2,8 en 1996 ainsi que pour les années ultérieures.

Le tableau suivant résume les principales statistiques d'exploitation de Taxibus en 1995 et 2000. Il montre la façon dont le service s'est développé au cours de la période.

Statistiques du Taxibus	1995	2000	aug.
Taxis en fonction	45	42	-7 %
Déplacements en taxi	21,400	22,400	5 %
Déplacements des passagers	56,000	63,000	13 %
Occupation moyenne (passagers / taxi)	2,6	2,8	8 %
Revenus (\$)	117,000 \$	152,000 \$	30 %
Prix moyen (\$ / passager)	2,08 \$	2,41 \$	16 %
Coût du service (\$)	294,000 \$	338,000 \$	15 %
Coût moyen (\$ / passager)	5,23 \$	5,36 \$	2 %
Revenu/rapport de coût	40 %	45 %	13 %

Notes :

1. Une progression des coûts de 15 % entre 1995 et 2000 a reflété une augmentation de 10 % du taximètre et des volumes de déplacement en taxi plus élevés.
2. Une augmentation tarifaire de 30 % entre 1995 et 2000 a reflété une augmentation des prix et un plus gros volume de passagers.

En 2002, Taxibus avait augmenté son volume de passagers annuel à 77,000 déplacements, une augmentation de plus de 20 % en seulement deux ans.

En comparaison au Taxibus, le nouveau INTER-Taxibus est un plus petit service. En 2000, la première année d'exploitation, le service d'INTER-Taxibus transportait 4,200 passagers vers le secteur Est de la ville de Rimouski au coût de 31,000 \$. L'occupation moyenne était de 2,5 personnes par taxi et les coûts moyens par passagers étaient de 7,40 \$. Environ 35 % des coûts d'exploitation ont été récupérés par le prix des billets. (À noter que le

service d'INTER-Taxibus vers le secteur Sud n'avait pas été initié jusqu'en 2003.)

**Performance financière.** Pour un petit réseau de transport, le service Taxibus de Rimouski recouvre une partie convenable de ces coûts d'exploitation provenant du tarif payé par les passagers — soit 45 % en 2000. Le tableau suivant résume la façon dont les différentes sources de revenu combinées ont couvert les coûts d'exploitation annuels de Taxibus. Rimouski voit ces subventions d'exploitation annuelles d'environ 100,000 \$ comme étant un coût public acceptable pour un service de transport en commun qui améliore la mobilité du grand public. À noter que puisque le gouvernement du Québec reconnaît Taxibus comme étant un service de transport en commun, il est éligible à une aide provinciale comme un pourcentage de revenus.

Décomposition du revenu (2000)		
Prix	152,000 \$	45 %
Subvention municipale	103,000 \$	30 %
Subvention provinciale	70,000 \$	21 %
Autre	13,000 \$	4 %
<b>Total</b>	<b>338,000 \$</b>	<b>100 %</b>

En 1994, Rimouski a comparé la performance financière de Taxibus à celle d'un bon nombre de réseaux de service en transport d'autobus à itinéraire fixe dans des communautés similaires du Québec comme Rouyn-Noranda, Drummondville, Granby, Joliette et Saint-Jérôme. Il a été trouvé que Taxibus nécessitait seulement la moitié de la subvention municipale à comparer aux autres systèmes de transport, et ce, sur une base individuelle. Toujours est-il que le coût moyen pour offrir un déplacement en Taxibus était de 8,50 \$ en 1994, chiffre qui a baissé à 5,23 \$ en 1995.

**Clientèle.** Un profil a été créé à partir de 10,200 usagers qui ont utilisé les services de Taxibus entre 1993 et 2000. Les caractéristiques révélées sont les suivantes :

- Sexe — 68 % étaient des femmes, 32 % étaient des hommes;
- Âge — 5 % avaient moins de 18 ans, 29 % avaient entre 18 et 24 ans, 46 % entre 25 et 50 ans et 20 % avaient plus de 50 ans;
- Occupation — 47 % étaient des étudiants, 30 % des travailleurs et 9 % étaient à la retraite;
- Mobilité — 57 % avaient un permis de conduire et 78 % ne possédaient pas de voiture.

## Participants

Le service Taxibus est offert par la Compagnie de taxis 800 inc., une coopérative de tous les chauffeurs de taxi locaux (42 chauffeurs en 2000). Le service est géré par Taxibus Corporation, un organisme à but non lucratif établi par la ville de Rimouski. Ce dernier a pour responsabilité d'inscrire les passagers, de prendre les réservations, de regrouper les demandes selon la zone géographique et l'emploi du temps, pour ensuite les envoyer à la compagnie de taxi qui détermine le nombre de taxis qui doit être réparti pour offrir le service.

Le coût net de chaque déplacement en taxi (comme le montre le taximètre à l'embarquement du premier passager jusqu'au débarquement du dernier passager), en tarif comptant est chargé par la Compagnie de taxis 800 inc. à Taxibus Corporation. Ce dernier vérifie le dossier des déplacements et paie la facture.

## Ressources

La décomposition du financement de Taxibus en 2000 est donnée à la section *Résultats*, ci-dessus. Des 338,000 \$ en coût d'exploitation cette année là, 268,000 \$ étaient dédiés à l'exploitation et 70,000 \$ étaient dédiés à Taxibus Corporation pour l'administration. Taxibus Corporation partage les coûts de six employés et leurs ordinateurs, téléphones et bureau avec une autre société qui gère les services de transport semi-collectif de la ville.

## Échéancier

**1993.** Lancement de Taxibus

**1994.** Temps d'attente pour les réservations est réduit de 24 heures à 1 heure.

**1995.** Taxibus est approuvé pour le financement continu par le ministère des Transports du Québec.

**2000.** Ajout du service INTER-Taxibus vers l'est, desservant anciennement les communautés adjacentes en milieu rural (maintenant fusionnées).

**2003.** Prolongement du service INTER-Taxibus vers le sud, desservant anciennement les communautés adjacentes en milieu rural (maintenant fusionnées).

## Leçons apprises

La décision de Rimouski de se joindre à l'industrie du taxi pour offrir un service de transport était judicieuse. Le succès de Taxibus en a fait un modèle pour les autres communautés intéressées à offrir des services de transport en commun basé sur le taxi. Plusieurs leçons importantes ont été apprises dont :

- Les services à la demande peuvent réduire le risque financier et offrir des services efficaces et abordables en liant directement la prestation de service à la demande. Aucun déplacement n'est effectué s'il n'y a pas de passagers.
- La qualité du service offert par un service de transport axé sur le taxi peut facilement dépasser la qualité d'un système de transport à itinéraire fixe, en termes de temps de déplacement et de la possibilité d'éliminer les transferts. L'absence de transfert augmente aussi la sécurité des aînés et des enfants qui se déplacent seul.
- Une coopérative productive et mutuellement avantageuse avec les artisans du taxi privé est plus que faisable.
- Un service à la demande nécessite davantage une gestion « main à la pâte » qu'un système de transport à itinéraire fixe. Une attention particulière est nécessaire afin d'assurer que chaque réservation est satisfaite avec le service.

Les défis qui ont été affrontés lors de la mise sur pied d'un bon service Taxibus incluent :

- Identification et établissement d'une structure légale appropriée pour gérer le service.
- Le choix de la meilleure façon de payer les chauffeurs de taxi. La ville de Rimouski a opté de payer le prix du taximètre à escompte, pour donner aux conducteurs une incitation d'accepter les déplacements plus longs. D'autres villes rémunèrent les chauffeurs de taxi un tarif fixe par déplacement dans le but de simplifier l'administration.

## Prochaines étapes

Taxibus pourrait ne pas continuer de prendre de l'ampleur aussi rapidement qu'au cours de la dernière décennie. Toutefois, la ville projette une légère augmentation de la population en 2021 et les zones de vieillissement de la population peuvent devenir plus dépendantes du transport en commun de la ville et des services de transport semi-collectif. Les expansions passées et les améliorations du service, tel que l'ajout de sièges d'auto pour enfant pourraient influencer la décision d'une famille de ne pas remplacer une vieille voiture. Cette amélioration du service peut promouvoir l'achalandage, bien que cela puisse prendre du temps.

À l'avenir, peut-être que le résultat le plus important de Taxibus ne sera pas dans la ville de Rimouski, mais plutôt dans d'autres communautés canadiennes. De plus petits centres au Québec ont montré un intérêt particulier au concept de Taxibus. Depuis 1999, des services similaires ont été lancés à Victoriaville (population 40,000), Charlevoix (population 17,000), Sorel-Tracy (population 35,000), Salaberry-de-Valleyfield (population 26,000) et Vaudreuil-Dorion (population 19,000). Sept-Îles (population 24,000) est désigné pour lancer un service de Taxibus vers la fin de 2004.

Même les grands systèmes de transport conventionnels comme la Société de transport de Montréal trouve le concept du Taxibus pratique aux abords de la ville où les services d'autobus d'appoint ne sont pas exploitables, comme par exemple entre le transport rapide ou les stations de train et les quartiers adjacents ou les parcs commerciaux. D'autres villes en Ontario et dans l'Ouest canadien ont utilisé le modèle de service Taxibus, souvent comme supplément aux systèmes de transports à itinéraire fixe.