

MOTL

bureau
taximontréal

PRINTEMPS 2017 | VOLUME 24 | N°1

TAXI LE JOURNAL

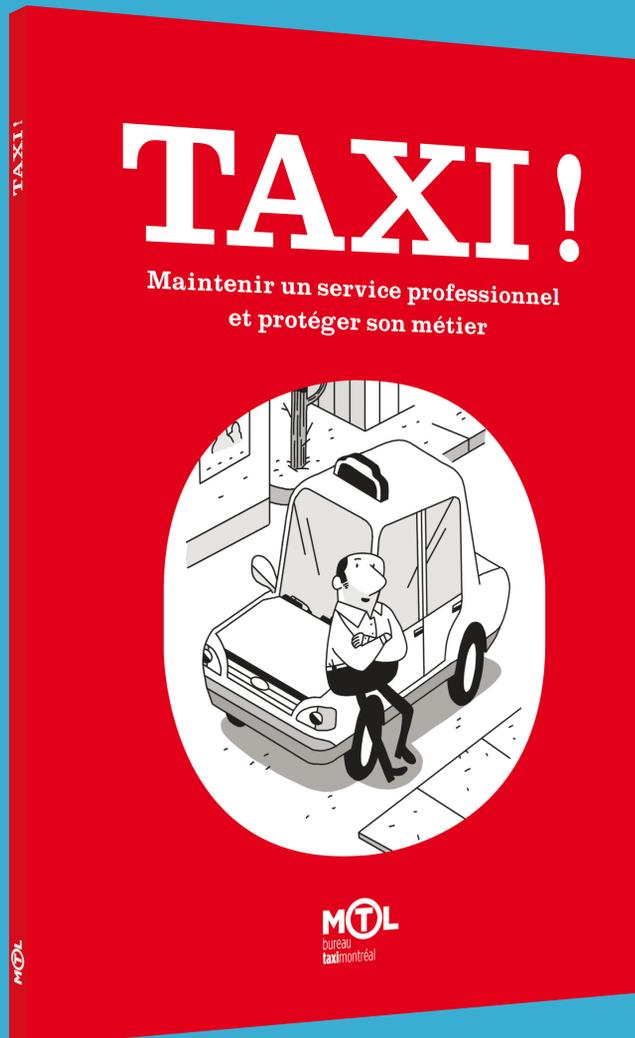
ÉLECTIONS 2017

• LUMIÈRE SUR LE RÔLE ET LES POUVOIRS DES INSPECTEURS • CLIENTS MYSTÈRE : LE MOMENT DE VÉRITÉ • REGISTRE DES TAXIS DE MONTRÉAL • LES FORMATIONS TAXIS AMBASSADEURS • LES CONSEILS AUTOMOBILES DE MARC LACHAPELLE



TAXI!

**PROCUREZ-VOUS DÈS MAINTENANT VOTRE EXEMPLAIRE GRATUIT !
DISPONIBLE CHEZ VOTRE INTERMÉDIAIRE OU AU BUREAU DU TAXI (4949, RUE MOLSON)**



**BONNE
LECTURE !**



MOTL

bureau
taximontréal

L'année est encore jeune, mais déjà, tous nos projets en cours me remplissent d'optimisme en ce qui a trait au positionnement que nous voulons donner à l'industrie du taxi. Sécurité dans les voitures, amélioration de l'expérience client et virage technologique: 2017 promet d'être décidément bien remplie!

L'an dernier, nous avons mené plus de 600 évaluations avec des clients mystère qui sont montés incognito dans vos taxis afin de pouvoir obtenir un portrait du niveau de service reçu de la perspective d'un usager. Cet exercice nous a été fort utile, car comme nous l'avons déjà mentionné précédemment, on ne peut pas améliorer ce que nous ne mesurons pas!

Ce qui ressort de ces évaluations, c'est que des gestes simples pèsent lourd dans la balance. Saluer son client lorsqu'il monte dans le taxi, lui adresser un sourire et faire preuve de courtoisie durant le trajet, voici une attitude qui peut faire toute la différence.

Nous avons d'ailleurs amorcé une réflexion sur l'ensemble de la formation qui est donnée aux chauffeurs. Elle englobe autant les cours de base, essentiels pour faire son entrée dans le métier, que la formation continue.

Nous voulons d'une part nous assurer que le contenu est toujours aussi pertinent, mais aussi que le format, le coût et la façon dont la formation est dispensée répondent aux besoins et aux réalités de l'industrie. Bien entendu, notre intention reste la même, soit que les chauffeurs disposent de tous les outils nécessaires lorsqu'ils prennent le volant pour donner un service d'une qualité incomparable aux clients.

Notre travail visant à installer des caméras de surveillance se poursuit. Notre objectif demeure inchangé et nous voulons que tous les taxis de Montréal soient munis de cet équipement, ce qui permettra de monter le niveau de sécurité des chauffeurs d'un cran, mais aussi celui des clients. Nous dévoilerons bientôt des normes techniques qui laisseront plus de latitude pour choisir un système de caméras fiable et qui conviendra à votre budget. Soyez assurés que nous vous tiendrons bien informés de tous les développements qui surviendront dans ce dossier.

La présente édition de *Taxi Le Journal* vous donnera plus de détails sur les différentes initiatives sur notre planche à dessin, de même que sur les prochaines élections au conseil d'administration qui arrivent à grands pas. Vous y trouverez également une entrevue avec le chroniqueur automobile Marc Lachapelle qui a bien voulu partager avec nous ses conseils d'entretien afin que vous puissiez parcourir de nombreux kilomètres à bord de votre taxi sans pépins!

Amicalement,
ANDRÉ POISSON, Directeur général

SOMMAIRE

- 4 MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CA
- 4 NOUVELLE TARIFICATION
- 6 ÉLECTIONS 2017
- 10 L'ACHAT ET L'ENTRETIEN DE VOTRE TAXI, UN CASSE-TÊTE COÛTEUX? LES CONSEILS DE MARC LACHAPELLE
- 12 REGISTRE DES TAXIS DE MONTRÉAL UN NOUVEL OUTIL TECHNOLOGIQUE BIENTÔT DISPONIBLE
- 14 LIMOUSINES DE TYPE VUS, LA SAGA DES CLOISONS PREND FIN APRÈS 11 ANS!
- 15 TRANSACTIONS EN LIGNE, DITES ADIEU AUX FILES D'ATTENTE!
- 16 LUMIÈRE SUR LE RÔLE ET LES POUVOIRS DES INSPECTEURS
- 18 TAXI! MAINTENIR UN SERVICE PROFESSIONNEL ET PROTÉGER SON MÉTIER
- 19 FORMATION TAXIS AMBASSADEURS
- 20 CLIENTS MYSTÈRE, LE MOMENT DE VÉRITÉ
- 21 PARTICIPER AUX ÉVALUATIONS ÉCLAIR, C'EST FAIRE PREUVE DE TRANSPARENCE
- 22 LA PLANIFICATION DES DÉPLACEMENTS AU TRANSPORT ADAPTÉ
- 23 LE BTM REPRÉSENTE L'INDUSTRIE DU TAXI LORS DE DEUX ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE
- 24 PORT DE MONTRÉAL
- 25 AÉROPORTS DE MONTRÉAL
- 26 375° ANNIVERSAIRE DE MONTRÉAL 4 INCONTOURNABLES POUR VOS CLIENTS
- 28 CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS TOURISTIQUES ET DES CONGRÈS
- 29 « MONTRÉAL VOUS ACCUEILLE » UN AMBITIEUX PROJET D'ACCUEIL TOURISTIQUE POUR LES LIEUX D'ARRIVÉE
- 30 PRINCIPAUX CHANTIERS

Éditeur: André Poisson

Rédaction: Renaud Beauchemin,
Chélène Coulanges, Julien Fortin

Graphisme: Nicole Lafond

Révision linguistique: Traductions méMOTS

Impression: Solisco

Taxi Le Journal est publié
par le Bureau du taxi de Montréal
4949, rue Molson
Montréal (Québec) H1Y 3H6
Tél.: 514 280-6600
Télé.: 514 280-6596
Courriel:
bureaudutaxi@ville.montreal.qc.ca

Taxi Le Journal est imprimé à
11500 exemplaires quatre fois l'an et
publiposté gratuitement aux membres
de l'industrie du taxi
de Montréal

ISSN 1480-6193



**MESSAGE
DU PRÉSIDENT
DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**

ÉLECTIONS AU BTM: FAITES ENTENDRE VOTRE VOIX!

2017 promet d'être une année exceptionnelle à bien des égards pour l'industrie du taxi. En plus de tous les projets en cours et du 375^e anniversaire de Montréal que nous célébrerons tous ensemble, le Bureau du taxi tiendra les troisièmes élections de son histoire. Il s'agit là d'une occasion idéale pour vous exprimer et pour jouer un rôle actif dans la vie démocratique de votre communauté de travail!

En tant que président du conseil d'administration, ce processus revêt pour moi une importance toute particulière. Depuis que j'occupe cette fonction, j'ai pu prendre la mesure de tout le travail accompli par les membres élus du conseil d'administration et du rôle de premier plan qu'ils occupent. En plus de leur expérience et de leur vision, leurs connaissances de l'intérieur de l'industrie nous apportent un éclairage essentiel lors de nos travaux.

Je salue également à l'avance tous celles et ceux qui se porteront candidats aux élections. Siéger à un conseil d'administration demande du temps et du dévouement. En tant qu' élu municipal, je peux toutefois vous confirmer qu'il n'existe pas de plus grand honneur que de servir ses pairs et de pouvoir contribuer de façon active au développement de sa communauté.

Le présent numéro de *Taxi Le Journal* vous donnera tous les détails à propos du processus électoral qui débutera dès ce mois-ci. Je vous invite à le conserver comme aide-mémoire et comme référence pour toutes les questions que vous pourriez vous poser.

Je profite également de l'occasion pour vous informer que de nouvelles ressources seront mises à votre disposition pour vous aider à remplir votre devoir d'électeur. En plus de la ligne 514 872-TAXI, quatre bureaux d'aide à la votation seront ouverts dans différents points de la ville afin que vous puissiez obtenir tout le soutien nécessaire pour remplir votre bulletin de vote postal. Nous tenons à ce que toutes les conditions soient réunies pour que vous votiez tous et toutes en grand nombre!

Sur ce, je vous souhaite une agréable lecture et un bon début de printemps!

AREF SALEM, Président du conseil et
responsable Transport au comité exécutif
de la Ville de Montréal

NOUVELLE TARIFICATION

Applicable au Bureau du taxi de Montréal
pour l'année 2017

DÉLIVRANCE
D'UN NOUVEAU **PERMIS
DE CHAUFFEUR**

VALIDE POUR 24 MOIS

120 \$

RENOUVELLEMENT
DE **PERMIS DE CHAUFFEUR**

VALIDE POUR 24 MOIS

120 \$

OUVERTURE D'UN DOSSIER
RELIÉ À LA DÉLIVRANCE
D'UN **PERMIS DE CHAUFFEUR**

INCLUANT
LE PREMIER EXAMEN

120 \$

REPRISE D'**EXAMEN**

59 \$

ATTENTION ! Les transactions relatives à un permis de transport par taxi ne peuvent être effectuées que par le titulaire ou son représentant dûment autorisé par une procuration assermentée ou ayant été remplie en présence de toutes les parties au BTM.

POUR PLUS D'INFORMATION, COMPOSEZ LE 514 280-6600

PREMIER DUPLICATA DE PERMIS DE CHAUFFEUR 32 \$	DUPLICATAS SUPPLÉMENTAIRES 52 \$	DUPLICATA DU PERMIS DE PROPRIÉTAIRE VIGNETTE 32 \$
CHANGEMENT DE VÉHICULE 57 \$	DÉLIVRANCE D'UN PERMIS DE CHAUFFEUR À LA SUITE D'UNE RÉVOCATION OU D'UNE SUSPENSION DU PERMIS DE CONDUIRE OU DU PERMIS DE CHAUFFEUR 105 \$	DÉLIVRANCE OU RENOUELEMENT D'UN PERMIS DE PROPRIÉTAIRE DE TAXI EN SERVICE RÉGULIER VIGNETTE 180 \$
TRANSFERT D'UN PERMIS DE PROPRIÉTAIRE AUPRÈS DE L'ACQUÉREUR VIGNETTE 310 \$	ENREGISTREMENT OU RENOUELEMENT D'UN PERMIS EN SERVICE RESTREINT VALIDE POUR 12 MOIS 625 \$	ENREGISTREMENT OU RENOUELEMENT D'UN PERMIS EN SERVICE DE LIMOUSINE BERLINE VALIDE POUR 12 MOIS 280 \$
DÉLIVRANCE DE PERMIS D'INTERMÉDIAIRE EN SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI 1300 \$	RENOUELEMENT DE PERMIS D'INTERMÉDIAIRE EN SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI 650 \$	ENREGISTREMENT OU RENOUELEMENT D'UN PERMIS EN SERVICE DE LIMOUSINE GRAND LUXE VALIDE POUR 12 MOIS 280 \$

ÉLECTIONS 2017

**DU 19 MAI AU 8 JUIN PROCHAINS,
TOUS LES CHAUFFEURS,
PROPRIÉTAIRES DE TAXI
ET DE LIMOUSINE AINSI QUE
LES REPRÉSENTANTS
D'INTERMÉDIAIRES SERONT
APPELÉS À ÉLIRE
LES MEMBRES DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION DU BTM
ISSUS DE LEURS RANGS.**

TAXI LE JOURNAL A PRÉPARÉ
QUELQUES FAITS SAILLANTS
AFIN QUE VOUS PUISSIEZ
Y VOIR PLUS CLAIR
DANS CE PROCESSUS
DÉMOCRATIQUE.

QUELQUES DATES À INSCRIRE À VOTRE CALENDRIER

10 MARS

Envoi de l'avis
d'élection par
la poste

30 MARS

Date limite pour
mettre à jour ses
coordonnées dans
la base de données
du Bureau du taxi

30 MARS

Date limite des
entreprises pour le
dépôt au président
d'élection d'une
résolution désignant
un représentant aux
fins de vote ou
d'un candidat pour
les élections

24 AVRIL AU 6 MAI

Période de déclara-
tion de candidature
pour tous les
électeurs qui veulent
se porter candidats

19 MAI

Envoi de la trousse
de l'électeur par
la poste

19 MAI AU 6 JUIN 16 H

Période de scrutin
postal

9 JUIN

Dépouillement du
scrutin et annonce
des résultats

19 JUIN

Entrée en fonctions
des nouveaux
membres élus
au conseil
d'administration

QUELQUES FAITS SAILLANTS POUR MIEUX COMPRENDRE LES ÉLECTIONS

BREF RETOUR EN ARRIÈRE

En 2013, une nouvelle société paramunicipale voit le jour : le Bureau du taxi de Montréal. Cette nouvelle entité prend le relais du Bureau du taxi et du remorquage avec le mandat de veiller au développement de l'industrie montréalaise du taxi. Ses documents constitutifs prévoient tous les deux ans la tenue d'élections de quatre membres issus de l'industrie à son conseil d'administration (CA).

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION EN PHASE AVEC LE MILIEU

Le conseil d'administration du BTM est composé d'un total de 11 membres qui apportent chacun une expertise qui leur est propre. Les administrateurs élus issus de l'industrie du taxi proviennent de quatre branches différentes, soit :

- les titulaires de permis de chauffeur
- les propriétaires de taxi en service régulier ou restreint
- les propriétaires en service de limousine
- les intermédiaires de service

Les administrateurs élus font bénéficier l'ensemble du conseil de leur expérience concrète du taxi et l'aident à prendre des décisions qui tiennent compte des préoccupations des différents intervenants sur le terrain. Ils jouent un rôle clé lors de leur mandat. Adoption de règlements, mise en œuvre d'orientations stratégiques, détermination du budget, voici quelques-unes des tâches qu'ils sont appelés à remplir.

Les sept autres membres qui complètent le CA font l'objet d'une nomination par le conseil d'agglomération de Montréal :

- trois membres, dont le président, sont des élus municipaux
- un membre provient de l'industrie touristique
- trois membres représentent la clientèle du taxi, dont un représentant des usagers à mobilité réduite et un représentant des clients commerciaux

PRÉPARATION DE LA LISTE ÉLECTORALE

Pour déterminer qui aura le droit de voter, une liste électorale est constituée à partir de la base de données du BTM. Elle inclut tous les détenteurs d'un permis de chauffeur ou de propriétaire de taxi, autant pour le service régulier que restreint.

DÉROULEMENT DES ÉLECTIONS

Le processus électoral prendra son envol avec l'envoi par la poste le 10 mars de l'avis d'élection, qui décrit la procédure à suivre pour les futurs candidats.

La trousse de l'électeur sera ensuite acheminée par courrier le 19 mai. Elle contient toutes les instructions nécessaires pour que vous puissiez exercer votre droit de vote.

La période de scrutin débute le même jour et s'étire jusqu'au 8 juin à 16 h.

ANNONCE DES RÉSULTATS

À l'issue du dépouillement des bulletins de vote, le président d'élection (le greffier de la Ville de Montréal) fera connaître le nom des gagnants dans une proclamation d'élection. Le nom des candidats élus et le détail du décompte des bulletins de vote seront également affichés sur mtltaxi.com.

EXERCER VOTRE DROIT DE VOTE EN QUATRE ÉTAPES FACILES

VOUS TENEZ À VOTER LORS DE L'ÉLECTION, MAIS DES POINTS D'INTERROGATION FONT LEUR APPARITION LORSQUE VOUS JETEZ UN ŒIL À LA PROCÉDURE PRÉVUE ?

Voici une liste des étapes à suivre pour que vous puissiez accomplir sans peine votre devoir d'électeur.

Avant toute chose, assurez-vous de recevoir la trousse d'électeur, qui vous sera postée au plus tard le 19 mai. Elle contiendra tout le nécessaire pour voter, soit :

- une feuille d'instructions
- un formulaire de déclaration de l'électeur
- un bulletin de vote
- une enveloppe opaque pour y glisser votre bulletin
- une enveloppe de retour affranchie et adressée

AVEC CES DOCUMENTS EN MAIN, VOUS SEREZ FIN PRÊTS POUR VOTER

Voici les étapes à suivre :

- 1 Remplissez votre déclaration de l'électeur.
- 2 Préparez une photocopie recto verso d'une pièce d'identité autorisée : carte d'assurance-maladie, permis de conduire, passeport canadien, certificat de statut d'Indien ou carte d'identité des Forces canadiennes.
- 3 Faites une photocopie de votre permis de chauffeur (pocket number) ou de propriétaire (dans le cas d'un propriétaire, une photocopie de l'immatriculation de la SAAQ indiquant le numéro de permis de la CTQ est également acceptée).
- 4 Remplissez votre bulletin de vote et glissez-le dans l'enveloppe opaque prévue à cet effet.

Ça y est ! Il ne vous reste maintenant plus qu'à insérer le tout dans l'enveloppe adressée et affranchie incluse dans la trousse et à mettre à la poste afin qu'elle soit reçue avant le 8 juin à 16 h !

VOUS ÊTES COTITULAIRES D'UN PERMIS OU VOUS VOULEZ REPRÉSENTER UNE ENTREPRISE ?

Pour être inclus sur la liste électorale, vous devrez faire parvenir une procuration (pour les cotitulaires d'un permis) ou une résolution (pour les sociétés) avant le 30 mars 2017. Pour plus de détails, visitez le mtltaxi.com ou appelez au 514 872-TAXI.

ENCORE QUELQUES QUESTIONS ?

Pas de problème, des ressources sont là pour vous répondre !

- Ligne Info-élection : 514 872-TAXI
- Site du BTM : mtltaxi.com

BUREAUX D'AIDE À LA VOTATION

Vous préférez obtenir de l'aide en personne ? Du 23 mai au 8 juin à 16 h, quatre bureaux d'aide à la votation, répartis sur le territoire de l'île de Montréal, ouvriront leurs portes pour vous. Des membres du personnel du Bureau des élections seront sur place pour répondre à vos questions et recueillir votre bulletin. Au besoin, ils pourront également photocopier sans frais vos pièces d'identité.

L'emplacement et l'horaire des bureaux de vote seront dévoilés prochainement au mtltaxi.com.

N'oubliez pas de mettre
votre dossier à jour avant
le 30 mars 2017
afin d'être inscrit
sur la liste électorale !

En ligne : mtltaxi.com

Par téléphone : 514 280-6600

En personne : 4949, rue Molson (bureaux du BTM)

COMMENT PRÉSENTER VOTRE CANDIDATURE AUX ÉLECTIONS

VOUS VOULEZ VOUS PRÉSENTER LORS DES PROCHAINES ÉLECTIONS ?

Bravo! Le BTM a besoin d'administrateurs comme vous qui ont la passion du taxi et qui connaissent ses réalités. Voici les étapes à suivre pour poser votre candidature.

ASSUREZ-VOUS QUE VOTRE PERMIS EST VALIDE ET QUE VOS DONNÉES SONT À JOUR POUR QUE VOTRE NOM FIGURE SUR LA LISTE ÉLECTORALE

Seuls les membres de l'industrie du taxi dont le permis est valide peuvent se présenter comme candidats dans la catégorie à laquelle ils appartiennent. Il est donc capital de vous assurer que vos données sont à jour. Au besoin, communiquez avec le BTM avant le 30 mars pour vérifier l'état de votre dossier.

Si vous appartenez à plus d'une catégorie, à titre de chauffeur et de propriétaire de taxi par exemple, vous ne pourrez vous présenter que dans l'une d'entre elles.

AMASSEZ UN NOMBRE SUFFISANT DE SIGNATURES

Votre candidature doit être soutenue par un nombre suffisant de vos pairs, signature à l'appui. Le nombre de signatures que vous devrez récolter varie selon la catégorie à laquelle vous appartenez.

TITULAIRES DE PERMIS

DE CHAUFFEUR:

- 50 signatures

TITULAIRES DE PERMIS

DE PROPRIÉTAIRE DE TAXI:

- 25 signatures

TITULAIRES DE PERMIS

DE PROPRIÉTAIRE DE LIMOUSINE:

- 10 signatures

TITULAIRES DE PERMIS

D'INTERMÉDIAIRE EN SERVICE DE TAXI:

- 2 signatures

REMETTEZ VOTRE DÉCLARATION DE CANDIDATURE AU BUREAU DU PRÉSIDENT D'ÉLECTION

Une fois vos signatures en main, vous devrez remplir une déclaration de candidature et prendre rendez-vous avec le greffier de la Ville de Montréal (qui agit comme président d'élection) afin de procéder à son dépôt entre le 24 avril et le 6 mai.

Vous pourrez joindre à votre formulaire un court texte décrivant votre vision ainsi que votre parcours personnel et professionnel. Cet écrit sera inclus dans la trousse de l'électeur et figurera sur le site du président d'élection.

Le formulaire de déclaration peut être téléchargé à partir du site mtltaxi.com. Des exemplaires en papier sont également disponibles au bureau du président des élections (275, rue Notre-Dame Est, bureau 134), ainsi qu'au comptoir du BTM (4949, rue Molson).

* * *

Au sein du conseil d'administration du BTM, vous ferez partie d'une équipe multidisciplinaire qui travaille dans un esprit de collaboration. Vous prendrez une part active à des actions qui façonneront l'industrie du taxi, tout en ayant à cœur de répondre aux besoins de la clientèle.

Cette aventure vous intéresse? Il ne vous restera plus qu'à préparer votre candidature et à la faire valoir auprès de vos collègues. Bonne chance!



L'ACHAT ET L'ENTRETIEN DE VOTRE TAXI UN CASSE-TÊTE COÛTEUX?

LES RECOMMANDATIONS de Marc Lachapelle

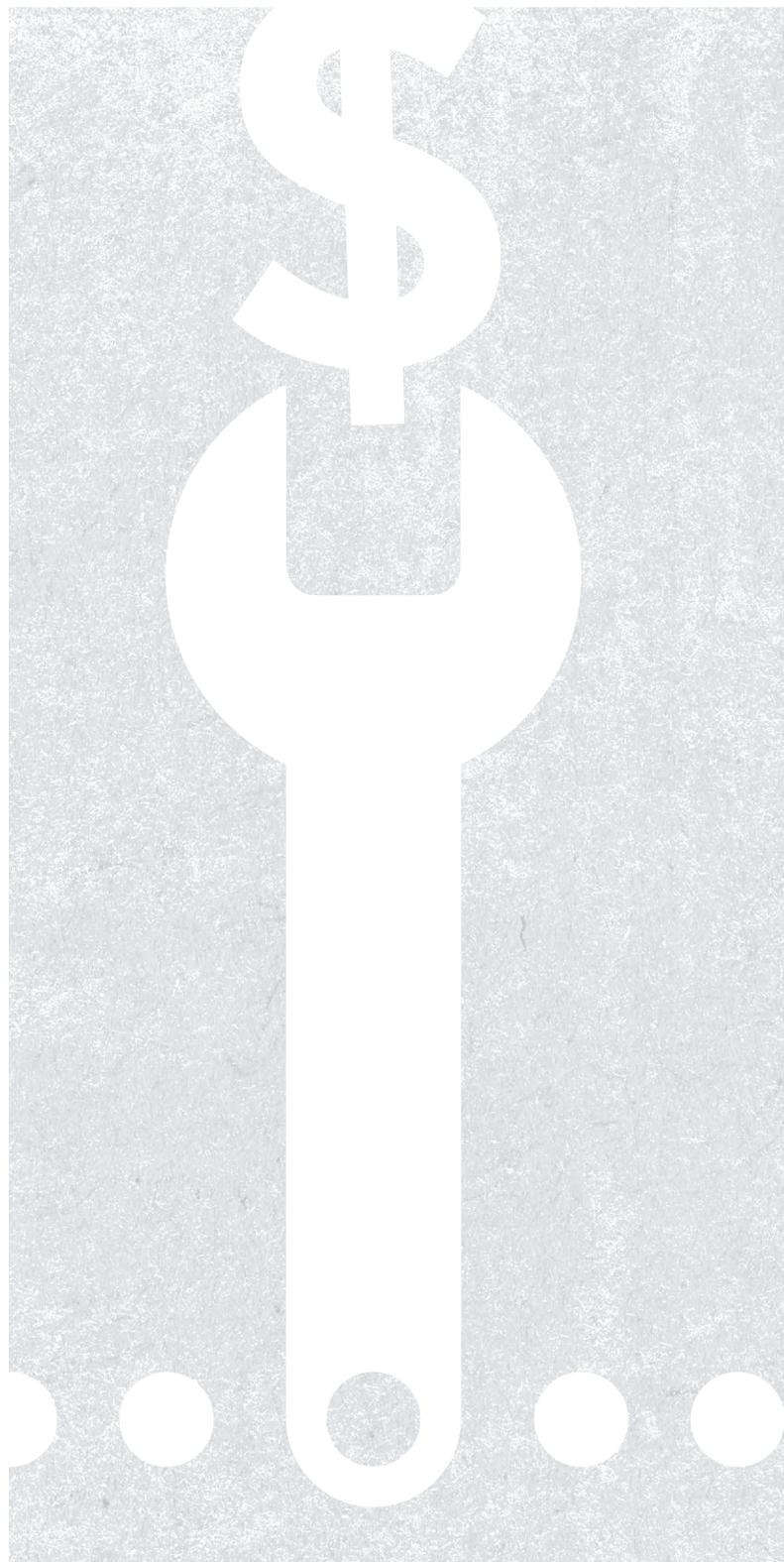
Les chauffeurs et les propriétaires le savent très bien, conduire un taxi exige beaucoup de robustesse de la part d'un véhicule, d'autant plus que les transports ont lieu principalement en ville. Outre le kilométrage, l'état des routes à Montréal et le climat québécois mettent aussi à rude épreuve les voitures. Avec des dizaines de milliers de kilomètres au compteur chaque année, l'entretien d'un véhicule exige une attention plus que soutenue de la part des chauffeurs et des propriétaires. Sur ce plan, la négligence peut coûter cher.

Que peut faire un chauffeur de taxi pour s'assurer de la durabilité de son véhicule? Existe-t-il des trucs ou des secrets bien gardés? Mis à part l'entretien, quels sont les meilleurs choix de véhicules pour faire du taxi? Pour répondre à ces questions, l'équipe de *Taxi Le Journal* s'est entretenue avec Marc Lachapelle, journaliste automobile depuis plus de trente ans et chroniqueur régulier à l'émission et au site Web du Guide de l'auto.

L'ENTRETIEN PRÉVENTIF

Pour rallonger l'espérance de vie de son véhicule, «Il n'existe pas de recettes miracles, affirme Marc Lachapelle. Il s'agit surtout de discipline!» Le secret de la durabilité d'une voiture réside certainement dans un entretien préventif. Anticiper les bris est sans aucun doute la meilleure stratégie à adopter. Pour ce faire, mieux vaut ne jamais laisser traîner une réparation, mais plutôt essayer de la prévenir. Cependant, «qu'il s'agisse de l'entretien d'une voiture ou de son achat, il faut savoir que la fiabilité parfaite n'existe pas, nous confie Marc Lachapelle. C'est un peu comme la génétique... Comme le corps humain, une voiture comporte des milliers de composantes. On ne peut pas tout prévoir. Mais on peut mettre toutes les chances de notre côté». Chaque fois que l'auto semble avoir un symptôme, une visite au garage risque de vous sauver beaucoup de temps et d'argent. Règle générale, «il faut éviter les fausses économies», ajoute Marc Lachapelle. En effet, choisir des pièces et des matériaux de moindre qualité multipliera en fin de compte les coûts plutôt que de les diminuer.

Au-delà de l'entretien méticuleux, la conduite des chauffeurs est aussi un facteur déterminant : éviter autant que possible les nids-de-poule et les freinages brusques préservera à coup sûr l'automobile d'une usure prématurée.



3 POINTS À NE PAS NÉGLIGER :

La géométrie (alignement) du véhicule

«Pour plusieurs, la géométrie d'un véhicule peut avoir l'air anodine», exprime Marc Lachapelle. Pourtant, ajuster les angles des roues d'un véhicule préserve ses pièces de suspension, minimise l'usure de ses pneus et améliore la tenue de route. Elle permet aussi une économie de carburant. «C'est ce qu'il faut vérifier en premier lieu», affirme le journaliste automobile. Marc Lachapelle suggère d'ailleurs de vérifier la géométrie plus d'une fois par année. Un bon truc : le faire en même temps que les changements de pneus.

Les freins

Bien sûr, parce que les freins d'un taxi sont fortement sollicités (particulièrement ceux des autos conventionnelles), ils sont un élément primordial dans l'entretien du véhicule. Aussi, quand vient le temps de changer les plaquettes et les disques, Marc Lachapelle encourage les chauffeurs et les propriétaires à opter pour la meilleure qualité. Cela augmentera la durée de vie des freins ainsi que la sécurité de votre automobile. Freiner doucement est également un facteur important.

L'huile

Évidemment, il est indispensable de faire les vidanges d'huile de son véhicule selon les règles prescrites par le fabricant. Pour les voitures conventionnelles, Marc Lachapelle priorise l'huile synthétique. «Elle est plus dispendieuse que la régulière», explique Marc Lachapelle, mais parce que le moteur d'un taxi est amené à fonctionner au ralenti pendant des heures à un poste d'attente, par exemple, les risques de contamination du moteur sont plus grands. En ce sens, l'utilisation de l'huile synthétique réduira les effets nocifs causés par des arrêts de longue durée. Payer plus cher vous fera une fois de plus économiser.

VOITURES CONVENTIONNELLES

La Toyota Camry

«Autrefois, l'achat de gros modèles de véhicules américains était prisé par les chauffeurs de taxi, raconte Marc Lachapelle. On comptait à Montréal beaucoup de Pontiac ou de Crown Victoria. Quand les voitures japonaises sont entrées sur le marché nord-américain, le premier chauffeur de taxi à avoir acheté une Camry à Montréal a probablement fait rire de lui». Pour les chauffeurs, elle est aujourd'hui parmi les automobiles conventionnelles les plus populaires. Fiable, confortable et spacieuse, elle reste un excellent choix. La meilleure dans sa catégorie, selon Marc Lachapelle.

VOITURES HYBRIDES

La Toyota Prius

«Comme on a dû s'étonner de la première Camry dans l'industrie du taxi, le premier chauffeur de taxi à avoir utilisé la Prius s'est certainement fait pointer du doigt». En effet, lors de sa mise en marché, plusieurs étaient sceptiques quant à la fiabilité de sa batterie. Malgré une mécanique complexe, la voiture est aujourd'hui parmi les voitures hybrides les plus fiables. Championne de l'économie d'essence, la durabilité de sa batterie est remarquable. Bien qu'elle ne fasse pas épargner beaucoup de carburant sur la grande route, en ville, la Prius génère jusqu'à 40% d'économie d'essence. «La Prius hybride, ce n'est pas une mode, ça fonctionne» affirme Marc Lachapelle. Avec ses sièges robustes, ses matériaux de qualité et sa sécurité à toute épreuve, elle est sans contredit un choix judicieux pour un chauffeur de taxi.

La Toyota Camry

Pour les mêmes raisons que son modèle conventionnel, la Camry hybride est un choix de premier ordre. À cela s'ajoute une faible consommation d'essence comparable à la Prius. Petit bémol : contrairement à la Prius et à son modèle régulier, les batteries de la Camry hybride occupent une partie du volume du coffre arrière.



FIN TAXI

Pour tous vos besoins :
une seule destination!



> Financement > Formation > Information

514 353-2757 | 1 866 227-2091

200-6850, boulevard Louis-H. Lafontaine, Anjou (Québec) H1M 2T2

REGISTRE DES TAXIS DE MONTRÉAL UN NOUVEL OUTIL TECHNOLOGIQUE BIENTÔT DISPONIBLE POUR AMÉLIORER L'OFFRE DE TRANSPORT PAR TAXI

De concert avec ses partenaires de l'industrie, le BTM procède actuellement aux tests d'intégration du Registre des taxis de Montréal. Cette plateforme numérique alimentée par la géolocalisation colligera des données stratégiques sur les taxis et créera, ce faisant, de nouvelles possibilités de courses pour les chauffeurs. Sa mise en service est prévue dans les prochaines semaines.

UN POINT D'ÉCHANGE UNIQUE QUI FACILITE L'ACCÈS AUX TAXIS

Le Registre des taxis de Montréal indiquera en temps réel l'emplacement et la disponibilité de tous les taxis montréalais géolocalisés. Cette information sera offerte sous forme de données ouvertes à tous les développeurs informatiques, qui seront invités à se les approprier afin de les intégrer dans de nouvelles applications mobiles axées sur les besoins des clients.

Les usagers du taxi pourront ainsi utiliser leur téléphone intelligent pour connaître la disponibilité des taxis dans les environs en consultant une application nourrie par le Registre. Du bout des doigts, les clients pourront héler une voiture à partir de leur appareil en cliquant sur l'icône indiquant son emplacement à l'écran. L'application enverra alors un signal au chauffeur indépendant ou à l'intermédiaire concerné, qui reliaera ensuite la commande au véhicule choisi. Aussi simple que cela!

À noter que le Registre des taxis respectera les modèles d'affaires en place et que les chauffeurs pourront continuer d'utiliser les applications existantes conçues par les intermédiaires.

DES DONNÉES STRATÉGIQUES

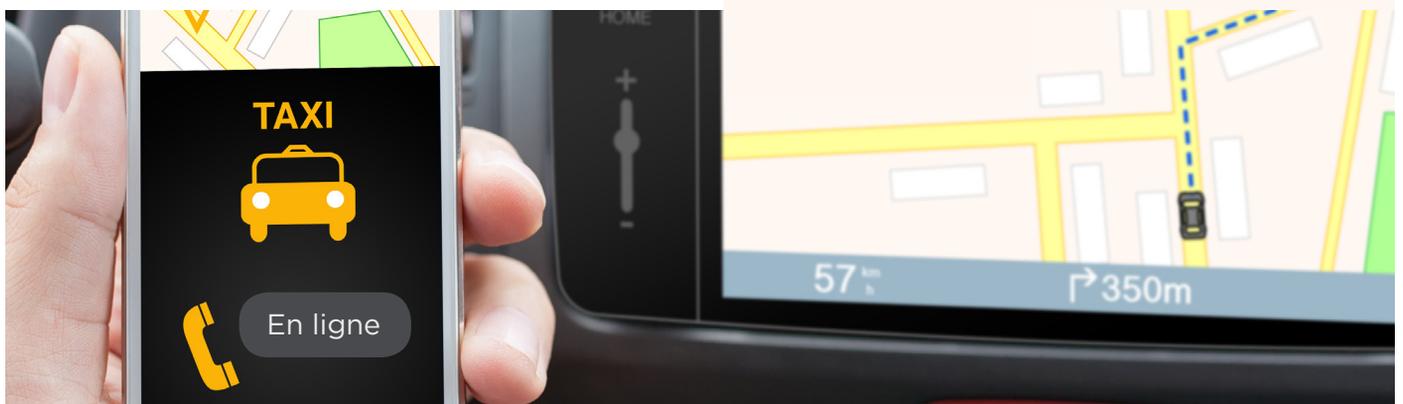
Le Registre fera davantage que simplifier la mise en relation avec les clients. L'information stratégique recueillie par la plateforme offrira plusieurs autres possibilités. Le Registre permettra entre autres de procéder à une évaluation en temps réel de l'offre et de la demande, d'améliorer le niveau de service offert aux clients et d'obtenir une vision globale du marché du taxi comme jamais auparavant.

Le rehaussement technologique apporté par le Registre contribuera également à donner une image forte et distinctive à l'industrie du taxi, tout en lui donnant de nouveaux outils pour mieux faire face à la concurrence.

Le logiciel libre le.taxi, développé par le gouvernement français a été utilisé comme modèle de base pour le Registre des taxis de Montréal. Restez à l'affût des communications du BTM pour connaître les prochains développements de ce projet!

LE REGISTRE DES TAXIS, EN BREF :

- Procurera une vision globale du marché encore jamais obtenue
- Favorisera de nouvelles demandes de courses
- Respectera les applications et modèles d'affaires existants
- Assurera un transfert des demandes électroniques aux 16 intermédiaires et 1200 indépendants
- N'impliquera aucun développement d'application «chauffeur», donc pas de changement de méthodes de travail
- Recueillera des données en temps réel pour évaluer l'offre et la demande de taxi





BURROWES

COURTIERS D'ASSURANCES

TAXI FAITES LE PLEIN EN ASSURANCES

- Économie de temps et d'argent
- Un service de réclamations efficace et rapide
- **Primes compétitives**



PROMO recevez **50\$** chez **Ultramar**
une carte-cadeau de Pour les nouveaux clients qui souscrivent une assurance taxi chez Burrowes.
Valide jusqu'au 31 mai 2017.

● NOUVEAU COURS DE FORMATION CONTINUE
● **GESTION DE LA FATIGUE ET CONDUITE PRÉVENTIVE**
● Évitez les accidents et améliorez votre qualité de vie en découvrant les meilleures habitudes de conduite et de gestion du sommeil
● FORMATION DYNAMIQUE - EXERCICES PARTICIPATIFS
● CONTENU ADAPTÉ À LA RÉALITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI
● Pour plus d'informations, visitez mtltaxi.com ou composez le 514 280-6600

Gingras Taximètre inc.

5844, rue des ÉCORES #100, Montréal (Québec) H2G 2J1
Tél. : 514 272-3924 Fax : 514 272-2656 1-877-272-3924
Courriel : info@gingrastaximetre2013.ca
Heures d'ouverture : LUNDI AU VENDREDI 8H à 17h
SAMEDI 8H à 14h

SÉCURI-DÔME LUMITRONIC NG RADIO KENWOOD

NOUS RÉPARONS ET INSTALLONS :
Toutes les marques de compteur et de radio
Les dômes Sécuri-Dôme et les dômes de publicité
Toutes les marques de GPS
Mandataire de la CTQ (validation)

NOUS FABRIQUONS :
Les dômes d'écoliers et autres modèles

NOUS SOMMES 9 À VOTRE SERVICE !

LIMOUSINES DE TYPE VUS

LA SAGA DES CLOISONS PREND FIN APRÈS 11 ANS!

En décembre dernier, la Cour suprême a tranché : toutes les limousines de grand luxe devront être équipées d'une cloison pouvant isoler la banquette avant de celle des passagers. Cette décision est venue mettre un terme à une longue saga judiciaire amorcée il y a plus de 11 ans !



En 2005, des véhicules de type VUS de luxe, des Lincoln Navigator L et des Cadillac Escalade ESV, faisaient leur apparition dans l'industrie de la limousine de grand luxe. De prime abord, avec leur empattement entre 330 et 340 centimètres, ces VUS respectaient les normes minimales requises pour un véhicule lié à un permis de limousine grand luxe. Avouons tout de même que ce nouveau type de véhicule diffère grandement de l'image que nous nous faisons du véhicule allongé !

Ces VUS nouvellement convertis en limousine de grand luxe se sont rapidement taillé une place au soleil, bien que plus apparentés à leurs consœurs de type berline. « Cela s'est ressenti dans l'offre et la demande. Le grand luxe avait désormais la clientèle de la berline ! », mentionne Chelène Coulanges, directrice aux opérations du Bureau du taxi de Montréal (BTM).

Seul hic, ces VUS n'étaient pas conçus pour qu'on y installe une cloison de séparation, comme l'exige la *Loi concernant les services de transport par taxi* pour les limousines allongées. Dès lors, les inspecteurs du BTM ont commencé à donner des avertissements, qui se sont vite transformés en constats d'infraction.

Cette situation a incité certains propriétaires à improviser des solutions de fortune. « Nous en avons vu de toutes les couleurs, précise Mme Coulanges. Du rideau de douche au panneau en contreplaqué, les propriétaires ont fait preuve de beaucoup d'imagination ! »

Certains propriétaires de limousine sont allés jusqu'à payer des sommes importantes pour faire fabriquer des cloisons en fibre de verre sur mesure, très bien conçue au demeurant. Le problème ? Ces cloisons empêchaient le déploiement des coussins gonflables.

Le litige s'est alors transporté devant les tribunaux. Cour municipale, Commission de transport du Québec, Tribunal administratif du Québec, Cour supérieure, Cour d'appel... Ce dossier est passé au fil des ans devant toutes les instances possibles. Du jamais vu ! Au bout du compte, ce sont les juges de la Cour suprême, rien de moins, qui ont mis fin au débat en décembre 2016 en rejetant l'appel qui leur était présenté. Ce fut donc un retour à la case départ, avec l'obligation d'installer une cloison dans tous les véhicules liés à un permis de limousine de grand luxe.

La Commission des transports du Québec a laissé un délai allant jusqu'au 24 mars 2017 aux propriétaires concernés pour se conformer.

**Le 31 mars,
date limite pour le
RENOUVELLEMENT
DES PERMIS,
approche à grands pas.
Pourquoi ne pas
profiter de l'occasion
pour essayer
le renouvellement
en ligne et ainsi
éviter les files
d'attente ?**

**TRANSACTIONS
EN LIGNE,
dites adieu
aux files
d'attente !**

btmenligne.ville.montreal.qc.ca

Simple, rapide et efficace !

Le portail btmenligne.ville.montreal.qc.ca vous permet de renouveler votre permis directement de votre ordinateur, de votre tablette ou de votre téléphone intelligent sans que vous ayez à vous déplacer. Quelques instants et quelques clics suffiront pour effectuer votre transaction, qui sera traitée dans les 48 heures ouvrables suivantes. Pour utiliser ce service en ligne, il vous faudra une adresse électronique et une carte de crédit*, en plus des pièces justificatives habituelles. Le portail en ligne du BTM offre dix transactions à l'heure actuelle. En plus du renouvellement des différents types de permis de transport, vous pouvez également, entre autres :

- afficher une petite annonce
- enregistrer une convention de garde
- imprimer votre livret de chauffeur

* La carte de crédit doit être au même nom que le titulaire du permis de transport.

Renouveler son permis à temps, un geste payant :

Attendez-vous parfois à la dernière minute pour renouveler votre permis ? Attention, cette mauvaise habitude pourrait vous coûter cher ! Selon le Règlement sur les tarifs de la Ville de Montréal, des frais de retard de 125 \$ s'appliquent pour tous les permis de transport qui ne sont pas renouvelés avant le 31 mars. Une autre bonne raison de visiter le portail en ligne du BTM pour conclure votre transaction à temps !

Prise de rendez-vous : Vous pouvez appeler au 514 280-6600 afin de prendre rendez-vous au BTM, moyennant des frais de 15 \$, pour effectuer les transactions suivantes, qui ne sont pas disponibles en ligne, sans avoir à attendre en file :

- changement de véhicule
- changement de propriétaire
- délivrance d'un nouveau permis

Faites attention à ne pas arriver en retard !
Votre rendez-vous serait alors annulé et vous devriez vous prendre une lettre « C » au poste d'accueil pour ensuite attendre en file.



GÉNÉRAL TAXIMÈTRE

WWW.TAXIMETRE.CA / INFO@TAXIMETRE.CA

1258, Laurier Est, Montréal (Québec) H2J 1H1

514 523-2681 / SANS FRAIS : 1 888 523-2681 / FAX : 514 523-0113

LUMIÈRE SUR LE RÔLE ET LES POUVOIRS DES INSPECTEURS

Ils patrouillent dans la métropole au volant de leurs voitures noires. Chauffeurs et propriétaires, vous les croisez souvent sur la route ou à un poste d'attente. Les inspecteurs du Bureau de taxi de Montréal font partie de votre quotidien. Il arrive qu'ils vous interrogent, vous demandent vos papiers ou encore qu'ils inspectent votre taxi.

Pour certains, ce sont des donneurs de constats d'infraction; pour d'autres, les protecteurs de l'industrie. Policiers, agents, fonctionnaires, qui sont-ils? Les tenants et les aboutissants de leurs fonctions et de leurs pouvoirs peuvent en confondre plusieurs. Voici quelques réponses qui éclaireront votre lanterne.

LES INSPECTEURS DU BUREAU DE TAXI DE MONTRÉAL ONT-ILS LES MÊMES POUVOIRS QUE LES POLICIERS ?

OUI. Pour tout ce qui a trait à l'application des lois et des règlements concernant le taxi, les inspecteurs détiennent les mêmes pouvoirs que les policiers. À une seule exception près: ils ne peuvent pas saisir votre permis de chauffeur. Toutefois, ils sont en droit de suspendre votre permis de conduire et de délivrer, au nom de la Ville, un constat d'infraction.

Comme les agents de la paix, les inspecteurs sont des fonctionnaires publics. Ils sont chargés de l'application de la loi et des règlements provinciaux et municipaux concernant les services de transport par taxi. Un inspecteur peut donc faire immobiliser un véhicule afin de l'inspecter et exiger du chauffeur tout permis et document lié à son travail d'inspection ou à l'infraction commise.

Dans le cas d'un transport illégal de personnes, c'est-à-dire tous les types de transports par taxi non reconnus dans le cadre d'un projet pilote), l'inspecteur peut non seulement suspendre le permis de conduire du chauffeur, mais également saisir son véhicule.

Il est important de comprendre que tout chauffeur de taxi qui n'a pas une conduite respectable ou manque de civisme à l'égard d'un inspecteur lors d'une intervention s'expose à un constat d'infraction.

LES CHAUFFEURS D'UBER OU DE TÉO TAXI DOIVENT-ILS, EUX AUSSI, SE SOUMETTRE À L'AUTORITÉ DES INSPECTEURS ?

OUI. Tout individu effectuant du transport de personnes sous un projet pilote doit se soumettre aux exigences, aux demandes et aux ordres d'un inspecteur du BTM. Le cas échéant, l'individu, comme tous les chauffeurs, s'expose à une amende pour entrave au travail d'un fonctionnaire public et même à des accusations en vertu du Code criminel. À noter que cette dernière accusation, si la personne est reconnue ou déclarée coupable, entraîne un casier judiciaire.

UN INSPECTEUR PEUT-IL PROCÉDER À L'ARRÊSTATION D'UN CHAUFFEUR ?

OUI. En vertu du code de procédure pénale, si un individu (un tiers, un client, un chauffeur, etc.) refuse de s'identifier à un inspecteur donnant un constat d'infraction, ce dernier peut procéder à l'arrestation de la personne.

Si nécessaire, les inspecteurs sont même habilités à faire un usage judiciaire de la force lors de leur intervention.

LES CHAUFFEURS ET LES PROPRIÉTAIRES DOIVENT-ILS CRAINDRE LES INSPECTEURS ?

NON, surtout pas. L'objectif premier des inspecteurs est de protéger l'industrie du taxi. En mettant à l'amende une minorité de chauffeurs réfractaires, ils respectent et défendent les chauffeurs exemplaires. Leur rôle est avant tout de sensibiliser les membres de l'industrie au respect du Règlement en s'assurant, entre autres, que les passagers et les chauffeurs sont en sécurité, les véhicules en bonne condition mécanique et esthétique, et l'ordre des postes d'attente respecté.

De même, la principale fonction des inspecteurs est de soutenir un service de qualité qui a des répercussions directes sur l'image et le bon fonctionnement de l'industrie du taxi; par conséquent, sur la rémunération des chauffeurs.



TAXI!

Maintenir un service professionnel
et protéger son métier



MTL
bureau
taxi montréal



TAXI! MAINTENIR UN SERVICE PROFESSIONNEL ET PROTÉGER SON MÉTIER

L'an passé, l'équipe de *Taxi Le Journal*, en collaboration avec l'illustrateur Guillaume Perreault, a travaillé fort pour vous concocter un manuel intitulé *Taxi! Maintenir un service professionnel et protéger son métier*.

Depuis janvier dernier, tous les chauffeurs peuvent se le procurer en contactant le Bureau du taxi de Montréal (BTM) ou leur intermédiaire de service.

Le livre illustré totalisant 80 pages vise à montrer les meilleures pratiques dans l'industrie du taxi en matière de service à la clientèle. Suivez l'histoire, les conseils et les anecdotes d'un chauffeur de taxi ayant six millions de kilomètres au compteur. « Je ne suis pas un donneur de leçons. Je ne veux pas vous faire la morale, mais vous le savez autant que moi: le métier a changé. », nous confie-t-il. Inspiré d'une série de rencontres avec des chauffeurs et des chauffeuses de tous les âges et de toutes les nationalités, le personnage est le fruit de nombreuses recherches sur le terrain. Du poste d'attente à l'entretien du véhicule, en passant par l'art de la conversation, toutes les facettes et les aléas du métier y sont présentés.

Montréal

DEUXIÈME PLUS GRANDE
VILLE AU CANADA. LA VILLE
FRANCOPHONE LA PLUS PEUPLÉE
EN AMÉRIQUE, PRESQUE
DEUX MILLIONS D'HABITANTS.

Mon environnement de travail.

Depuis vingt-cinq ans, j'y offre un service cinq étoiles. J'explore ses quartiers, ses routes, ses impasses. Je la connais comme le fond de ma poche.

Je suis chauffeur de taxi.

La routine n'a jamais été ma tasse de thé. Travailleur autonome, je suis libre de gérer mon horaire comme il me plaît.

De jour comme de nuit, je rencontre des gens de partout...

Accès

1. Montréal est située à 63 kilomètres (39 milles) de la frontière américaine.
2. À moins de deux heures de vol se trouvent les villes de Toronto, Boston, New York, Philadelphie et Washington.
3. Montréal possède 53 ponts et 7 tunnels. De ceux-ci, 18 permettent d'entrer à Montréal et d'en sortir.

Architecture

4. Les matériaux montréalais typiques pour la construction de maison sont constitués de pierre grise et de brique rouge. Ces matériaux proviennent des sols formés il y a des milliers d'années alors que la mer de Champlain couvrait la région. L'argile rouge et la pierre calcaire grise formaient à cette époque les sols de cet ancien fond marin.
5. Les escaliers extérieurs sont une des particularités de Montréal. Au milieu du XIX^e siècle, les habitants des campagnes ont commencé à immigrer vers les villes, et des maisons en rangées de deux ou trois étages ont été construites. Alarmés par la pression démographique qui remodelait le visage de la ville, les édiles municipaux montréalais ont formulé un règlement qui obligeait les propriétaires à conserver un petit espace vert devant les maisons, ce qui a donné l'idée de placer les escaliers à l'extérieur. Ainsi, les propriétaires n'avaient pas besoin de chauffer des espaces communs intérieurs.
6. Le plus haut édifice de Montréal est le 1000 De La Gauchetière qui mesure 205 mètres. Le gratte-ciel possède 51 étages et a été construit en 1992.

POUR CONNAÎTRE MONTRÉAL COMME LE FOND DE VOTRE POCHE FORMATION TAXIS AMBASSADEURS

**Vous pensez tout connaître de Montréal?
La formation Taxis Ambassadeurs
pourrait vous réserver bien des surprises!**

Offerte en collaboration avec Tourisme Montréal, la formation Taxis Ambassadeurs vous permet de découvrir notre métropole lors d'un tour de ville en autobus à saveur ludique et historique mené par un guide touristique d'expérience.

Cette formation représente aussi l'occasion de vous familiariser avec certains des aspects plus techniques de votre métier grâce à des rencontres avec des partenaires touristiques du taxi, tels qu'Aéroports de Montréal, la Société des célébrations du 375^e anniversaire de Montréal, La Vitrine de Montréal et l'Info-touriste. Taxis Ambassadeurs vous fera également redécouvrir les meilleures pratiques en service à la clientèle afin que vos passagers affichent toujours leur plus beau sourire en sortant de votre taxi.

**VOUS MONTEZ À BORD ?
La prochaine séance de la formation
Taxis Ambassadeurs aura lieu le
9 mars 2017. Vous pouvez appeler le BTM
dès maintenant au 514 280-6600 pour
vous inscrire.**

Le point de rencontre de l'activité est au bureaux du BTM (4949, rue Molson) dès 8 h 30. Le départ en autobus est donné à 9 h et les participants sont de retour à 13 h.

La formation Taxi Ambassadeurs est offerte cette année dans un format d'une demi-journée. Le coût est de 25 \$, payable en argent comptant le jour de l'activité. La formation sera offerte aux deux mois ou moins, selon le nombre d'inscriptions. Vous pouvez communiquer avec le BTM pour obtenir plus de détails.

Cette activité s'inscrit dans la volonté d'offrir un excellent service aux clientèles locales et touristiques, qui seront probablement plus enthousiastes, plus exigeantes et plus nombreuses en cette année de célébrations!



**Hoffentlich kommen
Sie bald wieder
nach Montreal !
(Hoffentlich kommène
zie balt vida
narr Montreal)**

Avec une cinquantaine de faits sur Montréal, notamment sur sa vie culturelle et sa restauration, *Taxi! Maintenir un service professionnel et protéger son métier* est aussi un ouvrage de référence pour qui veut alimenter la conversation avec ses clients. On y retrouve un lexique phonétique de phrases-clés en plusieurs langues (italien, anglais, espagnol, arabe, mandarin, portugais et allemand).

Non seulement il est gratuit, mais pour tous les chauffeurs ayant à cœur leur métier et qui souhaitent parfaire leur contact avec leurs clients, ce livre est un incontournable. Vous gagnerez certainement à le garder dans votre coffre à gants et à le consulter régulièrement.

Bonne lecture!

FRANÇAIS - Allemand - (Phonétique)

BONJOUR, MON NOM EST...
Guten Tag, ich heisse...
(Goutène taque, iche hâisseu)

COMMENT ALLEZ-VOUS ?
Wie geht es Ihnen ?
(Vie guét ess inènn)

BIENVENUE À MONTRÉAL !
Willkommen in Montreal!
(Vilcomène ine Montreal)

JE VOUS SOUHAITE UN EXCELLENT SÉJOUR !
Schönen Aufenthalt in Montreal!
(Cheunène soufenthalit ine Montreal)

MERCI !
Danke!
(Danneue)

NOUS ESPÉRONS VOUS REVOIR
BIENTÔT À MONTRÉAL.
**Hoffentlich kommen Sie bald wieder
nach Montreal.**
(Hoffentlich kommène zie balt vida narr
Montreal)

FRANÇAIS - Arabe - (Phonétique)

BONJOUR, MON NOM EST...
(Marhaba. Ana Esmi)

COMMENT ALLEZ-VOUS ?
(Kayfa Halakom)

BIENVENUE À MONTRÉAL !
(Ahlan bekom fi Montréal)

JE VOUS SOUHAITE UN EXCELLENT SÉJOUR !
(Atamana lakom ikama tayyeba)

MERCI !
(Choukran)

NOUS ESPÉRONS VOUS REVOIR
BIENTÔT À MONTRÉAL.
(Natamana An narakom kariban fi Montréal)

CLIENTS MYSTÈRE LE MOMENT DE VÉRITÉ

En janvier dernier, l'heure était au bilan : le Bureau du taxi de Montréal (BTM) prenait connaissance des résultats de son programme d'évaluation de clients mystère. Basé sur les normes de l'industrie du taxi et orchestré en partenariat avec l'entreprise Lanla, le projet visait alors à mesurer le degré de satisfaction de la clientèle des taxis traditionnels, et ce, pour tous les intermédiaires et les indépendants.

Au total, 600 évaluations ont été menées par des clients mystère au courant de l'année 2016. Chacun de ces consommateurs devait juger la qualité du service qu'ils avaient reçu en répondant à un sondage composé de 44 questions regroupées selon diverses étapes et facettes de leur expérience de transport par taxi, c'est-à-dire la commande, la montée à bord, la course, le paiement, la descente, l'attitude et l'habillement du chauffeur.

LES RÉSULTATS

La note moyenne pour les 600 évaluations est de 85 % pour les indépendants et de 84 % pour les intermédiaires, ce qui les place à peu de chose près sur un pied d'égalité. Ces résultats, très encourageants à bien des égards, sont très proches de l'objectif courant de 90 % pour les organisations qui font affaire avec le public (restauration, transports en commun, entreprises de vente au détail, etc.).

La barre est haute, pensez-vous? 38 % des courses évaluées ont obtenu un résultat global dépassant les 90 %. Dans l'ensemble, l'industrie du taxi obtient donc de bons résultats en ce qui a trait à la commande du taxi (temps d'attente, attitude du ou de la réceptionniste), à la propreté du véhicule, à la conduite, à la flexibilité

du chauffeur quant à l'itinéraire choisi ou au processus de paiement. En revanche, les taxis ne comblent pas toujours les attentes des clients lors de la montée à bord (accueillir le client de manière adéquate : établir un contact visuel, le saluer et lui sourire) ou encore sur le plan de l'attitude du chauffeur (ouvrir la portière au client, prendre l'équipement dans le coffre arrière et le déposer sur le trottoir, être courtois et sympathique durant tout le déplacement).

LES CONCLUSIONS

Selon Lanla, chef de file en mesure et en gestion de l'expérience client, il ne fait aucun doute qu'en faisant preuve de davantage d'amabilité et de courtoisie, particulièrement lors de l'accueil des clients, les chauffeurs augmenteront le degré d'appréciabilité de leur service.

Aussi, l'entreprise de sondage encourage l'industrie à faire preuve de plus d'uniformité. Comme il est normal de s'attendre à ce qu'un quart de poulet goûte la même chose dans un restaurant Saint-Hubert de Montréal et de Drummondville, le client devrait recevoir sensiblement le même service d'un taxi à l'autre.

Selon Lanla, l'homogénéité du service assurera la fidélisation de la clientèle ainsi que la pérennité de l'industrie. La qualité du service ne devrait en aucun cas être aléatoire. Surtout quand on sait que 20 % de clients insatisfaits auront autant d'impact sur l'industrie que 80 % de clients satisfaits. « Ce que ces résultats nous montrent, c'est que plusieurs pistes d'améliorations nous sont accessibles. En mettant tous l'épaule à la roue et en offrant un service hors pair à la clientèle, l'industrie du taxi parviendra à se démarquer et à s'assurer un bel avenir », explique André Poisson, directeur général du Bureau du taxi.

Il reste encore beaucoup de travail avant la note parfaite? Disons plutôt qu'il existe des occasions d'amélioration. Le programme d'évaluations par des clients mystère se poursuivra d'ailleurs dans les trois prochaines années afin de mesurer l'évolution de la satisfaction de la clientèle du taxi de Montréal.

La clé de la réussite
pour être chauffeur de taxi :

**ÉCOLE
DU TAXI**

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
POUR L'INDUSTRIE DU TAXI DU QUÉBEC INC.

> Formation > Financement > Information



Tél. : 514 274-7373
Sans frais : 1 866 803-7373

200-6850, boulevard Louis-H. Lafontaine
Anjou (Québec) H1M 2T2



ecoledutaxi.ca

PARTICIPER AUX ÉVALUATIONS ÉCLAIR, C'EST FAIRE PREUVE DE TRANSPARENCE

Depuis peu, le Bureau du taxi de Montréal incite les chauffeurs à participer au projet pilote des évaluations éclair en apposant une affichette dans leur véhicule. Celle-ci offre à tous les clients la chance de gagner 500 \$ en remplissant un sondage de satisfaction sur le site taxiopinion.com. Complémentaire aux clients mystère, cet autre projet pilote s'inscrit dans l'effort du BTM pour comprendre les besoins de la clientèle afin de pouvoir y répondre d'une façon efficace. « On ne peut évaluer ce qu'on ne mesure pas », affirme Christian Watier, consultant et copropriétaire de la société Lanla.



POURQUOI DEMANDER LE NUMÉRO DE PERMIS DU CHAUFFEUR AU CLIENT ?

C'est une façon de lier la course évaluée à un intermédiaire ou à un chauffeur indépendant.

Le BTM veut vérifier que le client a bel et bien pris un taxi. Il souhaite également s'assurer qu'un détracteur ne s'acharne pas sur un même chauffeur à plusieurs reprises.

SI J'APPOSE L'AFFICHETTE, EST-CE QUE JE SERAI L'OBJET DE PLAINTES DE LA PART DES CLIENTS ?

« Non ! Les évaluations éclair sont une approche constructive de reconnaissance, et non punitive » confirme Sylvain Tousignant, directeur du développement au BTM. Il n'est donc pas question ici de donner des sanctions, mais d'estimer et d'améliorer la performance des intermédiaires et des chauffeurs indépendants. « L'amélioration du service à la clientèle est la voie que doit prendre notre industrie pour atteindre le succès », ajoute M. Tousignant.

À l'aide de ce court questionnaire en ligne, le BTM espère recueillir un échantillonnage plus vaste de clients et mieux comprendre leurs attentes. De cette manière, il pourra aussi intervenir auprès des consommateurs mécontents. Selon Lanla, les études démontrent qu'un client satisfait fera la promotion du service à deux personnes, alors qu'un client insatisfait, lui, fera mauvaise presse en en parlant à dix. À ce titre, il est clairement plus payant d'être au fait des mauvais commentaires que de les laisser s'ébruiter sans en prendre connaissance !

QU'EST-CE QUE JE GAGNERAI À APPOSER CETTE AFFICHETTE ?

« Posons la question à l'inverse », dit Christian Watier. « Qu'est que je gagnerais à ne pas l'apposer ? » En participant aux évaluations éclair, les chauffeurs afficheront leur engagement et leur bonne foi vis-à-vis de leur client. « D'après mon expérience, du point de vue du consommateur, la transparence, c'est toujours positif », prétend le titulaire d'un doctorat et d'un postdoctorat en psychologie expérimentale, aussi auteur de plusieurs publications scientifiques.



MAXCOMM RADIO INC.

MONTRÉAL TAXIMÈTRE INC.

8005 St-Michel, MTL, H1Z3C9

514.727.5899

LES EXPERTS DU TAXI

[f](https://www.facebook.com/maxcommradio) [i](https://www.instagram.com/maxcommradio) [y](https://www.youtube.com/maxcommradio) [G+](https://www.google.com/+maxcommradio)

www.maxcommradio.com

RÉPARATION - INSTALLATION

-  Radios mobiles taxi
- Taximètres et lanternons
- Système GPS pour taxi
-  Mandataire de la CTQ
- Vérification, validation et scellage du taximètre
-  Taximètres et lanternons
- ATA -Pulsar - Centrodyne
- iElectron - Lumitronic - NG
- Lanternons écoliers

LA PLANIFICATION DES DÉPLACEMENTS AU TRANSPORT ADAPTÉ

L'industrie du taxi réalise jusqu'à 9 000 déplacements pour le Transport adapté chaque jour. L'organisation de ces déplacements demande tout un travail. On vous le raconte étape par étape.

Tout commence avec les réservations que font les clients au Transport adapté. Ils peuvent réserver jusqu'à 21h la veille de leur déplacement.

L'équipe de la planification du Transport adapté s'assure que tous les déplacements prévus pour le lendemain se retrouvent dans une tournée. Elle maximise l'utilisation des véhicules en jumelant les clients. Elle veille aussi à ce que les clients soient assignés au type de véhicule qui leur convient. En effet, certains se déplacent uniquement en taxi accessible, alors que d'autres peuvent aussi utiliser une berline. Tout en tenant compte de ces facteurs, l'équipe de la planification s'efforce d'offrir une solution optimale tout en respectant les paramètres de son offre de service (maximum de temps de déplacement, respect des heures d'embarquement ou heures d'arrivée demandées, etc.).

Vient ensuite le moment de distribuer jusqu'à 2 500 tournées aux treize intermédiaires de service. Ces tournées leur sont transmises selon les paramètres de leur contrat (nombre et type de véhicules disponibles, territoire d'opération). D'autres facteurs sont aussi pris en compte par la STM, notamment la qualité du service offert par les chauffeurs de l'intermédiaire (ponctualité, courtoisie, sécurité, accompagnement, etc.).

Les répartiteurs des intermédiaires entrent alors en action. Ce sont ces personnes qui assignent les véhicules et les chauffeurs selon leurs règles d'affaires. Cette dernière étape est généralement effectuée tard en soirée. C'est donc à ce moment que les chauffeurs reçoivent, en totalité ou en partie, leur assignation de travail du lendemain. On doit toutefois se rappeler que les clients peuvent demander de nouveaux déplacements ou encore les annuler le jour même, ce qui modifiera les tournées déjà assignées aux chauffeurs.

Toutes ces tâches doivent être réalisées chaque jour afin d'offrir un service de qualité aux clients du Transport adapté.



MONTRÉAL SERA L'HÔTE AU PRINTEMPS DE DEUX ÉVÉNEMENTS DU DOMAINE DES TRANSPORTS : le 52^e Congrès et Salon des transports de l'Association québécoise des transports (AQTr), ainsi que le Sommet mondial des transports publics de l'Union Internationale des Transports Publics (UITP).

LE BTM REPRÉSENTE L'INDUSTRIE DU TAXI LORS DE DEUX ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE

LE BTM PARTICIPERA À DES TABLES RONDES ET À DES ATELIERS qui se tiendront lors de ces deux événements majeurs pour l'industrie.

DÉVELOPPEMENT DURABLE, MOBILITÉ URBAINE ET OPTIMISATION DES SYSTÈMES DE TRANSPORT COLLECTIF seront quelques-uns des sujets de l'heure qui seront abordés par les participants.

1 52^e CONGRÈS ET SALON DES TRANSPORTS - AQTr 3 au 5 avril 2017

aqtr.com Avec ses nombreuses conférences d'experts reconnus et sa riche programmation d'activités, le Congrès et Salon des transports de l'AQTr s'est imposé au fil des années comme un événement incontournable pour tous les professionnels de l'industrie.

2 SOMMET MONDIAL DES TRANSPORTS PUBLICS - UITP 13 au 17 mai 2017

uitpsummit.org Avec 130 ans d'histoire derrière lui, le Sommet mondial des transports publics de l'UITP est l'héritier d'une longue tradition. Le Sommet rassemblera cette année à Montréal plus de 9 500 délégués et visiteurs ainsi que 350 exposants qui pourront échanger sur les meilleures façons de développer le secteur des transports.

TAUX
COMPÉTITIF
2.75%
+ \$0.10 PAR TRANSACTION CRÉDIT
0.10\$
PAR TRANSACTION DÉBIT
0\$ FRAIS DE LOCATION



SIMPLIFIEZ VOS
PAIEMENTS

NOUS JOINDRE:

4660 Sainte-Catherine Est
Montréal, Québec
H1V 1Y9
514-277-7799

www.paxi.ca



DÉPÔTS
RAPIDES
24H-48H

REVENUS DÉPOSÉS
DANS VOTRE
COMpte BANCAIRE

En partenariat avec

LA SAISON DES CROISIÈRES 2017 S'ANNONCE EXCELLENTE!

C'est le 6 mai prochain que s'amorcera la saison des croisières 2017 avec l'arrivée du navire **Veendam** de la compagnie **Holland America Cruise**. Ce navire inaugurerà le nouveau Terminal de croisières au quai **Alexandra**.

INVITATION À LA JOURNÉE D'INFORMATION POUR LES CHAUFFEURS DE TAXI

Le 2 mai prochain, tous les chauffeurs de taxi seront conviés à un événement spécial au 200, rue de la Commune Ouest afin de communiquer le mode de fonctionnement pour la saison 2017 et permettre un repérage des lieux. Des prix de présence seront tirés parmi les participants lors de cet événement.

Les détails de cette journée spéciale seront communiqués par le Bureau du taxi en avril

Nous souhaitons vous voir nombreux lors de cette journée afin de vous préparer à la belle saison qui s'en vient. N'oubliez pas que les passagers des croisières utilisent beaucoup les services de taxi lors de leur arrivée et au départ du terminal, mais aussi pendant leur séjour avant et après la croisière à Montréal. Selon les plus récentes études, 70 % des passagers prolongent leur visite à Montréal avec un séjour de deux nuits précédant ou suivant leur croisière.

LA SAISON en QUELQUES CHIFFRES

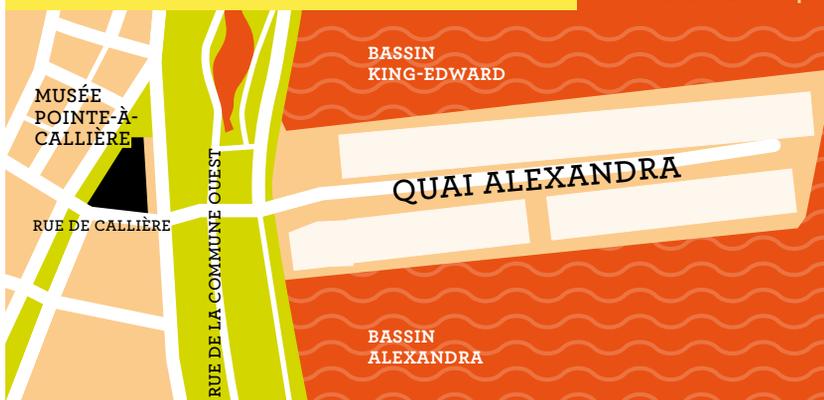
- * Première arrivée: 6 mai
- * Dernière visite: 27 octobre
- * Nombre de visiteurs attendus:
plus de 110 000 passagers et membres d'équipage
- * Nombre de visites de navires internationaux:
50 visites (45 à la jetée Alexandra, 3 au quai MacKay
et 2 aux quais 34-35)
- * Nombre de navires différents: 20 navires
- * Capacité: 100 à 2500 passagers

UNE NOUVELLE ADRESSE POUR LE TERMINAL DE CROISIÈRES et DEUX TERMINAUX ALTERNATIFS

Ce sera plus facile de situer le Terminal de croisières où sera accueillie la majorité des navires. L'adresse civique est le 200, rue de la Commune Ouest, Montréal, H2Y 4B2, à la jetée Alexandra, face au Musée Pointe-à-Callière.

Certains navires de petits gabarits seront amarrés au quai MacKay près d'Habitat 67.

Les 1^{er} et 17 octobre 2017, trois grands navires seront en visite à Montréal le même jour. Le terminal alternatif, situé aux quais 34-35 à l'est du Pont Jacques-Cartier, sera utilisé en plus du terminal de croisières principal.



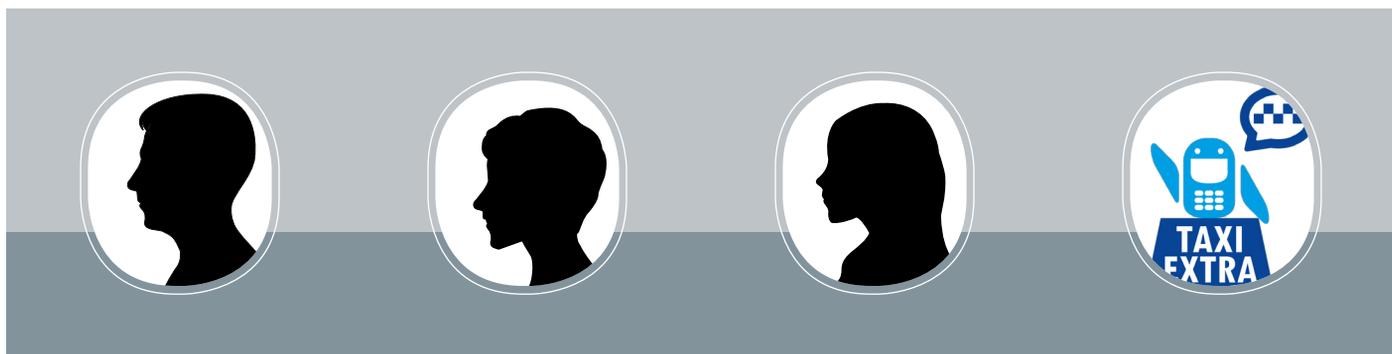
TERMINAL DE CROISIÈRES PRINCIPAL : 200, RUE DE LA COMMUNE OUEST

MONTRÉAL-TRUDEAU

L'offre de service de taxi à l'aéroport est important pour Aéroports de Montréal. En 2016, la société a poursuivi le travail avec l'industrie pour améliorer le service de taxis et de limousines à l'aéroport. Ainsi, depuis le 1^{er} novembre, six espaces d'embarquement supplémentaires ont été aménagés pour les taxis au niveau des arrivées et un répartiteur additionnel est à l'œuvre durant les périodes de pointe.

L'ÉTÉ EST À NOS PORTES!

Avec l'ajout de nouvelles destinations comme Shanghai et Tel Aviv, la saison estivale sera très occupée à l'aéroport. Les chauffeurs de taxi détenteurs d'un permis d'aéroport et ceux inscrits au service Taxi Extra seront très sollicités.



PERMIS DE L'AÉROPORT MONTRÉAL-TRUDEAU

ADM travaille également à moderniser le fonctionnement et le service de taxis à l'aéroport. Une application est en développement et sera testée avec des chauffeurs volontaires à compter de février. Mais l'application ne sera pas fonctionnelle avant l'automne, il ne sera donc pas possible de procéder au tirage de nouveaux permis de taxis. Les permis actuels seront prolongés jusqu'au 31 octobre 2017.

L'été dernier et en décembre, le manque de taxis a fait en sorte que les temps d'attente ont souvent dépassé 90 minutes, délai qui ne convient pas à un aéroport international.

Afin de répondre à la croissance du nombre de passagers, des permis supplémentaires seront donc délivrés. Les voitures additionnelles seront sélectionnées parmi les participants du tirage de septembre 2015 n'ayant pas été tirés, et ce, dans l'ordre de la liste officielle du tirage, dans le respect des catégories taxi vert et mini-van, ainsi que des trois zones.

EN RAPPEL : TAXI EXTRA

Lors de périodes d'affluence, l'aéroport doit solliciter des taxis surnuméraires détenteurs d'un permis de taxi de Montréal pour pallier le manque de voitures accréditées dans le bassin des taxis.

Afin de mieux joindre les voitures taxis qui seraient à proximité de l'aéroport, un service d'alerte par SMS a été mis en place, Taxi Extra!

Taxi Extra est un service de messagerie cellulaire qui informe en temps réel les chauffeurs de taxi et de limousine inscrits lorsqu'il manque de voitures pour desservir les passagers de l'aéroport.

Les chauffeurs à proximité de l'aéroport peuvent accéder au bassin moyennant le paiement des frais d'accès usuels.

Pour recevoir les alertes, les chauffeurs doivent s'inscrire au www.yultaxi-extra.com. Le permis de taxi ou de limousine et un permis de chauffeur délivré par le Bureau du taxi de Montréal sont obligatoires pour s'inscrire à ce service.

375^e ANNIVERSAIRE DE MONTRÉAL

LES GRANDS ÉVÉNEMENTS DU PRINTEMPS

4 INCONTOURNABLES POUR VOS CLIENTS

1 MISE EN LUMIÈRE DU PONT JACQUES-CARTIER

À partir du 17 mai 2017 – Date anniversaire
de la fondation de Montréal

Un événement phare du 375^e très attendu! Le pont Jacques-Cartier, une icône montréalaise, se transforme en œuvre lumineuse activée en temps réel par les saisons et l'énergie des Montréalais et des visiteurs. Ce projet repoussant les limites de l'innovation est à l'image du génie créatif et de l'ingénierie montréalaise. Il contribuera à rendre Montréal encore plus attrayante... et pour longtemps puisqu'il pourra être admiré pour au moins 10 ans. Un concept créé par un collectif dirigé par Moment Factory.

2 MONTRÉAL AVUDO

Du 17 mai au 2 septembre 2017 - Jetée 1,
Quai King Edward, Vieux-Port de Montréal

Un spectacle multimédia à grand déploiement en hommage au fleuve Saint-Laurent. Plus de 180 000 spectateurs pourront assister à l'une des 100 représentations gratuites de ce grand spectacle créé spécialement pour le 375^e par Daniele Finzi Pasca. Grâce à des projections spectaculaires sur l'eau et au moyen d'installations de grande envergure, vous serez plongés dans l'histoire de ceux qui sont arrivés par le Fleuve, ceux qui ont vécu grâce à lui, ont bâti, innové et qui sont repartis pour relier Montréal au monde.

3 LA BALADE POUR LA PAIX, UN MUSÉE À CIEL OUVERT

Du 5 juin au 27 octobre 2017 - Sur la rue
Sherbrooke, entre le Musée des beaux-arts
de Montréal et le Musée McCord

Cette grande exposition d'art public d'envergure internationale, conçue par le Musée des beaux-arts de Montréal, mettra à l'honneur 67 œuvres véhiculant un message de paix, à l'image des valeurs universelles d'humanisme, de tolérance et d'ouverture qui ont inspiré la réalisation d'Expo 67. En plus de commémorer le 50^e anniversaire d'Expo 67 et le 375^e de Montréal, cette exposition à ciel ouvert soulignera le 150^e du Canada.

4 LA GRANDE TOURNÉE DU 375^e

Du 12 mai au 17 septembre 2017 -
19 arrondissements pendant 19 week-ends,
tour à tour

Cet événement phare du 375^e célèbre Montréal à travers ses 19 arrondissements qui seront, tour à tour, au cœur d'une grande fête. C'est l'occasion pour tous les amoureux de Montréal de découvrir la vivacité et la vitalité de ses arrondissements. Chaque week-end, un feu roulant d'activités mises en piste par le Cirque Éloïze déferlera: un musée ambulant, un rallye de quartier, une exposition sur les façades des maisons, un pique-nique géant, un cirque à ciel ouvert, et plusieurs autres.

TOURISME /
MONTRÉAL

POUR TOUT SAVOIR ET NE RIEN MANQUER :
VISITEZ 375MTL.COM - TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION MOBILE 375MTL
Nous vous attendons en grand nombre pour célébrer le 375^e anniversaire! *L'équipe du 375^e*

375MTL

Photo: Claude Cormier + associés



LES GRANDS
ÉVÈNEMENTS
DU PRINTEMPS

Photo: Susan Moss



ÉVÉNEMENTS TOURISTIQUES - 2017 - VILLE DE MONTRÉAL

DÉBUT	FIN	ÉVÉNEMENT	LIEU
---	JUSQU'AU 12 MARS	LA COLLECTION DU M. S. MISE EN SCÈNE PAR JÉRÔME FORTIN	MUSÉE STEWART
---	JUSQU'AU 7 AVRIL	LE CLUB DE HOCKEY CANADIEN	CENTRE BELL
---	JUSQU'AU 26 MARS	NOTMAN - PHOTOGRAPHE VISIONNAIRE	MUSÉE MCCORD
28 JAN.	11 JUIN	CHAGALL COULEUR ET MUSIQUE	MUSÉE DES BEAUX-ARTS
22 AU 25 FÉV. ET 28 FÉV. AU 4 MARS		NOVECENTO	THÉÂTRE DU NOUVEAU MONDE
22 FÉV.	11 MARS	ILLUMINART	DIVERS ENDROITS À MONTRÉAL
23 FÉV.	4 MARS	LES RENDEZ-VOUS DU CINÉMA QUÉBÉCOIS	CINÉMATHEQUE QUÉBÉCOISE
23 FÉV.	11 MARS	MONTRÉAL EN LUMIÈRE	QUARTIER DES SPECTACLES
23 FÉV.	30 AVRIL	PAPILLONS EN LIBERTÉ	JARDIN BOTANIQUE DE MONTRÉAL
26 FÉV., 12 MARS		LES SYMPHONIES PORTUAIRES DE POINTE-À-CALLIÈRE	MUSÉE POINTE-À-CALLIÈRE
4 MARS		NUIT BLANCHE À MONTRÉAL	VIEUX-MONTRÉAL
4 MARS	26 MARS	ART SOUTERRAIN	CENTRE-VILLE - MÉTRO MCGILL
10 MARS	1 ^{er} OCT.	MODE EXPO 67	MUSÉE MCCORD
11, 13, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 27 MARS		ANOTHER BRICK IN THE WALL - L'OPÉRA	SALLE WILFRID-PELLETIER
15 MARS		SIMPLE PLAN	CENTRE BELL
21 MARS	21 JUIN	PRINTEMPS NUMÉRIQUE	QUARTIER DES SPECTACLES
23 MARS	2 AVRIL	FESTIVAL INTERNATIONAL DU FILM SUR L'ART (FIFA)	PLACE DES ARTS
31 MARS, 1 ^{er} AVRIL		LIGUE DE BASEBALL MAJEUR - SÉRIE PRÉPARATOIRE	PARC OLYMPIQUE
21 AVRIL	23 AVRIL	PAPIER - FOIRE D'ART - ŒUVRES SUR PAPIER	ARSENAL ART CONTEMPORAIN
24 AVRIL	30 AVRIL	FESTIVAL LITTÉRAIRE INTERNATIONAL METROPOLIS BLEU	HÔTEL (10)
4 MAI	6 MAI	SIDIM SALON DU DESIGN	PLACE BONAVENTURE
17 MAI	2 SEPT.	MONTRÉAL AVUDO	QUAI KING-EDWARD
19 MAI	21 MAI	LES GÉANTS	CENTRE-VILLE
19 MAI	22 MAI	RENCONTRES EN NOUVELLE-FRANCE	PLACE D'YOUVILLE
25 MAI	28 MAI	100 % MONTRÉAL	THÉÂTRE JEAN-DUCEPPE
25 MAI	8 JUIN	FESTIVAL TRANSAMÉRIQUES	PLACE DES ARTS
26 MAI	21 JANV. 2018	ILLUSIONS - L'ART DE LA MAGIE	MUSÉE MCCORD
29 MAI	18 JUIN	FESTIVAL ST-AMBROISE FRINGE DE MONTRÉAL	THÉÂTRE LA CHAPELLE
29 MAI	27 OCT.	LA BALADE POUR LA PAIX, UN MUSÉE À CIEL OUVERT	MUSÉE DES BEAUX-ARTS
31 MAI, 1 ^{er} ET 2 JUIN		SYMPHONIE MONTRÉLAISE	LA MAISON SYMPHONIQUE
17 MAI	20 MAI	BIJOUX-ART	MUSÉE DES BEAUX-ARTS
11 MARS	22 OCT.	IMPACT DE MONTRÉAL	STADE SAPUTO
5 MAI	26 SEPT.	AIRES LIBRES	LE VILLAGE - MÉTRO BEAUDRY
À PARTIR DE MAI		PIKNIC ÉLECTRONIK	PARC JEAN-DRAPEAU

CONGRÈS / CONFÉRENCES / RÉUNIONS MAJEURES - 2017 - VILLE DE MONTRÉAL

DÉBUT	FIN	ÉVÉNEMENT	NOMBRE	LIEU
9 MARS	12 MARS	L'INTERNATIONAL GYMNIX	1000	C. S. CLAUDE-ROBILLARD
13 MARS	17 MARS	WORLD MUN CONFERENCE	2250	PALAIS DES CONGRÈS
21 MARS	23 MARS	AMERICANA	2000	PALAIS DES CONGRÈS
4 AVRIL	7 AVRIL	IAIA ANNUAL MEETING	800	LE CENTRE SHERATON
20 AVRIL	23 AVRIL	2017 COUPE DODGE	3500	PLUSIEURS ARÉNAS
26 AVRIL	27 AVRIL	2017 MCEE	2000	PLACE BONAVENTURE
26 AVRIL	29 AVRIL	CONFERENCE - A. SOCIETY OF PEDIATRIC HEMATOLOGY/ONCOLOGY	1200	PALAIS DES CONGRÈS
30 AVRIL	3 MAI	CONGRÈS ET SALON COMMERCIAL DE L'ICM	3500	PALAIS DES CONGRÈS
4 AVRIL	5 MAI	ASSISES ANNUELLES DE L'UMQ	1000	PALAIS DES CONGRÈS
4 MAI	7 MAI	DANSE SPORTIVE	1050	PALAIS DES CONGRÈS
8 MAI	12 MAI	2017 ACFAS CONFERENCE	5500	UNIVERSITÉ MCGILL
8 MAI	9 MAI	WORLD HEALTH SUMMIT (WHS)	1000	PALAIS DES CONGRÈS
15 MAI	17 MAI	GLOBAL PUBLIC TRANSPORT SUMMIT	6000	PALAIS DES CONGRÈS
14 MAI	17 MAI	INTERNATIONAL HARM REDUCTION CONFERENCE 2017	800	CENTRE MONT-ROYAL
29 MAI	1 ^{er} JUIN	CONGRÈS - ADMINISTRATIVE SCIENCES ASSOCIATION OF CANADA	900	HEC MONTRÉAL

« MONTRÉAL VOUS ACCUEILLE »

UN AMBITIEUX PROJET D'ACCUEIL TOURISTIQUE POUR LES LIEUX D'ARRIVÉE



Les représentants des lieux d'arrivée, lors de la signature de la charte d'engagement du projet « Montréal vous accueille » le 17 novembre dernier

En bas, de gauche à droite :

André Saucier, vice-président aux finances et à l'administration du Palais des congrès de Montréal, Sylvie Vachon, présidente-directrice générale de l'Administration portuaire de Montréal, Raymond Bachand, président du conseil d'administration de Tourisme Montréal, Yves Desjardins-Siciliano, président et chef de la direction de VIA Rail

En haut, de gauche à droite :

Aref Salem, responsable du transport au comité exécutif de la Ville de Montréal et président du conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal, Alain Gignac, directeur général de la Société des célébrations du 375^e anniversaire de Montréal, Jean-François Parenteau, membre du conseil d'administration et président du comité Service à la clientèle de la STM, Ghislain Doré, directeur général et chef des opérations de la Gare d'autocars de Montréal, Johanne Dumont, sous-ministre adjointe à l'accueil et au marketing du ministère du Tourisme, Christiane Beaulieu, vice-présidente Affaires publiques et Communications de l'aéroport de Montréal

Photo : Denis Labine

Montréal recevra au moins 10,7 millions de touristes pour le 375^e anniversaire de la ville. En vue de procurer une expérience touristique mémorable à tous ces visiteurs, Tourisme Montréal a lancé le projet « Montréal vous accueille », en collaboration étroite avec les lieux d'arrivée de Montréal, dont le Bureau du taxi.

Nous vous invitons à faire partie de ce grand projet en 2017, une année qui marquera une nouvelle étape dans le positionnement et le rayonnement de Montréal à titre de destination touristique incontournable en Amérique du Nord. Dites bonjour aux touristes, recommandez les attraits que vous aurez visités grâce à l'Opération Portes Ouvertes et déballez le tapis rouge pour nos nombreux invités !

D'ici le mois de mai 2017, Tourisme Montréal déploiera différents outils visuels à l'image d'un Montréal accueillant dans les principaux lieux d'arrivée des partenaires. Cette image de marque forte sera portée par la signature Bonjour, qui représente la nature accueillante des Montréalais, le caractère francophone de la métropole et la vivacité de notre destination. L'image du projet perdurera au-delà de 2017 dans les lieux d'arrivée.

La Gare d'autocars de Montréal, l'aéroport international Montréal-Trudeau, la Gare Centrale (VIA Rail), la gare maritime (Port de Montréal), le Palais des congrès, les principaux kiosques d'information touristique (Tourisme Québec et Tourisme Montréal), les taxis (Bureau du taxi de Montréal) et certaines stations de métro de la Société de transport de Montréal sont les portes d'entrée de notre ville. Ces lieux d'accueil ont donc un rôle majeur à jouer dans l'optimisation de l'expérience vécue par les touristes lors de leur arrivée à Montréal. Ils participent tous au projet à titre de partenaires, en collaboration avec la Société du 375^e de Montréal et Tourisme Montréal, le leader du projet. Les partenaires ont d'ailleurs signé une charte d'engagement du projet lors du deuxième anniversaire de *Je Fais MTL* le 17 novembre dernier.

Les touristes seront accueillis de manière plus intégrée et seront mieux dirigés vers leurs centres d'intérêt à Montréal. Le projet permettra de créer des repères communs dans les lieux d'arrivée, tout en améliorant l'accueil touristique au niveau de la cohérence, de la fluidité et de la fierté.

ÎLE DE MONTRÉAL

PRINCIPAUX CHANTIERS - MARS À MAI 2017



**AUTOROUTES 15,
20 ET 720**
ÉCHANGEUR TURCOT
PROJET TURCOT

SUD-OUEST

BRETELLE DE L'AUTOROUTE 15 NORD VERS L'AUTOROUTE 720 EST

- Fermeture complète
- Jusqu'à la fin 2017

BRETELLE DE L'AUTOROUTE 720 OUEST VERS L'AUTOROUTE 15 NORD

- Fermeture de 1 voie sur 2
- Jusqu'en 2019

BRETELLE DE L'AUTOROUTE 15 SUD VERS L'AUTOROUTE 720 EST

- Fermeture de 1 voie sur 2
- Jusqu'en 2019

BRETELLE DE L'AUTOROUTE 20 EST VERS L'AUTOROUTE 720 EST

- Fermeture de 1 voie sur 2
- Jusqu'en 2018



**AUTOROUTE 20
DU SOUVENIR**
PROJET TURCOT

LACHINE

ENTRÉE DE L'AVENUE SAINT-PIERRE VERS L'AUTOROUTE 20 EST

- Fermeture complète
- Jusqu'en 2019

VOIE DE DESSERTE DE L'AUTOROUTE 20 EST (BOULEVARD MONTRÉAL-TORONTO)

- Fermeture complète entre le boulevard Saint-Joseph/rue Saint-Jacques et l'avenue Saint-Pierre
- Jusqu'en 2019



**AUTOROUTE 20
ET ROUTE 138**
ÉCHANGEUR MONTRÉAL-OUEST
PROJET TURCOT

MONTRÉAL-OUEST

BRETELLES LIANT L'AUTOROUTE 20 ET LA ROUTE 138 (BOUL. DE SAINTE-ANNE- DE-BELLEVUE)

- Fermeture complète
- Jusqu'en 2019



**AUTOROUTE 20
ET ROUTE 138**
ÉCHANGEUR SAINT-PIERRE
PROJET TURCOT

LACHINE

BRETELLES DE LA ROUTE 138 (PONT HONORÉ-MERCIER) À L'AUTOROUTE 20 EN DIRECTION EST

- Fermeture de 1 voie sur 2
- Jusqu'en 2019

BRETELLES LIANT LA ROUTE 138 (PONT HONORÉ-MERCIER) À L'AUTOROUTE 20

- Fermeture partielle ou complète
- Jusqu'à l'automne 2017, avec une pause pendant la période hivernale



**AUTOROUTE 720
VILLE-MARIE**
PROJET TURCOT

SUD-OUEST ET WESTMOUNT

ENTRE L'ÉCHANGEUR TURCOT ET LA SORTIE N° 3 / RUE GUY, MONTRÉAL (CENTRE-VILLE)

- Fermeture de 2 voies sur 4 en direction est
- Jusqu'en 2018
- Fermeture complète dans les deux directions
- Durant 12 à 15 fins de semaine jusqu'à la fin du printemps 2017



**AUTOROUTE 720
VILLE-MARIE
RECouvreMENT DE
L'AUTOROUTE ENTRE
L'AVENUE DE L'HÔTEL-DE-
VILLE ET LA RUE SANGUINET**

VILLE-MARIE

**SORTIE N° 6 DE L'AUTOROUTE 720 EST
/ BOULEVARD SAINT-LAURENT, RUE BERRI,
VIEUX-MONTRÉAL ET VIEUX-PORT**

- Fermeture de 1 voie sur 2 de la bretelle menant à la rue Sanguinet
- Jusqu'en novembre 2017 (cette bretelle sera fermée définitivement dans le cadre de ce projet)

**ENTRE LA RUE PANET ET LA SORTIE N° 5
/AUTOROUTE 10, ROUTE 112, BOULEVARD
RENÉ-BOURASSA ET PONT CHAMPLAIN**

- Fermeture de 2 voies sur 4 en direction ouest
- Jusqu'en novembre 2017

**ENTRE LA RUE SAINT-DENIS ET LA SORTIE
N° 6/BOULEVARD SAINT-LAURENT, RUE
BERRI, VIEUX-MONTRÉAL ET VIEUX-PORT**

- Fermeture de 2 voies sur 4 en direction est
- Jusqu'en novembre 2017 (fermeture complète de l'autoroute dans le secteur des travaux durant certaines fins de semaine)



**AUTOROUTE 720
VILLE-MARIE
INTERVENTIONS AU NIVEAU
DU SYSTÈME DE FAUX
PLAFOND DU TUNNEL
VILLE-MARIE**

VILLE-MARIE

**ENTRE LE BOULEVARD SAINT-LAURENT ET
LA SORTIE N° 4/RUES DE LA MONTAGNE
ET SAINT-JACQUES**

- Fermeture complète de nuit, en semaine, en direction est
- Jusqu'au printemps 2017



**AUTOROUTE 25
OPTIMISATION DU CORRIDOR,
DES ACCÈS AU PORT ET DE
L'ÉCHANGEUR SHERBROOKE**

MERCIER – HOCHELAGA-MAISONNEUVE

**ENTRE LE PONT-TUNNEL
LOUIS-HIPPOLYTE-LA FONTAINE ET
LA RUE SHERBROOKE EST**

- Fermeture partielle de fin de semaine dans les deux directions
- Reprise en février 2017 jusqu'en 2018

**VOIE DE DESSERTE DE L'AUTOROUTE 25
NORD (RUE CURRATEAU)**

- Fermeture de nuit et de fin de semaine entre les rues Sherbrooke Est et Notre Dame Est
- De février 2017 jusqu'en 2018

**BRETELLES LIANT L'AUTOROUTE 25 ET
LA RUE SHERBROOKE EST**

- Fermetures partielle et complète de nuit ou de longue durée
- Reprise au printemps 2017 jusqu'en 2018



**AUTOROUTE 40
MÉTROPOLITAINE
RÉPARATION DU PONT
D'ÉTAGEMENT DE LA RUE
DU CHAMP-D'EAU**

SAINT-LÉONARD ET ANJOU

RUE DU CHAMP-D'EAU

- Fermeture complète en direction sud à partir de la rue Pascal-Gagnon
- Jusqu'au printemps 2017



**AUTOROUTE 40
FÉLIX-LECLERC
RÉPARATION DU PONT DE
L'ÎLE-AUX-TOURTES**

VAUDREUIL-DORION ET SENNEVILLE

- Fermeture de 1 voie sur 3 en direction ouest
- Du lundi au vendredi entre 20h et 14h
- Jusqu'au printemps 2017

**MONTRÉ
QUÉBEC
IERS MO**

**BEC /
TS D
ONTR**



BESOIN DE
TRANQUILLITÉ D'ESPRIT ?

BESOIN DE
STABILITÉ D'EMPLOI ?

Téo

TÉO EMBAUCHE !

 Pour faire partie
d'une équipe.

 Pour avoir plus de temps
avec sa famille.

 Pour avoir définitivement...
moins de stress !

NOTRE ÉQUIPE RÉPONDRA À TOUTES VOS QUESTIONS !

Plus payant chez Téo ?

Quels sont les horaires disponibles :
temps partiel, temps plein et
temps supplémentaire ?

Quels seront vos avantages
sociaux ?

Quels seront vos avantages
en tant que salarié ?



CONTACTEZ-NOUS !

recrutement@teomtl.com

514.504.8293 #4

2350 Rue Saint-Patrick
Montréal, QC H3K 1B6

www.teomtl.com/carriere



 / TeoMTL