

# BILAN DES RÉALISATIONS PLAN D'ACTION 2015-2017



**MTL**  
bureau  
taximontréal



# À PROPOS DU BUREAU TAXI MONTRÉAL

Le Bureau du taxi a été créé en 1986 et est issu d'une volonté du gouvernement du Québec de décentraliser les responsabilités reliées au contrôle de l'industrie du taxi.

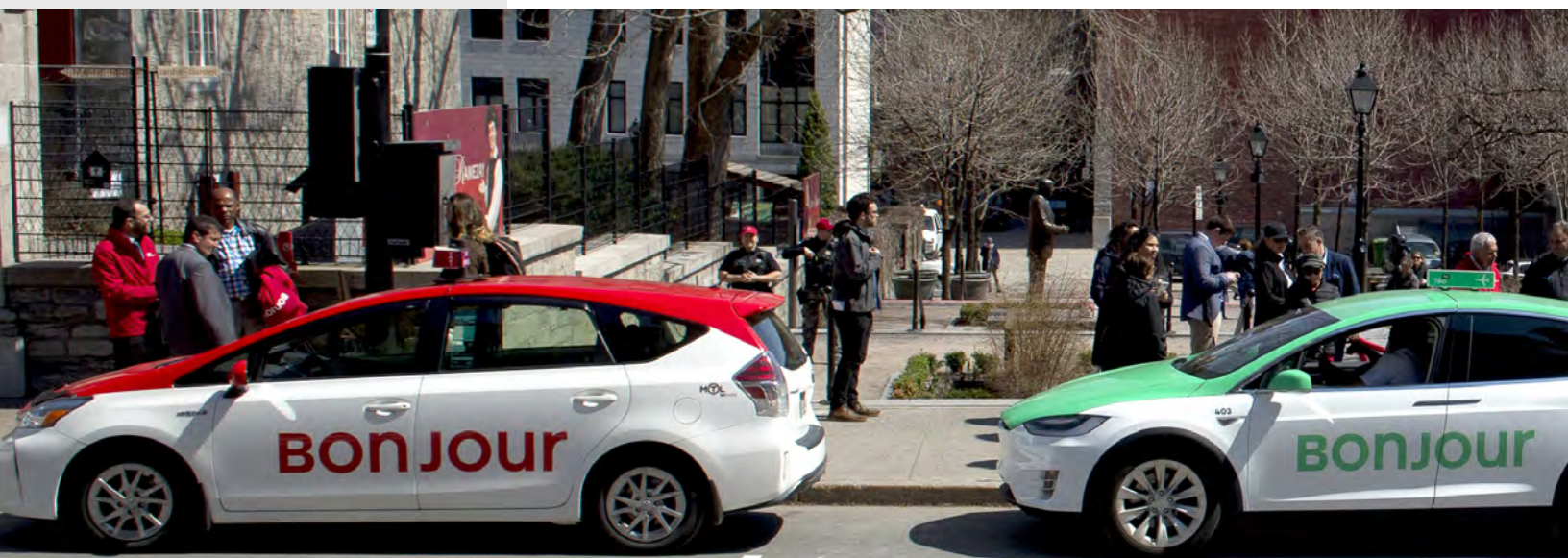
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) constitue une société paramunicipale de la Ville de Montréal et dispose d'un conseil d'administration dont les membres votants représentent à la fois les membres de l'industrie et l'ensemble de sa clientèle.

Le BTM est responsable de l'application du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal, en plus d'offrir un soutien au développement de cette industrie. Il veille à la gestion des examens, délivre et renouvelle les permis de travail de taxis et de limousines.

À titre d'organisme régulateur, le BTM reçoit et traite les plaintes du public et de l'industrie du taxi. Enfin, il est responsable de l'implantation de la Politique sur l'industrie du taxi de la Ville de Montréal. Dans ce cadre, il détient le mandat de rehausser les services de transport par taxi de la métropole en améliorant notamment les compétences des chauffeurs, leur sécurité ainsi que celle des usagers.

Le BTM a le mandat de délivrer les permis d'exploitation aux différentes entreprises de remorquage de même qu'aux chauffeurs.

Enfin, le Bureau offre des services de renouvellement de permis de conduire et d'immatriculation des véhicules dans le cadre d'une entente avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).



# SOMMAIRE

À PROPOS DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL .....	2
MOT DU PRÉSIDENT DU CA .....	4
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL .....	5
INTRODUCTION .....	6
JALONS IMPORTANTS .....	7
VERS LE TAXI INTELLIGENT .....	8
VERS LE TAXI FLEXIBLE ET EFFICACE .....	10
VERS LE TAXI VERT .....	10
VERS LE TAXI SÉCURITAIRE .....	11
VERS UNE NORME PROFESSIONNELLE .....	12
FONDS DE DÉVELOPPEMENT POUR L'INDUSTRIE DU TAXI .....	14
REMERCIEMENTS .....	15





# MOT DU PRÉSIDENT DU CA



## AREF SALEM

Président du conseil  
d'administration du Bureau  
du taxi de Montréal

Conseiller de la Ville  
responsable des transports  
au comité exécutif

Chers membres et partenaires de l'industrie,

En 2014, avec la publication de la Politique sur l'industrie du taxi, la Ville de Montréal apportait un soutien concret aux milliers de professionnels qui œuvrent dans ce secteur. Trois ans plus tard, alors que nous dressons un premier bilan du travail accompli, notre volonté de soutenir et d'accompagner les taxis est toujours aussi forte.

En plus de se trouver au cœur de notre solution de transport, les taxis font partie d'une industrie qui fait vivre des milliers d'artisans dévoués et leur famille. Plus largement, en effectuant quelque 20 millions de courses chaque année, c'est toute notre économie locale qu'ils font rouler.

Les chauffeurs de taxi jouent également un rôle important pour Montréal, celui d'ambassadeur. C'est pourquoi notre politique accorde une place de premier rang au développement d'une image de marque distinctive et symbolique de la vitalité montréalaise. Nous voulons faire des taxis de véritables icônes de notre métropole et à ce chapitre, je suis très heureux du chemin parcouru. Les taxis Bonjour sont de plus en plus nombreux dans nos rues et montrent à tous leur capacité d'innovation.

Je suis fier de renouveler notre soutien à une industrie qui se réinvente. Dans les mois et les années à venir, de nouvelles initiatives seront mises de l'avant. La sécurité, autant pour les chauffeurs que les clients, les nouvelles technologies et le renouvellement des pratiques en place seront au cœur de nos actions.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce bilan, qui nous permet de prendre la mesure de tout ce qui a été réalisé depuis 2015. En poursuivant le travail ensemble, nous pourrons contribuer à moderniser et à assurer la pérennité de toute une industrie.

# MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



**ANDRÉ  
POISSON**

Directeur général

Bureau du taxi de Montréal

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'André Poisson', written in a cursive style.

Bonjour à tous,

L'industrie du taxi de Montréal s'est engagée avec résolution sur la voie du changement afin de confirmer la place qu'elle occupe au sein de notre métropole. En tant que directeur général du Bureau du taxi de Montréal, j'ai le plaisir de vous présenter le bilan de notre plan d'action 2015-2017 qui vise à accompagner les taxis dans leurs efforts de modernisation.

L'industrie du taxi, en effet, est bien entourée pour mener à bon port tous les projets visant à mettre à jour ses pratiques et à améliorer le service à bord. Notre plan d'action découle justement de la Politique sur l'industrie du taxi adoptée par la Ville de Montréal en 2014 afin de soutenir cet acteur incontournable de son offre de transport.

Nous pouvons être fiers de tout le chemin parcouru depuis 2015. Bien sûr, les défis ne manqueront pas dans les années à venir. Mais lorsque je regarde la somme de travail déjà accompli, nous pouvons nous permettre d'envisager l'avenir avec confiance.

L'industrie du taxi peut d'ailleurs maintenant compter sur un atout de plus : sa proximité avec ses partenaires et sa clientèle. La présence de nombreux représentants d'organismes et de clients majeurs de l'industrie au dévoilement de l'image de marque au printemps dernier témoigne de leur volonté d'œuvrer ensemble pour le renouveau du taxi montréalais.

Plusieurs autres projets verront le jour dans un proche avenir afin d'aller plus loin encore sur la voie de la modernisation. Accessibilité universelle, amélioration du service à bord, géolocalisation... notre carnet de travail est déjà bien rempli!

Avant de vous laisser à votre lecture, je tiens à remercier tous les membres de nos comités, sous comités de travail ainsi que tous les employés. Votre professionnalisme et votre participation sont essentiels à notre succès.

Cordialement,

# INTRODUCTION

La Ville de Montréal a adopté en 2014 sa Politique sur l'industrie du taxi dans le but de soutenir cet élément essentiel de son offre globale de transport dans son virage vers la modernisation.

Cette politique vise à faire des taxis montréalais des éléments distinctifs de la métropole, tant sur le plan environnemental et technologique que sur le plan du rayonnement de la métropole. Elle a également pour objectif d'améliorer les conditions de travail des chauffeurs, notamment en rehaussant le niveau de sécurité à bord des taxis, à améliorer la qualité du service pour les clients et à assurer la viabilité économique à long terme de l'industrie.

Pour mettre en œuvre cette vision, la Politique sur l'industrie du taxi s'articule autour de cinq axes :

**VERS LE TAXI INTELLIGENT**

**VERS LE TAXI FLEXIBLE ET EFFICACE**

**VERS LE TAXI VERT**

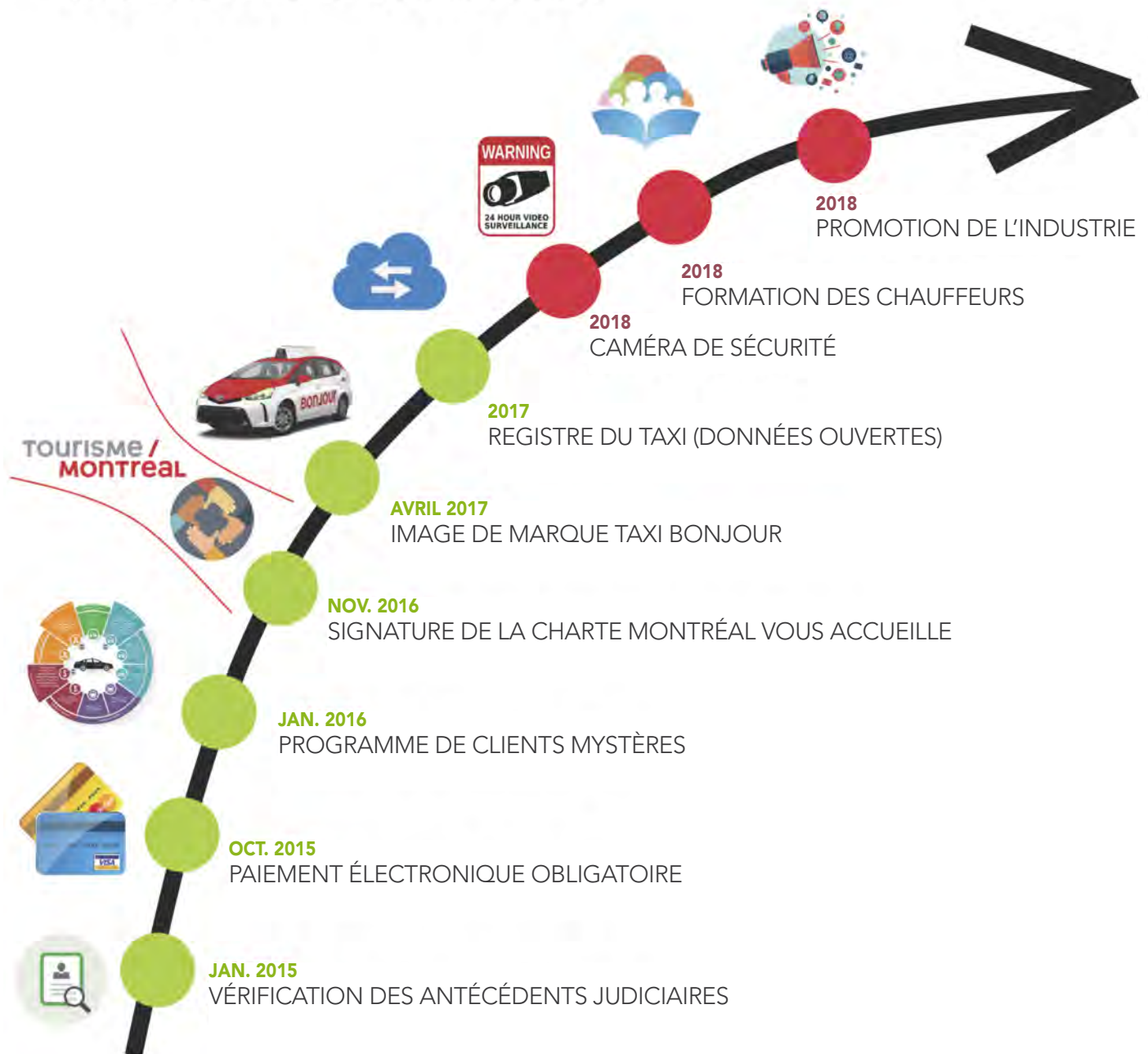
**VERS LE TAXI SÉCURITAIRE**

**VERS UNE NORME PROFESSIONNELLE**

Guidé par cette politique, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) a conçu son plan d'action 2015-2017. En collaboration avec la Ville de Montréal, le BTM entend faire des taxis un mode de transport distinctif, sécuritaire, moderne et durable.



# JALONS IMPORTANTS



**PLAN D'ACTION** : Le BTM adopte son plan d'action 2015-2017 et y inscrit ses projets de modernisation découlant de la politique municipale sur le taxi.



**POLITIQUE SUR L'INDUSTRIE DU TAXI** : La Ville de Montréal rend publique sa politique sur l'industrie du taxi, un joueur incontournable dans l'offre de transport à Montréal.



# VERS LE TAXI INTELLIGENT

Prendre le virage technologique et numérique pour offrir un meilleur service à la clientèle

## CRÉATION DE LA PLATEFORME DE DONNÉES NUMÉRIQUES DE GÉOLOCALISATION – REGISTRE DES TAXIS DE MONTRÉAL

Le registre des taxis de Montréal travaille à la création du registre des taxis, une plateforme de données numériques qui permettra aux acteurs de l'industrie de prendre un virage technologique en commun et de se positionner avantageusement dans l'ère numérique.

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

### Registre des taxis

Formation du comité Innovation et du sous-comité Application composés d'acteurs de l'industrie et de partenaires comme le Bureau de la Ville intelligente et numérique, la STM, l'Agence du revenu du Québec, le Service des technologies de l'information de la Ville de Montréal et de la STM et la Direction des transports de la Ville de Montréal.

Examen, recherche et analyse des besoins de l'industrie et des solutions existantes (Windels Marx : Étude pour l'implantation d'une application universelle dans les taxis de Montréal).

Recherche et documentation de l'architecture informatique répondant aux exigences du projet.

Conclusion d'une entente avec Polytechnique Montréal pour l'analyse des données.

### Réglementation

Adoption de modifications en février 2017 pour rendre obligatoire la géolocalisation des taxis, l'installation d'un bouton d'urgence et le transfert des données au Registre des taxis. Élaboration de l'ordonnance relative aux normes du système mondial de localisation (GPS) et du bouton d'urgence qui doivent être installés dans tous les véhicules de taxi, le protocole de communication des données et la plateforme pour la transmission des données.

Adoption de l'ordonnance prévue à l'automne 2017.

Le Registre des taxis permettra de colliger des données fiables et en temps réel sur les taxis et les courses effectuées sur le territoire montréalais. Cette information permettra de dresser un portrait complet de l'industrie qui pourra servir d'outil pour son développement et la création de nouveaux services axés sur les besoins des clients. Les données du Registre seront également d'une grande utilité pour concilier l'offre et la demande de transport par taxi.

## ORDINATEUR DE BORD DANS LES TAXIS

Ce projet vise à doter tous les taxis de Montréal d'un ordinateur de bord muni, entre autres, de fonctions de géolocalisation et de collectes d'informations fiscales. Le lancement est prévu pour 2019.

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

### Collaboration avec Revenu Québec

Contacts établis avec Revenu Québec pour le développement d'une solution évolutive.

Suivi du projet de Revenu Québec.



## IMPLANTATION DU PAIEMENT ÉLECTRONIQUE DANS LES VÉHICULES

L'implantation de modules de paiement électronique facilite le règlement des courses pour les chauffeurs, tout en rehaussant le niveau de sécurité dans les taxis en limitant les quantités d'argent liquide à bord.

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

<b>Implantation du paiement électronique</b>	Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2015, tous les taxis de Montréal doivent obligatoirement être munis d'un module de paiement électronique.
--	---

<b>Réglementation</b>	Adoption de modifications réglementaires le 15 octobre 2015 pour rendre obligatoire l'acceptation du paiement électronique.
-----------------------	---

## MODULE D'INFORMATION, DE PUBLICITÉ ET DE LANTERNONS ÉLECTRONIQUES

Ce projet vise à permettre l'installation d'écrans interactifs à l'intérieur des taxis pour les clients et de lanternons avec un support d'affichage électronique dans les taxis montréalais. Cet équipement favorisera une modernisation de l'offre de service et permettra d'augmenter les revenus des chauffeurs et propriétaires de taxi. Ce projet est mené en collaboration avec Montréal à pied (MAP).

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

<b>Estimation des retombées financières pour l'industrie</b>	Réalisation d'une étude sur le potentiel financier des écrans numériques avec la firme Cossette Communications.
--	---

<b>Recherche technologique</b>	Recherche et collectes d'information sur les technologies et les tendances au sein de l'industrie du taxi à travers le monde.
--------------------------------	---

<b>Collaboration avec MAP</b>	Validation des différentes technologies disponibles sur le marché avec la firme AECOM. Lancement d'un appel à proposition. Lancement d'un appel d'intérêt en août 2017.
-------------------------------	---

## MODULE DE GESTION DES DONNÉES

Un module de gestion et de partage des données sera déployé afin de tirer profit des possibilités offertes par le Registre des taxis.

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

<b>Étude sur l'industrie du taxi</b>	Réalisation d'une étude avec Polytechnique Montréal et reconduction d'un an de l'entente avec l'institution de recherche et d'enseignement.
--------------------------------------	---

Mise en place d'un projet pilote de mesure en temps réel de l'offre et de la demande.

Collecte et analyse de données et établissement d'indicateurs de référence.

Utilisation de la plateforme de données du Registre des taxis à titre de module de gestion de données.

Entente de confidentialité avec la Polytechnique.

# VERS LE TAXI FLEXIBLE ET EFFICACE

Accroître l'offre de service à une clientèle diversifiée en la positionnant au cœur de l'industrie

## INSTAURATION D'UNE NORME D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DANS LES TAXIS

De concert avec des représentants de l'industrie et de la clientèle, le BTM veut proposer une norme d'accessibilité universelle dans les taxis montréalais. Avec cette norme, les usagers à mobilité réduite pourront avoir à leur porte un taxi universellement accessible dans un délai jugé acceptable de 30 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Un comité de mise en œuvre sera mis sur pied ultérieurement afin de veiller à une implantation progressive de la norme au sein de l'industrie dans les 24 mois suivant son entrée en vigueur.

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

### Normes d'accessibilité universelle

En 2015, le BTM a piloté la formation d'un comité de travail rassemblant des élus ainsi que des représentants de l'industrie, de la clientèle et de partenaires pour concevoir un projet de norme et un mode de fonctionnement.

En septembre 2017, le conseil d'administration du BTM a recommandé à la Ville de Montréal d'instaurer une norme d'accessibilité universelle dans tous les taxis.

## BONIFICATION DU RÉSEAU DE POSTES D'ATTENTE DE TAXIS

La bonification des postes d'attente de taxis avec un mobilier urbain distinctif, accessible universellement et comportant une place pour les véhicules hybrides et électriques favorisera une reconnaissance de l'image de marque des taxis.

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

### Postes d'attente

Identification de lieux stratégiques et de caractéristiques des postes d'attente signature.

Mise en place d'un plan de travail pour l'implantation des postes avec Montréal à pied.

# VERS LE TAXI VERT

Miser sur les déplacements écologiques et contribuer à la lutte aux changements climatiques

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

### Projets pilotes

Modification du cadre réglementaire pour les projets pilotes de taxis électriques.

### Électrification de la flotte de taxis

Collaboration avec le ministère des Transports du Québec pour l'électrification de taxis.

Promotion pour la mise en service de véhicules hybrides ou électriques.

Collaboration avec les partenaires de l'industrie du taxi pour favoriser et faciliter l'acquisition de véhicules verts : La proportion de véhicules électriques et hybrides représente aujourd'hui 31 % de la flotte de taxis montréalaise comparativement à 2 % au sein de la population québécoise.



# VERS LE TAXI SÉCURITAIRE

Assurer une sécurité optimale aux chauffeurs et aux clients à bord des taxis

## INSTALLATION DE CAMÉRAS DE SURVEILLANCE ET BOUTON D'URGENCE DANS LES TAXIS DE MONTRÉAL

L'installation de caméras de sécurité dans les taxis de Montréal rehaussera le niveau de sécurité à bord, autant pour les chauffeurs que pour leurs clients. La présence de cet équipement aura un effet dissuasif et la captation d'images facilitera également les enquêtes des autorités responsables.

Le BTM poursuit ses travaux pour identifier les spécifications techniques que devront rencontrer les caméras et qui seront contenues dans une ordonnance technique. L'obligation d'équiper les taxis d'une caméra entrera en vigueur à l'adoption de cette ordonnance. Les propriétaires de taxi disposeront d'un délai d'un an pour s'y conformer.

L'installation d'un bouton d'urgence est une partie intégrante de ce projet. Les chauffeurs pourront l'activer en cas d'urgence afin de signaler leur position, ce qui contribuera à rehausser leur niveau de sécurité.

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

### Travaux de recherche sur l'équipement

Du 20 août au 11 septembre 2015, le BTM a mené un appel d'intérêt afin de mieux connaître l'équipement disponible sur le marché.

Réalisation d'une étude de marché et de faisabilité pour l'implantation de technologies de vidéosurveillance dans les taxis de Montréal.

Création d'un sondage dans les villes de Toronto, Philadelphie, New York et Victoria, en Australie pour comprendre les systèmes utilisés dans ces villes et leur réglementation.

### Réglementation et établissement d'un mode de fonctionnement

Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016 d'une modification réglementaire introduisant l'obligation d'installer une caméra dans les taxis.

Élaboration et adoption de modifications réglementaires pour la certification des caméras, leur installation et la confirmation de leur conformité.

Création d'un protocole de récupération des données des caméras en collaboration avec le SPVM.

Élaboration d'une ordonnance en 2017 spécifiant les normes relatives au système mondial de localisation (GPS) et du bouton d'urgence.

### Géolocalisation et bouton d'urgence

Rendre obligatoire la localisation électronique de courses au moyen d'un système de géolocalisation en temps réel.

## ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

Obligation réglementaire de présenter un certificat de recherche portant sur la vérification des antécédents judiciaires émis par un corps policier pour toute personne souhaitant obtenir ou renouveler son permis de chauffeur de taxi.

## TRANSPORT ILLÉGAL

La lutte contre le transport illégal est une tâche notable pour les inspecteurs du Bureau du taxi, de nouveaux pouvoirs obtenus suite à l'adoption du projet de loi 100 permettent de mener une lutte plus efficace.

Durant la période 2015-2017, les inspecteurs du BTM ont émis 1965 constats pour transport illégal et effectué 1555 saisies de véhicules.

# VERS UNE NORME PROFESSIONNELLE

Contribuer au rayonnement de Montréal et à l'atteinte des plus hauts niveaux de service à la clientèle dans les taxis

## CONCEPTION ET LANCEMENT D'UNE IMAGE DE MARQUE DISTINCTIVE POUR L'INDUSTRIE DU TAXI DE MONTRÉAL

Créer et déployer une image de marque distinctive pour unir l'industrie et faire des taxis un élément signature de la métropole, tout en améliorant la qualité de service pour les clients.

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

### Création d'une image de marque distinctive

Mandat confié à la firme spécialisée LG2 pour accompagner le BTM dans la création d'une image de marque pour l'industrie du taxi de Montréal.

Formation d'un sous-comité de travail Image de marque composé de représentants de toute l'industrie, de sa clientèle et de ses partenaires majeurs.

Présentation de l'image et de la stratégie de déploiement au conseil d'administration du BTM.

### Lancement de l'image de marque

Dévoilement de l'image de marque le 26 avril 2017 lors d'un événement médiatique à grand déploiement.

Concertation avec les partenaires de l'industrie, tels qu'Aéroports de Montréal, Tourisme Montréal, la Société de transport de Montréal et le Casino de Montréal.

Arrivée des taxis Bonjour à l'aéroport Montréal-Trudeau le 1<sup>er</sup> novembre 2017. Tous les taxis desservant l'aéroport doivent adhérer à l'image de marque.

### Amélioration du service

Obligation d'ouvrir les portières lorsque le taxi est commandé par téléphone ou application mobile.

Ajustement du code vestimentaire du chauffeur.

Rajeunissement des véhicules de taxi – 3 à 8 ans au lieu de 5 à 10 ans.

Déploiement de l'*Engagement à la qualité des services*, un code de bonne conduite, dans les taxis de Montréal.

Publication du guide *Taxi! Maintenir un service professionnel et protéger son métier*.



## GESTION DES PLAINTES

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

### **Optimisation du système de gestion des plaintes**

Mise en place en mars 2016 d'une ligne centralisée de gestion des plaintes avec protocole de retour au plaignant dans les 24 heures.

Établissement d'un système de hiérarchisation des plaintes pour optimiser les suivis requis.

En 2015, un mandat est confié à une consultante spécialisée pour analyser le système de gestion des plaintes et pour formuler des recommandations.

## **INSPECTION DES VÉHICULES:**

Les plaintes sur l'état des véhicules sont dorénavant traitées avec beaucoup plus d'efficacité. Ainsi, une modification au règlement permet la convocation de véhicules faisant état d'une plainte et une ressource est assignée à temps plein pour faire leur inspection.

## CLIENTS-MYSTÈRES

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

### **Mesure de la satisfaction de la clientèle**

De juin à décembre 2016, 600 évaluations de courses sont complétées par des clients-mystères dans les taxis indépendants et reliés aux intermédiaires en services.

Projet pilote d'évaluations éclair par lequel les clients des taxis sont invités à évaluer leur course avec un court questionnaire en ligne.

Renouvellement du programme d'évaluations par clients-mystères pour les années 2017, 2018 et 2019.

## FORMATION

Activités complétées et réalisations depuis 2015 :

### **Adaptation de la formation continue**

Lancement en 2016 de trois nouveaux cours de formation continue sur la qualité du service à la clientèle, les relations interculturelles et la gestion de la fatigue.

Mise sur pied en 2017 d'un cours de secourisme menant à l'obtention d'une certification valide pour deux ans.

Poursuite des travaux du sous-comité Formation pour cibler les besoins d'apprentissage de l'industrie.

# FONDS DE DÉVELOPPEMENT POUR L'INDUSTRIE DU TAXI

En 2016, le Bureau du taxi de Montréal crée un nouvel organisme sans but lucratif, le Fonds de développement de l'industrie du taxi (FDITM). Le FDITM aura pour fonction de soutenir l'industrie du taxi en contribuant au financement des projets de modernisation issus de la politique de la Ville de Montréal.

La même année, le BTM a mis à sa tête un conseil d'administration provisoire et a doté la structure d'un prospectus, d'un plan d'action et de règlements de fonctionnement.

Des travaux sont en cours pour identifier des sources de financement pour le Fonds.





# MERCI À TOUTES ET À TOUS

Le Bureau du taxi de Montréal tient à remercier tout particulièrement les groupes et personnes suivantes pour leur participation et leur essentielle collaboration :

Tous les services de la Ville de Montréal et leurs équipes

Tous les partenaires du Bureau du taxi et de l'industrie

Tous les membres des comités et sous-comités de travail du conseil d'administration

Tous les représentants de regroupements et d'associations d'intermédiaires, de propriétaires et de chauffeurs de taxi

Tous les employés.

Merci!



**MOTL**  
bureau  
**taxi**montréal