

---

Procès-verbal de l'examen public sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi  
et le transport par taxi dans l'agglomération de Montréal

Commission sur le transport et les travaux publics (volet agglomération)

Le mercredi 7 mai 2014 à 19 h  
Hôtel de ville de Montréal, 275, rue Notre-Dame Est, salle du conseil

---

**COMMISSAIRES PRÉSENTS**

M. Michel Bissonnet, président  
M. Beny Masella, vice-président  
M. Maurice Cohen  
M. Alex Norris, vice-président  
Mme Mary Deros  
M. Pierre L'Heureux  
Mme Monica Ricourt  
M. Craig Sauvé  
M. Morris Trudeau

**COMMISSAIRES ABSENTS**

Mme Suzanne Décarie  
M. Steve Shanahan

**Une cinquantaine de citoyens, six employés de la Ville, deux élus et des attachés politiques étaient présents dans la salle.**

---

**1. Ouverture de l'assemblée**

Le président invite les personnes à prendre place et déclare l'assemblée ouverte à 19 h 05. Il se présente et invite les membres de la Commission à faire de même. Il explique les objectifs poursuivis par cet examen public de même que le déroulement de la séance.

**2. Adoption de l'ordre du jour**

Sur une proposition de M. Masella, appuyée par M. Norris, l'ordre du jour est adopté à l'unanimité.

**3. Adoption du procès-verbal de l'assemblée publique du 15 avril 2014**

Sur une proposition de M. Norris, appuyée par M. Masella, le procès-verbal est adopté à l'unanimité.

**4. Audition des mémoires sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et le transport par taxi dans l'agglomération de Montréal**

Après la formulation des procédures à respecter au moment de la présentation des mémoires, M. Bissonnet invite la première personne à prendre la parole.

**4.1 MME LINDA GAUTHIER, PRÉSIDENTE DU REGROUPEMENT DES ACTIVISTES POUR L'INCLUSION AU QUÉBEC (RAPLIQ),**

La présidente du RAPLIQ, organisme   ouvrant en défense des droits des personnes en situation de handicap et visant l'éradication de la discrimination faite à leur égard, a entretenue les membres au sujet de la sécurité des personnes handicapées clientes de taxis adaptés. Les propositions exposées font état de :

- L'arrêt de pratiques de surcharge tarifaire de la part particulièrement d'une compagnie de taxi;
- La disponibilité des taxis accessibles et de la recommandation d'une augmentation de 50 % de celle-ci sur 10 ans (et non de 10 % tel que suggéré par l'organisme K  roul);
- L'ajout de 30 sous de plus au taximètre pour rendre les taxis plus accessibles en citant le choix que s'apprête à faire la Ville de New York;
- La formation des chauffeurs (courtoisie, patience et expression en langue française);
- L'indispensable communication d'information aux chauffeurs sur les personnes handicapées.

Des précisions ont été demandées par les commissaires sur :

- L'approche de la Ville de New York : cette dernière a fait le choix, en plus d'augmenter le nombre de taxis accessibles, d'ici 2024, de forcer tous les chauffeurs à obtenir leurs licences et non uniquement les propriétaires de taxi, explique Mme Gauthier. Aussi, la population semble très conscientisée à participer en acceptant de payer 30 sous de plus au départ d'une course;

- Les pratiques de surcharge et la transmission d'informations aux autorités policières : les plaintes ont été déposées au Bureau du taxi de Montréal (BTM) et au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) ainsi qu'à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse. Une enquête est en cours au Tribunal des droits de la personne;
- Les « black cabs » de Londres qui sont accessibles aux fauteuils de dimension régulière. Cependant, il est expliqué que les fauteuils motorisés au Québec ne pourraient pas entrer dans ce type de véhicule.

Les membres remercient Mme Gauthier de sensibiliser les élus et ceux-ci sont bien disposés à accompagner les personnes handicapées.

#### 4.2 MME MAËLLE PLOUGANOU, CHARGÉE DE PROJET, TABLE DE CONCERTATION DES AÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL (TCAÎM)

Depuis plus de 10 ans, la TCAÎM travaille auprès des acteurs locaux, municipaux et régionaux pour faire connaître la diversité de besoins des personnes âgées en lien avec le transport et la mobilité et détient une expertise spécifique en matière de service de transport aux personnes âgées. En plus de communiquer certaines statistiques sur la clientèle âgée, leur condition physique, les ressources financières, les options de transport, l'isolement, l'accompagnement-transport pour motif médical, la chargée de projet à la TCAÎM a soumis des recommandations sur :

- La formation des chauffeurs et le suivi de leur professionnalisme;
- Les opportunités à développer un cocktail de transport approprié, notamment dans le cadre de la démarche Municipalité amie des aînés, telles que des modalités de service et de tarifications adéquates pour répondre aux besoins de cette clientèle;
- La consolidation des services offerts pour motif médical afin d'assurer le transport requis aux aînés incluant un partenariat en transport entre la STM et l'Agence de santé (inviter le BTM à s'y joindre);
- La réduction du transport illégal.

#### 4.3 M. JEAN-NICOLAS GUILLEMETTE, DIRECTEUR DE L'INGÉNIERIE, UBER TECHNOLOGIES

Le directeur de l'ingénierie de l'entreprise technologique implantée à Montréal en octobre 2013 a expliqué que l'objectif de cette entreprise consiste à moderniser le transport urbain partout dans le monde. L'application mobile, facilement téléchargeable depuis un téléphone intelligent, permet de mettre en contact les utilisateurs et les chauffeurs de taxi, grâce à la géolocalisation, sans l'aide d'un intermédiaire. Un partenariat a été établi avec plusieurs centaines de chauffeurs à Montréal. Le téléphone est sécurisé. Le montant du taximètre est inscrit sur la carte de crédit de l'utilisateur qui recevra un courriel pour la facture. Selon lui, Uber représente l'avenir en créant des partenariats avec les chauffeurs.

Grâce à l'application et à la technologie, M. Guillemette fait valoir les éléments importants du point de vu de la sécurité des chauffeurs et des usagers :

Pour les chauffeurs :

- La connaissance de l'identité du passager : confiance et course plus agréable;
- La conservation de toutes les données;
- L'obligation du paiement électronique (moins d'argent liquide dans le taxi et le chauffeur est assuré d'être payé);
- Aucuns frais supplémentaires pour le chauffeur;
- Une meilleure sécurité psychologique.

Pour les usagers :

- L'utilisateur recevra un message texte et saura qui est le chauffeur;
- L'utilisateur peut suivre en temps réel la course et la partager avec une autre personne;
- Les informations recueillies permettront de régler les plaintes rapidement : identités partagées, possibilité de communiquer avec les autorités policières.

Les commissaires ont questionné :

- Le coût réel d'un tel service : M. Guillemette explique qu'un montant de 15 % est prélevé sur chaque course et que le pourboire laissé par l'utilisateur va directement au chauffeur. Quand ce dernier ne travaille pas, il n'a pas de coût et pas d'autres frais. Selon lui, il en coûte moins cher pour un chauffeur que d'utiliser la façon traditionnelle qui comporte des frais fixes.
- Les intermédiaires remplacés par ce service : M. Guillemette répond qu'Uber est créateur d'emplois à Montréal en matière de nouvelles applications technologiques et qu'il augmente le nombre de personnes qui prennent le taxi en obtenant rapidement le service. La qualité des services et la satisfaction des clients : une dizaine de milliers d'utilisateurs dans le monde sont abonnés et le développement d'un partenariat d'affaires demeure la seule façon pour les chauffeurs et l'entreprise de faire des profits et d'obtenir un sentiment de satisfaction pour une réaction immédiate.
- Le nombre de courses effectuées par jour à Montréal et la quote-part du marché que détient Uber : comme l'application mobile n'est en place que depuis six mois, les données ne sont pas

publiques pour Montréal, dit M. Guillemette, mais Uber s'accapare une part importante du marché surtout aux États-Unis.

- Le pourcentage recueilli par la compagnie par rapport aux autres façons de faire : aucune réponse n'a été formulée.

Le président a donné la parole à quelques personnes qui assistaient à la consultation. Leurs questions et commentaires ont porté sur :

- L'utilisation de la voiture privée du chauffeur avec cette application sans convention de service avec une compagnie de taxi est particulière. Uber n'est pas une compagnie de taxi, répond M. Guillemette, c'est une application technologique;
- La différence entre Uber et l'application mobile de Taxi-Diamond : elle concerne les applications technologiques;
- L'absence de contact d'Uber avec le BTM : ce dernier constate des prérogatives dans d'autres villes du monde concernant leur service : la loi est désuète et le marché n'a pas évolué depuis 60 ans à Montréal, dit M. Guillemette. La technologie, telle qu'appliquée à Londres, Bruxelles et San Francisco est disponible malgré le fait qu'une période d'adaptation est nécessaire. M. Guillemette a dit être disposé à discuter avec les autorités.
- Le service d'Uber qui semble d'abord une manière technologique de servir les gens hélés sur la rue en enlevant des courses aux chauffeurs présents;
- La possibilité d'augmentation des risques de vols qualifiés avec l'application d'Uber;
- Le pourcentage de frais de services à 15 % qui apparaît bien trop élevé;
- La consultation nécessaire avec les membres de l'industrie pour effectuer les choix technologiques.

#### 4.4 M. ANDRÉ H. MARTEL, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU COMITÉ PROVINCIAL DE CONCERTATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE DU TAXI (CPCDIT)

Le directeur général présente l'organisme sans but lucratif fondé en 1995, dont les membres proviennent de toutes les régions du Québec et travaillent en partenariat avec divers organismes en transport.

Le CPCDIT appuie les propositions du BTM car il les croit réalisables. Les pistes de financement proposées pourraient assurer à long terme le financement du programme de développement. Les revenus publicitaires à partir d'écrans interactifs peuvent générer des revenus forts intéressants autant pour le BTM, qui doit en assurer le leadership, que pour l'industrie. Toutefois, la consultation avec les partenaires est cruciale ainsi que les campagnes de communication, les recherches quantitatives et qualitatives sur ce que veulent les membres et les usagers, affirme M. Martel. Il décline un certain nombre de propositions :

- Obliger par voie réglementaire, la localisation par GPS en tout temps et la connexion à une centrale (avec alerte 911);
- Obliger les chauffeurs d'accepter le paiement par cartes de crédit, de débit et les coupons de taxi et songer à une tarification de jour et de nuit;
- Imposer un code d'éthique universel avec obligation d'y adhérer, et pour les travailleurs indépendants, l'obligation d'être relié à un organisme de contrôle;
- Continuer les efforts entrepris pour éradiquer le transport illégal;
- Développer un partenariat solide avec les partenaires;
- Rendre obligatoire le certificat de vérification des antécédents judiciaires des chauffeurs de taxi, mais sans frais pour le chauffeur;
- Rendre obligatoire l'installation de caméras tant que les coûts n'incombent pas à l'industrie;
- Prévoir des campagnes de publicité, d'information et de sensibilisation des différentes mesures proposées;
- Valoriser l'environnement du transport adapté et l'améliorer.
- Développer une flotte spécifique de voitures électriques et hybrides et aménager les endroits de recharge des véhicules électriques à l'aide de subventions gouvernementales.

Les membres de la Commission ont questionné M. Martel sur :

- L'atteinte de la réduction de 1 % de gaz à effet de serre : M. Martel décrit que 4 445 véhicules taxis à Montréal appartiennent à 3 900 propriétaires. Il s'agit de monter un projet pilote pour démontrer le réalisme de ce choix et l'électrification des véhicules ne pourra grandir sans une installation de bornes suffisantes;
- La réception de l'installation des caméras dans l'industrie : au départ la réaction fut négative, mais semble actuellement de plus en plus acceptée de même que l'ajout de la publicité;
- D'autres sources de financement que la publicité, ou encore le dépôt d'études et analyses pour connaître les retours possibles : le CPCDIT n'a pas ces données et les conditions doivent être négociées avec les compagnies qui peuvent évaluer la valeur financière d'un tel produit.

Des citoyens dans la salle ont émis les commentaires suivants :

- Une caméra ne peut empêcher quelqu'un de commettre un acte criminel;
- La possibilité d'obtenir une subvention pour un véhicule électrique usagé et non seulement pour un véhicule neuf;

- Ne pas exiger unilatéralement la publicité dans les tous les véhicules taxi.

#### 4.5 M. HASSAN KATTOUA, CITOYEN

M. Kattoua se présente devant la Commission à titre personnel malgré qu'il soit propriétaire d'un véhicule et chauffeur. Dans son mémoire, il met l'accent sur la sécurité financière des chauffeurs de taxi et sur l'impact de celle-ci sur leur état psychologique et physique de même que sur leur sécurité personnelle et de celle des clients. Il propose : 1) Une application GPS universelle ; 2) La répartition d'un véhicule à deux clients - transport collectif - pour contrer le transport illégal ; 3) Le virage à droite permis à la lumière rouge ; 4) Les coûts d'installation des nouvelles technologies non attribuables aux chauffeurs, car ils ne peuvent payer davantage ; 5) Le minimum d'une course devrait s'élever à 10\$ avec l'utilisation d'une carte de crédit ; 6) Les gains relatifs à la publicité qui doivent pouvoir compenser les coûts pour l'essence, les réparations ou encore servir d'incitatif pour réduire le coût des assurances; 7) La modification des règles du tirage au sort à l'aéroport international Pierre-Élliott-Trudeau.

Un intervenant dans la salle réagit à ces propos en mentionnant qu'il est chauffeur depuis 2001, mais que la crise financière de 2008 a modifié la donne, en plus du service d'autobus 747 pour l'aéroport, de l'arrivée des bixis, de l'augmentation du prix de l'essence et des assurances. Les chauffeurs vivent des difficultés financières, car il appert qu'ils ont subi une baisse de 25 à 30 % de leurs revenus ces dernières années et à cause de cela certains prennent davantage de risques. Si leur sort n'est pas amélioré, ils ne pourront aller de l'avant, termine-t-il.

#### 4.6 M. RAMI YAHIA, CITOYEN

M. Yahia s'identifie à l'entreprise Quebaneur inc. Il a vécu de très près la mort de M. Ziad Bouzid. Il dit qu'une vitre crée une distance entre chauffeur et client et même un emprisonnement. Il favorise la prévention et présente son système Taxicurité. Le système fonctionne avec un bouton externe relié à une tablette ou à un dispositif. Lorsque le bouton est activé, un signal est transmis à la centrale Taxicurité, via réseau cellulaire, qui pourra entendre ce qui se passe à l'intérieur du véhicule et transmettre le message d'urgence à la police si nécessaire. Il y a aussi la possibilité de localiser le véhicule sans la tablette avec un logiciel chinois. Le coût du système serait le coût des télécommunications.

Un commissaire mentionne qu'il y a déjà beaucoup d'appareils de localisation sur le marché et désire savoir pourquoi certains véhicules taxis ont des tablettes et d'autres non. Il semble que ce sont les compagnies de taxis qui fournissent les tablettes sinon la sienne offre la pièce séparément.

D'autres intervenants dans la salle ont émis les commentaires suivants :

- Un citoyen questionne si avec le système Taxicurité, un bouton pouvait être accessible pour le client;
- Un chauffeur dans la salle mentionne qu'il préfère travailler de nuit, avec le dispositif d'Uber, tout en observant bien la clientèle qui prend place dans son taxi. Selon lui, il ne relèverait pas du BTM à prendre des décisions au nom des chauffeurs et de leur sécurité. De plus, il dit personnellement se sentir plus en sécurité avec la protection de la vitre, et que celle-ci devrait être facile à enlever quand le véhicule est utilisé de façon personnelle;
- En revanche, un autre chauffeur dit que la plus grande erreur est de placer une vitre blindée dans un véhicule taxi;
- Un autre explique que, comme les véhicules sont de différentes grandeurs, avec la vitre de séparation on ne peut faire monter que trois personnes.

#### 4.7 MME ANDRÉE-ANN PERRON, CONSEILLÈRE À L'INTERVENTION COLLECTIVE RÉGIONALE, OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (OPHQ)

Mme Perron représente l'OPHQ qui préconise une approche inclusive dans ses démarches en voulant assurer la pérennité des mécanismes de collaboration et de concertation avec les organisations représentant les besoins des personnes handicapées.

Plusieurs recommandations sont émises par Mme Perron en rapport à cet examen public notamment :

- La bonification de la formation de base et la formation continue des chauffeurs de taxi de l'île de Montréal sur le transport des personnes ayant des limitations;
- L'obligation, pour chaque propriétaire de taxi, à doter son véhicule d'une rallonge de ceinture de sécurité d'un minimum de 61 centimètres et autres améliorations et normes requises pour les véhicules dits universellement accessibles;
- L'aménagement des postes d'attente accessibles et sécuritaires;
- Une meilleure accessibilité au service de transport par taxi pour toutes les clientèles dans un délai de moins de 45 minutes sur l'ensemble de l'île de Montréal.

Compte tenu du vieillissement de la population, elle précise que cette approche vise aussi à réduire les facteurs de risques pour les personnes âgées.

Des intervenants ont indiqué que certains véhicules sont équipés de ceinture de sécurité de 61 centimètres, mais pas tous, en effet.

4.8 M. DENIS BERNIER, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CAISSE DESJARDINS CITÉ-DU-NORD DE MONTRÉAL

M. Bernier fait valoir, d'entrée de jeu, qu'il est à l'aise avec les recommandations du BTM avec qui il collabore régulièrement. Avec plus de 35 ans de collaboration financière auprès des entrepreneurs de cette industrie (trois caisses Desjardins sont spécialisées dans ce financement), il explique que plus de 170 millions en financement ont été réalisés auprès de 1 700 propriétaires de permis depuis 18 ans. Selon les indicateurs qu'il possède, la situation des chauffeurs s'améliore depuis trois ans. Il suggère certaines pistes d'action afin d'assurer la poursuite du développement de cette industrie essentielle pour Montréal dont :

- Permettre la publicité à l'intérieur des véhicules taxis à partir d'écrans interactifs pour l'opportunité de revenus additionnels pour l'industrie pourvu qu'une gestion centralisée soit opérée par le BTM;
- Mettre en œuvre un fonds de développement géré par un conseil d'administration indépendant au conseil d'administration du BTM et développer de bonnes pratiques de gouvernance et de transparence;
- Permettre le renouvellement de la vérification des antécédents judiciaire à une fréquence plus longue que le permis de chauffeur, mais suffisante (exemple : aux 4 ans);
- Contrer le transport illégal, car il y a une perte de revenus significative pour l'industrie;

Des intervenants ont questionné M. Bernier sur :

- Les sanctions prises sur les chauffeurs qui ne remboursent pas à terme et le nombre de propriétaires qui ont vendu leur permis, car ils étaient dans l'incapacité de rembourser;
- Les décisions prises par le gouvernement et le développement de projets au BTM;
- La variabilité des revenus de publicité;
- La communication des informations avec les propriétaires et les chauffeurs de taxi.

4.9 M. ÉRIC BRUNELLE, REPRÉSENTANT, ASSOCIATION DES LIMOUSINES DU QUÉBEC

L'Association des Limousines du Québec regroupe les propriétaires de limousines, berlines et grand luxe. Leur but est de travailler pour leurs membres en les représentant aux différents paliers de gouvernement et de s'assurer de donner un service de bonne qualité au public. M. Brunelle, son représentant, a commenté les propositions du BTM sur :

- L'installation de caméras à l'intérieur des véhicules taxis et non pour les limousines;
- Le désaccord avec le paiement électronique compte tenu des pertes de revenus reliées aux frais applicable aux paiements;
- Le transport illégal et une nécessaire augmentation des amendes;
- Le rayonnement de l'industrie par une modernisation de celle-ci et la rétention de candidats de qualité;
- Le fonds de développement géré avec diligence.

Par ailleurs, il a proposé un plan de réingénierie global de l'industrie du taxi en annexe à son mémoire ainsi qu'un projet d'électrification des limousines pour le rayonnement de la Ville de Montréal.

Dans la salle, des intervenants ont souligné :

- L'illégalité des paiements de redevances dans les hôtels;
- Le transport effectué sur un autre territoire que celui de l'agglomération désignée;
- Le fonds de développement et la refonte de l'industrie.

## 5. Ajournement de l'assemblée

Le président remercie toutes les personnes présentes, M. Salem, les représentants du BTM, tous les membres de la Commission ainsi que toutes celles qui ont participé à la tenue de cette assemblée.

La séance est ajournée à 11 h, sur une proposition de M. Trudeau secondée par L'Heureux. Elle se poursuivra le 12 mai à 19 h dans cette même salle.

ADOPTÉ LE : 11 SEPTEMBRE 2014

*Original signé*

*Original signé*

---

Michel Bissonnet  
Président

---

Diane Côté  
Secrétaire recherchiste