

Commission sur le transport
et
les travaux publics

RAPPORT ET RECOMMANDATIONS

Examen public

Les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi
et des usagers ainsi que le service du transport par taxi
dans l'agglomération de Montréal

Rapport déposé au conseil municipal
le 16 juin 2014
et au conseil d'agglomération
le 19 juin 2014

Service du greffe

Division des élections, du soutien aux commissions et de la réglementation
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

LA COMMISSION :

PRÉSIDENTE

*M. Michel Bissonnet
Maire d'arrondissement
Arrondissement de Saint-Léonard*

VICE-PRÉSIDENTES

*M. Beny Masella
Maire de la Ville de Montréal-Ouest*

*M. Alex Norris
Conseiller de la Ville
Arrondissement Le Plateau–Mont-
Royal*

MEMBRES

*M. Maurice Cohen
Conseiller d'arrondissement
Arrondissement de Saint-Laurent*

*Mme Suzanne Décarie
Conseillère de la Ville
Arrondissement de Rivière-des-
Prairies – Pointe-aux-Trembles*

*Mme Mary Deros
Conseillère de la Ville
Arrondissement de Villeray – Saint-
Michel – Parc-Extension*

*M. Pierre L'Heureux
Conseiller d'arrondissement
Arrondissement de Verdun*

*Mme Monica Ricourt
Conseillère d'arrondissement
Arrondissement de Montréal-Nord*

*M. Craig Sauvé
Conseiller de la Ville
Arrondissement Le Sud-Ouest*

*M. Steve Shanahan
Conseiller de la Ville
Arrondissement de Ville-Marie*

*M. Morris Trudeau
Maire de la Ville de Pointe-Claire*

Montréal, le 16 juin 2014

Monsieur Frantz Benjamin
Président du conseil municipal
Hôtel de Ville de Montréal

Monsieur le Président,

Conformément au Règlement sur les commissions permanentes du conseil municipal (06-009), nous avons l'honneur de déposer, au nom de la Commission sur les transports et les travaux publics, le rapport et les recommandations de la Commission à la suite de l'examen public portant sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers ainsi que le transport par taxi dans l'agglomération de Montréal.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président,

Original signé

Michel Bissonnet
Président

La secrétaire recherchiste,

Original signé

Diane Côté
Secrétaire recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	4
1. LE PROCESSUS D'ÉTUDE	5
2. L'INDUSTRIE DU TAXI DE MONTRÉAL : SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI ET DES USAGERS.....	6
2.1 L'HISTORIQUE ET LE PORTRAIT DE L'INDUSTRIE PAR LE BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL	6
2.2 LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI ET L'EXPÉRIENCE AMÉRICAINE	7
2.3 LA SÉCURITÉ DES USAGERS : LA VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES ET LE TRANSPORT ILLÉGAL	9
2.4 LE RAYONNEMENT DE L'INDUSTRIE DU TAXI	10
2.5 LE FINANCEMENT DES MESURES PROPOSÉES	11
3. LES DONNÉES POLICIÈRES ET UN SONDAGE SUR LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI	11
4. LES COMMENTAIRES DES CITOYENS ET L'ANALYSE DE LA COMMISSION.....	13
4.1. LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI	13
4.2 LA SÉCURITÉ DES USAGERS.....	15
4.3 LE RAYONNEMENT DE L'INDUSTRIE DU TAXI	17
4.4 LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT.....	18
CONCLUSION	20
LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION	21
ANNEXE I.....	24
<i>LISTE DES PERSONNES RESSOURCES ET DES INTERVENANTS</i>	24
ANNEXE II.....	27
<i>RÉSOLUTIONS DU CONSEIL MUNICIPAL (CM14 0029) ET DU CONSEIL D'AGGLOMÉRATION (CG14 0028)</i>	27

INTRODUCTION

Conformément au programme d'activités des commissions permanentes pour l'année 2014¹, la Commission sur le transport et les travaux publics a procédé à un examen public ayant pour objet les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers de ce mode de transport ainsi que le service du transport par taxi dans l'agglomération de Montréal.

La mort tragique de M. Ziad Bouzid, assassiné au mois de novembre 2013, a remis en lumière les problèmes de sécurité auxquels sont confrontés les chauffeurs de taxi et les usagers ainsi que la nécessité de rechercher et de mettre en œuvre des mesures particulières pour freiner les difficultés rencontrées.

En concertation avec le Bureau du taxi de Montréal (BTM), la Commission a été mandatée par résolution du conseil municipal (CM14 0029) et du conseil d'agglomération (CG14 0028) de mener une consultation publique sur le sujet. Le BTM a dressé un portrait sommaire de l'industrie du taxi et a présenté des moyens pour améliorer la sécurité des chauffeurs, des usagers ainsi que le service de taxi en général. Aussi, le Service de police de la Ville de Montréal a collaboré à cette étude en produisant notamment, les données policières sur les vols qualifiés, le sentiment de sécurité, les besoins et les moyens de protection en soutien aux dispositions proposées par le BTM.

La Commission remercie chaleureusement tous les intervenants qui ont contribué à l'étude publique pour la qualité de leurs commentaires et leurs propositions.

Au nom de tous les membres, le président témoigne sa reconnaissance au responsable du dossier du transport au comité exécutif, M. Aref Salem également président du conseil d'administration du Bureau de taxi de Montréal, de même qu'à Mme Érika Duchesne, membre au conseil d'administration du Bureau de taxi de Montréal, à l'équipe du Bureau du taxi de Montréal, et plus particulièrement messieurs Benoit Jugand et Richard Boyer, mesdames Kim Thibault et Lucie Desjardins, pour leur coopération et leur expertise tout au long de l'étude de ce dossier de même qu'au personnel du Service de police de la Ville de Montréal, messieurs Claude Bussières, Maurizio D'Élia et André Lapointe. Les représentants du ministère des Transports du Québec, de la Commission des transports du Québec et de plusieurs services municipaux ont assisté aux présentations et leur apport a été apprécié lorsque ceux-ci ont formulé des réponses détaillées lors des interventions du public et des commissaires. Il les en remercie.

Conformément au Règlement sur les commissions permanentes du conseil municipal, le présent document de même que tous les documents déposés en lien avec cette étude publique peuvent être consultés sur la page internet des commissions à l'adresse : ville.montreal.qc.ca/commissions, ainsi qu'à la Division des élections, du soutien aux commissions et de la réglementation du Service du greffe, bureau R-134 de l'hôtel de ville.

¹ Résolutions CM14 0299 et CG14 0158.

1. LE PROCESSUS D'ÉTUDE

Dans le cadre des travaux préparatoires à la tenue de cet examen public, un avis a été diffusé dans deux grands quotidiens montréalais, l'un anglophone et l'autre francophone, le 31 mars 2014, soit 14 jours précédant la tenue de l'assemblée publique. L'avis précisait les dates des séances des assemblées publiques de la Commission ainsi que les modalités de participation du public. Un communiqué de presse a été transmis aux médias nationaux. De plus, l'ensemble des maires d'arrondissement, des conseillers de la Ville et d'arrondissement, des directeurs d'arrondissement, des secrétaires d'arrondissement, des directeurs de services municipaux ainsi que les maires et les directeurs généraux des villes liées ont également été invités à participer aux assemblées. Aussi, une invitation a été expédiée par courrier électronique à plusieurs individus et organismes reliés à l'industrie du taxi ou susceptibles d'être intéressés par le sujet. Enfin, l'annonce de cet examen public a aussi été diffusée sur les médias sociaux, Facebook et Twitter à quelques reprises.

Les assemblées ont également été annoncées au moyen d'un affichage dans les bureaux Accès Montréal, les bureaux d'arrondissement et sur le site internet des commissions permanentes de la Ville de Montréal. Aussi, la direction du Bureau du taxi de Montréal a communiqué les informations auprès de plusieurs de ses collaborateurs et aux membres de l'industrie (numéro du printemps 2014 du Taxi Le Journal).

Les séances publiques ont eu lieu le 15 avril, les 7, 12 et 21 mai 2014 à la salle du conseil de l'hôtel de ville. Le représentant du dossier du transport au comité exécutif, M. Aref Salem, a pris la parole lors des séances. Précisons que lors de la première séance publique, une dizaine d'employés de la Ville de Montréal, deux représentants du gouvernement du Québec (du ministère du Transport du Québec, M. Christian Bisson et de la Commission des transports du Québec, Mme Johanne Saint-Laurent), deux conseillères municipales et trois attachés politiques ont assisté aux deux présentations. Une cinquantaine de citoyens étaient présents dans la salle à chacune des soirées. Plusieurs d'entre elles ont pris la parole pour se prononcer sur la sécurité des chauffeurs de taxi, la sécurité des usagers, l'amélioration du transport par taxi dans l'agglomération de Montréal et le financement des mesures proposées dans cette consultation. Au terme de l'examen public, 28 mémoires ont été présentés et déposés à la Commission.

Deux séances de travail afin de préparer les quatre assemblées publiques, analyser les interventions et formuler les recommandations ont été consacrées par la Commission. Tout au long du processus, cette dernière a pu compter sur l'expertise et le soutien du personnel du Bureau du taxi de Montréal.

Conformément au Règlement sur les commissions permanentes du conseil municipal (06-009), le présent document, les documents d'information et les mémoires présentés dans le cadre de cet examen public peuvent être consultés sur la page Internet des commissions à l'adresse ville.montreal.qc.ca/commissions de même qu'à la Division des élections, du soutien aux commissions et de la réglementation au Service du greffe, bureau R-134 de l'hôtel de ville.

Les personnes ressources du Bureau du taxi de Montréal, du Service de police de la Ville de Montréal, des services des Infrastructures, voirie et transport et de l'Environnement de la Ville de Montréal, du ministère des Transports du Québec et de la Commission des transports du Québec ont pu apporter les précisions nécessaires au moment opportun.

2. L'INDUSTRIE DU TAXI DE MONTRÉAL : SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI ET DES USAGERS

2.1 L'HISTORIQUE ET LE PORTRAIT DE L'INDUSTRIE PAR LE BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

Créé en 1987, le principal rôle du Bureau du taxi et du remorquage, sous la direction du Service de police de la Ville de Montréal, fut d'appliquer la réglementation du transport par taxi. Au fil des années, il a instauré des programmes et des règles visant à augmenter la sécurité des usagers et des chauffeurs.

Un bref historique permet de visualiser le chemin parcouru depuis sa création :

1987	Création du Bureau du taxi et du remorquage ;
1993	Mise en place de la formation de base obligatoire des nouveaux chauffeurs ;
1994	Programme d'inspection obligatoire des véhicules de taxi ;
2004	Introduction de l'âge minimum/maximum des véhicules pour la mise en service et le retrait des véhicules ;
2006	Projet pilote : Implantation des taxis accessibles ;
2009	Gestion du concours Dorval : tirage des permis desservant l'aéroport, assurant une plus grande équité pour les propriétaires de taxi ;
2010	Adoption d'un nouveau règlement prévoyant le déploiement d'une nouvelle image distinctive pour les taxis incluant la publicité.

À l'automne 2010 et au printemps 2011, le Bureau du taxi et du remorquage a présenté publiquement, devant deux commissions², la situation du taxi à Montréal, son apport dans l'offre de transport collectif et les efforts de concertation déployés pour soutenir et consolider ce service dans le futur. Des recommandations ont été déposées au comité exécutif auxquelles ce dernier a répondu positivement à plusieurs d'entre elles dont la création d'une société paramunicipale.

La **mission** de la nouvelle société paramunicipale qui a débuté officiellement ses activités de 1^{er} janvier 2014 consiste à :

1. Développer l'industrie du transport par taxi ;
2. Offrir des services à l'industrie du taxi ;
3. Encadrer et améliorer le service offert par l'industrie ;
4. Améliorer la sécurité des chauffeurs et des usagers ;
5. Accroître les compétences des chauffeurs ;
6. Exercer, à la demande de la Ville, toutes compétences que la Ville lui délègue.

Afin de réaliser son nouveau **mandat**, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) doit :

- Voir à l'application de la Loi et des règlements applicables :
 - *Loi concernant les services de transport par taxi* (RLRQ, chapitre S-6.01)
 - *Règlement sur le transport par taxi* (RCG 10-009) de la Ville de Montréal

² Ville de Montréal. Commissions permanentes du conseil municipal sur le transport, la gestion des infrastructures et l'environnement et du conseil d'agglomération sur l'environnement, le transport et les infrastructures. **Examen public sur l'industrie du taxi à Montréal; rapport et recommandations.** Rapport déposé au conseil municipal du 11 avril 2011 et conseil d'agglomération du 14 avril 2011.

- Offrir des services de guichet unique permettant aux intervenants de l'industrie d'effectuer le renouvellement de leurs permis et les transferts des véhicules (dans le cadre d'une entente avec la Société de l'assurance automobile du Québec) ;
- Assurer la concertation auprès des différents acteurs de l'industrie.

Outre le support à l'industrie, le BTM régit les examens menant à l'octroi des permis, reçoit et traite les plaintes du public et de l'industrie.

Au cours des derniers mois, le BTM a donc œuvré à l'organisation de la société paramunicipale du taxi de Montréal, effectué une analyse des besoins des chauffeurs et des usagers pour ainsi améliorer le sentiment de sécurité de ces derniers. De sorte que, le 15 avril dernier, lors de la première séance de la Commission, la direction du BTM a présenté les résultats de l'analyse et diverses pistes d'intervention pour poursuivre le travail amorcé³. En collaboration avec divers partenaires, l'équipe a mis en place plusieurs mesures et a participé à quelques études et projets pilotes relatifs à cette difficulté. Un état des bonnes pratiques de diverses villes du monde est opéré assidûment et le BTM poursuit des discussions avec divers professionnels du milieu en ayant toujours en tête l'amélioration et le rayonnement de l'industrie du taxi.

Composée de propriétaires de taxi, de chauffeurs et d'intermédiaires en services (centrales de répartition d'appels), l'industrie du taxi est divisée en trois territoires d'agglomérations de taxi totalisant 4 431 taxis sur l'île de Montréal :

- 196 permis de taxi restreints – véhicules adaptés pour la clientèle à mobilité réduite ;
- 4 085 propriétaires de permis de taxi (le propriétaire peut conduire lui-même le véhicule ou le louer à différents chauffeurs) ;
- 11 625 emplois de chauffeurs, dont 113 femmes.

Selon le plan de transport de 2008, plus de 37 millions de courses par année sont réalisées sur le territoire de l'île de Montréal.

Quant à l'industrie de la limousine, les propriétaires et chauffeurs, détenteurs de permis sur l'ensemble du territoire de l'île de Montréal, opèrent 131 limousines berlines de services corporatifs, 91 voitures de grand luxe (Limousines Stretch). On décompte 113 propriétaires de permis de limousines.

À propos de la qualité des véhicules, la flotte est mesurée en fonction de l'âge des véhicules taxis et du nombre de véhicules par année de production. Au début de la création du BTM, l'âge moyen variait entre 5 et 10 ans. En 2002, il fut de 7 ans et de 4,79 ans en 2013.

2.2 LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI ET L'EXPÉRIENCE AMÉRICAINE

Cet objet constituant le principal point à examiner lors de l'examen public, un résumé des principales réalisations du BTM a été exposé concernant la sécurité des chauffeurs de taxi.

³ Bureau du taxi de Montréal. **Industrie du taxi de Montréal : sécurité des chauffeurs et des usagers**. Montréal. Présentation devant la Commission sur le transport et les travaux publics, le 15 avril 2014.

En 1997, un plan de sécurité optimal pour l'industrie du taxi, comprenant 41 recommandations, a été déposé. Ce plan a particulièrement mis en lumière les facteurs de risques inhérents à la fonction de chauffeur de taxi : 1) L'échange d'argent et la possession de valeurs; 2) Le travail individuel ou en petit groupe; 3) Le travail la nuit ou tôt le matin; 4) Le travail dans des quartiers à risque.

À la suite de la mise sur pied d'un Comité sur la sécurité des chauffeurs regroupant différents organismes du domaine du transport, en 2009, des pistes de solutions ont été retenues pour réviser l'industrie du taxi, telles que :

- Rendre obligatoire un signal lumineux 911 sur les lanternons ;
- Mettre à contribution les nouvelles technologies par l'implantation d'un système de caméra de sécurité, d'un système de repérage par satellite, d'un bouton d'urgence relié directement au 911, et par l'élimination du paiement en monnaie ;
- Réactiver les programmes de prévention ;
- Offrir de la formation pour les chauffeurs en matière de sécurité.

En 2010, de nouveaux lanternons ont été prescrits par règlement en intégrant un dispositif d'alerte 911. La même année, le BTM a participé à l'étude américaine du *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) évaluant les caméras de sécurité versus les cloisons (vitre protectrice permettant de séparer les occupants de la banquette arrière de ceux de la banquette avant). Aussi, il est fait état d'une autre étude menée par le NIOSH en 2012 dans 26 grandes villes américaines ayant connu des homicides de chauffeurs de taxi qui avait pour objectif d'évaluer l'efficacité des caméras et des cloisons de sécurité dans les taxis. À la lumière des résultats de celle-ci menée par la Dr. Cammie Chaumont Menéndez, la sécurité des chauffeurs est nettement améliorée grâce à l'installation de caméras versus l'installation de cloisons. Les données des principales grandes villes canadiennes, qui ont été fournies en vertu des règles en matière d'accès à l'information, ont aussi été considérées dans les résultats. Cette étude s'est poursuivie en 2013, cette fois-ci sur les spécifications requises pour les caméras. Finalement, un projet pilote sur des véhicules munis de caméra (MV-1) a été mis à l'essai, un véhicule à caractère universellement accessible.

L'expérience américaine démontre que l'installation de caméras semble avoir joué un rôle concluant dans le nombre d'homicides des chauffeurs de taxi. Toutefois, il n'a pu être démontré que la cloison joue un rôle dans la réduction de ce type d'homicide, mais grâce à elle on constate un renforcement du sentiment de sécurité en général. Toutes les grandes villes veulent en arriver à l'installation de caméras dans les voitures de taxi, du moins pour être capable de traduire en justice les agresseurs.

En revanche, spécifiquement à Montréal, certains constats sont dégagés par le BTM en matière de sécurité des chauffeurs de taxi :

- Le *Règlement sur le transport par taxi* (RCG 10-009) permet déjà l'installation de cloison (art. 50) et de caméras de sécurité (art. 33) ;
- Dans la dernière année, environ 100 caméras ont été installées par les mandataires de taximètre sans norme spécifique de qualité et de contrôle; cependant, le BTM ne détient aucune garantie sur la gestion des images ;
- L'installation de caméras de sécurité dans les véhicules taxis est comparable à ce que l'on retrouve dans les magasins, dépanneurs ou stations-service ;

- L'installation de cloison, qui est légale au Québec, pose certains problèmes aux propriétaires de taxi :
 - Les véhicules sont de plus en plus petits et laissent peu de place pour les clients à l'arrière après l'installation des cloisons ;
 - Les véhicules sont souvent utilisés à titre personnel par les 4 085 propriétaires ;
 - Les nouveaux véhicules contiennent des coussins gonflables dans les parois latérales compliquant l'ancrage de la cloison ;
 - Une centaine de cloisons furent installées au total et la dernière date de 15 ans.

Il a été dénombré 20 actes d'agression de vol qualifié commis envers les chauffeurs en 2013 et entre 50 et 60 les années précédentes. Les vols qualifiés et les vols par refus de payer représentent les éléments les plus insécurisants pour les chauffeurs. La portion de travail la plus dangereuse se situe la nuit.

Dans le but d'optimiser **la sécurité des chauffeurs de taxi**, les mesures subséquentes ont été élaborées par le BTM :

1. Obliger, par voie réglementaire, l'installation de caméra de sécurité à bord des véhicules dont l'accès aux données devrait être protégé par une boîte noire ;
2. Encadrer l'installation, l'utilisation et l'accès aux données des caméras par voie réglementaire ;
3. Obliger, par voie réglementaire, la mise en place d'un système de paiement électronique permettant de diminuer l'argent comptant à bord des véhicules ;
4. Obliger les chauffeurs à accepter aussi les paiements électroniques ;
5. Évaluer, et le cas échéant, mettre en place un système de perception permettant le paiement à l'avance le soir et la nuit afin de contrer les vols qualifiés ;
6. Mettre en œuvre une formation spécifique destinée aux chauffeurs en matière de sécurité
 - a) Incluse à la formation de base pour les nouveaux chauffeurs ;
 - b) Offerte via le programme de formation continue pour les détenteurs de permis ;
7. Rendre obligatoire la répartition électronique des courses via un système de géorépartition afin de connaître la localisation exacte du véhicule lorsqu'un chauffeur est en danger ;
8. Relier le bouton d'urgence 911, déjà obligatoire pour l'ensemble des taxis, à leur centrale d'appels.

2.3 LA SÉCURITÉ DES USAGERS : LA VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES ET LE TRANSPORT ILLÉGAL

Afin que les usagers conservent un sentiment de sécurité, la vérification des antécédents judiciaires de la totalité des chauffeurs de taxi permet de filtrer les chauffeurs déclarés coupables d'un acte criminel au cours des cinq dernières années. Ainsi, pour obtenir, maintenir ou renouveler un permis de chauffeur de taxi, une personne doit fournir un certificat de vérification, tel que prescrit dans la *Loi concernant les services de transport par taxi* (RLRQ, chapitre S-6.01), depuis 2001, et ce, pour l'ensemble du Québec. Il se renouvelle 5 800 permis annuellement. Le BTM fait des propositions pour que cette disposition s'applique.

Un second sujet semble altérer le sentiment de sécurité des usagers. Il s'agit du « transport illégal ». Lorsqu'une personne est rémunérée pour faire du transport sans être inscrite auprès du BTM, d'organismes partenaires ou bénévoles autorisés, elle contrevient à l'article 117 de la *Loi* citée ci-haut. Une des revendications du BTM est de pouvoir enquêter et d'encadrer le transport illégal.

Les propositions suivantes ont été déposées par le BTM concernant **la sécurité des usagers**.

1. Établir un protocole d'entente avec un corps policier afin d'obtenir un tarif et un délai raisonnables pour la vérification des antécédents judiciaires de tous les chauffeurs de taxi ;
2. Mettre en œuvre des formations spécifiques destinées aux chauffeurs en matière de sécurité ;
3. Augmenter les efforts afin de contrer le transport illégal sur le territoire de l'île de Montréal (augmentation du nombre d'inspecteurs, obtention du pouvoir de saisie des véhicules, augmentation du coût des amendes) ;
4. Élaborer des campagnes de sensibilisation pour informer la population sur le fléau qu'est le transport illégal. Par ces campagnes de sécurité, les usagers seraient en mesure de bien identifier les taxis légaux et professionnels.

2.4 LE RAYONNEMENT DE L'INDUSTRIE DU TAXI

Sur le thème précis **du rayonnement de l'industrie**, le BTM propose de :

1. Promouvoir l'image des chauffeurs à titre de professionnels du transport de personnes par le biais de campagnes de publicité et d'information ;
2. Inclure le BTM dans les projets de transport de la Ville de Montréal particulièrement en matière de transport collectif;
3. Soutenir les démarches d'électrification d'une partie de la flotte de taxis et de limousines entreprises par l'industrie :
 - Projet conjoint du Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi et de l'Association des limousines du Québec en lien avec la Politique de la mobilité durable du ministère des Transports du Québec ;
 - Permet de rajeunir la flotte et d'améliorer l'image de marque de l'industrie ;
4. Mettre en place des postes d'attente modernisés et facilement identifiables par la clientèle en retenant et en mettant de l'avant le projet Folium, coup de cœur de l'industrie et du public lors du concours d'idées organisé par Design Montréal :
 - Les postes d'attente pourraient être munis de bornes électriques ;
 - Ces postes d'attente contribueraient à améliorer l'image de marque de la Ville lors des célébrations du 375e anniversaire de Montréal.

Puisqu'ils sont la porte d'entrée et le mode de transport prisés par la clientèle touristique, les chauffeurs de taxi font inévitablement partie intégrante de l'image de la Ville de Montréal. Promouvoir leur image à titre de professionnels du transport de personnes reste à parfaire, selon le BTM. De plus, la mise en place de mesures visant le rayonnement de l'industrie est fermement souhaitée par le BTM afin de créer une image forte de la Ville lors des célébrations du 375e anniversaire de Montréal.

2.5 LE FINANCEMENT DES MESURES PROPOSÉES

Les différentes mesures proposées par le BTM ont un coût qui repose sur les acteurs de l'industrie. Le BTM a énoncé des solutions afin d'alléger le fardeau financier de **l'implantation des mesures proposées et leur financement** :

1. Autoriser la publicité et la promotion culturelle et touristique à partir d'un écran interactif à l'intérieur des véhicules ;
2. Profiter du pouvoir d'achat regroupé de l'industrie par des appels d'offres gérés par le BTM :
 - Réduction des coûts inhérents à l'achat d'une caméra de sécurité ou autres modules ;
 - Achat par appel d'offres visant la réduction du nombre d'intervenants touchant une marge de profit sur le produit et réalisation d'économies importantes ;
3. Mettre en œuvre le fonds de développement pour financer les projets proposés par le biais de diverses sources de financement, dont des redevances sur la publicité diffusée sur les écrans à l'intérieur des véhicules taxis:
 - Le fonds souscrirait à l'allègement du fardeau financier de l'industrie, par exemple, l'achat de caméras de sécurité, des modules électroniques de paiement et des écrans de publicité ;
4. Finalement, par sa lutte au transport illégal, le BTM permettrait à l'industrie de reprendre les revenus subtilisés par les contrevenants.

Par l'élaboration de toutes ces propositions, nous sommes à même de constater que pour accroître la sécurité des chauffeurs et des usagers et le développement de l'industrie du taxi, un bon nombre de mesures devront être déployées simultanément.

3. LES DONNÉES POLICIÈRES ET UN SONDAGE SUR LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI

La contribution des intervenants du Service de police de la Ville de Montréal a mis en lumière les résultats d'une étude relative à la sécurité des chauffeurs de taxi à Montréal. Une analyse⁴ de données policières, associée aux résultats d'un sondage de victimisation, a été étayée à l'attention des membres de la Commission. De plus, afin d'émettre un avis sur les propositions déposées par le BTM, les intervenants ont exposé les règles s'appliquant à la vidéosurveillance et à l'application de la vérification des antécédents judiciaires des chauffeurs.

L'analyse des données, sur l'évolution des vols qualifiés contre des chauffeurs de taxi déclarés au SPVM de 2000 à 2013 (un bassin de plus de 11 000 chauffeurs de taxi), fait relater que la criminalité sous toutes ces formes est en diminution de 50 % depuis 1990 à Montréal. D'autres statistiques sur la distribution des vols qualifiés dans le temps et l'espace, entre 2006 et 2008, démontrent une concentration plus forte des crimes (75 %) entre 21 h et 4 h atteignant un sommet entre 2 heures et 5 heures du matin. 40 % des vols s'effectuent dans une perspective de 3 heures.

⁴ Service de police de la Ville de Montréal. **Sécurité des chauffeurs de taxi**. Montréal. Présentation devant la Commission sur le transport et les travaux publics, le 15 avril 2014.

Également, 133 rapports étudiés entre 2006 et 2008 permettent de dresser une typologie des vols qualifiés subis par les chauffeurs de taxi : les vols qualifiés prémédités représentent 60 % des méfaits tandis que les vols déclarés suite à un refus de payer s'élèvent à 25 % et ceux qualifiés d'opportunistes à 15 %. Puis, les données d'un sondage effectué auprès de 140 chauffeurs de taxi montréalais, relatives à leur sentiment de sécurité et à leur perception des risques, font ressortir les facteurs associés à une perception élevée du risque d'être volé ou agressé : l'horaire de travail, l'habitude de protection (éviter le secteur/client, paiement à l'avance), la clientèle prise davantage sur la route plutôt que sur appel et la victimisation antérieure tel que les vols par refus de payer.

En conclusion à cette étude, les représentants du SPVM soulignent que le nombre de vols qualifiés armés et le nombre de vols simples a considérablement diminué ces deux dernières années corrélativement au pourcentage de chauffeurs victimes de vols, passant à 8,5 %, comparativement à près de 25 % pendant la durée des carrières des chauffeurs. Néanmoins, ils soulèvent que les chauffeurs acceptent une perte monétaire plus élevée que pour une course moyenne, que ceux-ci signalent aux policiers exceptionnellement les vols, car cette démarche constitue pour eux une perte de temps et de revenus, et qu'une utilisation accrue du système électronique diminue de manière significative le nombre de vols.

Selon les **relevés des besoins et des moyens de protection** sondés auprès des chauffeurs de taxi par le SPVM, une meilleure formation, le paiement à l'avance et des dispositifs de sécurité aideraient à réduire les vols et les agressions par les passagers. Le bouton panique GPS demeure un complément à l'assistance policière suivant une proportion de 29 % des répondants, tandis que la paroi de sécurité semble le moyen de prévention privilégié à 44 %, mais ne semble pas adapté à Montréal. Quant à la caméra de surveillance, un quart des répondants estimaient qu'il s'agissait d'un bon moyen de protection. On énonce un manque de connaissance de l'impact des mesures traditionnelles de prévention sur la sécurité des chauffeurs de taxi. Malgré le fait que les risques relatifs de victimisation sont faibles, l'insécurité est très élevée.

Au sujet de la **gestion des images**, le traitement de la preuve vidéo et l'installation obligatoire de caméras dans les taxis, l'assistant-directeur, M. Claude Bussières, a précisé le rôle du SPVM qui consiste à recueillir la plainte et les éléments de preuve à la suite du délit. Il a expliqué l'implication inévitable des propriétaires d'images dans la gestion et l'extraction des images vidéo. À cet égard, des règles sont émises par la Commission d'accès à l'information. Également, la vidéosurveillance est conçue comme une mesure exceptionnelle dans les 10 principes directeurs de gouvernance du SPVM. Les critères justifiant le recours à la technologie de la vidéosurveillance, à son avis, ne semblent pas rencontrés dans la proposition du BTM.

En ce qui concerne la **vérification des antécédents judiciaires** des chauffeurs à un prix raisonnable, notamment au moyen d'un protocole d'entente avec un corps de police, M. Bussières émet certaines conditions pour l'application d'un tel protocole :

- L'application de la loi provinciale permettant la vérification des antécédents concernant les services de transport par taxi adopté depuis 2002 ne sera pas mise en application au SPVM tant qu'il n'y aura pas un protocole d'entente provincial avec le ministère de la Sécurité publique du Québec, la Société d'assurance automobile du Québec, le ministère des Transports du Québec et le comité de filtrage provincial sur l'application et l'étendu des empêchements.
- Dès la mise en vigueur de ce protocole, il y aura protocole entre le SPVM et le BTM.

- Le SPVM va devoir ajuster ses effectifs pour traiter un volume de 6 000 vérifications annuellement.
- Concernant la tarification, elle est déjà prévue au règlement RCG 14-003.
- L'analyse du lien entre l'antécédent et l'emploi est la responsabilité de l'employeur, le corps policier n'a aucun pouvoir de recommandation.
- La Ville doit prévoir un processus d'appel d'une décision du BTM.

L'apport du SPVM à cette consultation publique a été grandement apprécié.

4. LES COMMENTAIRES DES CITOYENS ET L'ANALYSE DE LA COMMISSION

Dans le cadre de l'étude du dossier sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi, des usagers et le service du transport par taxi dans l'agglomération de Montréal, la Commission a pu prendre connaissance des interventions des organismes et des citoyens aux séances tenues le 15 avril et les 7, 12 et 21 mai au cours desquelles une quarantaine de citoyens ont pris la parole pour s'exprimer sur leurs préoccupations liées à la sécurité physique et financière des chauffeurs de taxi, à la sécurité des usagers de ce mode de transport de même qu'au rayonnement et au développement de l'industrie du taxi. 28 mémoires ont été déposés lors de cet examen public. À cet effet, la liste des intervenants ainsi que la liste des personnes et organismes ayant déposé des mémoires figurent à l'annexe I de ce rapport.

Dans ce qui suit, le rapport traitera des interventions des citoyens et des organismes abordant des aspects examinés dans cette consultation publique.

4.1. LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI

4.1.1 Les caméras de sécurité

Dans le but d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi, la majorité des intervenants entendus disent être en accord avec l'installation de caméras de sécurité pour autant que les coûts n'incombent pas à l'industrie (un intervenant a inclus un tableau à son mémoire illustrant les coûts des caméras installées dans la flotte de taxis de six villes canadiennes). Des achats groupés pour l'ensemble de l'industrie pourraient contribuer à réduire les coûts. Cependant, il a été mentionné par certains chauffeurs qu'une caméra aurait peu d'effets chez certains agresseurs et qu'un séparateur amovible, dont l'installation est moins dispendieuse, offrirait une bonne protection.

Des organismes de même que des entreprises privées ou de l'industrie du taxi ont spécifié que des normes et des standards doivent être normalisés pour effectuer le choix, l'installation et la vérification périodique des caméras. Aussi, la qualité des images captées et l'accessibilité aux données doivent être judicieusement encadrées. Pour ce faire, il est suggéré que les forces policières participent à l'élaboration des spécifications et à l'évaluation des fournisseurs et que la population soit sensibilisée aux avantages et à l'efficacité des caméras de sécurité.

La protection de la vie privée a été soulevée à deux reprises concernant la confidentialité des données. Celles-ci devraient être utilisées uniquement dans le cas d'actes criminels,

disent certains. En revanche, un organisme mentionne que le traitement de telles données devrait être le même que celui de la Société de transport de Montréal dont les données sont considérées publiques.

4.1.2 Les autres dispositifs suggérés et les applications mobiles

Des intervenants sont venus présenter divers moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs comme des solutions vidéos mobiles, une montre ou une tablette reliée par réseau cellulaire avec solution d'intervention d'urgence, des terminaux véhiculaires, des applications mobiles ou encore un bouclier sonore répulsif.

Des applications mobiles sur téléphone cellulaire (réservation et paiement de la course) se développent dans plusieurs grandes villes, y compris Montréal. Deux entreprises, Hailo et Uber, offrent maintenant la répartition de courses à Montréal depuis novembre 2013. Elles permettent de commander un taxi à partir d'un téléphone intelligent et de régler la course à l'aide d'une carte de crédit. Une commission de 15 % sur le coût des courses est prélevée pour les chauffeurs qui utilisent ces applications mobiles pour recevoir des appels. Tout comme pour le service de Stationnement Montréal, un regroupement suggère que soit mis sur pied un système de paiement par application mobile dans les taxis. Un sondage pourrait être effectué auprès des chauffeurs pour connaître leur opinion sur ce sujet. En définitive, les applications mobiles sont efficaces pour l'identification des parties en relations d'affaires.

La Commission préfère accorder, aux responsables du BTM, le soin d'analyser toutes ces propositions pour les bénéfices de l'industrie du taxi.

4.1.3 La géorépartition, la géolocalisation et le bouton d'urgence 911

Des chauffeurs ont indiqué que les intermédiaires en services exigeaient des cotisations trop élevées et que c'était la raison pour laquelle plusieurs artisans devenaient indépendants plutôt qu'être reliés à un système de géorépartition. Le principal regroupement de propriétaires et de chauffeurs de taxi de Montréal propose même la création d'une centrale unique pour recevoir les appels de toutes les clientèles et de tous les usagers réguliers.

La localisation électronique des véhicules (GPS) en temps réel à leur centrale d'appel est appuyée par la majorité des intervenants. Il est même proposé qu'un tel système soit installé dans tous les véhicules, dans un délai raisonnable, par les propriétaires de taxis et surveillé régulièrement par les autorités responsables.

Le bouton panique ou le bouton d'urgence 911, obligatoire dans tous les véhicules, devrait être relié directement au système de géolocalisation, proposent divers intervenants. De plus, la désactivation du dispositif d'alerte sur les lanternons doit être interdite et son utilisation appropriée bien expliquée aux chauffeurs.

4.1.4 Le système de paiement électronique et le paiement à l'avance

La moitié des intervenants se sont prononcés en faveur d'obliger le paiement électronique dans tous les taxis et les limousines faisant l'objet d'un permis à Montréal. L'autre moitié semblait en désaccord notamment, à cause des pertes de revenus reliés aux frais

applicables pour l'utilisation du terminal de point de vente et de l'impossibilité de faire face à l'absorption de ces coûts de même qu'aux avancées technologiques. Les chauffeurs ne sont pas contre le progrès, mais demandent que soit trouvée une façon d'amortir les frais.

Afin de contrer les vols qualifiés, le fait d'exiger le paiement à l'avance ou le paiement partiel entre deux heures et cinq heures du matin pour toute course en provenance de secteurs ciblés par les autorités ainsi que pour toute demande de course hélée entre ces heures, est proposé par certains. Accepter davantage les coupons de taxis semble aussi une solution pragmatique.

4.1.5 La formation des chauffeurs de taxi et le développement d'une norme professionnelle

11 600 chauffeurs détiennent un permis de travail, renouvelable aux deux ans en vertu de la *Loi concernant les services de transport par taxi et le Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal. Chaque chauffeur reçoit 150 heures de formation. Pour obtenir son permis de travail, la note minimale exigée à l'examen est de 75 %.

La formation des chauffeurs de taxi est un point prédominant à leur sécurité et à celle des usagers ainsi que pour faire face à la compétition vécue par l'industrie. Que ce soit la formation de base pour les nouveaux chauffeurs ou encore la formation sur mesure et continue, une mise à jour spécifique sur la sécurité est reconnue par plus de la moitié des intervenants dans le but d'aider le chauffeur à faire son travail de manière plus sécuritaire, à améliorer la qualité du service selon les besoins spécifiques des usagers et même, à travailler moins d'heures.

Certains organismes exhortent de prévoir des cours sur la courtoisie, la conduite préventive et sécuritaire, l'efficacité énergétique et les connaissances des langues française et anglaise.

Il est aussi suggéré :

- qu'une partie de cette formation soit disponible en ligne ;
- que les coûts d'examen soient tributaires du résultat obtenu et défrayés en partie par la Ville de Montréal.

Par ailleurs, certains chauffeurs ont invoqué ne pas pouvoir absorber davantage les frais relatifs à des cours supplémentaires.

Un organisme propose l'imposition d'un code d'éthique universel pour les chauffeurs de taxi avec obligation d'y adhérer ou encore l'établissement d'une norme professionnelle pour ceux-ci. Cette prescription rehausserait l'image de l'industrie et des chauffeurs auprès de la population et des usagers tout en reconnaissant ce mode de transport comme l'un des plus sécuritaires, selon cet organisme.

4.2 LA SÉCURITÉ DES USAGERS

4.2.1 La vérification des antécédents judiciaires et les sanctions

Les vérifications des antécédents judiciaires s'effectuent présentement de façon contractuelle via une entente tripartite : la Société de transport de Montréal (STM) le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et le Bureau de taxi de Montréal (BTM). L'entente

ne vise que les chauffeurs effectuant du transport adapté pour la STM. Il est proposé de rendre obligatoire cette vérification pour tous les chauffeurs de taxi. Pour ce faire, selon le SPVM, une entente plus globale doit être négociée et divers intervenants prient les parties d'arriver rapidement à une entente.

Le coût de la vérification de ces antécédents judiciaires est contesté par plusieurs chauffeurs ou par leurs représentants, s'élevant à 25 \$ en région et à 67 \$ à Montréal. Ils proposent que le certificat soit émis sans frais pour les chauffeurs, entièrement défrayé par la Ville, par exemple.

Un organisme propose de mettre en place un encadrement législatif pour que les vérifications soient opérées similairement à celles des employés de la Société de transport de Montréal, que le renouvellement soit effectué à une fréquence plus longue que la durée du permis et que les résultats demeurent strictement confidentiels.

De leur côté, deux organismes proposent que des pressions soient effectuées auprès du ministère de la Justice pour que des peines plus sévères s'appliquent aux gens qui agressent. On demande que le dépôt d'accusation de meurtre au premier degré soit automatique dans le cas d'un chauffeur en fonction.

4.2.2 Le transport illégal et la surcharge tarifaire

Afin de limiter et de contrer le transport illégal, une démarche concertée avec les services existants doit s'opérer. En appui aux propositions du BTM, les intervenants demandent une augmentation du nombre d'inspecteurs, le pouvoir de saisir des véhicules et l'imposition d'amendes plus lourdes aux transports illégaux. Il s'agit donc que le BTM poursuive les efforts entrepris. Il est aussi suggéré, pour combattre le transport illégal, d'accroître le transport collectif. De plus, les pratiques de surcharge tarifaire doivent être dénoncées.

4.2.3 Le nombre de taxis adaptés, leur disponibilité et leurs équipements

Les organismes représentant des citoyens handicapés et à limitations fonctionnelles se plaignent du peu de disponibilité de taxis universellement accessibles. De plus, ils réclament que les appels de service soient répondus en dedans de 30 à 45 minutes. À cette fin, ils requièrent d'augmenter leur nombre de 50 % sur 10 ans, d'offrir un service flexible et abordable aux aînés et à l'accompagnement-transport pour motif médical de même que de permettre la présence de véhicules taxis accessibles et adaptés aux postes d'attente.

Des modifications réglementaires sont nécessaires pour répondre à ces nouveaux défis et les organismes sollicitent le BTM, en collaboration avec les partenaires, de préciser les améliorations et les normes requises aux véhicules universellement accessibles, par exemple, une rallonge de ceinture de sécurité d'un minimum de 61 centimètres, le tout de manière cohérente et complémentaire avec les politiques et plans en vigueur.

4.3 LE RAYONNEMENT DE L'INDUSTRIE DU TAXI

4.3.1 Des campagnes de publicité et d'information

Poursuivre les efforts de communication et de sensibilisation dans le but de mieux informer la population, les propriétaires et chauffeurs sur les services offerts par l'industrie du taxi et sur les nouvelles mesures qui seront mises en place est indispensable, ont mentionné les organismes. Développer une campagne d'information plus spécifiquement sur les risques du transport illégal est évoqué de même qu'une utilisation accrue de médias substitués.

Un organisme conseille également de mesurer la satisfaction de la clientèle plus fréquemment.

D'autres avis ont été suggérés tels que : 1) uniformiser la flotte au moyen d'une image unique ; 2) intégrer davantage les nouvelles technologies dans les taxis et rendre ces derniers moins polluants ; 3) faire rayonner l'industrie par une réingénierie de son organisation; 4) trouver des solutions afin d'offrir des tarifs préférentiels aux aînés.

4.3.2 Les projets de transport

En matière de transport à Montréal, un regroupement suggère que le BTM fasse partie intégrante des projets et des lieux de débats. Également, une collaboration accrue du BTM est demandée avec les organismes qui représentent les chauffeurs de taxi.

4.3.3 L'électrification de la flotte de taxis et des limousines et les postes d'attente

Pour contribuer au rayonnement de l'industrie, il est proposé de soutenir les démarches d'électrification de la flotte de véhicules taxis et de limousines, notamment par la conclusion d'entente avec Hydro-Québec pour obtenir des tarifs d'électricité avantageux. En conséquence, la modernisation des postes d'attente qui intégrerait des bornes électriques est tacite. La possibilité d'ajouter de la publicité dans les postes d'attente est relevée. On souligne le besoin d'éviter la surcharge de publicité, de conserver une certaine discrétion et l'uniformité du design.

Par ailleurs, il arrive parfois que beaucoup de voitures de taxi soient stationnées aux postes d'attente ; à certains endroits, on relève que le nombre d'espaces est insuffisant actuellement, contraignant les policiers à intervenir auprès des chauffeurs fautifs en regard de la réglementation en vigueur.

En conclusion à cette thématique, certaines personnes ont soumis des idées plus globales, mais néanmoins intéressantes à débattre dans le futur :

- De poursuivre la discussion sur l'avenir de l'industrie du taxi dans un cadre à part ;
- De permettre aux clients d'évaluer le chauffeur et le véhicule ;
- De créer un comité technique composé du Bureau du Taxi et du SPVM visant à faire un inventaire exhaustif des diverses technologies existantes en matière de sécurité en Amérique du Nord et de transmettre le résultat des recherches aux représentants de l'industrie du taxi pour évaluer le choix et le coût d'une solution impliquant un échancier d'implantation.

4.4 LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT

4.4.1 Le module électronique de vente

Une majorité d'intervenants s'étant exprimés à ce propos se sont dits en accord avec le paiement électronique car cette nouvelle façon de faire augmenterait la sécurité des chauffeurs et des usagers en diminuant les risques de vols d'argent comptant dans les véhicules. Par ailleurs, ceux qui sont en désaccord, se plaignent des pertes de revenus liés aux frais applicables à cette technologie. Tout comme pour les caméras, des achats groupés pour l'ensemble de l'industrie pourraient contribuer à réduire les coûts.

4.4.2 Les écrans interactifs et la publicité

Certains intervenants ont signalé leur d'accord pour permettre la publicité à l'intérieur des véhicules taxis à partir d'écrans interactifs pour en retirer des revenus. Pour la plupart d'entre eux, la condition première à cet acquiescement repose sur les retombées économiques qui doivent retourner aux artisans pour le remboursement de l'achat et de l'installation de cet équipement. Un encadrement de cette publicité à l'intérieur des véhicules fait partie des spécifications requises.

En revanche, pour une grande majorité de chauffeurs, le véhicule taxi est leur propriété privée. En conséquence, ceux-là se révèlent être complètement en désaccord avec l'obligation d'installer la publicité dans les véhicules. Aussi, le retour sur cette publicité semblant incertain, ni la Commission ni le BTM ne doivent prendre des décisions au nom des chauffeurs, disent-ils.

Compte tenu de l'opportunité de revenus pour l'industrie retirée grâce à la publicité, un organisme propose que le BTM gère ceux-ci. Un regroupement de chauffeurs, par contre, propose plutôt que :

- les revenus soient divisés entre le BTM, les propriétaires et les chauffeurs pour la première année en laissant le choix aux propriétaires d'installer ou non le séparateur ou la caméra pour la sécurité ;
- les retombées serviraient à mettre sur pied une centrale de répartition unique et gratuite pour tout Montréal ;
- les revenus aideraient à créer un fonds de développement par une contribution de 20 cents par appel effectué par le chauffeur ;
- à partir de la deuxième année, les retombées économiques de la publicité seraient divisées entre chauffeurs et propriétaires pour : avoir plus de voitures adaptées, pour transformer la flotte de taxis en voitures hybrides et électriques, pour payer la journée de formation continue, pour couvrir la perte de revenus de la journée et pour créer des avantages sociaux aux chauffeurs.

4.4.3 La gestion du fonds de développement

Plusieurs propositions ont été soumises concernant la gestion du fonds de développement dédié à la sécurité des chauffeurs de taxi et pour financer les mesures qui pourraient être retenues :

- Mettre en œuvre un fonds de développement géré par un conseil d'administration ou un gestionnaire indépendant au conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal pour assurer la transparence de celui-ci ;
- Mettre en place le fonds de développement pour créer des marges de manœuvre pour diminuer les coûts d'opération et développer l'industrie (postes d'attente, changement de véhicules : électrification et adapté, etc.) ;
- Financer l'installation de caméras et de dispositifs de paiement électronique dans les véhicules de taxis et de limousines, de systèmes de géolocalisation et de boutons d'alerte reliés à ces systèmes de géolocalisation ;
- Transférer une partie du coût des caméras à l'industrie privée ;
- Augmenter les tarifs comme moyen de financer le fonds de développement ;
- Octroyer un financement de démarrage à ce fonds de développement que ce soit par la Ville de Montréal ou par les deux autres paliers de gouvernement.

Lors de ses discussions, la Commission a tenu compte des préoccupations des intervenants concernant ces quatre aspects principaux soulevés pendant les séances publiques : la sécurité des chauffeurs de taxi, la sécurité des usagers, le rayonnement de l'industrie et le financement des mesures appropriées.

CONCLUSION

Selon les données disponibles et transmises devant la Commission, malgré le fait que des indicateurs démontrent que la criminalité sous toutes les formes s'est abaissée de 50 % depuis 1990, que le taux de victimisation (vols qualifiés et homicides) est deux fois et demie moins élevé depuis les 13 dernières années et que l'industrie du taxi se porte mieux depuis trois ans, l'insécurité chez les chauffeurs de taxi demeure élevée à Montréal.

De leur côté, les chauffeurs ont témoigné de leur faible revenu, s'élevant à moins que le salaire minimum compte tenu du nombre d'heures de travail en poste. Plusieurs seraient en situation financière difficile. Il ne faut pas omettre que 25 % d'entre eux sont des travailleurs indépendants.

Le respect de la clientèle par une prise en compte de l'ensemble des besoins des usagers, de personnes âgées et handicapées demeure une bonification à apporter dans l'offre de service de l'industrie du taxi et dans ses moyens de communication ainsi que dans la formation des chauffeurs.

Le rayonnement et le développement de l'industrie ne pourront s'accomplir sans le déploiement de nouvelles technologies et sans mise de fonds préalable.

Tout bien considéré, c'est grâce à un ensemble de mesures proposées et adoptées en amont par le Bureau du taxi de Montréal, en collaboration étroite avec l'industrie, que la confiance et la sécurité progresseront.

LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION

Au terme de ses travaux et après analyse des propositions et commentaires du public, la Commission sur le transport et les travaux publics a formulé les 17 recommandations qui suivent :

LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI

Considérant que les caméras de surveillance sont des outils de prévention ou de répression des délits contre la personne ou la propriété ;

Considérant que les caméras de surveillance sécurisent les lieux et ont des effets dissuasifs sur le comportement des chauffeurs de taxi et des usagers, en particulier à la non-perpétuation d'actes impulsifs, violents ou criminels ;

- R-1 Obliger, par voie réglementaire, l'installation de caméras de sécurité à bord des véhicules dont l'accès aux données devrait être protégé par une boîte noire ou toute autre technologie pertinente ;
- R-2 Encadrer, par voie réglementaire, l'installation, l'utilisation et l'accès aux données des caméras afin de restreindre l'accès aux données aux seules fins d'enquête relevant exclusivement des forces policières ou des agents de la paix dûment mandatés ;
- R-3 Rendre obligatoire la localisation électronique des courses via un système de géolocalisation en temps réel afin de connaître la localisation exacte du véhicule lorsqu'un chauffeur ou un passager est en danger et faire relier le bouton d'urgence 911, déjà obligatoire pour l'ensemble des taxis, à leur centrale d'appels ou à une entité à définir pour les chauffeurs indépendants ;
- R-4 Inclure, dans la formation de base des nouveaux chauffeurs et dans la formation continue des détenteurs de permis, une formation spécifique en matière de sécurité ;

Considérant les avantages de diminuer l'argent comptant à bord des véhicules ;

- R-5 Sensibiliser l'industrie à la mise en place d'un système de paiement électronique et négocier un tarif réduit pour les frais reliés à ce système de paiement, selon la technologie utilisée, dans les taxis de Montréal ;

LA SÉCURITÉ DES USAGERS

- R-6 Accélérer les démarches afin qu'un protocole d'entente provincial soit conclu avec le ministère de la Sécurité publique du Québec, la Société d'assurance automobile du Québec, le ministère des Transports du Québec et le comité de filtrage provincial afin d'obtenir, dans le cadre de l'application de la *Loi concernant les services de transport par taxi* (RLRQ, chapitre S-6.01), un tarif et un délai raisonnables pour la vérification des antécédents judiciaires de tous les chauffeurs de taxi ;

R-7 Inclure dans les formations prévues à la recommandation R-4, des consignes spécifiques permettant l'amélioration de la sécurité des usagers en général ainsi que des personnes âgées et à mobilité réduite en particulier en sensibilisant les chauffeurs aux réalités que vivent ces personnes ;

R-8 Appliquer, bien en vue sur les véhicules, un message au sujet du danger posé par l'ouverture des portières automobiles (protection des cyclistes et autres usagers de la route) ;

Considérant l'importance de contrer les pratiques déloyales telles que la surcharge tarifaire et le transport illégal par taxi sur le territoire de l'île de Montréal :

R-9 Accentuer la lutte au transport illégal, en collaboration avec les représentants du ministère des Transports du Québec, et augmenter les ressources consacrées à cette fin ;

R-10 Effectuer les représentations nécessaires auprès du Gouvernement du Québec pour :

- augmenter le coût des amendes en matière de transport illégal ;
- obtenir des pouvoirs additionnels concernant la saisie des véhicules;

LE RAYONNEMENT DE L'INDUSTRIE

Considérant les attentes de plus en plus élevées des clients pour l'obtention d'un service rapide, efficace et respectueux;

Considérant l'importance d'augmenter l'offre de service en transport collectif ;

Considérant la nécessaire participation de la Ville à la réduction des gaz à effet de serre ;

Considérant que la flotte de véhicules est à renouveler périodiquement et s'appuyant sur les démarches gouvernementales en matière d'environnement et de développement durable relatives à l'analyse de l'offre de voitures écoénergétiques ou hybrides ;

R-11 Consulter le Bureau du taxi de Montréal, à titre de partenaire, dans les projets de transport de la Ville de Montréal, particulièrement en matière de transport collectif ;

R-12 Soutenir les démarches d'électrification d'une partie de la flotte de taxis et de limousines entreprises par l'industrie pour augmenter le nombre de véhicules à caractère écologique dans la flotte montréalaise d'ici 2020 et accélérer la mise en place de bornes électriques (projet conjoint du Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi et de l'Association des limousines du Québec en lien avec la Politique de la mobilité durable du ministère des Transports du Québec), le tout permettant de rajeunir la flotte et d'améliorer l'image de marque de l'industrie ;

Considérant l'ouverture du marché que représente le transport adapté comme élément de développement de l'industrie ;

Considérant l'amélioration demandée à l'offre de service en transport adapté (application de la Politique d'accessibilité universelle adoptée au mois de juin 2011) et en accompagnement-transport pour motif médical par des intervenants ;

R-13 Mandater le Bureau du taxi de Montréal et le Service des infrastructures, voirie et transport pour établir une cible, d'ici la fin 2014, afin d'augmenter de manière significative le nombre de véhicules à caractère universel dans la flotte montréalaise pour répondre aux besoins grandissants des personnes âgées ou ayant des limitations physiques ;

LE FINANCEMENT DES MESURES PROPOSÉES

Considérant les impacts financiers que représente l'application de la plupart des mesures proposées par le Bureau du taxi de Montréal ;

Considérant que la Commission est très sensible au fait de trouver différentes solutions pour améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers ainsi que la situation financière des chauffeurs ;

Considérant que ni le Bureau du taxi de Montréal ni les organismes ou citoyens ayant soumis des mémoires ou fait des présentations orales devant la Commission n'ont présenté aucun chiffre, analyse ou étude permettant de conclure que la présence de publicité à l'intérieur des taxis permettrait de manière significative de réduire les coûts associés à l'installation ou à l'entretien des caméras de sécurité dans les taxis ;

Considérant, outre l'autorisation de la publicité et de la promotion culturelle et touristique, qu'aucune autre source alternative de financement de ces caméras n'a été proposée par le Bureau du taxi de Montréal ;

R-14 Analyser et documenter toutes sources potentielles de financement telles que, à titre d'exemple, la publicité, les effets d'une réduction possible des coûts d'assurances et les bénéfices relatifs à la réduction des vols, le tout afin de trouver les meilleures solutions pour l'industrie du taxi ;

R-15 Procéder à la mise en place de ces mesures, en partenariat avec l'industrie du taxi, dans le cas où les études effectuées sur les différentes sources de revenus seraient concluantes, tout en s'assurant que les revenus soient dédiés au fonds de développement ;

R-16 Bénéficier du pouvoir d'achat regroupé de l'industrie en procédant, par le biais d'appels d'offres, à l'achat, entre autres, des caméras de sécurité et des modules électroniques de paiement ;

R-17 Créer un fonds dédié au financement et au développement de l'industrie afin, notamment, de faciliter la réalisation des présentes recommandations.

Les recommandations ont été adoptées à l'unanimité des membres lors de l'assemblée publique du 21 mai 2014.

ANNEXE I

LISTE DES PERSONNES RESSOURCES ET DES INTERVENANTS

Responsable politique :

M. Aref Salem, membre du comité exécutif, responsable du dossier du transport, conseiller de la Ville à l'arrondissement de Saint-Laurent

Liste des personnes ressources :

M. Benoît Jugand, directeur général, Bureau du taxi de Montréal (BTM)
M. Richard Boyer, contractuel, BTM
Mme Lucie Desjardins, directrice des affaires corporatives et juridiques, BTM
Mme Kim Thibault, conseillère en planification, BTM
Mme Stéphanie Espach, responsable du soutien aux élus, dossier du transport chez M. Aref Salem
M. Claude Bussièrès, assistant-directeur, Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)
M. André Lapointe, agent de police, SPVM
Mme Nathalie Letendre, agent conseillère, SPVM
M. Maurizio D'Élia, conseiller en planification, SPVM
M. Christian Bisson, représentant du ministère des Transports du Québec
Mme Johanne Saint-Laurent, représentante de la Commission des transports du Québec
M. Claude Carette, directeur, Service des infrastructures, voirie et transport
M. Jean Bertrand, chef de division, Service des infrastructures, voirie et transport
Mme Isabelle Morin, chef d'équipe, Service des infrastructures, voirie et transport
M. Yvan Rheault, ingénieur, Service de l'environnement
M. Jean Lachapelle, conseiller en planification budgétaire, Service des finances

Liste des intervenants :

Séance publique – 15 avril 2014

1. M. Jacques-Claude Hermande
2. M. Max-Louis Rosalbert, président, Regroupement des propriétaires de taxis de Montréal (RPTM)
3. M. Vincent Dussault, citoyen
4. M. Dory Saliba, président de Taxi-Hochelaga Beaubien et du Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPDIT)
5. M. Hassan Kattoua, administrateur au Regroupement des propriétaires et chauffeurs de taxis de Montréal (RPTCM)
6. M. Danny Attalah

Liste des intervenants qui ont présenté leur mémoire :

Séance publique – 7 mai 2014

1. Mme Linda Gauthier, présidente, Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)
2. Mme Maëlle Plouganou, chargée de projet, Table de concertation des aînés de l'île de Montréal
3. M. Jean-Nicolas Guillemette, directeur général, Uber Technologies
4. André H. Martel, directeur général, Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPDIT)
5. M. Hassan Kattoua, administrateur au Regroupement des propriétaires de taxis de Montréal (RPTM)
6. M. Rami Yahia, compagnie Québateur Inc.
7. Mme Andrée-Anne Perron, conseillère à l'intervention collective régionale, Office des personnes handicapées du Québec
8. M. Denis Bernier, directeur général, Caisse Desjardins, Cité du Nord de Montréal
9. M. Eric Brunelle, trésorier, Association des limousines du Québec

Séance publique – 12 mai 2014

10. M. Éric Gagnon, directeur de l'ingénierie, VerifEye Technologies
11. Mme Annie Hotta, directrice générale, Regroupement des Usagers du Transport Adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA)
12. M. Félix Mezei Guérin, étudiant
13. M. Pierre Grinon, Iloc Technologies
14. M. Mario Sabourin, directeur général, comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie du transport routier au Québec (Camo-route)
15. M. Jean-Noël Wesner, président, Association haïtienne des travailleurs du taxi
16. M. Denis Laramée, directeur du développement, Mobile Knowledge
17. Mme Paule Marceau, directrice adjointe, Regroupement des travailleurs autonomes métallos (RTAM)
18. M. Max-Louis Rosalbert, président, Regroupement des propriétaires de taxis de Montréal (RPTM) et M. Edgar EL-KALAANI, trésorier, Regroupement des propriétaires et chauffeurs de taxi de Montréal (RPCTM)

Liste des intervenants qui se sont inscrits pour émettre des commentaires :

1. M. Gérard Pierre, candidat aspirant à l'investiture pour le Parti libéral du Canada
2. M. Laval Bilodeau, propriétaire d'un permis de taxi

Mémoires reçus sans présentation orale :

1. M. Jeff Desruisseaux, directeur général, HAILO Montréal
2. Mme Karine Veilleux, coordonnatrice, recherche et développement de produit, Tourisme Montréal
3. M. Samuel Forcier Poirier, étudiant
4. Mme Annie Gauthier, Centre de formation du transport routier de Saint-Jérôme
5. M. Patrick Foley, chargé de projet –Taxi Partage, Jour de la terre
6. M. Michel Hébert, CPA, CMA, MBA, Fin Taxi
7. M. Michel Hébert , CPA, CMA, MBA, École du taxi
8. M. Matthew W. Daus, International Association of Transportation Regulators (IATR)
9. Regroupement des intermédiaires de taxis de Montréal (RITM)
10. Serrurier A. Brisson inc.

ANNEXE II

RÉSOLUTIONS DU CONSEIL MUNICIPAL (CM14 0029) ET DU CONSEIL D'AGGLOMÉRATION (CG14 0028)



Extrait authentique du procès-verbal d'une assemblée du conseil municipal

Assemblée ordinaire du lundi 27 janvier 2014
Séance tenue le 27 janvier 2014

Résolution: CM14 0029

Mandater la Commission sur les transports et les travaux publics pour tenir une consultation sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et, de façon plus générale, le service de transport par taxi dans l'agglomération de Montréal, et ce, en concertation avec le Bureau du taxi de Montréal

Après avoir informé le conseil municipal du sujet en titre devant faire l'objet de délibérations lors de la séance du conseil d'agglomération du 30 janvier 2014 et avoir exposé la position à prendre ;

Il est proposé par M. Francesco Miele

appuyé par M. Pierre Desrochers

Et résolu :

que l'orientation du conseil municipal soit :

de mandater la Commission sur les transports et les travaux publics pour tenir une consultation sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et, de façon plus générale, le service de transport par taxi dans l'agglomération de Montréal, et ce, en concertation avec le Bureau du taxi de Montréal et de prévoir le dépôt du rapport de consultation au conseil d'agglomération au plus tard le 19 juin 2014.

Un débat s'engage.

Adopté à la majorité des voix.

Dissidence : M. Alex Norris

80.01 1143570001 (30.01)

/lc

Denis CODERRE

Colette FRASER

Maire

Greffière adjointe

(certifié conforme)

Colette FRASER

Greffière adjointe

Signée électroniquement le 3 février 2014

Extrait authentique du procès-verbal d'une assemblée du conseil d'agglomération

Assemblée ordinaire du jeudi 30 janvier 2014
Séance tenue le 30 janvier 2014

Résolution: CG14 0028

Mandater la Commission sur les transports et les travaux publics pour tenir une consultation sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et, de façon plus générale, le service de transport par taxi dans l'agglomération de Montréal, et ce en concertation avec le Bureau du taxi de Montréal

Vu la recommandation du comité exécutif en date du 15 janvier 2014 par sa résolution CE14 0040;

Il est proposé par M. Alan DeSousa

appuyé par M. Aref Salem

Et résolu :

de mandater la Commission sur les transports et les travaux publics pour tenir une consultation sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et, de façon plus générale, le service de transport par taxi dans l'agglomération de Montréal, et ce en concertation avec le Bureau du taxi de Montréal et de prévoir le dépôt du rapport de consultation au conseil d'agglomération au plus tard le 19 juin 2014.

Adopté à l'unanimité.

30.01 1143570001
/lc

Denis CODERRE

Maire

Colette FRASER

Greffière adjointe

(certifié conforme)

Colette FRASER
Greffière adjointe

Signée électroniquement le 3 février 2014