



RAPPORT
ANNUEL
2015

À PROPOS DU BUREAU DU TAXI DE 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^{er} janvier 2014, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) constitue une société para municipale 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 Bureau du taxi est responsable de l'application du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal ainsi que du développement de cette industrie. Il fait passer les examens, émet 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 d'encadrer les activités de remorquage sur le territoire de l'île de Montréal. Il délivre les permis d'opération aux différentes entreprises de remorquage de même qu'aux chauffeurs. De plus, il gère la performance des contrats exclusifs des services de remorquage et de remisage des véhicules de délits.

Enfin, le Bureau offre des services de renouvellement des 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
MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL	4
MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	5
FAITS SAILLANTS	6
ACTIVITÉS DU BUREAU DU TAXI	
CENTRE DE SERVICES	10
INSPECTIONS ET ENQUÊTES	15
LE PLAN D'ACTION 2015-2017 DU BUREAU DU TAXI	19
BILAN	
LE TRANSPORT ILLÉGAL	21
LES OPÉRATIONS SPÉCIALES	21
TRANSACTIONS EN LIGNE	22
PLAN DE COMMUNICATION	23
FONDS DE DÉVELOPPEMENT POUR L'INDUSTRIE DU TAXI	24
DES COMITÉS DE TRAVAIL POUR AGIR ENSEMBLE	25
SERVICE À LA CLIENTÈLE	30
SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS ET DES CLIENTS	33
INNOVATION TECHNOLOGIQUE	34
DÉVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES NOVATRICE	35
RAYONNEMENT DE LA VILLE DE MONTRÉAL	37
ÉTATS FINANCIERS	
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	38
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE	39
ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	40
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT ACCUMULÉ	41
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE	42
NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS	43
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU DU TAXI	57
ÉQUIPE DU BUREAU DU TAXI – ORGANIGRAMME 2016	58
REMERCIEMENTS	59



MARS 2016

Éditrice : Linda Marchand
Rédaction : Marie-Hélène Giguère
Révision linguistique : Traductions mémOTS
Design graphique et mise en page : Camilahgo. studio créatif
Photographies : Denis Labine et Caroline Durocher
Impression : Une pensée pour Aline

Publication du Bureau du taxi de Montréal
4949, rue Molson
Montréal, Québec H1Y 3H6
Tél. : 514 280-6600 Téléc. : 514 280-6596
Courriel : bureaudutaxi@ville.montreal.qc.ca
Site Web : mtltaxi.com

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL



Si j'osais faire une allégorie, je dirais qu'en 2015, le Bureau du taxi a dressé la table.

Avec l'arrivée de Mme Linda Marchand à la direction générale en juin, nous avons trouvé un chef. Elle s'est empressée de compléter sa brigade et surtout, de proposer un menu — soit un plan d'action pour la mise en œuvre de la *Politique sur l'industrie du taxi*.

Les défis sont nombreux et l'échéancier serré. Nous savons que la feuille de route est ambitieuse, mais nous demeurons convaincus de la pertinence de notre objectif : revitaliser l'industrie du taxi et faire de ses entreprises des modèles compétitifs, reconnus pour leurs services sécuritaires, rapides et efficaces.

La mise en place de comités de travail du conseil d'administration, auxquels participent les représentants de l'industrie et ses partenaires, constitue un pivot majeur pour l'avancement des travaux. Ce n'est qu'en travaillant ensemble, de manière concertée, que nous réaliserons la *Politique*.

De nombreux chantiers ont été ouverts et le resteront encore au courant de 2016. Il faudra faire preuve de patience, tout en gardant le cap. Tout de même, je souligne l'entrée en vigueur — en octobre — du paiement électronique obligatoire et l'étroite

collaboration du BTM avec le ministère des Transports pour la mise sur pied de projets pilotes pour l'électrification des véhicules de taxis. Ce sont des changements concrets qui font la différence auprès de la clientèle.

Le Bureau du taxi, en 2015, a battu des records inouïs au chapitre de la lutte au transport illégal, avec un total de 585 saisies. Tel que vous le constatarez à la lecture de ce rapport annuel, cet enjeu — nouveau dans son ampleur — n'a toutefois pas été gagné au détriment de l'encadrement de l'industrie. À l'an deux de la vie de société para municipale du Bureau du taxi, je suis fier du travail accompli et je suis optimiste quant à l'avenir de l'industrie dans notre métropole.

En terminant, je remercie chacun des membres du conseil pour leur implication et leur dévouement. Je vous souhaite une bonne lecture.

AREF SALEM

Président du conseil d'administration et responsable du transport au comité exécutif de la Ville de Montréal

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Avec un environnement complexe et décentralisé qui concentre plus de 10 000 travailleurs autonomes, dont 4500 propriétaires de véhicules, seize intermédiaires en services et plus d'une dizaine de regroupements ou associations pour les représenter, il n'est pas évident pour les taxis de Montréal de s'asseoir autour d'une même table.

Pourtant, en prenant mes fonctions à la direction générale du Bureau du taxi, en juin 2015, j'ai tout de suite compris que le succès de l'industrie résiderait dans sa capacité à se concerter. Il était clair pour moi que le Bureau du taxi devait, à cet égard, donner l'exemple.

Le mandat de « développement de l'industrie » du Bureau du taxi est encore nouveau et méconnu. J'y crois fermement. Mais je suis encore plus convaincue que pour avancer, ce moteur doit être piloté que par l'ensemble des membres de l'industrie et l'équipe du BTM.

L'année 2015 aura été l'occasion de préparer cette concertation. Ma priorité fut de produire un plan d'action pour mettre en œuvre la *Politique sur l'industrie du taxi*, publiée en août 2014. Il s'agit d'une ambitieuse feuille de route qui nous mènera, courant 2017, à des services de taxi sécuritaires, rapides, efficaces et agréables.

Avec l'aval du président et grâce à l'implication des membres du conseil d'administration, trois grands comités de travail — ainsi que des sous-comités — ont entrepris leurs travaux dès l'automne. Ces groupes de travail réunissent des experts, des partenaires et des membres de l'industrie.

J'ai aussi complété l'équipe permanente du Bureau du taxi, notamment avec l'embauche d'un directeur du développement des affaires. Un important chemin a été parcouru dans la mise sur pied du Fonds de développement pour l'industrie du taxi, ce qui nous permettra, dès 2016, de soutenir les membres dans les différents projets de modernisation inscrits au plan d'action.

Afin de tenir chacun des membres de l'industrie au courant des projets du Bureau du taxi, un plan de communication a également été développé. Conformément à ce plan, *Taxi le Journal*, auparavant envoyé uniquement aux propriétaires de taxis, est désormais publioposté à l'adresse personnelle de tous les chauffeurs de taxi de la métropole. Notre équipe a aussi travaillé à développer d'autres canaux de communication, comme une infolettre électronique.

Enfin, je ne peux passer sous silence les efforts colossaux que les inspecteurs du Bureau du taxi ont déployés dans la lutte au transport illégal. Nous avons bouclé l'année avec 585 saisies, un véritable record.

Si 2015 a été une année particulièrement occupée, je peux vous assurer que l'équipe du Bureau du taxi se retrouve déjà les manches pour attaquer 2016 et continuer de livrer les projets du plan d'action. Bonne lecture !

LINDA MARCHAND
Directrice générale du Bureau du taxi

FAITS SAILLANTS

01/01

VÉRIFICATION SYSTÉMATIQUE DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES POUR LE RENOUVELLEMENT DES PERMIS DE CHAUFFEURS DE TAXI

Annoncé en novembre 2014 par le ministre des Transports du Québec, M. Robert Poëti, et le maire de la Ville de Montréal, M. Denis Coderre, le mécanisme de vérification des antécédents judiciaires des aspirants chauffeurs de taxi a été mis en place dès le 1^{er} décembre 2014. À partir du 1^{er} janvier 2015, la vérification systématique des antécédents judiciaires a également été imposée à tous les chauffeurs qui souhaitent renouveler leur permis.

01/06

LINDA MARCHAND EST NOMMÉE DIRECTRICE GÉNÉRALE DU BUREAU DU TAXI

Le maire de Montréal, M. Denis Coderre, et le responsable du transport au comité exécutif et président du conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal, M. Aref Salem, ont annoncé la nomination de Mme Linda Marchand à titre de directrice générale du Bureau du taxi de Montréal le 20 mai 2015.

Mme Marchand cumule 25 années d'expérience comme gestionnaire. Elle a occupé les fonctions de directrice générale à l'Association patronale des entreprises en construction du Québec, aux Services de traçabilité agricole du Canada ainsi que chez Agri-traçabilité Québec. Mme Marchand est reconnue pour son leadership participatif et est aguerrie à la gestion du changement et au développement des affaires. Elle est entrée en poste le 1^{er} juin.

04-18 /06

ÉLECTIONS AUX POSTES DE REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les élections pour un mandat de deux ans des postes de représentants élus par leurs pairs se sont tenues les 4 et 18 juin 2015 parmi les titulaires de permis de chauffeurs (M. Julius Jules Séide), les titulaires de permis de propriétaire de taxi (M. Wilson Jean-Paul), de limousine (M. Claude Boulet) et les intermédiaires en services de taxi (M. Benoît Vallée).

12/06

LA VILLE DE MONTRÉAL APPUIE L'INITIATIVE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC AFIN QUE LE MINISTRE DES TRANSPORTS PUISSE AUTORISER DES PROJETS PILOTES INNOVANTS POUR L'INDUSTRIE DU TAXI

Du 12 mai au 12 juin 2015, la Commission des transports et de l'environnement du Québec a tenu des auditions publiques dans le cadre de consultations particulières à l'égard du projet de loi n°36 : *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le transport collectif.*

La Ville de Montréal avait déposé un mémoire pour appuyer l'initiative du gouvernement et assurer son soutien envers les projets pilotes qui se déroulent dans le respect des règles encadrant l'industrie du taxi.

Sanctionnée le 12 juin 2015, cette loi permet notamment au ministre des Transports d'autoriser par arrêté la mise en œuvre de projets pilotes visant à expérimenter ou à innover en matière de services de transport par taxi ou à étudier, à améliorer ou à définir des normes applicables en telle matière. Ces projets pilotes sont établis pour un maximum de deux ans et le ministre peut les prolonger d'au plus un an. Le ministre peut, en tout temps, modifier un projet pilote ou y mettre fin.

08/07

LE BUREAU DU TAXI ASSISTE À LA JOURNÉE DE CONSULTATION SUR L'INDUSTRIE DU TAXI ORGANISÉE PAR LE MINISTRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Le 8 juillet dernier, le ministre Poëti a convié l'ensemble des membres de l'industrie du taxi à une importante journée de consultation, au Palais des congrès de Montréal. Objectif : parler « innovation », « opportunité » et « avenir ».

Pour le ministre Poëti, l'objectif ultime de la journée était de « pouvoir offrir un meilleur service à la population et de fidéliser la clientèle ». À cet effet, il a demandé aux partenaires qui le souhaitent de lui transmettre par mémoire leurs propositions pour la modernisation de l'industrie d'ici le 14 août 2015.

Présents à la table, Linda Marchand et Alain Rochon, respectivement directrice générale et conseiller spécial du Bureau du taxi, ont profité de cette journée du 8 juillet 2015 pour écouter attentivement l'industrie.

Une vingtaine d'organisations, dont des représentants d'entreprises de taxi, des aéroports et des partis politiques à l'Assemblée nationale ont participé à la rencontre.



20/08

LE MAIRE DE MONTRÉAL, M. DENIS CODERRE, PRÉSENTE PUBLIQUEMENT LE PLAN D'ACTION 2015-2017 DU BUREAU DU TAXI

Presque une année jour pour jour après la publication de la *Politique sur l'industrie du taxi*, le maire de Montréal, M. Denis Coderre — accompagné de M. Aref Salem, responsable du transport au comité exécutif et président du conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal ainsi que de Mme Linda Marchand, directrice générale — a présenté le plan d'action 2015-2017 du Bureau du taxi lors d'une conférence de presse, le 20 août 2015.

L'objectif du plan d'action est de faire du taxi un modèle de performance et d'efficacité au cœur de l'offre de service de transport collectif de la métropole et de favoriser le dynamisme de l'industrie en orientant ses actions vers le service à la clientèle.

11/09

LANCEMENT DE L'APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT POUR L'INSTALLATION DE CAMÉRAS DE SURVEILLANCE DANS TOUS LES TAXIS

Afin de recueillir toutes les informations nécessaires pour la sélection d'une solution de surveillance pour les taxis, le Bureau du taxi a procédé à un appel à manifestation d'intérêt du 20 août au 11 septembre 2015. Cet exercice a permis au BTM de vérifier ce qui existait sur le marché et de cibler les bons coups à reproduire comme les écueils à éviter pour l'installation de caméras de surveillance dans tous les taxis de la métropole.

15/09

LE BTM AJOUTE QUATRE INSPECTEURS À SON ÉQUIPE ET AUGMENTE LA PRESSION SUR LE TRANSPORT ILLÉGAL

L'équipe du Bureau du taxi dédiée à l'encadrement du transport par taxi et à la lutte au transport illégal est passée de 10 à 14 personnes au début de l'automne 2015. Ces embauches supplémentaires ont permis au Bureau du taxi de maintenir et d'augmenter la pression sur les transporteurs illégaux. Les opérations de saisies ont d'ailleurs atteint le chiffre record de 585 au 31 décembre 2015. C'est 19 fois plus que l'année précédente, quand on considère qu'en 2014, le Bureau du taxi avait procédé à 34 saisies.



**27-30
/09**

MONTRÉAL ACCUEILLE LE CONGRÈS ANNUEL DE L'INTERNATIONAL ASSOCIATION OF TRANSPORTATION REGULATORS (IATR)

Le Bureau du taxi a été l'hôte de la grand-messe annuelle des régulateurs de transport d'Europe et d'Amérique. Tous se sont donné rendez-vous au Marriot Château Champlain, du 27 au 30 septembre dernier. Cette édition a d'ailleurs battu un record de participation avec plus de 200 inscrits. Le programme bien chargé a permis aux intervenants d'aborder des sujets majeurs comme l'autoréglementation de l'industrie, l'avenir technologique des véhicules, les pratiques en termes de vérification des antécédents judiciaires des chauffeurs, l'actualisation des outils réglementaires et législatifs encadrant les applications mobiles, les applications mobiles globales, les enjeux réglementaires de la collecte et l'analyse de données par les régulateurs et, bien sûr, l'avenir des services universellement accessibles en transport.

Michel Trudel, consultant chez Kéroul, a été honoré par l'IATR, lors de la cérémonie d'ouverture du Congrès le dimanche 27 septembre 2015. En effet, M. Trudel fait partie des membres fondateurs de l'association en 1992.

15/10

LE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE DEVIENT OBLIGATOIRE POUR TOUS LES TAXIS DE MONTRÉAL

Première d'une série de modifications réglementaires visant à améliorer la qualité du service à la clientèle, le paiement électronique — par carte de débit ou de crédit — devient obligatoire pour tous les propriétaires et chauffeurs de taxi de la Ville de Montréal le 15 octobre 2015. Dorénavant, le titulaire d'un permis de propriétaire de taxi en services réguliers ou en services restreints ne peut exploiter, permettre ou tolérer que soit exploité un taxi à moins qu'il ne soit muni d'un équipement de paiement électronique en bon état de fonctionnement permettant l'émission d'un reçu de transaction. Le chauffeur, de son côté, doit accepter le paiement électronique et ne peut refuser un client parce que ce dernier requiert la possibilité d'utiliser une carte de débit ou une carte de crédit comme mode de paiement.

CENTRE DE SERVICES

LES TRANSACTIONS

Chaque année, le Bureau du taxi reçoit plus 60 000 visiteurs à son Centre de services. Membres de l'industrie du taxi, du remorquage ou encore clients du comptoir de la Société de l'assurance automobile du Québec viennent renouveler leurs permis, leurs immatriculations, ou même leurs cartes d'assurance-maladie.

En 2015, le Bureau a effectué un total de 129 433 transactions, incluant les demandes d'information. Il s'agit d'une diminution d'environ 11 % par rapport à l'année précédente, qui peut s'expliquer par plusieurs facteurs comme la diminution du nombre de titulaires de permis de propriétaires et de chauffeurs de taxi, ainsi que par l'offre grandissante d'opérations pouvant être effectuées en ligne auprès de la SAAQ et de la RAMQ.

NOMBRE DE TRANSACTIONS PAR TYPE	2014	2015
Demandes d'information	13 206	14 110
Transactions – TAXI	78 230	69 644
Transactions - Remorquage	4 523	3 888
Transactions SAAQ	49 402	41 791
TOTAL	145 361	129 433

LA GESTION DES PERMIS

FORMATIONS ET EXAMENS

Le Bureau du taxi fait passer un examen de qualification à tous les candidats qui souhaitent devenir titulaires d'un permis de chauffeur de taxi dans la Ville de Montréal. En 2015, le Bureau a enregistré 669 inscriptions à l'examen et le taux de réussite se situait à 46 %, comparativement à 901 inscriptions l'année précédente pour un taux de réussite de près de 42 %. La note de passage pour cet examen est fixée à 75 %.

Ces candidats doivent avoir préalablement suivi une formation dans une école reconnue par le ministère des Transports du Québec. Cette formation porte sur la connaissance du territoire (toponymie), la réglementation en vigueur ainsi que différents aspects liés au service à la clientèle. Les candidats au permis de chauffeur de limousine doivent quant à eux placer une demande pour groupes privés auprès des écoles afin de pouvoir suivre la formation de 60 heures.

PERMIS DE CHAUFFEURS DE TAXI

Les transactions liées au taxi constituent plus de la moitié (54 %) de toutes celles effectuées par le Bureau du taxi. La gestion des permis de chauffeurs de taxi représente une importante part des demandes traitées, incluant les émissions de nouveaux permis et les renouvellements.

Afin d'obtenir leur permis — mieux connu sous l'appellation de *pocket* — les chauffeurs de taxi de la Ville de Montréal doivent entre autres détenir un permis de conduire valide de classe 4C.

En 2015, le nombre d'émissions de nouveaux permis est demeuré assez stable comparativement à l'année précédente. Toutefois, le nombre de renouvellements a diminué de près de 11 %. Il est encore tôt pour poser un diagnostic, mais cette diminution pourrait être attribuable au cycle de renouvellement des permis, qui dure 24 mois, mais également à l'impact que l'augmentation fulgurante du transport illégal a eu sur le chiffre d'affaires des chauffeurs de taxi de la métropole.

Au 31 décembre 2015, le Bureau du taxi comptait un total de 10 353 chauffeurs de taxi, soit près de 6 % de moins que l'année précédente.

Ces permis se classent en quatre catégories :

- les permis de chauffeurs en services réguliers, permettant de conduire tout type de taxi ;
- les permis de chauffeurs ambassadeurs, permettant de conduire tout type de taxi, mais octroyés seulement aux chauffeurs ayant suivi une formation spéciale sur le service à la clientèle et les attraits touristiques offerte par Tourisme Montréal ;
- les permis de chauffeurs de limousine restreints (une catégorie appelée à disparaître puisque depuis 2008, aucun nouveau permis n'a été délivré) ;
- les permis de chauffeurs de limousine, permettant de conduire une limousine ou une limousine grand luxe seulement.

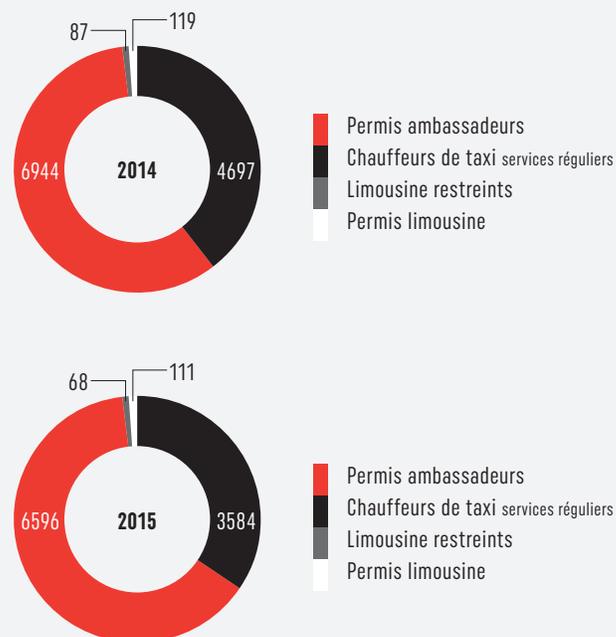
NOMBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI

	2014	2015
	380	386

NOMBRE DE RENOUELEMENT DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI

	2014	2015
	4474	3992

NOMBRE DE PERMIS PAR CATÉGORIE



PERMIS DE PROPRIÉTAIRES DE TAXI

Afin d'exploiter un véhicule taxi, une personne physique ou une personne morale doit être détentrice d'un permis de propriétaire de taxi délivré par la Commission des transports du Québec (CTQ). Cette personne peut exploiter elle-même son véhicule ou le louer à un chauffeur de taxi par le moyen d'une convention de garde.

En 2015, on dénombrait 4782 permis d'exploitation de taxi régulier sur le territoire de la Ville de Montréal. Il faut ajouter à ce nombre les permis de limousine grand luxe, les permis de limousine berline, les permis réguliers convertis en limousine (taxi limousine) ainsi que les permis restreints, valides uniquement pour le transport de personnes à mobilité réduite sous contrat corporatif, pour un total de 5301 permis.

TYPES DE PERMIS DE TRANSPORT	2015
Réguliers	4782
Limousine grand luxe	100
Limousine berline	58
Taxi limousine	88
Restreints	273
TOTAL	5301

Comme prescrit par la *Loi concernant les services de transport par taxi*, la Ville de Montréal est divisée en trois agglomérations, soit A.05 (est de Montréal), A.11 (Montréal) et A.12 (ouest de Montréal).

PERMIS DE TAXI RÉGULIERS PAR AGGLOMÉRATIONS

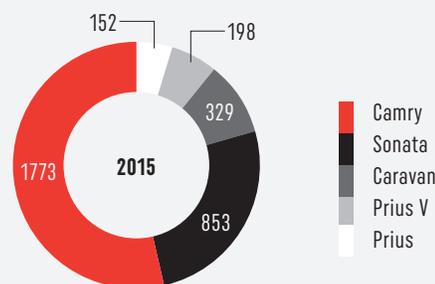
A.05	320
A.11	3854
A.12	266

PERMIS DE TAXI RESTREINTS PAR AGGLOMÉRATIONS

A.05	12
A.11	172
A.12	7

Les cinq types de véhicules taxis les plus représentatifs du parc de taxis englobent 3305 véhicules. Ils comptent pour près de 75 % de tout le parc de véhicules, excluant la limousine grand luxe.

VÉHICULES TAXIS LES PLUS POPULAIRES EN 2015



PERMIS D'INTERMÉDIAIRES EN SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

Les intermédiaires en services de transport par taxi sont communément appelés les « compagnies de taxi ». Ce sont des entreprises qui effectuent de la répartition et mettent en contact des clients et des chauffeurs.

Tout intermédiaire en services opérant sur le territoire de la Ville de Montréal doit détenir le permis approprié selon le type de service qu'il offre, lequel est délivré par le Bureau du taxi.

Le titulaire d'un permis d'intermédiaire en services doit procéder efficacement à la répartition des courses, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

Il existe trois types de permis d'intermédiaire en services :

- intermédiaire en services réguliers, regroupant les propriétaires de permis de taxis réguliers selon leur agglomération ;
- intermédiaire en services restreints, dont les membres doivent soit :
 - 1) être titulaire d'un permis de propriétaire de taxi en services restreints leur permettant d'exploiter leur permis dans n'importe quelle agglomération de Montréal ; ou

2) être titulaire d'un permis de propriétaire de taxi en services réguliers avec un véhicule qui a été modifié de façon à pouvoir accueillir des personnes à mobilité réduite (taxis adaptés) ;

Le nombre maximal de membres d'un intermédiaire en services restreints est fixé à 60 ;

- intermédiaire en services de limousine, regroupant les propriétaires de permis de limousine.

NOMBRE DE PERMIS D'INTERMÉDIAIRES EN SERVICES	2015
Services réguliers – A.11	14
A.12	2
A.05	2
Services restreints	6
Services de limousine	0
TOTAL	24

VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le Bureau du taxi procède à la vérification des antécédents judiciaires de tous les demandeurs de nouveaux permis ou au moment du renouvellement de celui-ci. Les enquêtes sont menées par les corps de police municipaux ou provincial selon les dispositions de la *Loi*.

En 2015, ce sont 4020 vérifications d'antécédents judiciaires qui ont été effectuées, soit 39 % du nombre total de chauffeurs. Considérant que les renouvellements s'effectuent tous les 24 mois, la totalité des chauffeurs auront été enquêtés d'ici le 31 décembre 2016.

Seulement 126 dossiers ont échoué et se sont vus refuser la délivrance ou le renouvellement de leur permis pour cause de non-conformité, soit environ 3,2 % du nombre total de demandeurs. Une révision de la décision a été demandée par 98 d'entre eux. De ce nombre, 11 n'ont finalement pas pu obtenir ou renouveler leur permis.

LE PERMIS DE TRAVAIL EN REMORQUAGE

Pour effectuer une opération de remorquage sur l'île de Montréal, le chauffeur d'une dépanneuse doit détenir un permis de travail délivré par le Bureau du taxi, sauf si l'origine ou la destination du véhicule remorqué est située à l'extérieur de l'île de Montréal.

En 2015, le Bureau du taxi a délivré 212 permis de ce type, portant à 4605 le nombre total des chauffeurs de dépanneuses à Montréal.

NOMBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE DÉPANNEUSE

2014	2015
272	212

NOMBRE DE RENOUVELLEMENTS DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI

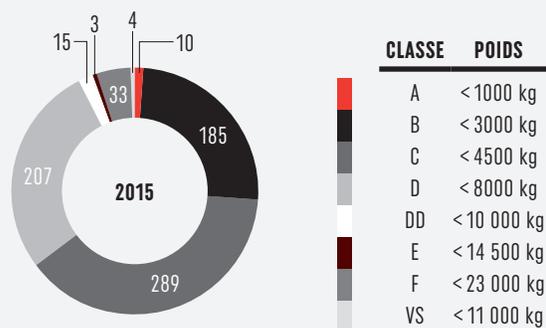
2014	2015
343	320

LES DÉPANNEUSES

En 2015, on dénombrait 746 dépanneuses sur le territoire de l'île de Montréal, comparativement à 727 en 2014.

Le graphique ci-contre montre le nombre de dépanneuses qui étaient en circulation à Montréal selon les différentes classes.

RÉPARTITION DES VÉHICULES DE REMORQUAGE PAR CLASSES



INSPECTIONS ET ENQUÊTES

SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES

L'INSPECTION DES VÉHICULES

INDUSTRIE DU TAXI

En 2015, les inspecteurs du Bureau du taxi ont rédigé 6233 fiches d'inspection à l'endroit de propriétaires de taxi.

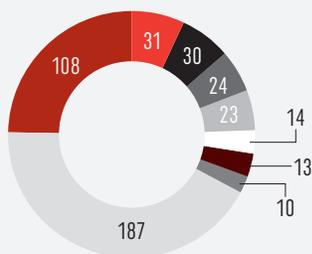
LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ



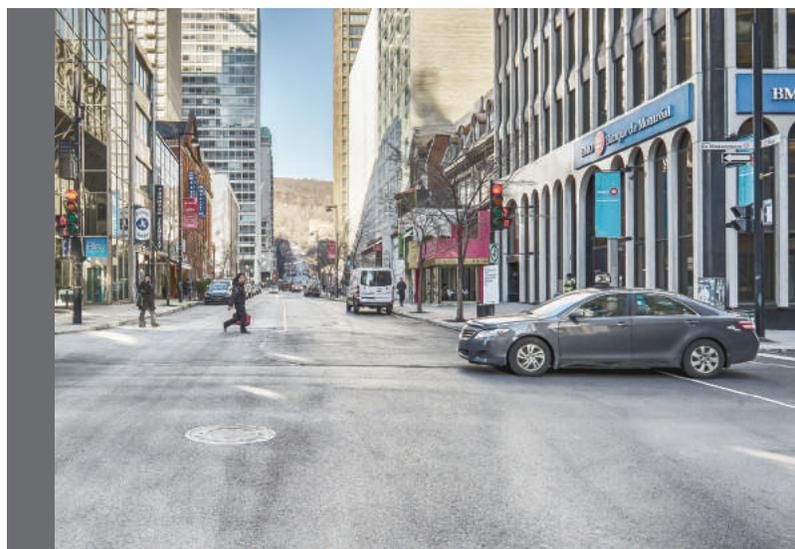
INDUSTRIE DU REMORQUAGE

En 2011, les inspecteurs du Bureau du taxi ont effectué 224 inspections et ont émis 169 fiches avec infractions.

LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ



- Propriétaire ne s'étant pas assuré que la dépanneuse contenait les équipements requis
- Avoir effectué du remorquage sans permis de chauffeur
- Véhicule non conformément identifié (propriétaire)
- Vignette du titulaire de permis non lisible ou non visible en tout temps
- Ne pas avoir produit un permis ou un document requis sur demande
- Chauffeur ne s'étant pas assuré que la dépanneuse contenait les équipements requis
- Ne pas s'être assuré que le chauffeur détenait le permis approprié (propriétaire)
- Chauffeur ayant opéré une dépanneuse d'une autre catégorie que celle permise par son permis
- Apparence intérieure ou extérieure non homogène



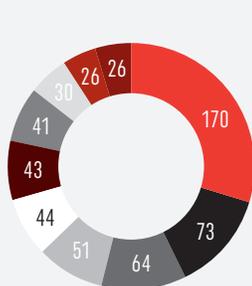
LE TRAITEMENT DES PLAINTES

INDUSTRIE DU TAXI

Au cours de l'année 2015, le Bureau du taxi a enregistré un total de 810 infractions contre des chauffeurs, des propriétaires ou des intermédiaires en service de taxi, dont 648 provenaient du public. Ces 810 plaintes ont permis de cerner 1313 infractions distinctes.

INFRACTIONS VISANT :	NOMBRE D'INFRACTIONS EN 2015
Chauffeurs	982
Propriétaires	152
Intermédiaires en services ou autres	179
TOTAL	1313

LES PRINCIPALES INFRACTIONS DÉCOULANT D'UNE PLAINTÉ



- Chauffeur n'ayant pas été courtois avec un client
- Chauffeur n'ayant pas emprunté l'itinéraire le plus direct
- Chauffeur n'ayant pas offert une conduite sécuritaire
- Chauffeur ayant refusé d'effectuer une course
- Chauffeur ayant réclamé un prix autre que les taux et tarifs en vigueur
- Chauffeur n'ayant pas adopté une conduite empreinte de dignité ou de civisme
- Avoir effectué du transport rémunéré sans permis de taxi
- Chauffeur ayant tenu une conversation téléphonique lors d'une course
- Taxis dont les surfaces intérieures ou extérieures sont endommagées ou maculées
- Avoir omis de maintenir un taxi en bon état

INDUSTRIE DU REMORQUAGE

En 2011, 58 plaintes ont été enregistrées contre les propriétaires et les chauffeurs de dépanneuse. Ces plaintes ont permis de cerner 94 infractions distinctes.

INFRACTIONS VISANT :	NOMBRE D'INFRACTIONS EN 2015
Chauffeurs	13
Propriétaires	52
Autres	33
TOTAL	98

CONCLUSIONS À LA SUITE DES ENQUÊTES SUR LES PLAINTES	NOMBRE D'INFRACTIONS EN 2015
Fondées avec procédures intentées	10
Fondées sans procédures	74
Non fondées	14
TOTAL	98

LE PLAN D'ACTION 2015-2017 DU BUREAU DU TAXI: **UNE FEUILLE DE ROUTE AMBITIEUSE**

Le maire de Montréal, M. Denis Coderre, accompagné de M. Aref Salem, responsable du transport au comité exécutif et président du conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal, et de Mme Linda Marchand, directrice générale du Bureau du taxi de Montréal (BTM), a présenté le jeudi 20 août 2015 le plan d'action du Bureau du taxi, lors d'une conférence de presse à l'hôtel de ville de Montréal.

Un an après la publication de la première *Politique sur l'industrie du taxi*, cette dernière est en profonde

mutation. Dans ce contexte, l'objectif de la Ville de Montréal demeure de faire du taxi un modèle de performance et d'efficacité au cœur de l'offre de service de transport collectif de la métropole, et de favoriser le dynamisme de l'industrie en orientant les actions vers le service à la clientèle.

Voici les grandes lignes de ce plan d'action, qui guidera la mise en œuvre de la *Politique sur l'industrie du taxi*.

PRIORITÉ 1 : SERVICE À LA CLIENTÈLE

ÉCHÉANCIER :
2015-2016

PROJETS : Programme d'assurance qualité

- Instaurer une mesure continue de la satisfaction de la clientèle
- Optimiser le système de la gestion des plaintes
- Adapter la formation continue
- Instaurer une norme professionnelle
 - code de bonne conduite
 - guide du chauffeur
 - programme de reconnaissance
- Développer une solution pour une application mobile universelle en concertation avec l'industrie

PRIORITÉ 2 : SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS

ÉCHÉANCIER :
2015-2016

- Paiement électronique obligatoire (en vigueur au 15 octobre 2015)
- Caméras de surveillance à bord des véhicules

**PRIORITÉ 3 :
INNOVATION TECHNOLOGIQUE**

ÉCHÉANCIER :
2015-2016-2017

- Ordinateurs de bord
 - Géolocalisation et bouton d'urgence, géorépartition, taximètres, collecte de données
- Modules de publicité et d'information pour le client

**PRIORITÉ 4 :
OFFRE DE SERVICES NOVATRICE**

ÉCHÉANCIER :
2015-2016-2017

- Taxis écologiques
 - Adaptation du cadre réglementaire pour les projets pilotes des taxis électriques
- Taxis accessibles
 - Développer une offre de services pour les personnes à mobilité réduite

**PRIORITÉ 5 :
RAYONNEMENT DE LA VILLE DE MONTRÉAL**

ÉCHÉANCIER :
2015-2016-2017

- Renouvellement de l'image de marque de l'industrie du taxi
- Code vestimentaire professionnel
- Poste d'attente bonifiés

AUTRES PROJETS

- Maintenir, voire augmenter la lutte contre le transport illégal (2015-2016)
- Mise sur pied d'un Fonds de développement pour soutenir la modernisation de l'industrie du taxi montréalaise (2015-2016)
- Développer un service de transactions en ligne pour les propriétaires de taxi (2015-2016]
- Élaborer un plan de communication pour accompagner l'industrie dans le changement (2015-2016)
- Poursuivre la recherche sur l'arrimage de l'offre à la demande avec la Polytechnique (2015-2016-2017)

LE TRANSPORT ILLÉGAL

Il est illégal d'offrir ou d'effectuer un transport rémunéré de personnes sans détenir un permis de propriétaire de taxi.

L'identification des transporteurs illégaux est une tâche importante pour les inspecteurs du Bureau du taxi, puisque les conséquences sur l'industrie sont préoccupantes. En effet, le transport illégal met en péril la sécurité des clients, affecte la valeur des permis de transport et contribue à une baisse des revenus des chauffeurs détenant un permis valide.

Nos inspecteurs demeurent extrêmement vigilants et effectuent de nombreuses enquêtes, souvent à partir de plaintes ou d'informations provenant du public ou de l'industrie.

En septembre 2015, quatre nouveaux inspecteurs ont été embauchés pour venir prêter main-forte à la Direction des inspections et enquêtes du BTM, menant leur nombre total à quatorze.

Au total, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015, les inspecteurs du BTM ont émis 645 constats pour transport illégal et effectué 585 saisies de véhicules pour cette même infraction.

LES OPÉRATIONS SPÉCIALES

En 2015, le BTM a mené des opérations spéciales impliquant différents partenaires, tels :

- le SPVM ;
- la Commission des transports du Québec (CTQ) ;
- Contrôle routier Québec ;

En 2015, 44 opérations ont été menées. La plupart d'entre elles avaient pour but d'augmenter la visibilité et l'accessibilité des taxis lors des événements spéciaux et d'envergure.

C'est ainsi que l'aménagement d'un poste temporaire pour le Grand Prix a été un franc succès, tout comme pour le Igloofest et le Black & Blue.

D'autres opérations spéciales du Bureau du taxi ont été entreprises dans le cadre :

- du suivi des problématiques des postes d'attente ;
- de la sécurité routière ;
- du remorquage sur des terrains privés ;
- des transports illégaux ;
- d'opérations de refus de course ;

TRANSACTIONS EN LIGNE

DES TRANSACTIONS EN LIGNE SERONT DISPONIBLES DÈS LE MOIS DE MARS 2016 POUR LES PROPRIÉTAIRES DE TAXI

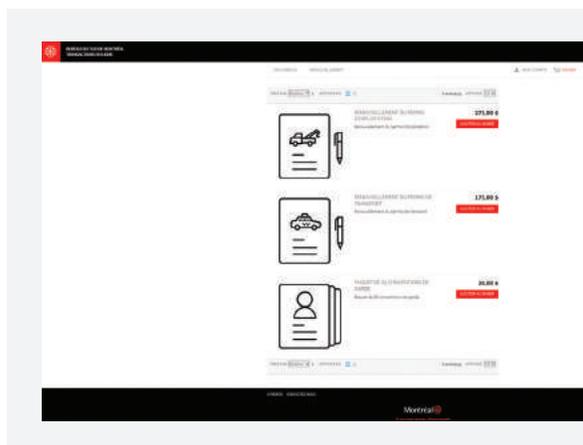
Le Bureau du taxi de Montréal (BTM) a travaillé tout au cours de 2015 au développement d'un service de transactions en ligne qui sera en vigueur dès la première semaine de mars 2016.

Grâce au soutien du Service des technologies de l'information de la Ville de Montréal, les propriétaires et les chauffeurs pourront bientôt réaliser un certain nombre de transactions par l'entremise d'une interface Desjardins de paiement en ligne, directement reliée au site Internet du BTM. Celle-ci permettra, entre autres, aux propriétaires d'acquitter les frais annuels de permis de transport qui viennent à échéance le 31 mars prochain.

En permettant aux propriétaires de renouveler leur permis de transport en ligne dans le confort de leur foyer ou de leur bureau, ce nouveau système réduira de façon considérable le temps d'attente au Centre de services du BTM. Non seulement les propriétaires n'auront plus à se déplacer au Centre de services, mais ils pourront aussi payer par carte de crédit. Un mode de paiement qui, pour l'instant, n'est pas offerte au comptoir du BTM.

FACILE À UTILISER

Pour payer en ligne, les propriétaires n'auront qu'à remplir le formulaire de paiement avec les informations exigées et à numériser les pièces justificatives : certificat de taximètre ainsi que de vérification mécanique (en format PDF, JPG ou PNG). Enfin, il ne leur restera plus qu'à payer par carte de crédit. Une confirmation de réception sera alors envoyée par courriel. Une fois la transaction complétée, un reçu sera envoyé à l'adresse courriel du propriétaire. Si, pour une quelconque raison, la transaction devait être annulée (pièces numérisées illisibles, problèmes avec la carte de crédit, etc.), un courriel sera envoyé au client lui expliquant la situation.



PLAN DE COMMUNICATION

Le Bureau du taxi a élaboré un plan de communication pour accompagner l'implantation de la *Politique sur l'industrie* et, donc, le déploiement de son plan d'action 2015-2017.

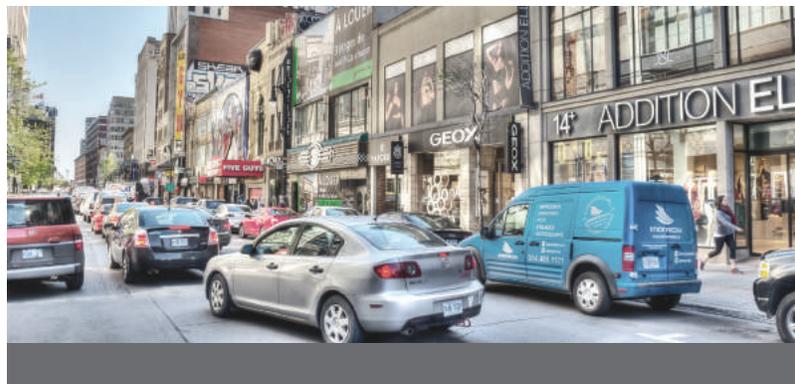
Plusieurs éléments de ce plan d'action ont été réalisés avant la fin de 2015, notamment :

REFONTE DU TAXI LE JOURNAL

Auparavant imprimé à 5000 exemplaires et distribué uniquement aux propriétaires de taxi, *Taxi le Journal* a plus que doublé son tirage depuis août 2015, et est dorénavant publi-posté aux adresses personnelles des 11 000 chauffeurs de taxi de la Ville de Montréal. Le magazine a également revampé sa maquette afin d'améliorer l'expérience de lecture.

Enfin, des espaces sont maintenant dédiés aux partenaires clés de l'industrie tels que : Aéroports de Montréal, Tourisme Montréal, la Société de transport de Montréal (STM), l'Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM) ou encore le Comité croisières de Montréal.

Taxi le Journal est publié quatre fois par année.



INFOLETTRE TAXI LE FIL

Dans l'objectif de lancer une première édition dès le début de 2016, le Bureau du taxi a travaillé sur l'élaboration d'une infolettre électronique. Un bouton d'inscription a été intégré à la page d'accueil du BTM, conformément à la *Loi canadienne antipourriel*.

Taxi le Fil constitue un outil pratique et rapide pour informer presque en temps réel les membres de l'industrie du taxi sur tout ce qui les touche directement, qu'il s'agisse de modifications réglementaires ou encore d'occasions d'affaires.

FONDS DE DÉVELOPPEMENT POUR L'INDUSTRIE DU TAXI

En juin 2014, la Commission sur le transport et les travaux publics avait recommandé, dans son rapport sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi ainsi que le service du transport par taxi dans l'agglomération de Montréal, de mettre en œuvre un fonds de développement. Ce dernier devait servir à alléger le fardeau financier de l'industrie en la soutenant financièrement dans l'implantation des différents projets.

Avec l'adoption de la *Politique* et le déploiement du plan d'action du Bureau du taxi, le Fonds de développement est devenu la pierre angulaire de la réussite de la modernisation de l'industrie du taxi de notre métropole.

Ainsi, dès l'automne 2015, le Bureau du taxi a confié la mise sur pied du Fonds à son nouveau directeur du développement des affaires. Celui-ci, appuyé par la firme Masia, a procédé à l'analyse des différentes formes que pourrait prendre le fonds : organisme à but non lucratif, société en commandite, etc.

L'équipe du BTM a également étudié les hypothèses de rendement et de revenus du Fonds, afin d'évaluer notamment dans quelle mesure il serait possible de soutenir l'industrie.

Enfin, différentes pistes de financement ont été étudiées avec plusieurs partenaires.

Une fois ce travail de recherche et d'analyse effectué, le Bureau du taxi a entamé les démarches administratives afin de mettre le Fonds sur pied dans la première moitié de 2016.

DES COMITÉS DE TRAVAIL POUR AGIR ENSEMBLE

Le plan d'action 2015-2017 du BTM contient de très nombreux projets et des échéanciers serrés. Ce plan induit également d'importants changements de pratiques, notamment en termes de service à la clientèle. Afin de piloter cette réforme efficacement, le Bureau du taxi est d'avis qu'il doit travailler en concertation avec toutes les parties prenantes, c'est-à-dire des experts, les clientèles, les partenaires et les membres de l'industrie.

Ainsi, des comités de travail ont été mis sur pied dès l'automne 2015. Placés sous la présidence de membres du conseil d'administration du BTM, ces groupes réunissent des intervenants clés et des membres du personnel du Bureau du taxi. Leur mandat est de faire des recommandations au conseil d'administration en fonction des livrables déterminés dans le plan d'action de la *Politique sur l'industrie du taxi*, adoptée par la Ville de Montréal le 14 août 2014. Pour des raisons d'optimisation de leur force de travail, certains comités ont été divisés en sous-comités. Ces derniers adressent alors leurs recommandations à leur comité principal.

COMITÉ « VÉRIFICATION »

Le comité « Vérification » joue un rôle essentiel dans la bonne gouvernance du Bureau, notamment au chapitre de la surveillance de ses normes d'intégrité, de la communication de l'information financière, de la gestion des risques et des contrôles internes. Il fait le lien entre le Vérificateur général et le conseil d'administration et recommande à ce dernier l'approbation des états financiers du Bureau. Il a aussi le mandat d'examiner le processus d'octroi de contrats et d'assurer un suivi des contrats octroyés. Le comité exerce tout autre mandat spécial que pourrait lui confier le conseil d'administration.

MEMBRES DE CE COMITÉ :

- **WILSON JEAN PAUL**, administrateur et président du comité
Représentant des titulaires de permis de propriétaires
- **CHANTALE COUTURE**, CPA, CA,
Demers Beaulne
- **RAOUL CYR**, CPA, CA directeur de la comptabilité et des informations financières, Ville de Montréal

COMITÉ « INNOVATION TECHNOLOGIQUE »

Le comité « Innovation technologique » débat des enjeux technologiques et veille à ce que les nouvelles technologies soient intégrées en cohésion avec les différents partenaires.

Sous-comité :

- Application mobile parapluie « Taxi Montréal »
- Application mobile unique pour les clients
- Caméras de sécurité à bord des véhicules
- Géolocalisation des véhicules
- Bouton d'urgence relié à une centrale
- Module d'information et de publicité pour les clients
- Ordinateur de bord
- Module de gestion de la flotte regroupant les données de géolocalisation
- Paiement électronique

MEMBRES DE CE COMITÉ ET DE SES SOUS-COMITÉS :

- **RENÉE AMILCAR**, administratrice et présidente du comité
Représentante de la clientèle corporative - Société de transport de Montréal (STM)
- **ALAIN ROCHON** et **LUC LAMONTAGNE**, Société de transport de Montréal (STM)
- **ÉRIC MÉNARD**, Agence du revenu du Québec
- **SYLVAIN HÉBERT** et **MARTIN LEFEBVRE**, Service des technologies de l'information, Ville de Montréal
- **YANNICK ROY**, Service des transports intelligents, direction des transports, Ville de Montréal
- **STÉPHANE GUIDOIN**, Bureau de la Ville intelligente, Ville de Montréal
- **LUC CHARBONNEAU**, directeur stationnements et transport terrestre, Aéroports de Montréal
- **LINDA MARCHAND**, **KIM THIBAUT**, **SYLVAIN TOUSIGNANT** et **DOMINIQUE GERVAIS**, Bureau du taxi de Montréal

COMITÉ « SERVICE À LA CLIENTÈLE »

Le comité a pour objet de mettre en place le programme d'assurance qualité ainsi que les éléments du plan d'action liés au rayonnement de la Ville de Montréal en concertation avec les partenaires de l'industrie.

- Programme d'assurance qualité
 - Analyser et instaurer une mesure continue de la satisfaction de la clientèle
 - Optimiser le système de la gestion des plaintes
 - Adapter la formation continue
 - Instaurer une norme professionnelle (Code de bonne conduite, guide du chauffeur / Reconnaissance des meilleurs chauffeurs, etc.)
 - Rayonnement de la Ville de Montréal
 - Renouveler l'image de marque de l'industrie du taxi et la doter d'une identité visuelle forte et distinctive
- Sous-comités :
- Satisfaction de la clientèle
 - Formation
 - Image de marque

MEMBRES DE CE COMITÉ ET DE SES SOUS-COMITÉS :

- **LUCY MUNGIOVI**, CMP, administratrice et présidente du comité
Représentante de la clientèle touristique - Tourisme Montréal
- **ÈVE PARÉ** et **KIM CADIEUX**, Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM)
- **ANNE MARCOTTE**, **STÉPHANE BOUDRIAS** et **LUC CHARBONNEAU**, Aéroports de Montréal
- **CLAUDIA DI IORIO**, administratrice du BTM
Représentante de la clientèle régulière – Cool taxi
- **CHANEL MONGEON**, Les Clefs d'Or Canada
- **NATHALIE GAUDET**, Comité croisières Montréal
- **KAREN BISONNETTE**, **MICHEL HÉBERT**,
Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec
- **SÉBASTIEN ROY**, **NORMAND ST-CYR** et **MÉLANIE BOUCHARD**, Centre de formation en transport routier (CFTR)
- **MARIO SABOURIN**, **DANIÈLE SANSOUCY**,
Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie du transport routier au Québec (Camo-route)
- **ANNIE HOTTIN**, Regroupement des usagers du transport de Montréal (RUTA)
- **GEORGES TANNOUS**, **DANIELLE CYR** et **DOMINIC ROY**, Comité provincial de concertation et de développement pour l'industrie du taxi (CPCDIT)
- **MARIO GAGNON**, Société de transport de Montréal (STM)
- **LINDA MARCHAND**, **CAROLINE ROUSSEAU**, **SYLVAIN TOUSIGNANT** et **MARIE-HÉLÈNE GIGUÈRE**, Bureau du taxi

COMITÉ « ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE »

Ce comité, qui existe par ailleurs déjà depuis janvier 2015, a pour objet de débattre des questions de l'offre et de la demande de services en matière de transport par taxi des personnes handicapées, à mobilité réduite, ou bénéficiaires du réseau de la santé dont, la sécurité des usagers, la disponibilité et l'état des véhicules, les horaires, la tarification, les communications et la formation des chauffeurs.

Sous-comité :

- Norme de service

MEMBRES DE CE COMITÉ ET DE SES SOUS-COMITÉS :

- **ANDRÉ LECLERC**, administrateur et président du comité
Représentant de la clientèle à mobilité réduite - KÉROUL
- **ÉRIKA DUSCHESNE**, administratrice
Conseillère municipale, Ville de Montréal
- **MICHEL TRUDEL**, KÉROUL
- **JOANNE ST-LAURENT**, Commission des transports du Québec
- **CHRISTIAN BISSON** et **KARINE SROSATI**,
Ministère des Transports du Québec
- **VALÉRY THIBAUT**, Office des personnes handicapées du Québec
- **ANNIE HOTTIN**, Regroupement des usagers du transport adapté de Montréal (RUTA)
- **CHANTAL FORTIER**, Société de transport de Montréal (STM)
- **BENOIT VALLÉE, MOHAMED TAIBI, DORY SALIBA, YUNG CUONG** et **SERGE LEBLANC**,
Intermédiaires en services de transport par taxi
- **MAËLLE PLOUGANOU**, Table de concertation des aînés de l'île de Montréal
- **LINDA MARCHAND** et **DOMINIQUE GERVAIS**,
Bureau du taxi

SERVICE À LA CLIENTÈLE

La *Politique sur l'industrie du taxi* place clairement le client au cœur de toutes ses orientations : « Prix concurrentiel, fiabilité, rapidité, facilité, simplicité, courtoisie, service personnalisé : tels sont les attributs recherchés par le client du taxi. Le virage de la modernisation passe nécessairement par une approche orientée vers le client ».¹

LE BUREAU DU TAXI AYANT ENTENDU LES DEMANDES ET LES COMMENTAIRES DE LA CLIENTÈLE, QUATRE MESURES CONCRÈTES ONT ÉTÉ MISES EN PLACE RAPIDEMENT EN 2015 POUR UNE AMÉLIORATION RAPIDE DE LA QUALITÉ DU SERVICE :

Entrée en vigueur au 15 octobre 2015

- Paiement électronique – carte de débit ou crédit – obligatoire et sans surcharge pour tous les taxis de Montréal

Entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2016

- Ouverture obligatoire des portières lorsque le taxi est commandé par téléphone ou application mobile
- Ajustement du code vestimentaire du chauffeur
- Rajeunissement des véhicules de taxis entre 3 et 8 ans au lieu de 5 à 10 ans

Ensuite, l'implantation d'un programme d'assurance qualité s'est imposée d'elle-même. Pendant l'année 2015, plusieurs volets de ce programme ont été lancés et se poursuivront au cours de 2016.

PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ INSTAURANT UNE MESURE CONTINUE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le Bureau du taxi a procédé à un sondage de satisfaction de la clientèle auprès de plus de 1000 répondants et à 150 évaluations de clients-mystères entre les mois de septembre et de décembre 2015. L'objectif était d'obtenir un portrait fiable de la situation et de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de transport par taxi offerts dans la métropole.

Les éléments évalués par les répondants au sondage et les clients-mystères étaient les suivants :

COMMANDE DU TAXI

- Courtoisie des employés lors de la commande par téléphone
- Temps d'attente

MONTÉE À BORD

- Accueil courtois (contact visuel, sourire, salutation, etc.)
- Assistance (ouverture des portières, cueillette des bagages, aide avec la poussette, aide aux personnes à mobilité réduite)

¹ *Politique sur l'industrie du taxi*, p.6.

PENDANT LA COURSE

- État du véhicule (propreté, état mécanique)
- Conduite sécuritaire et confortable (vitesse adéquate, sans freinage ou virage brusque)
- Choix de l'itinéraire en fonction de la demande du client, de la circulation et des chantiers
- Comportement du chauffeur
- Entretien, politesse, courtoisie, langage approprié

PAIEMENT ET DESCENTE DU VÉHICULE

- Paiement électronique disponible
- Remise de la monnaie exacte
- Remise d'un reçu conforme
- Courtoisie (remerciement, salutation)
- Descente à un endroit sécuritaire, assistance (ouverture des portières, dépôt des bagages sur le trottoir, etc.)

Les évaluations de clients-mystères se poursuivront de manière continue et permettront de mesurer l'évolution de la satisfaction de la clientèle dans le temps. Les résultats serviront également d'indicateurs de performance des actions contenues au plan 2015-2017.

Le projet de mesure continue de la satisfaction de la clientèle sera déployé en 2016 avec l'aide d'une firme spécialisée, sélectionnée dans le cadre d'un appel d'offres sur invitation. Pas moins de 600 évaluations seront effectuées chaque année, et un rapport annuel sera produit et présenté au conseil d'administration.

OPTIMISER LE SYSTÈME DE LA GESTION DES PLAINTES

Le système actuel de gestion des plaintes du Bureau du taxi est-il efficace ?

Permet-il aux inspecteurs d'agir promptement pour la protection du public ?

Incite-t-il les membres de l'industrie du taxi à se conformer à la réglementation en vigueur ?

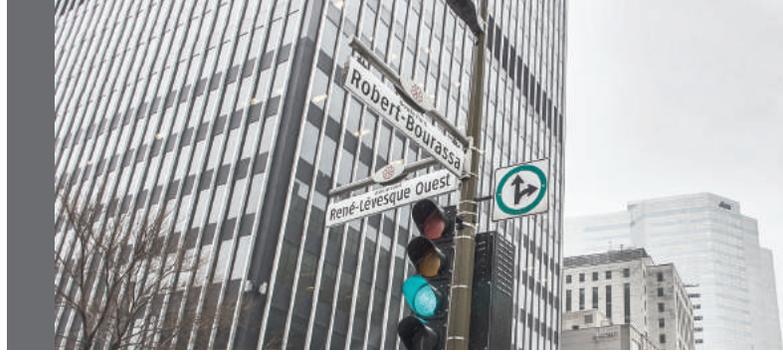
Encourage-t-il les plaignants à poursuivre leur démarche jusqu'au bout ?

Ces questions importantes ont été posées à l'équipe du Bureau du taxi au cours de l'automne 2015, et ont fait ressortir plusieurs éléments à améliorer dans le système de traitement des plaintes qui existe actuellement.

La Direction des inspections et enquêtes a travaillé sur une proposition de traitement disciplinaire des plaintes, qui pourrait fonctionner de manière complémentaire à la procédure pénale.

Certaines infractions — principalement celles liées au comportement du chauffeur — pourraient ainsi être traitées par un comité de discipline plutôt que par la Cour municipale. Les sanctions, quant à elles, pourraient être adaptées en fonction du besoin plutôt que de consister uniquement à des amendes. L'objectif est également d'éviter aux plaignants d'avoir à se présenter systématiquement devant la Cour municipale.

Déjà bien avancé, ce projet fera l'objet d'une proposition au courant du printemps 2016.



ADAPTER LA FORMATION CONTINUE

En collaboration avec le Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec et le Centre de formation pour le transport routier, le Bureau du taxi a procédé en octobre et en novembre derniers à un audit de tous les cours de formation continue actuellement offerts aux membres de l'industrie du taxi. L'objectif est de poser un diagnostic de la formation continue et de réfléchir au meilleur moyen de l'améliorer et de s'assurer qu'elle répond réellement aux besoins d'aujourd'hui. Un sous-comité a été créé à partir du comité de travail « service à la clientèle ». La première réunion est prévue pour le début 2016. L'objectif est d'offrir les formations continues revampées dès l'automne 2016.

INSTAURER UNE NORME PROFESSIONNELLE

L'instauration d'une norme professionnelle est une mesure qui émane de l'industrie elle-même. Les propriétaires et chauffeurs qui souhaitent voir implanter des standards de qualité en termes de service à la clientèle sont nombreux.

À l'image d'autres villes, le Bureau du taxi de Montréal a commencé à plancher sur un « Code de bonne conduite », qui sera affiché dans toutes les voitures. Explicitant les droits et les responsabilités des chauffeurs, mais aussi des clients, ce document sera d'abord apposé en format papier, mais fera office d'écran d'accueil et de veille aussitôt que les modules de publicité et d'information pour les clients seront installés dans les véhicules.

Sous l'égide du sous-comité de travail « satisfaction de la clientèle », un guide du bon chauffeur — outil de vulgarisation de la réglementation pour les chauffeurs — et un programme de reconnaissance de l'excellence seront aussi développés au courant de 2016.

SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS ET DES CLIENTS

CAMÉRAS DE SURVEILLANCE À BORD DES VÉHICULES

Au printemps 2014, la Commission sur le transport et les travaux publics de la Ville de Montréal a recommandé une série de mesures propres à améliorer la sécurité des chauffeurs et de leurs clients. Ces recommandations ont été intégrées à la *Politique sur l'industrie du taxi*, dont notamment celle de rendre obligatoire l'installation de caméra de surveillance dans toutes les voitures effectuant du transport par taxi. « Une étude du *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) parue dans *l'American Journal of Preventive Medicine* en juillet 2013, démontre que le nombre d'homicides de chauffeurs de taxi était trois fois moindre dans les villes où les taxis étaient munis d'une caméra de sécurité ».²

Du 20 août au 11 septembre 2015, le Bureau du taxi a mené un appel à manifestation d'intérêt international, afin de se familiariser avec l'offre existante sur le marché.

Parallèlement à cela, un sondage a été mené auprès de quatre grandes villes du monde ayant récemment imposé des caméras de surveillance dans les voitures de taxis, soit Toronto, New York, Philadelphie et Melbourne.

Les résultats de ces deux démarches ont permis d'alimenter la réflexion de l'équipe du Bureau du taxi sur les modèles à utiliser et l'organisation logistique de l'installation dans les 4500 voitures de taxi de Montréal.

Une modification réglementaire a également été apportée au *Règlement sur le taxi* (10-009-3) pour faire en sorte qu'une fois prêt à procéder, le Conseil exécutif de la Ville de Montréal puisse préciser dans une ordonnance les spécificités concernant les fournisseurs, les installateurs, les modèles et les conditions d'entretien qui seront imposées pour les caméras de surveillance. Par ailleurs, à partir de l'adoption de cette ordonnance par le conseil exécutif, les propriétaires disposeront d'une année pour s'y conformer.

Enfin, le Bureau du taxi a travaillé au processus de récupération des données avec le Service de police de Montréal. En effet, les images tournées par les caméras de surveillance ne pourront être consultées que par les autorités policières et/ou judiciaires, et ce, dans le cas d'enquêtes criminelles seulement.

Le Bureau du taxi maintient le cap sur son objectif de commencer à équiper les véhicules courant 2016.

² *Politique sur l'industrie du taxi*, p.9.

INNOVATION TECHNOLOGIQUE

MODULES DE PUBLICITÉ ET D'INFORMATION POUR LE CLIENT

« L'industrie du taxi doit saisir toutes les occasions qui se présenteront à elle dans le but de se développer et de demeurer concurrentielle. [...] Répondre aux besoins du client est une stratégie d'affaires alimentée par l'innovation. Le développement du transport par taxi, au cours des prochaines années, passe inévitablement par l'intégration et l'utilisation des nouvelles technologies ». ³ Il est toutefois impératif de nous assurer que ces technologies répondent à un besoin réel et surtout, que les équipements sont utilisés de manière cohérente entre eux. Autrement dit, il faut éviter que les tableaux de bord des taxis de Montréal ressemblent à ceux des F-18.

APPLICATION MOBILE UNIVERSELLE

À l'automne 2015, le Bureau du taxi a confié un mandat de veille à une firme spécialisée afin qu'elle répertorie les solutions déjà existantes dans d'autres grandes villes et qu'elle dégage les avantages et les inconvénients liés à chacune. Les résultats seront disponibles en mars 2016.

Un appel d'offres a également été lancé pour le recrutement d'un architecte de solution qui sera chargé de travailler sur l'élaboration d'une application mobile parapluie ou sur l'adaptation d'une plateforme de partage de données déjà existante.

MODULES DE PUBLICITÉS ET D'INFORMATION

Le Bureau du taxi a poursuivi sa participation au projet Montréal à pied (MÀP) et s'est penché sur la possibilité de sceller un partenariat avec la Ville de Montréal pour la gestion du contenu des modules de publicités et d'information pour les clients.

L'objectif est de fournir un contenu informatif uniforme et de qualité ainsi que de générer un maximum de revenus publicitaires qui seront en partie investis dans le Fonds de développement de l'industrie pour le soutien de l'implantation de la *Politique*, mais aussi distribués aux propriétaires de taxis sous forme de redevances.

³ *Politique sur l'industrie du taxi*, p.5.

DÉVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES NOVATRICE

TAXIS ACCESSIBLES

DÉVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

« La Ville de Montréal souhaite que tous les utilisateurs, peu importe leurs capacités, puissent profiter, de manière comparable, des possibilités offertes par un bâtiment, un espace urbain, un programme, un service ou une formation. Le transport par taxi s'impose ici comme un service essentiel pour la population de Montréal. »⁴

C'est sur cet extrait de la *Politique sur l'industrie du taxi* que s'appuie, entre autres, la volonté du Bureau du taxi à travailler en concertation avec l'industrie pour améliorer son offre en transport universellement accessible et adapté, et ce, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

Le comité « Accessibilités universelle » travaille en concertation avec les parties prenantes afin de lancer, le plus rapidement possible en 2016, une norme de service. L'objectif est de rendre disponibles des services de transport par taxi pour les clientèles à mobilité réduite en dehors du transport organisé sous contrat corporatif par la Société de transport de Montréal (STM).

TAXIS ÉLECTRIQUES

ADAPTATION DU CADRE RÉGLEMENTAIRE POUR PROJETS PILOTES

Avec l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le transport collectif*, le 12 juin dernier, le gouvernement du Québec est venu appuyer la Ville de Montréal dans sa volonté de « propulser l'industrie du taxi dans une position de chef de file des déplacements verts et propres ». ⁵

Parce que le cadre législatif et réglementaire n'était pas adapté à l'exploitation de taxis électriques, le ministre Robert Poëti a décrété des normes et des règles différentes de celles prévues par la loi afin de permettre aux projets pilotes de taxis électriques (projet porté par l'entreprise *Taxelco*) d'aller de l'avant dans l'électrification de sa flotte de véhicules, et ce, à compter du 21 novembre 2015.

Le Bureau du taxi avait préalablement collaboré étroitement avec les responsables du dossier au ministère des Transports, afin d'intégrer les « dérogations » au Règlement municipal à même l'arrêt ministériel. Cette façon de procéder permettait à tous les propriétaires de taxis électriques disposant de l'autorisation du ministre de bénéficier du même assouplissement réglementaire dans le cadre d'un projet pilote se déroulant sur le territoire de la Ville de Montréal, et ce, pour une période maximale de deux ans.

⁴ *Politique sur l'industrie du taxi*, p.6.

⁵ *Ibid.*, p. 8.

Les retombées seront énormes pour l'industrie du taxi, mais aussi pour le transport routier en général. À terme, ce type de projet pilote nous informera par exemple sur le comportement des véhicules 100 % électriques en hiver, sur les performances des différents modèles de batterie, des possibilités d'équipements supplémentaires comme les lanternons électroniques, etc.

Il est important de noter que pour la durée du présent projet pilote, le tarif établi par la Commission des transports du Québec peut faire l'objet d'un escompte, lorsqu'une course est commandée par une application mobile, et ce, *pour tous les intermédiaires en services de transport par taxi*. L'escompte peut prendre la forme d'un pourcentage de réduction, d'un montant de réduction, ou d'une somme forfaitaire pour une course entre deux lieux préétablis, si cette dernière est inférieure au tarif affiché par le taximètre sauf pour la desserte de l'aéroport international Montréal-Trudeau dont le tarif forfaitaire demeure celui fixé par la CTQ.

ÉTUDE AVEC POLYTECHNIQUE : ARRIMAGE DE L'OFFRE À LA DEMANDE

À ce chapitre, le Bureau du taxi a poursuivi tout au long de 2015 un projet de recherche sur l'arrimage de l'offre à la demande avec la Polytechnique. Sous la gouverne de la *Chaire de recherche sur l'évaluation et la mise en œuvre de la durabilité en transport* et avec la participation indispensable de membres de l'industrie qui ont généreusement accepté de partager leurs données, ce projet permettra, à terme, de dresser un portrait détaillé de l'offre et de la demande pour l'industrie du taxi.

RAYONNEMENT DE LA VILLE DE MONTRÉAL



RENOUVELLEMENT DE L'IMAGE DE MARQUE DE L'INDUSTRIE DU TAXI

« Le visage de l'industrie est tributaire de chaque chauffeur de taxi qui est en quelque sorte un ambassadeur de la ville auprès de la clientèle touristique [...] Qui plus est, celle-ci se doit d'être aux premières loges du rendez-vous historique des célébrations du 375^e anniversaire de Montréal en 2017 et contribuer à la promotion de son caractère attractif ».⁶

Sans doute l'une des mesures de la Politique qui intrigue le plus grand public : les voitures de taxi de Montréal seront-elles toutes de la même couleur ? S'agira-t-il d'un modèle de véhicule unique ?

Quand on parle d'image de marque, on inclut une foule d'éléments qui sont bien plus que cosmétiques. En fait, l'image de marque d'une industrie commence à partir du moment où le client ressent le besoin d'y faire appel et est constituée de tous les points de contact avec le client qui s'ensuivent.

Afin de se faire accompagner dans cette tâche colossale, le Bureau du taxi a préparé la tenue d'un appel d'offres sur invitation. Celui-ci sera lancé lors du premier trimestre de 2016.

Le projet sera mené en deux phases. Tout d'abord le diagnostic de l'image actuelle de l'industrie, une proposition d'identité visuelle forte et distinctive ainsi qu'une stratégie de déploiement. Puis viendra ensuite l'étape de l'implantation de cette image renouvelée... juste à temps pour les fêtes du 375^e !

⁶ *Politique sur l'industrie du taxi*, p.10.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT



Au président et aux membres du conseil d'administration du Bureau de taxi de Montréal

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Bureau du taxi de Montréal, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2015, et les états des résultats et de l'excédent accumulé, de la variation des actifs financiers nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

OPINION

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Bureau du taxi de Montréal au 31 décembre 2015, ainsi que des résultats de ses activités, de la variations de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le vérificateur général de la Ville de Montréal,

Jacques Bergeron, CPA auditeur, CA
Montréal, 15 avril 2016

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 DÉCEMBRE 2015

	Notes	2015 \$	2014 retraité \$
ACTIFS FINANCIERS			
Trésorerie	4	2 005 378	1 629 232
Débiteurs	5	52 164	21 817
Montants à recevoir de la Ville de Montréal	3, 6	142 291	78 438
		2 199 833	1 729 487
PASSIFS			
Créditeurs et charges à payer		224 204	56 026
Revenus perçus d'avance	7	-	112 632
Montants dus à la Ville de Montréal	8	1 269 898	1 031 453
Passif découlant des immobilisations corporelles louées	9	11 157	13 934
		1 505 259	1 214 045
ACTIFS FINANCIERS NETS		694 574	515 442
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations corporelles	10	105 698	120 127
Charges payées d'avance		4 581	28 213
		110 279	148 340
EXCÉDENT ACCUMULÉ		804 853	663 782
Engagement	16		
Passifs éventuels	14		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

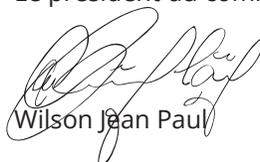
POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

Le président du conseil d'administration,



Aref Salem

Le président du comité de vérification,



Wilson Jean Paul

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2015

	Notes	Budget 2015	2015	2014 retraité
		\$	\$	\$
EXCÉDENT DE L'EXERCICE		-	141 071	663 782
Variation des immobilisations corporelles				
Acquisitions		-	(25 502)	(29 323)
Amortissement		-	36 695	41 944
Gratuités – Immobilisations cédées		-	-	(118 186)
		-	11 193	(105 565)
Variation des immobilisations corporelles louées				
Acquisitions		-	-	(16 180)
Amortissement		-	3 236	1 618
		-	3 236	(14 562)
Variation des charges payées d'avance		-	23 632	(28 213)
VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS		-	179 132	515 442
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE		-	491 314	
Redressement : correction des services rendus -client externe	3		24 128	
SOLDE REDRESSÉ			515 442	
ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN DE L'EXERCICE		-	694 574	515 442

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT ACCUMULÉ

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2015

	Notes	Budget 2015	2015	2014 retraité
		\$	\$	\$
REVENUS				
Gestion d'un point de service, de l'application réglementaire, des mandats et contrats confiés par la Ville				
Services rendus - Agglomération de Montréal		3 542 369	3 187 825	2 340 200
Services rendus - Client externe	3	69 900	80 428	55 586
Contributions additionnelles - Agglomération de Montréal	11			779 791
		3 612 269	3 268 253	3 175 577
Gratuités - Agglomération de Montréal				
Frais des élections des membres du C.A.	11	-	128 470	148 579
Immobilisations cédées		-	-	118 186
Montant des services fournis		-	34 248	35 059
		-	162 718	301 824
Revenus de publicité		44 600	36 824	36 642
Revenus d'intérêts		-	26 867	11 512
		3 656 869	3 494 662	3 525 555
CHARGES				
Gestion d'un point de service, de l'application réglementaire et des mandats et contrats confiés par la Ville				
Frais des élections des membres du C.A.		3 599 160	3 168 619	2 645 870
Charges liées aux revenus de publicité		-	128 470	148 579
Frais financiers		70 000	55 158	59 995
Frais de règlement d'un litige		1 000	228	329
		-	1 116	7 000
	12	3 670 160	3 353 591	2 861 773
Excédent de l'exercice		(13 291)	141 071	663 782
Excédent cumulé au début déjà établi		13 291	639 654	
Redressement : correction des services rendus - client externe	3		24 128	
Solde redressé de l'excédent cumulé au début			663 782	
Excédent de l'exercice			141 071	663 782
Excédent accumulé à la fin de l'exercice		-	804 853	663 782

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2015

	Notes	2015	2014 retraité
		\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT			
Excédent de l'exercice		141 071	663 782
Éléments sans effet sur la trésorerie			
Gratuités – Immobilisations cédées		-	(118 186)
Amortissement des immobilisations corporelles		39 931	43 562
		181 002	589 158
Variation nette des éléments hors caisse	13	223 423	1 071 643
		404 425	1 660 801
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS			
Acquisitions d'immobilisations corporelles		(25 502)	(29 323)
		(25 502)	(29 323)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Remboursement du passif découlant des immobilisations corporelles louées		(2 777)	(2 246)
		(2 777)	(2 246)
AUGMENTATION NETTE DE TRÉSORERIE		376 146	1 629 232
TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE		1 629 232	
TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE		2 005 378	1 629 232

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

1. CONSTITUTION, MISSION ET RESPONSABILITÉS

Bureau du taxi de Montréal (le « Bureau ») a été constituée en vertu de l'article 220.1 de l'annexe C de la Charte de la Ville de Montréal (RLRQ., chapitre C-11.4) édicté par la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal* (RLRQ. 2012, chapitre 21) le 28 novembre 2012 et a débuté ses activités le 1^{er} janvier 2014. Le Bureau est pourvu des pouvoirs, droits et privilèges d'une personne morale à but non lucratif constituée en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies (RLRQ, chapitre C-38).

Les présents états financiers ne présentent que l'actif, le passif, les revenus et les charges du Bureau, et ils n'incluent pas d'autres éléments d'actif, de passif, de revenus et de charges détenus par la Ville de Montréal. Le Bureau est exonéré d'impôt sur le revenu des sociétés selon le paragraphe 149 (1) (c) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et selon l'article 984 de la *Loi sur les impôts du Québec*.

MISSION

Le Bureau a pour mission de développer l'industrie du transport par taxi, d'offrir des services à l'industrie du taxi, d'encadrer et d'améliorer ce service, la sécurité des chauffeurs et des usagers, ainsi que les compétences des chauffeurs sur le territoire de l'île de Montréal.

De plus, le Bureau a la responsabilité d'exercer, à la demande de la Ville, toute compétence, autre que réglementaire, que la Ville lui délègue parmi celles découlant de la sous-section 9 de la section II du chapitre III de sa Charte et du deuxième alinéa de l'article 13 de la *Loi concernant les services de transport par taxi* (RLRQ, chapitre S-6.01).

2. MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, le Bureau utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada* pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec les Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

2. MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

UTILISATION D'ESTIMATIONS

Les états financiers du Bureau sont préparés par la direction. La présentation des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les comptes clients généraux irrécouvrables et la durée de vie utile des immobilisations corporelles. De plus, la direction a établi l'âge et la valeur comptable des immobilisations cédées par la Ville de Montréal au Bureau au 1^{er} janvier 2014. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises étrangères sont sans impact à la fin de l'exercice.

INSTRUMENTS FINANCIERS

La trésorerie, les débiteurs et les montants dus par la Ville de Montréal sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les créditeurs et charges à payer, les montants dus à la Ville de Montréal et le passif découlant des immobilisations corporelles louées sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

2. MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

REVENUS

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Ils sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Les frais perçus liés aux services rendus et les revenus de publicité sont comptabilisés à titre de revenus lorsque les services sont rendus.

Les revenus de contributions de l'agglomération de Montréal sont des paiements de transfert et sont constatés à l'état des résultats lorsque les contributions sont autorisées et que le Bureau a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est, sauf si les stipulations dont sont assortis les transferts créent une obligation répondant à la définition d'un passif.

Les gratuités reçus de l'agglomération de Montréal représentent des opérations entre apparentées conclues hors du cours normal des activités. Ces opérations sont évaluées à la valeur comptable.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

Les espaces de bureaux fournis par la Ville de Montréal sont comptabilisés lorsqu'une estimation raisonnable des montants en cause est possible.

ACTIFS NON FINANCIERS

Le Bureau comptabilise les immobilisations corporelles, les immobilisations corporelles louées et les charges payées d'avance à titre d'actifs non financiers étant donné qu'ils peuvent servir à fournir des services au cours d'exercices ultérieurs. Normalement, ces actifs ne fournissent pas de ressources affectables au règlement des passifs, à moins d'être vendus.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les durées de vie utile suivantes :

Matériel électronique	5 ans
Équipements informatiques	5 ans
Matériel roulant	5 ans

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

2. MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

DÉPRÉCIATION DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du Bureau de fournir des biens et services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

3. REDRESSEMENT DES ÉTATS FINANCIERS

Des revenus découlant de services rendus à des clients externes n'ont pas été constatés dans les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2014 bien que tous les critères de constatation des revenus étaient réunis lors de la mise au point définitive de ces derniers. Par conséquent, le Bureau a comptabilisé ces revenus ainsi que le compte client y afférent de manière rétroactive et a retraité ses états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2014 en conséquence. Cette comptabilisation rétroactive a eu les effets suivants sur les états financiers du Bureau au 31 décembre 2014 :

Augmentation des revenus de services rendus à des clients externes et de l'excédent de l'exercice de 24 128 \$;

Augmentation des montants à recevoir de la ville de Montréal, des actifs financiers nets et de l'excédent accumulé de 24 128 \$.

4. TRÉSORERIE

	2015	2014
	\$	\$
Fonds de petite caisse	2 518	750
Encaisse	64 562	117 052
Encaisse portant intérêts à un taux de 1,15 %	1 938 298	1 511 430
	2 005 378	1 629 232

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

5. DÉBITEURS

	2015	2014
	\$	\$
Réclamations nettes de taxes aux gouvernements	29 521	18 012
Comptes clients généraux	22 643	3 805
	52 164	21 817

6. MONTANTS À RECEVOIR DE LA VILLE DE MONTRÉAL

Tous les revenus de l'ancien bureau du taxi et du remorquage encaissés par le Bureau doivent être remis à la Ville de Montréal. Tous les revenus du Bureau encaissés par la Ville de Montréal doivent être remis au Bureau.

7. REVENUS PERÇUS D'AVANCE

	2015	2014
	\$	\$
Client externe	-	25 632
Contribution additionnelle de l'agglomération de Montréal ¹	-	87 000
	-	112 632

¹Ce montant de contribution était rattaché au paiement des taxes foncières de 2014. Cependant, la Ville de Montréal n'avait pas facturé celles-ci au Bureau.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

8. MONTANTS DUS À LA VILLE DE MONTRÉAL

	2015	2014
	\$	\$
Employés prêtés par la Ville de Montréal	674 286	633 446
Employés du Bureau payés par la Ville de Montréal	115 862	48 722
Contribution additionnelle de l'agglomération de Montréal ¹	329 675	223 478
Factures et services payés par la Ville	158 388	160 866
Services fournis facturés par la Ville et payés par le Bureau ²	(8 313)	(35 059)
	1 269 898	1 031 453

¹ Revenu Québec a accordé au Bureau le statut de « municipalité » aux fins de la taxe sur les produits et services (« TPS ») et de la taxe de vente du Québec (« TVQ »), à compter du 1^{er} janvier 2014. À compter du moment où le Bureau obtient un tel statut, cette contribution de la Ville est diminuée d'un montant égal à ceux de la TPS et de la TVQ qui auraient été autrement payables.

² Selon l'entente cadre signée entre la Ville et le Bureau, la Ville s'est engagé à fournir gratuitement tous les services mentionnés à la note 15 au Bureau.

9. PASSIF DÉCOULANT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES LOUÉES

	2015	2014
	\$	\$
Passif découlant des immobilisations corporelles louées relatif aux équipements informatiques loués, 5,3 %, remboursable par versements trimestriels de 809 \$, échéant en 2019	11 157	13 934

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

9. PASSIF DÉCOULANT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES LOUÉES (SUITE)

Les paiements minimums exigibles au cours des cinq prochains exercices en vertu du contrat de location-acquisition et le solde de l'obligation s'établissent comme suit :

	2015
	\$
EXERCICES SE TERMINANT LES 31 DÉCEMBRE	
2016	2 676
2017	2 815
2018	2 962
2019	2 704
Total des paiements minimums exigibles en vertu des contrats des immobilisations corporelles louées	11 157
Frais d'intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	1 380
	12 537

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Solde au 1 ^{er} janvier 2015	Acquisitions / augmentation	Cessions / radiations	Solde au 31 décembre 2015
	\$	\$	\$	\$
COÛT				
Matériel électronique	52 988	1 248	-	54 236
Équipements informatiques	74 178	5 882	-	80 060
Matériel roulant	128 545	18 372	-	146 917
	255 711	25 502	-	281 213
Équipements informatiques loués	16 180			16 180
	271 891	25 502	-	297 393

	Solde au 1 ^{er} janvier 2015	Acquisitions / augmentation	Cessions / radiations	Solde au 31 décembre 2015
	\$	\$	\$	\$
AMORTISSEMENT CUMULÉ				
Matériel électronique	31 170	7 935	-	39 105
Équipements informatiques	25 386	15 346	-	40 732
Matériel roulant	93 590	13 414	-	107 004
	150 146	36 695	-	186 841
Équipements informatiques loués	1 618	3 236	-	4 854
	151 764	39 931	-	191 695
	120 127		-	105 698

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

11. CONTRIBUTIONS ET GRATUITÉS DE L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL

En vertu de l'entente cadre entre la Ville de Montréal et le Bureau approuvée le 26 septembre 2013 par le conseil d'agglomération de Montréal. La Ville de Montréal a convenu de verser des contributions et de fournir des services à titre gratuit au Bureau afin qu'il effectue ses responsabilités présentés à la note 1 et d'autres mandats confiés par la Ville de Montréal.

12. CHARGES PAR OBJET

	Budget 2015	2015	2014
	\$	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur	2 749 400	2 571 051	2 276 408
Honoraires pour services professionnels	26 000	184 205	94 414
Honoraires pour services techniques et frais de cotisations professionnelles	225 000	54 268	69 949
Fournitures et autres biens non durables	126 900	123 516	64 102
Frais de communication	62 600	53 754	48 556
Frais de promotion et de publicités	53 200	50 097	64 933
Location, entretien et réparation	58 980	45 579	31 645
Transport et frais de déplacements	32 300	7 251	12 296
Autres frais administratifs	334 780	94 125	
	3 669 160	3 183 846	2 662 303
Frais des élections des membres du C.A.		128 470	148 579
Amortissement des immobilisations corporelles		36 695	41 944
Amortissement des immobilisations corporelles louées		3 236	1 618
Frais financiers	1 000	228	329
Frais de règlement d'un litige		1 116	7 000
	3 670 160	3 353 591	2 861 773

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

13. VARIATION NETTE DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE

	2015	2014 retraité
	\$	\$
Débiteurs	(30 347)	(21 817)
Montant à recevoir de la Ville de Montréal	(63 853)	(78 438)
Créditeurs et charges à payer	168 178	56 026
Revenus perçus d'avance	(112 632)	112 632
Montants dus à la Ville de Montréal	238 445	1 031 453
Charges payées d'avance	23 632	(28 213)
	223 423	1 071 643

14. PASSIFS ÉVENTUELS

Dans le cours normal de ses activités et des mandats confiés par la Ville de Montréal, le Bureau est exposé à diverses réclamations et poursuites judiciaires. Le Bureau a le devoir de renseigner la Ville de ses dossiers. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur sa situation financière et sur les résultats de ses activités.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Les opérations conclues dans le cours normal de ses activités entre apparentés sont comptabilisées à la valeur d'échange. Les opérations conclues autrement que dans le cours normal de ses activités entre apparentés sont comptabilisées à la valeur comptable.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS (SUITE)

TRANSACTIONS ENTRE LA VILLE DE MONTRÉAL ET LE BUREAU

Ces opérations ont été conclues dans le cours normal de ses activités. Les principales opérations effectuées avec la Ville se détaillent comme suit, à l'exception de celles qui sont présentées distinctement dans les états financiers:

	2015	2014
	\$	\$
CHARGES		
Rémunération et cotisations de l'employeur :		
Prêt d'employés de la Ville ¹	2 187 685	2 062 532
Employé de la Ville sous contrat	59 530	109 608
Frais de communication	34 248	35 059
	2 281 463	2 207 199

¹Ce montant inclut tous les employés de la Ville prêtés au Bureau. Les employés engagés par le Bureau sont des employés du Bureau.

Ces opérations ont été évaluées à la valeur d'échange.

SERVICES RENDUS À TITRE GRATUIT PAR L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL

Les services administratifs et opérationnels notamment, de gestion des ressources humaines, financières, matérielles, informatiques et de téléphonie, d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, de services juridiques, sous réserve de conflits d'intérêts, d'immobilier, de communications et de gestion des documents.

La Ville fournit également au Bureau les services d'évolution des systèmes fournis par le Service des technologies de l'information à la hauteur de 68 000 \$.

Les services requis pour la tenue des élections de membres du conseil d'administration du Bureau.

Les applications et les systèmes informatiques et de gestion utilisés par la Ville.

Ces opérations ont été conclues hors du cours normal des activités puisque le Bureau n'a versé aucune contrepartie en échange des services reçues. Ces opérations ont été évaluées à la valeur comptable.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS (SUITE)

ESPACES DE BUREAUX FOURNIS PAR L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL

La Ville fournit sans frais au Bureau les lieux prêtés d'une superficie nette minimale de 12 152 pieds carrés et dont l'aménagement répond aux normes en usage à la Ville, comportant, notamment, un local pour le service à la clientèle respectant les dispositions d'un point de service de la SAAQ ainsi que des espaces de stationnement.

La Ville assume les coûts de déménagement, d'aménagement, de chauffage, d'électricité, d'entretien ménager, de sécurité et autres charges relatives aux lieux prêtés.

Ces opérations ne sont pas constatées aux états financiers.

16. ENGAGEMENT

Le Bureau s'est engagé avec Revenu Québec à verser à parts égales en vertu d'un contrat de services chacun un montant de 42 525 \$ à la Corporation de l'École polytechnique de Montréal pour réaliser un projet de recherche. Ce contrat s'échelonne jusqu'en mars 2017.

17. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

Le Bureau, par l'intermédiaire de ses instruments financiers, est exposé à divers risques. La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les effets potentiels. L'analyse suivante présente l'exposition du Bureau aux risques à la date de clôture des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

17. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt du Bureau est attribuable à l'encaisse portant intérêt à taux fixe. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés relativement à cet élément. L'effet net, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 0,25 % des taux d'intérêt aurait augmenté (réduit) les revenus d'intérêts de 6 663 \$.

RISQUE DE LIQUIDITÉ

Le risque de liquidité représente l'éventualité que le Bureau ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour respecter ses obligations financières. Le Bureau est exposée à ce risque au regard des créiteurs et charges à payer, des montants dus à la Ville de Montréal et du passif découlant des immobilisations corporelles louées.

Le Bureau établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour satisfaire ses obligations.

Le Bureau est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2015. Tous les passifs financiers du Bureau ont une échéance inférieure à un an. Ainsi, le Bureau est peu exposé au risque de liquidité.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2015

17. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

RISQUE DE CRÉDIT

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. Le Bureau est exposé à un risque de crédit à l'égard de ses comptes clients généraux. Le Bureau évalue périodiquement les pertes probables sur ses autres débiteurs et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale du Bureau au risque de crédit.

La direction du Bureau estime que la qualité du crédit de tous les actifs financiers qui ne sont pas dépréciés ou en souffrance, est bonne à la date des états financiers. Aucun actif financier n'est garanti par un instrument de garantie ou une autre forme de rehaussement de crédit. Il n'y a aucun actif financier déprécié au 31 décembre 2015 et aucun actif financier non déprécié n'est en souffrance à la date des états financiers.

18. DÉPENDANCE ÉCONOMIQUE

L'existence économique du Bureau est tributaire des revenus provenant de l'agglomération de Montréal.

19. BUDGET 2015

Les données du budget, présentées dans l'état des résultats et de l'excédent accumulé et dans l'état de la variation des actifs financiers nets, ont été approuvées par le conseil d'administration du Bureau le 19 novembre 2014 et le conseil d'agglomération de la Ville de Montréal le 12 décembre 2014.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU DU TAXI

ADMINISTRATEURS NOMMÉS PAR LE CONSEIL D'AGGLOMÉRATION

AREF SALEM, président
Élu responsable du transport au comité exécutif
de la Ville de Montréal

LUCY MUNGIOVI, CMP, vice-présidente,
directrice aux congrès chez Tourisme Montréal

Représentante de la clientèle touristique

RENÉE AMILCAR
Directrice exécutive – Bus à la Société de
transport de Montréal

Représentante de la clientèle corporative

ANDRÉ LECLERC
Président-directeur général et fondateur de Kéroul,
Représentant de la clientèle à mobilité réduite

CLAUDIA DI IORIO
Fondatrice de l'initiative Cool taxi,
Représentante de la clientèle régulière

ÉRIKA DUSCHESNE
Conseillère municipale

ELSIE LEFEBVRE
Conseillère municipale

ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LEURS PAIRS

WILSON JEAN PAUL
Représentant des titulaires de permis de
propriétaire de taxi

JULCIUS (JULES) SÉIDE
Représentant des titulaires de permis de chauffeur
de taxi

CLAUDE BOULET
Représentant des titulaires de permis de propriétaire
de limousine

BENOÎT VALLÉE
Représentant des titulaires de permis d'intermédiaire
en services de transport par taxi

MEMBRE NON VOTANT

LINDA MARCHAND
Directrice générale du Bureau du taxi

*Le Bureau du taxi tient à remercier les administrateurs sortants **TONY DI TULLIO** (représentant des titulaires de permis de propriétaire de limousine) et **DENISE VAILLANCOURT** (représentante de la clientèle corporative) pour leur implication et leur dévouement.*

ÉQUIPE DU BUREAU DU TAXI

ORGANIGRAMME 2016

DIRECTION GÉNÉRALE

LINDA MARCHAND
directrice générale

- Secrétaire de direction
- Chargée de communication

ADMINISTRATION

DENIS LAROCQUE
directeur

- Conseiller en gestion financière
- Secrétaire recherchiste
- Agent de bureau

DÉVELOPPEMENT D'AFFAIRES

SYLVAIN TOUSIGNANT
directeur

- Conseillère en planification
- Conseillère expertise clients

INSPECTION ET ENQUÊTES

CHELÈNE COULANGES
directrice

- Inspecteur principal
- Inspecteurs
- Agent de bureau - plaintes

CENTRE DE SERVICES

DAVID DEMERS
directeur

- Agent de bureau
- Préposés à l'immatriculation des véhicules

SERVICES DE SOUTIEN IMPARTIS DE LA VILLE DE MONTRÉAL

COMMUNICATIONS | SERVICES JURIDIQUES | GREFFE | RESSOURCES HUMAINES
RESSOURCES FINANCIÈRES | RESSOURCES MATÉRIELLES | SERVICE INFORMATIQUE

MERCI À CHACUN DE VOUS !

**LE BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL TIENT À REMERCIER
TOUT PARTICULIÈREMENT LES GROUPES DE PERSONNES
ET PERSONNES SUIVANTES POUR LEUR IMPLICATION ET
LEUR SI PRÉCIEUSE 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 cités en pages 22 à 25
- Tous les représentants de regroupements et d'associations d'intermédiaires, de propriétaires et de chauffeurs de taxi
- Un merci tout spécial aussi à M. Alain Rochon de la Société de transport de Montréal, qui a assumé l'intérim à la direction générale du Bureau.



