

TAXI!

Maintenir un service professionnel
et protéger son métier



TAXI!

Bureau du taxi de Montréal
4949, rue Molson
Montréal (Québec) H1Y 3H6
Tél. : 514 280-6600
Télec. : 514 280-6596
Courriel : bureaudutaxi@ville.montreal.qc.ca

Édité sous la direction d'André Poisson,
directeur général du Bureau du taxi de Montréal

Production : Marie-Hélène Giguère
Rédaction : Julien Fortin, Marie-Hélène Giguère
Design graphique : Nicole Lafond
Illustrations : Guillaume Perreault
Traduction et révision linguistique : Traductions mémOTS

Merci à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration
de ce projet. Nous remercions aussi Tourisme Montréal pour
les 50 faits amusants (p. 65-71).

TAXI !

**Maintenir un service professionnel
et protéger son métier**

DANS CE LIVRE,
LES MOTS DE GENRE MASCULIN
APPLIQUÉS AUX PERSONNES
DÉSIGNENT LES HOMMES ET LES FEMMES.

125 FEMMES ET 10 500 HOMMES
SONT CHAUFFEUSES ET CHAUFFEURS
DE TAXI À MONTRÉAL.





Montréal

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

Mon environnement de travail.

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

Je suis chauffeur de taxi.

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

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

D'où qu'ils viennent, où qu'ils aillent,
j'aime être en contact avec eux.

De l'artiste au directeur d'entreprise, en
passant par les fêtards et les touristes;
du monde, j'en vois de toutes les sortes.
Conduire un taxi, c'est voyager.

Je travaille en moyenne dix heures par
jour, souvent six jours sur sept.

Pire encore que le trafic et les nids de
poule, la concurrence illégale m'a fait
mordre la poussière.

La clientèle est de plus en plus exigeante.
Je suis à la fois chauffeur, guide et psy-
chologue.

Il arrive qu'on me vole, qu'on m'agresse.
Des collègues ont déjà payé de leur vie.
Non, mon métier n'est pas rose.

Malgré tout, je tire mon épingle du jeu. J'appartiens à une communauté tissée serrée. Il n'y a qu'un chauffeur de taxi pour en comprendre un autre.

On appartient à cette ville, on respire avec elle, on fait partie de son ADN.

Je demeure convaincu d'une chose : celui qui met du beurre sur mon pain, c'est le client. S'il est content, je suis content.

Par des gestes simples, j'offre le meilleur service possible. Beau temps, mauvais temps, levé du bon pied ou pas.

Ma constance est mon cheval de bataille le plus sûr.

★ ★ ★ ★ ★

Bienvenue dans mon univers.







Je suis un professionnel et j'en ai l'air

AU MÊME TITRE QU'UN SERVEUR,
UN CHAUFFEUR D'AUTOBUS
OU UN HÔTELIER, JE SUIS
EN CONTACT AVEC LES CITOYENS
ET LES TOURISTES.

Je suis ambassadeur de la ville.

Je donne un service de qualité, et mon image est à la hauteur de mon service. C'est donnant-donnant. Bon service, bon pourboire.

Ma consigne? Je suis habillé :

- proprement;
- sobrement;
- convenablement.



Je suis travailleur autonome, c'est vrai... autonome dans une industrie... et il y a un code vestimentaire à respecter :

- pantalon noir
(ou jupe noire pour les dames);
- chemise blanche
ou chandail blanc de type polo;
- manches, longues ou courtes;
- chaussettes;
- chaussures fermées.

Comme chauffeur, je fais bonne impression. Les clients adorent ça, et je suis respecté.

Appelez-moi Monsieur.

Ma voiture est à mon image

MON TAXI, J'Y PASSE AUTANT
DE TEMPS QUE CHEZ MOI.
LA TENTATION EST SOUVENT
FORTE D'EN FAIRE UNE EXTENSION
DE MA MAISON... MAIS,
CE N'EST PAS DANS MON SALON
QUE LE CLIENT S'ASSOIT,
C'EST À BORD D'UN TAXI !

Le client qui fait appel à mes services
s'attend à un véhicule impeccable.

Un client dans un taxi propre est un
client confiant.

Quand je lave l'extérieur de ma voiture,
je nettoie aussi l'intérieur.

J'enlève la poussière, je retire les papiers
et autres déchets.



Je ne laisse rien traîner qui n'est pas nécessaire au service de transport.

Pas de porte-bonheur, pas de décoration, rien.

La seule chose qui est placée bien visiblement, c'est mon permis dans son présentoir. La nuit, je pense à ouvrir la petite lumière. C'est un élément qui rassure énormément les clients.

Je préviens et j'élimine les odeurs.

Je ne veux pas que le client soit incommodé, même par l'odeur persistante d'un « sent-bon ».

J'aère, j'ouvre les fenêtres entre les courses quand c'est possible.

Pour protéger mon véhicule de la neige et de la boue, j'installe des tapis de caoutchouc.

Surtout, je ne couvre pas le plancher de papier journal. Les grands titres, je préfère les lire.

Je porte aussi attention au coffre arrière. Je le nettoie souvent et j'y laisse le plus d'espace possible.

Mes « câbles à booster », mes « tractions aids » et bidons de lave-glace, je les range dans un panier ou un bac de plastique. Je ne cache pas tout mon matériel sous le tapis.



Un petit rituel qui rapporte gros

CE QUE LE CLIENT VOIT
EN PREMIER, C'EST MON TAXI.
DÈS QU'IL L'APERÇOIT,
IL SE FAIT SON IDÉE SUR MOI.
JE N'AI PAS ENVIE DE PASSER
POUR UN AMATEUR,
UNE PERSONNE NÉGLIGÉE.

Avant chaque quart de travail, j'inspecte mon véhicule et note mes observations.

Je le fais depuis toujours, quinze minutes par jour.

Je n'attends jamais qu'un inspecteur débarque au poste d'attente pour remplir et signer mon rapport de vérification.



C'est un rituel parfois ennuyeux, je l'avoue, mais visiblement, ça ne m'a pas tué.

Au contraire, cela m'a évité bien des ennuis. J'aime mieux signaler un bris à mon propriétaire que de me faire accuser à tort.

Quand le taxi est endommagé ou détérioré, je fais ce qu'il faut pour corriger la situation. Je fais ce qu'il faut, peu importe l'âge du véhicule et même si je sais qu'il doit bientôt être changé.

Si un propriétaire – maintes et maintes fois prévenu – refuse d'effectuer une réparation, je peux toujours en parler de façon confidentielle à un inspecteur du Bureau du taxi.

TAXI !



La première impression est toujours la bonne

ON A BEAU DIRE QU'IL NE FAUT
PAS SE FIER AUX APPARENCES;
ON LE FAIT TOUS
QUAND MÊME UN PEU.

Les clients n'ont pas le temps d'apprendre à me connaître. Je n'ai que quelques minutes pour démontrer mon savoir-faire, mon professionnalisme.

Quand un client monte à bord, j'établis tout de suite un contact visuel avec lui. Je fais un effort et je tourne la tête pour le saluer.

Le petit signe de tête envoyé dans le rétroviseur, c'est bon pour les films.



De toute façon, j'aime voir la personne qui monte à bord de mon véhicule. Je ne suis pas paranoïaque, mais en cas de pépin, je veux être capable de fournir un minimum d'indications sur mes clients.

Je salue mon client, je lui souris. Après tout, il vient « d'entrer dans mon commerce ». Je le vois comme ça.

Parfois on ajoute un « Comment allez-vous aujourd'hui ? », et parfois pas.

Les chauffeurs ont un sixième sens. On devine qui sont ceux qui ont envie de jaser et ceux qui veulent rester dans leur bulle.

Je me montre intéressé, juste ce qu'il faut. À la fin de la course, cela compte pour beaucoup.

Aux petits oignons

IL Y A DES RESTAURANTS RAPIDES
OÙ ON FAIT LA FILE DEVANT
LE COMPTOIR POUR COMMANDER.
ÇA POUR MOI, C'EST COMME
PRENDRE L'AUTOBUS OU LE MÉTRO.
ET IL Y A DES RESTAURANTS
OÙ ON SE FAIT SERVIR À TABLE.
C'EST MON TAXI.

Mon taxi, c'est un « plus » que le client s'offre. Il choisit de se payer un transport pour lui tout seul, de porte à porte.

Lorsque le client commande le transport par téléphone ou par application mobile, et que ma sécurité n'est pas compromise, je prends la peine de descendre et de lui ouvrir la portière.



Ce geste n'a rien d'humiliant. Ça me donne plutôt du sérieux et de la classe.

C'est un service cinq étoiles que j'offre, peu importe la nationalité, le sexe, la langue ou l'âge du client.

Bien sûr, s'il s'agit d'une personne à mobilité réduite ou qui transporte des bagages, j'ouvre automatiquement la portière et je range les effets dans le coffre.

Arrivés à destination, je les récupère et je les dépose sur le trottoir.

Si je suis appelé dans une résidence pour personnes âgées ou dans un centre communautaire pour un client à mobilité réduite, je déploie un petit effort de plus.

Je vais à l'intérieur et je signale mon arrivée. Beau temps, mauvais temps.

Pour la clientèle non voyante, je fais la même chose, sauf que je prends aussi la peine de me nommer à mon arrivée.

J'accompagne ces clients plus vulnérables jusqu'à la voiture, j'ouvre les portières, je place les bagages ou l'équipement dans le coffre, comme le fauteuil roulant ou la canne.

Pour moi, c'est l'occasion parfaite de me distinguer. On ne m'appelle pas «Monsieur» pour rien.

TAXI!



La petite course

PAS PLUS TARD QU'HIER, UNE DAME
A DÛ PRENDRE LE QUATRIÈME TAXI
EN LIGNE AU POSTE D'ATTENTE :
LES TROIS PREMIERS LUI AVAIENT
REFUSÉ LA COURSE.

Elle n'allait pas assez loin.

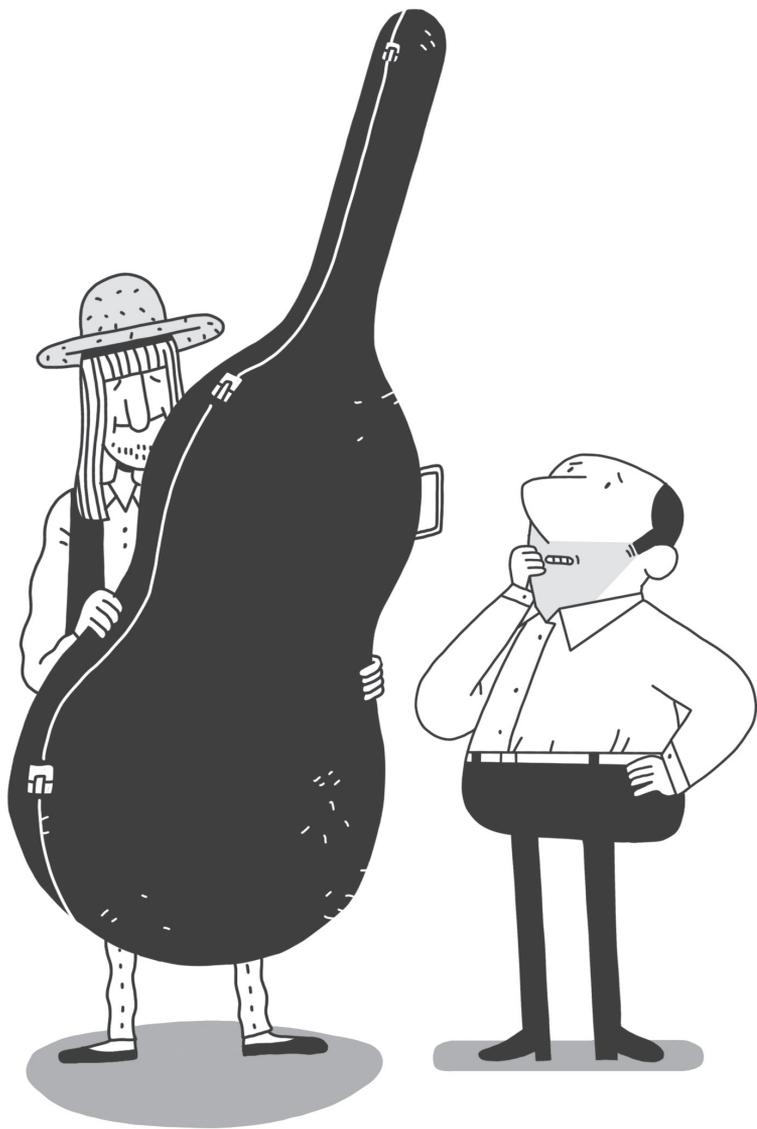
Ça, c'est exactement le genre de situa-
tion qui détruit notre réputation.

Après 25 ans sous mon lanternon, je sais
très bien que les journées composées
de dix petites courses sont plus payantes
que celles où on n'en fait que trois lon-
gues. Juste en pourboire, on ramasse
le double, voire le triple.

De toute façon, refuser une course à un
client qui ne va pas là où on voudrait,
c'est illégal. Un point c'est tout.

Pour refuser une course, il n'existe que six raisons valables :

- Le client a avec lui un animal qui ne sert pas à pallier un handicap;
- Le client est en état d'ébriété ou sous l'influence de la drogue;
- Le client semble nécessiter des soins médicaux immédiats;
- Le client transporte des objets qui ne peuvent être contenus dans le coffre arrière de la voiture;
- Le client n'est pas en mesure de payer la course en devise ayant cours légal au Canada;
- J'ai des raisons de croire que ma sécurité est menacée.



TAXI !



En route

UNE FOIS LE CLIENT
BIEN ASSIS, JE M'INFORME
DE SA DESTINATION.

Je démarre ensuite mon taximètre.

Je demande au client s'il préfère un trajet à un autre. Ça le rend heureux et ça évite les ennuis. Il y en a toujours pour penser qu'on a pris des détours inutiles.

Par contre, si je sais que l'itinéraire traverse des chantiers ou des zones où la circulation est plus difficile, j'en informe le client.

Le chemin qui fait son bonheur fait aussi le mien, mais j'ai quand même un rôle de conseiller à jouer.. c'est mon métier!

On va régler quelque chose tout de suite. Quand j'entends des collègues dire que tout ce que le client veut, c'est aller du point A au point B, ça me donne de l'urticaire.

Ça voudrait dire que je ne sers à rien, que je pourrais être remplacé par une voiture autonome.

Alors tant qu'à être là, avec mon client, tant qu'à lui réclamer de l'argent contre mon service...

Aussi bien le lui offrir, ce service.





Chaud, froid ? Musique ? Fenêtre ouverte, fermée ?

MON TAXI EST UN ENDROIT
« NEUTRE » OÙ TOUT LE MONDE
SE SENT BIEN.

L'hiver, je ne surchauffe pas la voiture. Je règle l'air conditionné en été. Je maintiens la température intérieure autour de 20°C. Les écarts de température ne sont pas dangereux pour ma santé. C'est juste une question de confort.

Je monte et je descends les fenêtres à la demande du client.

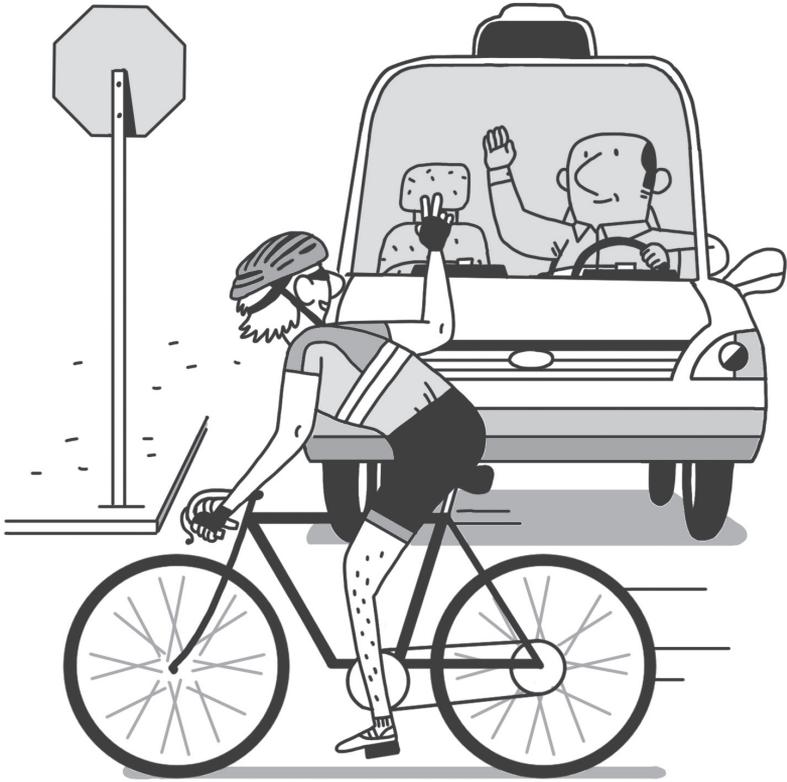
Même chose pour le volume de la radio. Je n'impose ni ma musique préférée, ni mon animateur choucou et ses lignes ouvertes.

6 millions de kilomètres au compteur

QUAND ON PASSE PLUS DE
CINQUANTE HEURES PAR SEMAINE
DERRIÈRE LE VOLANT, ON FINIT
PAR S'Y SENTIR À L'AISE.
TRÈS À L'AISE.

On a le compas dans l'œil. Pour changer de file ou se stationner, on sait quand ça passe « serré », mais que ça passe quand même.

On ose des dépassements auxquels le commun des mortels ne songerait même pas. On devient moins patient, moins prudent.



Et là, je ne vous parle pas des demi-tours illégaux, des feux de circulation orange foncé, des virages à gauche non réglementaires, des sens interdits.

Chaque fois qu'on tourne à gauche sans en avoir le droit, chaque fois qu'on brûle un feu, qu'on coupe une voiture ou qu'on effectue un dépassement imprudent, c'est l'image de l'industrie qui en prend un coup... même si on ne se fait pas attraper.

En fait, quand on est chauffeur de taxi, c'est un peu comme si tous les automobilistes devenaient des «chauffeurs du dimanche». Après toutes ces années dans le métier, je suis probablement un de ceux qui a conduit le plus grand nombre d'heures en ville de tout Montréal. Quand je fais le calcul, j'estime avoir dépassé les six millions de kilomètres au compteur.

Avec un client ou non dans la voiture, je respecte le Code de la sécurité routière. Je le fais pour moi et pour la réputation de mes confrères.

Ça, c'est pour la conduite sécuritaire.

Pour la «conduite confortable», on revient au service à la clientèle. J'évite les accélérations, les freinages ou les virages brusques. Même si j'ai eu une mauvaise journée, que la circulation est dense et que j'ai hâte de rentrer chez moi, je ne le fais pas sentir au client en me montrant irritable au volant.

TAXI !



L'art de la conversation

JE VOUS LE DISAIS PLUS TÔT :
LES CHAUFFEURS ONT
UN SIXIÈME SENS.
ON DEVINE BIEN DES CHOSES
AU SUJET DU CLIENT,
JUSTE À LE REGARDER.

Mais pas au point de deviner ses allégeances politiques ou ses convictions religieuses.

Alors, mes problèmes personnels, mes envolées contre tel ou tel ministre ou mes précieux conseils pour m'assurer de gagner le paradis à la fin de mes jours, je les garde pour mes soirées entre amis ou en famille.

Jamais je ne me montre indiscret.



La vie privée des gens ne me regarde pas. Dans notre métier, parfois, moins on en sait et mieux on se porte.

Je vouvoie systématiquement le client. Ça instaure tout de suite un climat de respect.

Évidemment, il y a des clients difficiles. Si les gens savaient tout ce qu'on peut entendre, et voir.

Plus le client est difficile, plus je me montre professionnel. C'est justement dans les situations plus délicates que je peux montrer l'étendue de mon savoir-faire et de mon savoir-être.

Je vois ça comme un défi.

Raccroche!

JAMAIS JE N'UTILISE
MON TÉLÉPHONE
AVEC UN CLIENT À BORD.

Même pas avec une oreillette ou un écouteur. C'est interdit par la loi, par le règlement. C'est dangereux et affreusement impoli.

Certains clients me racontent qu'ils tombent parfois sur des chauffeurs qui vont jusqu'à texter au volant. Ça, sincèrement, ça me dépasse.



À bon port

LA FIN DE LA COURSE
EST TOUT AUSSI IMPORTANTE
QUE LE DÉPART. C'EST LA FAÇON
DONT ON CONCLUT NOTRE
« RELATION D'AFFAIRES »
AVEC LE CLIENT.

Si tout s'est bien passé depuis le début, il faut garder le cap et finir ça en beauté. Quand on a cafouillé, c'est le moment idéal pour se reprendre.

Je me stationne du côté du point de destination pour éviter au client d'avoir à traverser la rue. J'arrête le taximètre et j'indique le montant au client. Je n'ajoute aucuns frais. Même si le client a beaucoup de bagages ou qu'il paie avec une carte de crédit. Aucune surcharge.



Je demande au client de quelle façon il souhaite régler la course. Si c'est comptant, je m'assure de lui remettre la monnaie exacte. Pas question d'arrondir et de m'octroyer un pourboire.

Mon terminal de paiement est toujours branché et fonctionnel, je n'attends pas à la dernière minute pour démarrer l'appareil. Je suis obligé d'accepter que le client paie par carte de débit ou de crédit. C'est la loi.

À la demande du client, je lui remets un reçu.

Une fois la course réglée, je sors pour ouvrir la portière au client. S'il a des bagages, je les récupère dans le coffre et je les dépose sur le trottoir.

Je remercie mon client et je lui souhaite une belle journée. C'est simple. C'est efficace. C'est professionnel.

Il arrive assez souvent que les clients oublient quelque chose dans la voiture. Des téléphones, on en récupère des dizaines dans une année. Et toutes sortes d'autres choses que je ne vous nommerai certainement pas ici...

Je rapporte les effets oubliés à la compagnie de taxi pour laquelle je travaille ou alors, je les dépose au poste de police le plus près.

TAXI!



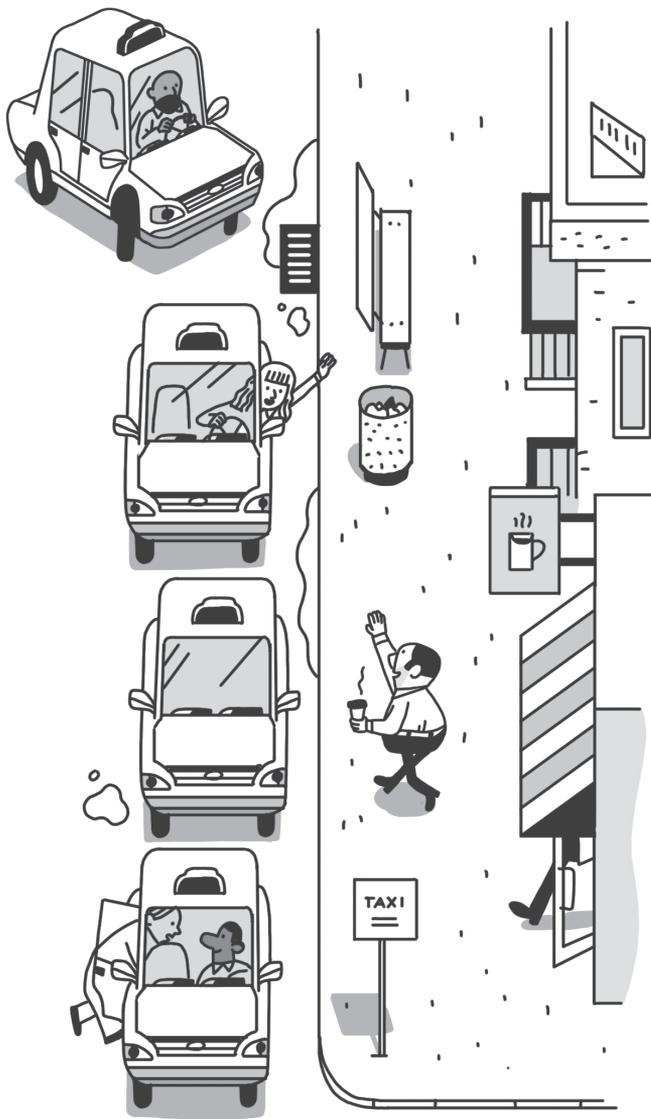
Entre nous

ON NE S'EN REND PAS COMPTE,
MAIS LES POSTES D'ATTENTE
PEUVENT FACILEMENT
DEVENIR INTIMIDANTS
POUR LES CLIENTS.

Une bande de chauffeurs qui rigolent entre eux, parlent fort et se disputent même parfois, ce n'est pas très invitant.

Le poste d'attente n'est pas un point de rencontre pour les chauffeurs, c'est un lieu de service pour les clients. Je sais bien qu'entre chauffeurs, on est content de se voir et de discuter. Mais on a parfois tendance à oublier qu'on est en service.

Quand nous donnons l'impression au client qu'il va nous déranger s'il s'approche de notre groupe pour demander un taxi, ce n'est plus normal.



On reste dans le taxi. D'autant plus si on est le premier de la file.

Et il y a autre chose aussi au sujet des postes d'attente... Ça m'embête un peu, mais je vais vous écrire tout haut ce que des centaines d'entre nous pensent tout bas : uriner dans un coin à proximité d'un poste d'attente, on ne fait jamais ça.

Enfin, on agit avec courtoisie avec les collègues. On respecte le rang d'arrivée de chacun. Pas de passe-droit pour les amis. Pas d'intimidation.

Quand le poste est plein, on ne déborde pas devant un débarcadère, une borne-fontaine, ou un stationnement interdit. On va plutôt faire un tour et on revient.



Terminus

JE POURRAIS VOUS ENTRETENIR
ENCORE LONGTEMPS.
MAIS, JE DOIS BIEN M'ARRÊTER
À UN MOMENT DONNÉ.

Je ne suis pas un donneur de leçons. Je ne veux pas vous faire la morale, mais vous le savez autant que moi : le métier a changé. Il faut s'adapter. Il faut maintenir notre compétitivité pour protéger notre métier.

Chacune des 20 millions de courses que nous effectuons par année est importante. Gardez en tête qu'il n'y a pas de course banale, ni de client à négliger.

★ ★ ★ ★ ★

À la prochaine !

Voici
50 faits
amusants
à propos
de
Montréal
que
j'aime bien
raconter
à mes
clients.



Accès

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

Architecture

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

Centre-ville

7. La rue Sainte-Catherine s'étend sur 11 km.
8. Neuf stations de métro desservent la rue Sainte-Catherine et permettent aux visiteurs d'en découvrir plusieurs tronçons.
9. Le centre-ville de Montréal compte plus de 11 000 chambres d'hôtel.
10. On trouve 58 écrans de cinéma dans le centre-ville de Montréal.
11. On compte 129 parcs et mini-parcs au centre-ville de Montréal.

Cinéma

12. Le Québec produit entre 30 et 35 longs métrages par année et le Grand Montréal accueille 85% des productions cinématographiques tournées au Québec.
13. Parmi les longs métrages tournés à Montréal, on compte :
 - *X-Men: Days of Future Past* (2013)
 - *Life of Pi* (2012)
 - *Mirror Mirror* (2012)
 - *Incendies* (2010)
 - *Night at the Museum: Battle of the Smithsonian* (2009)
 - *The Curious Case of Benjamin Button* (2008)
 - *The Spiderwick Chronicles* (2008)
 - *Lucky Number Slevin* (2006)
 - *The Aviator* (2004)
 - *The Day After Tomorrow* (2004)
 - *The Terminal* (2004)
 - *Catch Me If You Can* (2002)
 - *Les Invasions barbares* (2002)

- 14.** Montréal possède quatre écrans IMAX : au Centre des sciences de Montréal, dans le Vieux-Port, au Cinéma Banque Scotia, rue Sainte-Catherine, au Forum, aussi rue Sainte-Catherine et au Marché Central, dans le nord de l'île.

Climat

- 15.** Les températures mensuelles moyennes sont :

MOIS	Celsius	Fahrenheit
Janvier	-10,2	13,6
Février	-8,4	16,9
Mars	-2,3	27,9
Avril	5,7	42,3
Mai	13,4	56,1
Juin	18,2	64,8
Juillet	20,9	79,6
Août	19,6	67,3
Septembre	14,6	58,3
Octobre	8,1	46,6
Novembre	1,6	34,9
Décembre	-6,3	20,7

- 16.** Les chutes annuelles de neige sont en moyenne de 210 cm.
- 17.** La plus importante tempête de neige à Montréal a eu lieu le 4 mars 1971 avec 43,2 cm.
- 18.** Le 15 janvier 1957 a été le jour le plus froid jamais enregistré à Montréal, avec une température de -37,8 °C.

Diversité culturelle

19. Près d'un résident de l'île sur trois est un immigrant.
20. Plus de 120 communautés ethnoculturelles sont représentées au sein de la population de la région métropolitaine de Montréal.
21. Les cinq principaux pays de naissance des immigrants récents de la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal sont : l'Algérie, le Maroc, Haïti, la France et la Chine.
22. Le premier défilé de la Saint-Patrick (fête nationale des Irlandais) a eu lieu en 1824.

Faits divers

23. La rue Saint-Laurent, qui divise l'île en deux, est officiellement désignée ligne de partage entre l'est et l'ouest de Montréal en 1792.
24. Pour les Montréalais, les cinq symboles les plus importants à Montréal sont, dans l'ordre :
 - Les escaliers extérieurs
 - Le Stade olympique
 - Le club de hockey Les Canadiens
 - Le Vieux-Montréal
 - La croix du Mont-Royal
25. Les arbres du domaine public sur le territoire de Montréal composent un patrimoine de 1 200 000 arbres.
26. Montréal est reconnue pour ses bagels, sa poutine et son smoked meat. Les bagels de Montréal sont différents de ceux de New York ou de Toronto parce qu'ils sont préparés avec des œufs et cuits dans un four à bois. À New York, ils sont à base d'eau et à Toronto, ils sont souvent cuits dans un four à gaz.

- 27.** L'artère la plus longue à Montréal est le boulevard Gouin, qui mesure 50 kilomètres.
- 28.** 152 rues portent le mot « Saint » à Montréal.
- 29.** Montréal constitue la véritable capitale du balcon avec plus d'un million et demi de balcons (71 % des résidents de la métropole en possèdent au moins un).

Géographie

- 30.** Montréal est située à 73° de longitude ouest et à 45° de latitude nord, soit la même latitude que Venise, Lyon et Milan.
- 31.** La superficie de l'île de Montréal s'étend sur 500 km².
- 32.** L'altitude de l'île est de 17 mètres.
- 33.** La longueur totale des rives de l'île de Montréal est de 267 km.
- 34.** Le fleuve Saint-Laurent se classe au 17^e rang des plus grands cours d'eau du monde.

Langue

- 35.** Montréal est la seule métropole francophone en Amérique du Nord.
- 36.** Montréal fait partie des rares villes au monde à être bilingue. Deux grandes langues mondiales de communication y sont parlées : le français et l'anglais.

Population

- 37.** La région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal compte plus de 3,8 millions d'habitants.
- 38.** La population de l'île de Montréal est de 1,96 million d'habitants.

Restauration

- 39.** Dans les quartiers touristiques de Montréal, on compte en moyenne 66,3 restaurants par km².

Sécurité publique

- 40.** La baisse des crimes violents fait de Montréal l'une des métropoles les plus sécuritaires en Amérique du Nord.
- 41.** Le métro de Montréal est l'un des plus sécuritaires au monde. Cette sécurité s'explique en partie par la présence de plus de 100 policiers et policières qui patrouillent les réseaux de métro et d'autobus chaque jour, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Sports et loisirs

- 42.** À Montréal, le sport professionnel est composé de :
- Hockey, *Les Canadiens de Montréal*
 - Football canadien, *Les Alouettes de Montréal*
 - Soccer, *L'Impact de Montréal*

Tourisme

- 43.** Montréal reçoit annuellement environ 26 625 000 visiteurs dont 8 956 000 sont des touristes qui y séjournent 24 heures et plus.

Vélo

- 44.** On compte plus de 650 km de pistes cyclables dans l'ensemble de l'île de Montréal.
- 45.** BIXI, un libre-service de 5 120 vélos, permet aux usagers d'emprunter un vélo dans une station, d'effectuer leurs déplacements et de rapporter leur vélo dans n'importe quelle des 411 stations du réseau.

Vie culturelle

- 46.** Le Quartier des spectacles (cœur culturel de Montréal) s'étend autour de l'intersection de la rue Sainte-Catherine et du boulevard Saint-Laurent et couvre une superficie d'environ un kilomètre carré compris entre les rues City Councillors et Saint-Hubert, la rue Sherbrooke et le boulevard René-Lévesque.
- 47.** On trouve, dans ce quartier, plus de 30 salles de spectacles offrant une capacité de près de 28 000 sièges, de nombreux festivals d'envergure internationale, des galeries d'art et des lieux de diffusion de la culture alternative.

Vie souterraine

- 48.** Le réseau de corridors du Montréal souterrain relie, entre autres :
- 63 immeubles
 - 43 stationnements intérieurs
 - 4 582 chambres dans 9 hôtels
 - 8 stations de métro
 - 5 gares et terminus
 - 10 pavillons universitaires
 - 32 kilomètres de couloirs protégés
 - 2 000 commerces
 - des salles de cinéma ou de spectacle
 - le Musée d'art contemporain et le Musée Grévin
 - le Centre Bell
 - des centres de conférence et halls d'exposition
- 49.** Environ 500 000 personnes empruntent chaque jour le réseau souterrain.
- 50.** Le Montréal souterrain est accessible par 190 entrées différentes.



FRANÇAIS - Italien - (Phonétique)

BONJOUR, MON NOM EST...

Buongiorno mi chiamo...

(**Bouondjorno mí kiámo**)

COMMENT ALLEZ-VOUS ?

Come va ?

(**Kòmé vvá**)

BIENVENUE À MONTRÉAL !

Masculin : **Benvenuto a Montréal!**

(**Bénn-vénoùtò á Montréal**)

Féminin : **Benvenuta a Montréal!**

(**Bénn-vénoùta á Montréal**)

Plusieurs passagers : **Benvenuti a Montréal!**

(**Bénn-vénoùti á Montréal**)

JE VOUS SOUHAITE UN EXCELLENT SÉJOUR !

Un seul passager : **Le auguro un ottimo soggiorno!**

(**Lé áougourò oun òttimo sodjdjòrno**)

Plusieurs passagers : **Vi auguro un ottimo soggiorno!**

(**Vvi áougourò oun òttimo sodjdjòrno**)

MERCI !

Grazie!

(**Grà-tzi-é**)

NOUS ESPÉRONS VOUS REVOIR BIENTÔT
À MONTRÉAL.

Speriamo di rivedervi presto a Montréal.

(**Spérrìaò dí rívédérrvi présto à Montréal**)

FRANÇAIS - Anglais - (Phonétique)

BONJOUR, MON NOM EST...

Hello, my name is...

(He-loh, maille neim iz)

COMMENT ALLEZ-VOUS ?

How are you ?

(Hao ar yiou)

BIENVENUE À MONTRÉAL !

Welcome to Montreal !

(Welkom tou Mon-tre-ol)

JE VOUS SOUHAITE UN EXCELLENT SÉJOUR !

I hope you have a great stay !

(Ai hop yiou hav a greit stei)

MERCI !

Thank you !

(Tank yiou)

NOUS ESPÉRONS VOUS REVOIR

BIENTÔT À MONTRÉAL.

We hope to see you in Montreal again soon.

(Wi hop tou si yiou in Mon-tre-ol oeguein soun)

FRANÇAIS - Espagnol - (Phonétique)

BONJOUR, MON NOM EST...

Buenos días, me llamo...

(Bouéno^s di^ass, mé yamo)

COMMENT ALLEZ-VOUS ?

¿Cómo está usted ?

(Komo éssta oussté)

BIENVENUE À MONTRÉAL !

Bienvenido a Montreal !

(Biénnvéni^do a Monréal)

JE VOUS SOUHAITE UN EXCELLENT SÉJOUR !

Le deseo una feliz estancia !

(Lé déséo una feliss ésstansia)

MERCI !

Gracias !

(Grasiass)

NOUS ESPÉRONS VOUS REVOIR

BIENTÔT À MONTRÉAL.

Esperamos volver a verle pronto en Montreal.

(Ésspéramoss volvér a vérlé pronto én Monréal)

FRANÇAIS - Allemand - (Phonétique)

BONJOUR, MON NOM EST...

Guten Tag, ich heisse...

(Goutène taque, iche haisseu)

COMMENT ALLEZ-VOUS ?

Wie geht es Ihnen ?

(Vie guét ess inènn)

BIENVENUE À MONTRÉAL !

Willkommen in Montreal !

(Vilcomène ine Montreal)

JE VOUS SOUHAITE UN EXCELLENT SÉJOUR !

Schönen Aufenthalt in Montreal !

(Cheunène aoufenthalt ine Montreal)

MERCI !

Danke !

(Dannqueu)

NOUS ESPÉRONS VOUS REVOIR

BIENTÔT À MONTRÉAL.

Hoffentlich kommen Sie bald wieder nach Montreal.

(Hoffèntlich kommène zie balt vida narr Montreal)

FRANÇAIS - **Arabe** - (Phonétique)

BONJOUR, MON NOM EST...

(Marhaba. Ana Esmi)

COMMENT ALLEZ-VOUS ?

(Kayfa Halakom)

BIENVENUE À MONTRÉAL !

(Ahlan bekom fi Montérial)

JE VOUS SOUHAITE UN EXCELLENT SÉJOUR !

(Atamana lakom ikama tayyeba)

MERCI !

(Choukran)

NOUS ESPÉRONS VOUS REVOIR

BIENTÔT À MONTRÉAL.

(Natamana An narakom kariban fi Montérial)

FRANÇAIS - Mandarin - (Phonétique)

BONJOUR, MON NOM EST...

(Nin hao, wo jiao)

COMMENT ALLEZ-VOUS ?

(Nin hao ma)

BIENVENUE À MONTRÉAL !

(Huan ying lai dao meng te li er)

JE VOUS SOUHAITE UN EXCELLENT SÉJOUR !

(Zhu nin lu xing yu kuai)

MERCI !

(Xie Xie)

NOUS ESPÉRONS VOUS REVOIR

BIENTÔT À MONTRÉAL.

(Xi wang nin zai ci guang lin meng te li er)

FRANÇAIS - Portuguais - (Phonétique)

BONJOUR, MON NOM EST...

Bom dia, meu nome é... (Bon djia, mé-o no-me è)

COMMENT ALLEZ-VOUS ?

Como vai ? (co-mo va-i)

BIENVENUE À MONTRÉAL !

Masculin : **Bem-vindo a Montreal !**

(Bèn-vîndo a Mon-t-re-a-u)

Féminin : **Bem-vinda a Montreal !**

(Bèn-vînda a Mon-t-re-a-u)

Plusieurs passagers : **Bem-vindos a Montreal !**

(Bèn-vîn-doss a Mon-t-re-a-u)

JE VOUS SOUHAITE UN EXCELLENT SÉJOUR !

Desejo uma excelente estadia !

(Dé-séjo ou-ma é-sse-lèn-tchi es-ta-djia)

MERCI !

Chauffeur masculin : **Obrigado !** (O-bri-ga-do)

Chauffeur féminin : **Obrigada !** (O-bri-ga-da)

NOUS ESPÉRONS VOUS REVOIR BIENTÔT
À MONTRÉAL.

Masculin :

Esperamos revê-lo em breve em Montreal.

(es-pé-ra-moss ré-vé-lo èn brè-vé èn Mon-t-re-a-u)

Féminin :

Esperamos revê-las em breve em Montreal.

(Es-pé-ra-moss ré-vé-la èn brè-vé èn Mon-t-re-a-u)

Plusieurs passagers :

Esperamos revê-los em breve em Montreal.

(Es-pé-ra-moss ré-vé-loss èn brè-vé èn Mon-t-re-a-u)

