

A close-up photograph of a young Black man with a friendly smile, sitting in the driver's seat of a blue taxi. He is wearing a light grey blazer over a light blue shirt and a black seatbelt. He is giving a thumbs-up gesture with his right hand. The background shows the interior of the car and a window looking out.

**POLITIQUE  
SUR L'INDUSTRIE  
DU TAXI  
PLAN D'ACTION  
2015-2017**

# DE NOUVEAUX FACTEURS DEPUIS LA PUBLICATION DE LA POLITIQUE SUR L'INDUSTRIE DU TAXI

- ⊕ Projet d'implantation de taximètres fiscalisés dans les véhicules par Revenu Québec
- ⊕ Obligation des vérifications des antécédents judiciaires pour tous les chauffeurs depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015
- ⊕ Intensification de la lutte au transport illégal
- ⊕ Changements dans la gouvernance au Bureau du taxi
- ⊕ Volonté de l'industrie de se doter d'une norme professionnelle

# UNE FEUILLE DE ROUTE AMBITIEUSE

## ÉCHÉANCIER SUR 28 MOIS

### PRIORITÉS :

- ⊕ Service à la clientèle
- ⊕ Sécurité des chauffeurs et des clients
- ⊕ Innovation technologique
- ⊕ Offre de services adaptée
- ⊕ Rayonnement de la Ville de Montréal

## PLUSIEURS CHANTIERS ENTAMÉS

# ① SERVICE À LA CLIENTÈLE

## PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ

- ⊕ Dresser un portrait de la situation actuelle et évaluer la satisfaction de la clientèle **2015**
- ⊕ Prendre une mesure continue de la satisfaction de la clientèle **2015**
- ⊕ Optimiser le système de la gestion des plaintes **2015**
- ⊕ Adapter la formation continue aux besoins réels **2015**
- ⊕ Instaurer une norme professionnelle de haut niveau **2015 + 2016**  
| CODE D'ÉTHIQUE | RECONNAISSANCE DES MEILLEURS CHAUFFEURS | ETC. |
- ⊕ Faciliter l'intégration des technologies mobiles en concertation avec l'industrie **2015 + 2016**



## ② SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS ET DES CLIENTS

### PAIEMENT ÉLECTRONIQUE OBLIGATOIRE **2015**

- ⊕ En vigueur le 15 octobre

### CAMÉRAS À BORD **2015 + 2016**

- ⊕ Lancer un appel à manifestation d'intérêt le jeudi 20 août 2015
- ⊕ Lancer un appel d'offres
- ⊕ Équiper tous les taxis

## ③ INNOVATION TECHNOLOGIQUE

### ORDINATEURS DE BORD 2015 + 2016 + 2017

| GÉO LOCALISATION ET BOUTON DE DÉTRESSE | GÉO RÉPARTITION | TAXIMÈTRE | COLLECTE DE DONNÉES |

- ⊕ S'arrimer avec Revenu Québec
- ⊕ Lancer un appel d'offres
- ⊕ Équiper tous les taxis

### MODULES DE PUBLICITÉ ET D'INFORMATION 2015 + 2016 + 2017

- ⊕ Lancer un appel d'offres
- ⊕ Équiper tous les taxis

# ④ OFFRE DE SERVICES NOVATRICE

## TAXIS ACCESSIBLES ET ÉCOLOGIQUES

- ⊕ Collaborer avec le ministère des Transports pour l'électrification des taxis **2015 + 2016**
- ⊕ Accueillir les recommandations du comité de travail sur l'accessibilité universelle **2015**
- ⊕ Proposer un plan d'action et le mettre en œuvre **2016 + 2017**

## SERVICES POUR CLIENTÈLES SPÉCIALISÉES

| PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE | AÎNÉS | TOURISTES | TRAVAILLEURS EN ZONES PEU DESSERVIES |

- ⊕ Mettre en place un comité de travail **2015**
- ⊕ Développer une offre de services sur mesure **2016**

## ⑤ RAYONNEMENT DE LA VILLE DE MONTRÉAL

### SIGNATURE COMMUNE ET DISTINCTIVE « TAXI MONTRÉAL » 2015 + 2016

- ⊕ Octroyer un mandat à une firme pour concevoir une image de marque uniformisée
- ⊕ Se concerter avec les partenaires, la Ville de Montréal et le Bureau du design

### CODE VESTIMENTAIRE PROFESSIONNEL 2015

- ⊕ Préciser les obligations vestimentaires du chauffeur dans le Règlement

### POSTES D'ATTENTES BONIFIÉS 2015 + 2016 + 2017

- ⊕ Participer au projet MAP (Montréal à pied)



# CHANTIERS ENTAMÉS

## FINANCEMENT **2015 + 2016**

- ⊕ Mettre un Fonds de développement en place
- ⊕ Collaborer avec Revenu Québec

## TRANSPORT ILLÉGAL **2015 + 2016**

- ⊕ Maintenir la lutte

## CAMPAGNE DE COMMUNICATION **2015 + 2016**

- ⊕ Accompagner l'industrie dans le changement

## TRANSACTIONS EN LIGNE **2015 + 2016**

- ⊕ Améliorer les services en ligne pour les chauffeurs

## SYSTÈME CENTRAL DE GESTION DES DONNÉES **2015 + 2016 + 2017**

- ⊕ Poursuivre la recherche sur l'arrimage de l'offre à la demande avec la Polytechnique

# ÉCHÉANCIER

PRIORITÉS		ACTIONS	2015	2016	2017
①	SERVICE À LA CLIENTÈLE	Programme d'assurance qualité	⊕	⊕	
②	SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS ET DES CLIENTS	Paiement électronique obligatoire	⊕		
		Caméras à bord	⊕	⊕	
③	INNOVATION TECHNOLOGIQUE	Ordinateurs de bord	⊕	⊕	
		Modules de publicité et d'information	⊕	⊕	
④	OFFRE DE SERVICES NOVATRICE	Taxis accessibles et écologiques	⊕	⊕	⊕
		Services pour clientèles spécialisées	⊕	⊕	⊕
⑤	RAYONNEMENT DE LA VILLE DE MONTRÉAL	Signature commune et distinctive « Taxi Montréal »	⊕	⊕	
		Code vestimentaire professionnel	⊕		
		Postes d'attentes bonifiés	⊕	⊕	⊕