

**TAXI**

**TAXI**

**TAXI**



**Rapport annuel 1997**  
**du Bureau du taxi de la**  
**Communauté urbaine de Montréal**



« 1987-1997

10 ans au service de la qualité »

# *Table des matières*

---

## **Table des matières**

Message de la présidente du Comité exécutif .....	1
Message du président de la Commission du développement économique .....	3
Message du directeur du Bureau du taxi .....	5
Faits saillants 1987-1996 .....	7
Faits saillants 1997 .....	13
1. Service à la clientèle 1997 .....	15
2. Gestion des permis 1997 .....	17
3. Surveillance des activités réglementées 1997 .....	21
4. Gestion des postes d'attente 1997 .....	23
5. Traitement des plaintes 1997 .....	25
6. Tableau d'honneur .....	27
7. Perspectives 1998 .....	29

---

## Message de la présidente du Comité exécutif de la CUM, Mme Vera Danyluk

C'est le 30 novembre 1987 que le Bureau du taxi a officiellement ouvert ses portes. Ses locaux étaient situés, à l'époque, au 5929, route Transcanadienne à Ville St-Laurent.

La mise en place d'un Bureau du taxi avec comme mission de voir à l'amélioration de la qualité des services de taxi offerts aux résidents et visiteurs du territoire, a été rendue possible grâce à une modification législative permettant la décentralisation, auprès d'autorités régionales, des pouvoirs de réglementation en matière de taxi et de limousine. L'introduction de la Communauté urbaine de Montréal dans le dossier fut marquée par une série d'innovations. D'abord elle fut et est toujours la seule communauté urbaine à s'être prévaluée des dispositions de la Loi, marquant ainsi une volonté d'intervenir auprès d'une industrie susceptible d'améliorer la qualité de vie de ses citoyens. Là ne s'arrête pas l'innovation. En mettant sur pied le Bureau du taxi on lui a conféré le mandat d'oeuvrer en lien direct avec l'industrie. Ce lien s'est traduit par la mise en place d'une table de concertation des différents intervenants et par une réglementation qui reflète les préoccupations de l'industrie.

En matière de réglementation, il est important de noter que chaque modification au règlement relatif au transport par taxi a fait l'objet de longues discussions préalables avec les représentants de l'industrie et ce, afin de s'assurer d'une réglementation qui colle aux problématiques de l'industrie.

Enfin, le Bureau du taxi constitue aujourd'hui un digne représentant de cette nouvelle génération de services publics qui fonctionnent sur des bases de recouvrement de coûts. Ainsi, depuis dix ans, la Communauté urbaine, a su trouver des manières de fonctionner permettant d'oeuvrer dans un domaine d'activités spécifique sans augmenter le fardeau des taxes de la population en général.

À l'occasion de ce dixième anniversaire, nous sommes donc fiers du chemin accompli, fiers du dynamisme dont fait preuve notre Bureau du taxi et confiants en l'avenir, en regard de l'amélioration de la qualité de vie de nos citoyens et visiteurs du territoire.



---

## Message du président de la Commission du développement économique, M. Bernard Paquet

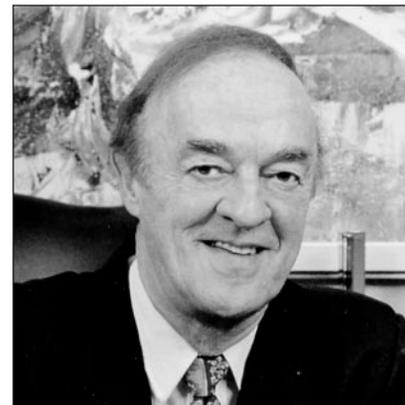
La Commission du développement économique, qui est composée de M. Pierre Gagnier, conseiller à la Ville de Montréal et vice-président de la Commission, de mesdames Anne Myles, maire de la Ville de Baie d'Urfé, Colette Paul, conseillère municipale et de messieurs Jean-Guy Deschamps, conseiller municipal, Robert Gagnon, conseiller municipal et Bill Tierney, maire de la Ville de Ste-Anne-de-Bellevue, est responsable, au plan politique, des activités du Bureau du taxi.

Comme président de la Commission, j'ai eu à maintes reprises à siéger en public afin d'entendre les représentants de l'industrie, de même que nos responsables du Bureau du taxi, nous proposer différents dossiers, que ce soit en matière de modification à la réglementation, de développement de cette industrie du taxi, d'amélioration de la qualité des services ou encore de la sécurité des chauffeurs de taxi.

En prenant la responsabilité du Bureau du taxi, la Commission du développement économique reconnaît l'importance jouée par les chauffeurs de taxi comme ambassadeurs auprès des visiteurs du territoire. Visiteurs qui souvent viennent sur notre territoire afin d'évaluer des possibilités d'investissements et le cas échéant, créant ainsi de nouvelles entreprises et de nouveaux emplois pour notre population.

Au cours des années, il m'a été permis d'assister au développement des différents projets menés par le Bureau du taxi et aujourd'hui nous sommes fiers du travail accompli afin d'améliorer la qualité des services taxis, que ce soit par le biais de la formation exigée pour les nouveaux chauffeurs, ou encore par l'introduction du programme «Taxi Ambassadeur» destiné aux chauffeurs ayant déjà une certaine expérience, que ce soit par la formation de ceux qui desservent des clientèles particulières, en l'occurrence dans le domaine du transport adapté, ou par la mise en place de projets comme celui de la publicité, qui viendra contribuer à améliorer les revenus de cette industrie.

De fait, nous croyons que par son travail, le Bureau du taxi a certainement contribué à mettre en place des conditions permettant à l'industrie du taxi de notre territoire de mieux se positionner à la veille du troisième millénaire. Par ses projets souvent novateurs et par son dynamisme, il provoque des réflexions, amorce des changements qui améliore l'image de l'industrie du taxi sur l'ensemble de notre territoire.



---

## Message du directeur du Bureau du taxi, monsieur Richard Boyer

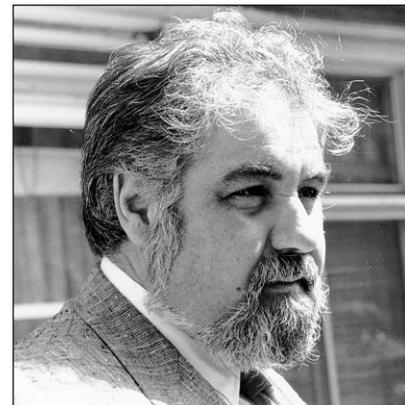
Déjà dix ans! Avec le recul, la mise en place du Bureau du taxi n'apparaît pas comme un simple transfert de responsabilités réglementaires passant du gouvernement du Québec à celui de la Communauté urbaine de Montréal. De fait, la position de la CUM tenait d'abord et avant tout de sa propre analyse de la problématique du taxi sur son territoire. L'élément majeur de cette réflexion est cette reconnaissance, par l'autorité régionale, de l'importance de l'industrie du taxi qui répond non seulement au besoin de transport de la population mais accueille et pilote les visiteurs sur notre territoire.

Lors de l'adoption du règlement 97 relatif au transport par taxi, les élus de la Communauté nous ont fixé trois objectifs importants. Le premier objectif est d'assurer la qualité du transport par taxi. Pour ce faire, des normes ont été prévues de manière à donner aux intervenants de l'industrie - les propriétaires, les chauffeurs et les associations de service - un cadre clair de fonctionnement. Au fil des ans, ces règles ont été revues et modifiées afin qu'elles répondent aux problématiques très spécifiques de l'industrie. Le deuxième objectif est d'appuyer le travail des chauffeurs de taxi, tant afin d'améliorer le service offert qu'en suscitant une meilleure formation professionnelle afin de faire valoir la valeur commerciale de ce service et en développer l'apport économique. Le troisième objectif est d'opérer sur des bases de recouvrement de nos coûts. Ce que nous avons réussi en maintenant le coût de renouvellement des permis au plus bas niveau possible. De fait, si l'on compare Montréal aux villes des autres provinces, nos tarifs sont les plus bas au Canada.

Nos principales réalisations touchent l'amélioration du parc automobile. L'ob-

jectif que nous avons poursuivi est de travailler sur la résolution des problèmes. En lieu et place d'émettre un constat d'infraction lorsque nous constatons des déficiences concernant l'automobile, nous avons introduit le concept d'une fiche d'inspection qui donne, selon l'ampleur des travaux à être exécutés, le temps nécessaire aux propriétaires afin de corriger la situation. Depuis l'entrée en vigueur de cet outil, la vaste majorité des propriétaires se conforme aux exigences réglementaires. Résultat : un propriétaire qui investit son argent dans son véhicule et non sur un constat d'infraction, ainsi qu'une meilleure qualité de véhicule pour sa clientèle et pour lui même. Car, faut-il le rappeler, ce même propriétaire artisan passe souvent de dix à douze heures par jour dans son véhicule. Durant ces dix années, nous avons également introduit une inspection visuelle des véhicules. Ainsi, tous les véhicules-taxis se présentent au moins une fois dans nos garages à chaque année.

Outre le véhicule, si l'on veut intervenir sur la qualité des services, il importe de se préoccuper de l'élément primordial qu'est la prestation du service offert par le chauffeur. À ce chapitre, nous avons introduit une formation obligatoire de 150 heures pour tous les nouveaux chauffeurs afin qu'ils soient aptes à offrir un service optimal à la clientèle. En ce qui concerne les détenteurs de permis de travail qui oeuvraient déjà dans l'industrie, nous avons lancé, de concert avec le ministère des Transports du Québec et l'Office des Congrès et du Tourisme du Grand Montréal, le programme «Taxi Ambassadeur», qui prend la forme de sessions de formation de deux jours portant sur la qualité des services et les principaux attraits touristiques de notre région. En 1997, c'est plus de 1 000 chauffeurs et propriétaires



---

## Message du directeur (suite)

qui ont suivi ces volets de formation.

Au chapitre de la sécurité des chauffeurs de taxi, le Bureau, de concert avec différents intervenants dont le Service de Police de la Communauté urbaine et le ministère des Transports, a lancé le programme d'information «Taxi Secours». Par la suite, ce programme a évolué et nous a conduit à la production d'un vidéo sur la sécurité des chauffeurs de taxi et sur la mise en place d'une campagne de prévention du crime avec le Service de police et l'industrie, l'opération «Partenaires en prévention». Opération qui est d'ailleurs toujours en vigueur et qui nous a permis, à travers les années, de réduire de façon importante le nombre d'agressions dont sont victimes les chauffeurs de taxi de notre territoire. De fait, à ce chapitre, la Communauté urbaine de Montréal présente probablement le meilleur dossier en Amérique du nord.

En regard de son service à la clientèle, le Bureau du taxi a entrepris des démarches afin d'obtenir un mandat de la Société de l'assurance automobile du Québec permettant le renouvellement des permis de conduire et de l'immatriculation. Ce

mandat nous permet maintenant d'offrir un guichet unique où le propriétaire de taxi peut à la fois procéder au transfert de son véhicule, à son immatriculation de même qu'à l'inspection exigée par le Bureau. En ce qui concerne le chauffeur, il peut à la fois renouveler son permis de conduire et son permis de travail au même endroit évitant ainsi tous les déplacements et l'attente afin d'obtenir ces pièces officielles.

Enfin, en juin 1997, le Bureau du taxi lançait un projet-pilote de publicité, qui permettra d'offrir à l'industrie la possibilité de générer de nouveaux revenus dès 1998.

Si l'on jette un regard vers l'avenir, malgré la turbulence actuelle, force est de constater que le développement de l'industrie du taxi passe plus que jamais par la qualité des services qu'elle rend à la population et aux visiteurs de notre territoire. Le Bureau du taxi poursuivra ses efforts en ce sens, en contribuant à l'amélioration de l'image de l'industrie, à sa plus grande rentabilité ainsi qu'à la qualité de vie des citoyens et visiteurs de notre territoire.

# Faits saillants

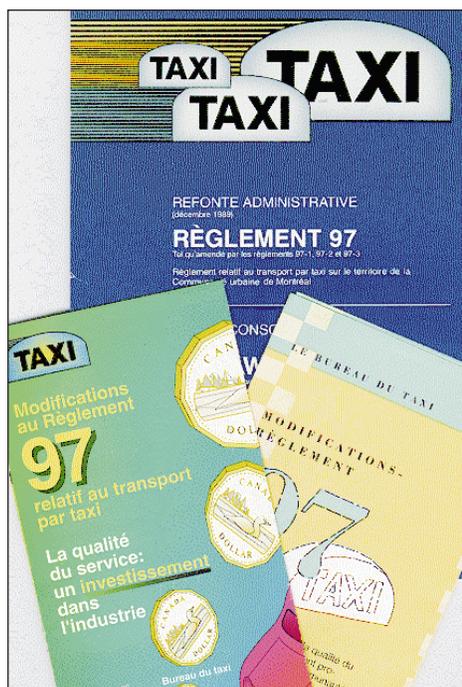
## Faits saillants 1987-1996

Le **1<sup>er</sup> avril 1987**, sur recommandation du Comité exécutif, le Conseil de la Communauté urbaine de Montréal autorise la création du Bureau du taxi. La coordination avec la régie de l'assurance automobile, la Commission des transports du Québec et le ministère des Transports a permis de faciliter la décentralisation de cette importante responsabilité, dévolue désormais à la CUM.

Le **21 octobre 1987**, le Conseil de la Communauté adopte le règlement 97 relatif au transport par taxi, élaboré avec la collaboration des divers intervenants de l'industrie.



Messieurs Peter Yeomans, Michel Hamelin, Marc-Yvan Côté et Mme Thérèse Daviau à l'ouverture officielle du Bureau du taxi, le 30 novembre 1987.



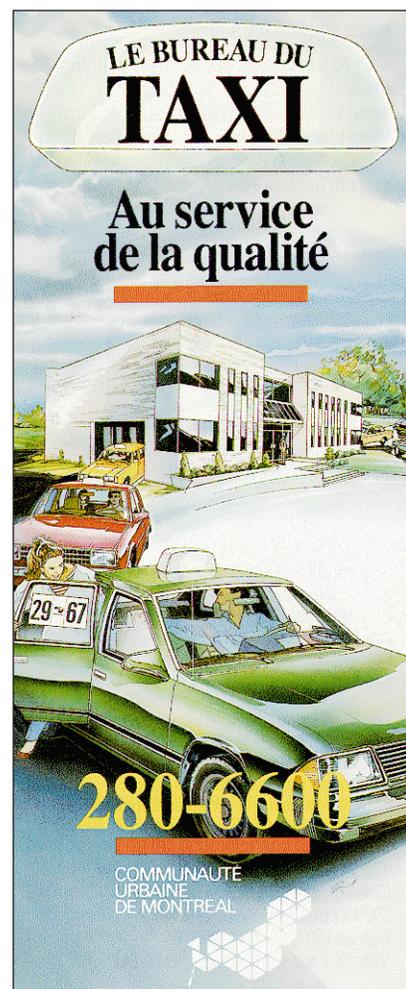
Le **30 novembre 1987**, le Bureau du taxi est officiellement inauguré. Ses locaux sont situés au 5929, Route Transcanadienne, à Ville Saint-Laurent. Cette localisation traduit la volonté de la Communauté d'œuvrer de concert avec l'industrie puisqu'elle situe le Bureau au centre géographique de l'île afin de desservir

équitablement les détenteurs de permis des trois agglomérations.

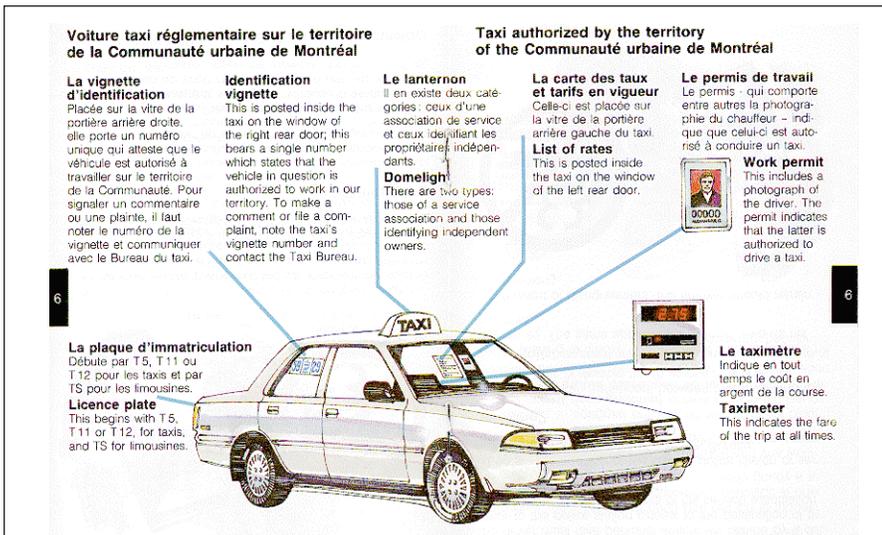
En 1987, le Bureau met en place la Table de concertation de l'industrie du taxi afin de favoriser la communication et les échanges entre les divers intervenants reliés à l'industrie. Animée par le directeur du Bureau du taxi, cette table est aujourd'hui formée de représentants des Ligues de taxis et des associations de service, du Service de police de la CUM et d'un représentant du ministère des Transports.

En 1988, le Bureau produit et diffuse différents documents d'information incluant un vidéo intitulé « Au service de la qualité », destiné principalement aux personnes œuvrant dans l'industrie du taxi.

En 1989, le Bureau implante son programme d'inspection visuelle des véhicules. Cette même année, le Bureau produit le « Guide de l'utilisateur du transport par taxi », à l'intention de la population et des visiteurs du territoire.



## Faits saillants 1987-1996 (suite)



En **1989**, lors de la réfection de l'autoroute 40 et de l'autoroute Décarie, le Bureau du taxi intervient auprès du ministère des Transports du Québec aux fins d'inclure les taxis sur les voies réservées aux autobus, voies prévues afin d'assurer efficacement la desserte de l'aéroport Dorval. Cette façon de faire constitue une petite révolution pour l'époque et permet aujourd'hui d'assurer aux taxis l'utilisation de centaines de kilomètres de voies réservées qui ont vu le jour depuis cette date.

En **1990**, la situation économique difficile a pour effet d'augmenter l'intérêt des travailleurs pour l'industrie du taxi. En effet, on note pour cette année une augmentation de l'ordre de 57% du nombre de nouveaux permis de travail émis par le Bureau du taxi. Il faut se souvenir que cette année marque les derniers moments du plan de rachat mis en place par le gouvernement du Québec, de concert avec la Ligue de taxis de Montréal, afin de réduire le nombre de permis dans l'agglomération A-11. De fait, les affaires dans l'industrie du taxi sont relativement bonnes puisque bon nombre de nouveaux acheteurs de permis consentent à payer une pénalité importante à la fiducie chargée d'administrer le plan de rachat, en échange d'un permis de taxi. Ce contexte propice attire

donc plusieurs nouveaux joueurs qui espèrent se trouver un emploi dans le taxi.

Soucieux de maintenir les plus hauts standards de qualité en matière de service à la clientèle, en **1990** le Bureau du taxi met de l'avant un programme d'évaluation de ses services. Une carte commentaire est ainsi mise à la disposition de sa clientèle afin de connaître son degré de satisfaction face à différents aspects reliés aux services rendus (accueil, courtoisie, rapidité, propreté et localisation des locaux sont au nombre des items évalués). La seule véritable source d'insatisfaction de la clientèle est la localisation géographique du Bureau du taxi. Diverses hypothèses de relocalisation sont donc étudiées et discutées avec les représentants de l'industrie, lors des rencontres de la Table de concertation.

En **avril 1990** le Bureau du taxi débute son opération « inspections des véhicules taxis ». Ainsi, d'avril à décembre 1990, les inspecteurs procèdent à plus de 2 700 vérifications. L'objectif poursuivi est de favoriser l'amélioration de la qualité des véhicules en exigeant des corrections aux problèmes rencontrés et en vérifiant qu'elles sont effectuées.

Toujours en **1990**, le Bureau du taxi élabore, conjointement avec la Commission des transports du Québec, le Service de police de la CUM, le ministère des Transports du Québec et la Cour municipale de Montréal, une opération d'intervention visant à contrer le transport illégal effectué par limousine sur le territoire de la CUM. Cette année là, près de 50 causes sont introduites à la Commission des transports du Québec, afin que des mesures soient prises en vertu de la Loi sur le transport par taxi, qui prévoit la révocation du permis de taxi et la suspension de la plaque d'immatriculation pour une période déterminée.

En **1991**, conjointement avec l'industrie

## Faits saillants 1987-1996 (suite)

du taxi, le gouvernement du Québec et le Service de police de la CUM, le Bureau participe à la mise sur pied du programme « Taxi Secours ». Ce programme, qui encourage la participation des chauffeurs de taxi aux efforts déployés en matière de sécurité publique, vise également à améliorer l'image générale de l'industrie du taxi auprès de la population, tout en donnant des conseils aux chauffeurs afin d'éviter les agressions.

Élément nouveau en 1991, à l'instigation de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ), le Bureau du taxi participe à la préparation et à la réalisation d'opérations de contrôle et ce, conjointement avec le Service de police de la CUM et des représentants de la SAAQ. Les objectifs visés sont d'effectuer le contrôle des véhicules tant au niveau des aspects mécaniques qu'à celui des prescriptions de la Loi sur le transport par taxi et du règlement 97.

En 1991, le Bureau du taxi met sur pied un comité conjoint regroupant les représentants de la Ligue de taxis de Montréal, des associations de service, de la Ville de Montréal et du Service de police de la CUM. Ce comité, qui regroupe encore aujourd'hui les mêmes organismes, est chargé de voir à l'installation, la modification ou au retrait des postes d'attente sur rue.

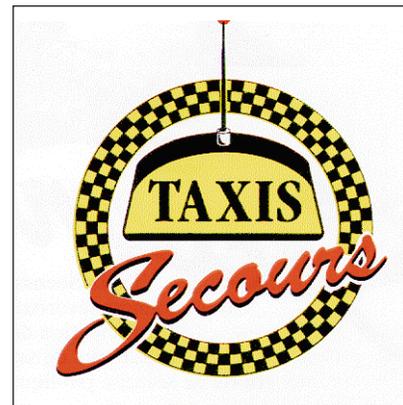
Toujours en 1991, le Bureau du taxi travaille conjointement avec un consultant externe à la préparation d'une étude de faisabilité visant l'implantation d'un taximètre capable d'accepter les cartes de crédit. Cette étude est remise aux trois ligues de taxis, lors d'une séance de travail de la Commission du développement économique de la CUM, afin qu'elles s'en inspirent dans le développement d'un projet spécifique visant à faire bénéficier leurs membres de cette technologie.



En 1992, le Bureau du taxi forme un groupe de travail composé de représentants élus des propriétaires de taxis, d'associations de service, de même que des représentants du Service de police de la CUM, de la Société de transport de la CUM et du ministère des Transports du Québec. Les travaux de ce groupe permettent de jeter les bases d'une réglementation structurant le processus d'adhésion aux associations de service, dans le but de favoriser une meilleure intégration des membres des communautés ethnoculturelles.

En 1992, le Bureau du taxi participe également à l'organisation d'un congrès regroupant des agences de réglementation du taxi sous l'égide du *North American Transport Regulators*. Ce congrès, qui a lieu à Montréal, accueille des participants provenant du Canada, des États-Unis, de l'Europe et de l'Asie venus partager leur expérience au niveau de la réglementation de l'industrie du taxi, à travers une quarantaine de conférences.

**Mars 1992** marque la fin du plan de rachat des permis de taxi dans l'agglomération de Montréal. Ce programme, qui vise à réduire le nombre de permis de taxi, donne le coup d'envoi à une augmentation du nombre de transferts de permis sur le territoire.



## Faits saillants 1987-1996 (suite)

Depuis **1992**, l'industrie étant sans contredit caractérisée par une majorité de représentants issus de différents groupes ethnoculturels, il est intéressant de constater les changements survenus. De fait, alors qu'au tournant des années 1990 les nouveaux acheteurs proviennent en grande majorité d'Haïti, aujourd'hui, ils sont originaires du Moyen-Orient.

Vers **la fin de 1992**, le Bureau du taxi est invité à siéger comme membre permanent du comité usagers du transport adapté, favorisant ainsi une meilleure connaissance et une meilleure circulation de l'information entre les dispensateurs de service - soit l'industrie du taxi - et les usagers du transport adapté.

En **1993**, le Bureau du taxi emménage dans ses nouveaux locaux du 4949, rue Molson, à Montréal.

En **octobre 1993**, on procède à l'ouverture du Casino de Montréal. Tous les taxis desservant cet établissement doivent être munis d'une vignette de conformité émise par le Bureau du taxi assurant au Casino que le véhicule est en tout point conforme aux exigences du règlement relatif au transport par taxi. La « vignette du Casino » - nommée ainsi par les chauffeurs de taxis - est née des discussions préparatoires à l'ouverture du Casino portant sur les moyens d'améliorer la qualité du service qui allait être offert. Ne pouvant, pour des contraintes légales, limiter à une seule association de service l'utilisation du poste d'attente, le Bureau du taxi, de concert avec Loto-Québec et la Ligue de taxis de Montréal, s'engage à inspecter chaque véhicule souhaitant desservir le poste d'attente situé sur le site du Casino. Cette décision provoque une manifestation devant les locaux du Bureau du taxi. Curieusement, la principale doléance des chauffeurs présents n'est pas tant l'inspection obligatoire des véhicules mais plutôt le fait que l'on réserve cette inspection aux

seuls véhicules appelés à desservir le Casino. À la suite de cette manifestation, le Bureau du taxi met en place diverses modifications réglementaires qui lui permettront de procéder à l'inspection de tous les véhicules-taxis du territoire.

Toujours en **1993**, les travaux de la Table de concertation de l'industrie du taxi permettent de jeter les bases d'une réglementation permettant l'introduction d'un processus de formation obligatoire pour les nouveaux chauffeurs de taxi.

En **mai 1994**, le Bureau met en place un programme d'inspection obligatoire de tous les véhicules-taxis du territoire. Ces inspections portent sur la qualité générale du véhicule, sa propreté et l'état de sa carrosserie. En 1994, près de 6 000 véhicules sont inspectés dans les ateliers du Bureau du taxi. Depuis ce temps, les inspecteurs du Bureau ont procédé à plus de 25 000 inspections de conformité.

Également depuis **mai 1994**, on note une diminution du nombre de nouveaux chauffeurs, à la suite de la mise en place d'un programme de formation obligatoire. Le cours, d'une durée de 150 heures, touche entre autres, le service à la clientèle, les lois et règlements et la toponymie du territoire.

En **1994**, le Bureau du taxi note une diminution du nombre de permis de travail suite à l'adoption d'un article du règlement 97 (art. 38), qui réduit la période d'exemption de 24 à 12 mois, période pendant laquelle un chauffeur n'est pas tenu de suivre les cours de formation et de se requalifier, suite à l'expiration ou à la révocation de son permis de travail. Cette mesure réglementaire est introduite à la demande de l'industrie qui, par ce moyen, souhaite éliminer les chauffeurs occasionnels.

En **1994**, le Bureau participe à la mise sur



## Faits saillants 1987-1996 (suite)

ped de l'opération « Partenaires en prévention », de concert avec le Service de police de la CUM et les représentants de l'industrie, dans le but d'améliorer la sécurité des chauffeurs. Cette opération consiste à diffuser de l'information et à effectuer des vérifications auprès des chauffeurs ayant des clients à leur bord, dans des rues peu achalandées. Au cours des six mois suivant cette opération, les vols qualifiés diminuent de 40%. Depuis l'implantation de ce programme de prévention, les analystes du Service de police ont pu noter une baisse généralisée des actes de violence commis contre les chauffeurs de taxi.

### Vols qualifiés et meurtres sur les chauffeurs de taxi sur le territoire de la CUM 1986-1996

ANNEE	VOLS QUALIFIES	MEURTRES
1987	153	0
1988	181	0
1989	141	1
1990	187	0
1991	123	0
1992	156	1
1993	127	2
1994	100	2
1995	76	1
1996	87	0
1997	45	0
TOTAL EN 10 ANS	1 376	7

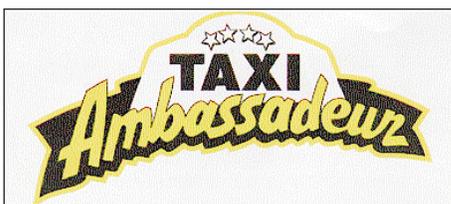
Toujours en **1994**, le Bureau du taxi organise une journée portes ouvertes afin de sensibiliser les chauffeurs de taxi aux différents équipements de sécurité disponibles sur le marché.

En **1995**, le Bureau du taxi devient mandataire de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ), aux fins de délivrer les permis de conduire et l'immatriculation. De ce fait, le Bureau peut ainsi offrir un service de comptoir unique à sa clientèle taxi, permettant ainsi aux chauffeurs et propriétaires de sauver temps et déplacements lors du renouvellement de

leurs permis ou lors de transfert de véhicules.

Le Bureau produit le document vidéo «Prévenir les vols et les agressions : c'est possible! », ainsi qu'un dépliant. Destinés spécifiquement aux chauffeurs de taxis, ces deux outils de communication donnent de nombreux conseils pratiques sur la sécurité et la prévention des agressions et des vols.

Toujours en **1995**, le Bureau du taxi collabore à la mise sur pied du programme de formation « Taxi Ambassadeur » destiné aux détenteurs de permis de travail. Cours en deux volets portant sur le service à la clientèle et les attraits touristiques régionaux, ce programme est élaboré avec la participation de plusieurs partenaires dont le ministère des Transports du Québec, les Ligues de taxis, les Associations de service, l'Office des Congrès et du Tourisme du Grand Montréal, le Casino et les Aéroports de Montréal. Ce cours, qui est obligatoire pour les chauffeurs du territoire désirant desservir le Casino de Montréal et l'Aéroport de Dorval, a été offert à quelque 2 500 chauffeurs.



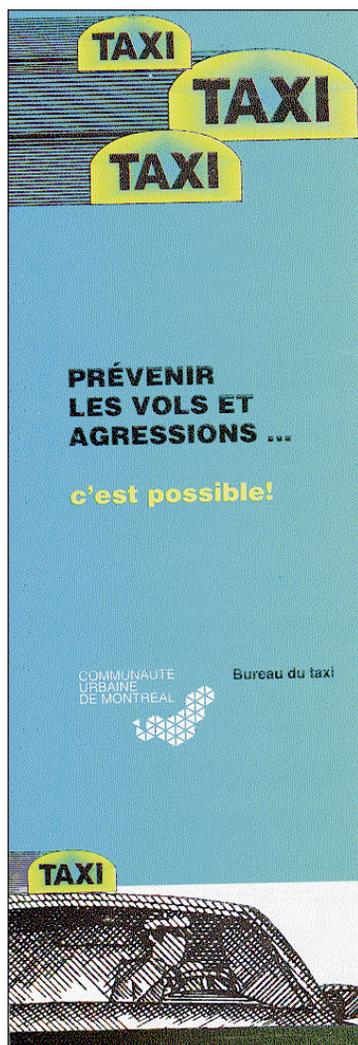
En **mars 1995**, suite à une entente avec la Commission des transports du Québec, le Bureau du taxi met en place un programme de vérification technique des taximètres.

En **1996**, le Bureau du taxi introduit deux nouvelles catégories de permis : le permis de transport spécialisé restreint pour les mariages, les baptêmes et les funérailles, ainsi que le permis de travail restreint à la conduite de limousines de grand-luxe.

**PRÉVENIR LE**

**DANS LES TAXIS**

## Faits saillants 1987-1996 (suite)



Toujours en **1996**, suite à la levée du moratoire sur la spécialisation du taxi en limousine, on note une baisse du nombre de permis de taxis et un accroissement du nombre de permis de limousine (taxis spécialisés).

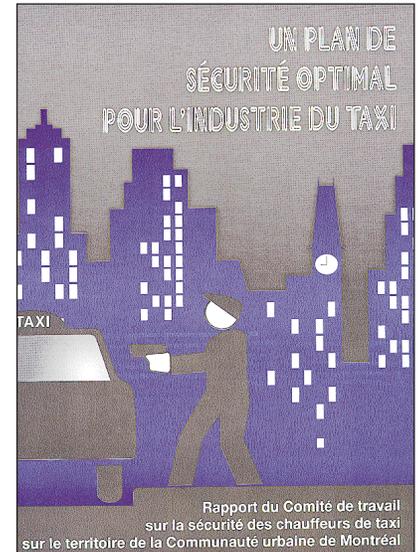
Le **6 décembre 1996**, le Comité de travail sur la sécurité des chauffeurs de taxi organise une journée d'étude portant sur cette problématique ainsi que sur les différents systèmes de sécurité existants sur le marché.

# Faits saillants

## Faits saillants 1997

Les faits saillants de 1997 ont été:

- l'augmentation de 50% des transactions résultant du mandat de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) quant à l'immatriculation des véhicules et au renouvellement des permis de conduire;
- la poursuite des cours de formation obligatoire pour les chauffeurs de taxi désirant offrir leurs services au Casino de Montréal et à l'Aéroport de Dorval. Ce cours intitulé « Taxi Ambassadeur » est divisé en deux volets. Le premier volet aborde le service-client et le deuxième, les attraits touristiques. En 1997, environ 1 000 chauffeurs ont suivi cette formation;
- en **avril 1997**, le dépôt du *Rapport du comité de travail sur la sécurité des chauffeurs de taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal*. Ce rapport contient une quarantaine de recommandations visant à enrayer les actes de violence dont sont victimes les chauffeurs de taxi. À cet effet, on constate une baisse des agressions contre les chauffeurs depuis les dix dernières années (voir à ce sujet le tableau récapitulatif en page 11);
- en **juin 1997**, en collaboration avec l'Office des Congrès et du Tourisme du Grand Montréal (OCTGM), le lancement de l'opération « Portes Ouvertes », pour une deuxième année consécutive. Plus de 1 400 chauffeurs détenteurs d'un permis de travail « Taxi Ambassadeur » sont invités à visiter gratuitement, et ce durant tout le mois de juin, plus de 25 sites touristiques de la région de Montréal;
- en **juin 1997**, la 25 000<sup>ème</sup> inspection de conformité sur un véhicule-taxi;
- la publication du premier bulletin d'information *Taxi-Scoop*, un nouvel outil de communication s'adressant spécifiquement aux chauffeurs et propriétaires de taxi du territoire;
- la mise sur pied d'un projet-pilote de publicité sur les véhicules-taxis, du **21 juillet au 30 septembre**. Une modification temporaire a ainsi été apportée au règlement 97 afin de permettre l'affichage publicitaire sur certains véhicules, selon des normes prévues au règlement et dans le cadre de cette expérience-pilote. De plus, une étude a été réalisée par une firme externe, dans le but d'évaluer les perspectives économiques et la faisabilité d'étendre la publicité à tous les véhicules-taxis du territoire.



# 1. Service à la clientèle

## Service à la clientèle 1997

La qualité du service à la clientèle est un facteur prépondérant auquel le Bureau du taxi attache beaucoup d'importance. À cet effet, le personnel ayant à transiger avec la clientèle a reçu une formation spécifique dans le but de répondre aux attentes de façon adéquate.

Les sondages réalisés, de même que les cartes commentaires transmises à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), dans le cadre du mandat octroyé, révèlent que les clients sont très satisfaits des services obtenus au Bureau du taxi. En 1997, les principaux éléments relatifs à ce chapitre sont les suivants:

- une augmentation de 50% du nombre de transactions effectuées au comptoir de service, en regard du mandat de la SAAQ;

- la gestion du mandat obtenu de la SAAQ procure au Bureau et à l'industrie du taxi des avantages non négligeables à savoir:

- une diversification des sources de revenus du Bureau, limitant ainsi la contribution de l'industrie à son financement;

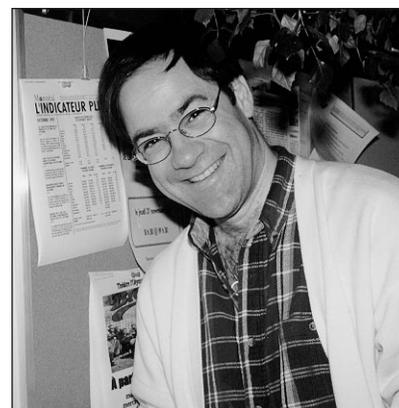
- l'établissement d'un concept de guichet unique permettant aux détenteurs de permis de travail et de taxi d'effectuer toutes les transactions relatives à leur permis au même endroit, réduisant ainsi le temps d'attente et les déplacements;

- en ce qui concerne le service à la clientèle de l'industrie du taxi proprement dite, une augmentation des transactions de l'ordre de 61,6% a été observée.



### Service à la clientèle - Transaction par catégorie

CATEGORIE	1997	1996
RENDEZ-VOUS	4 295	6 601
DEMANDE D'INFORMATION	14 600	15 680
RENOUVELLEMENT DE PERMIS DE TRAVAIL	4 218	4 327
EMISSION DE PERMIS DE TRAVAIL	397	360
DUPLICATA DE PERMIS DE TRAVAIL	382	358
EXAMEN	523	465
RENOUVELLEMENT DE PERMIS DE TAXI	4 892	4 613
ACQUISITION DE PERMIS DE TAXI	472	457
DUPLICATA DE VIGNETTE	2 339	2 022
CONVENTION DE GARDE	6 428	4 448
LIVRET DU CHAUFFEUR	3 826	3 203
DEMANDE D'ADHESION	1 069	1 097
VENTE DE DOCUMENTS	1 648	1 545
MANDAT SAAQ	18 051	12 031
ATTESTATION DE FORMATION	4 845	N.D.
VERIFICATION MECANIQUE	7 586	N.D.
VALIDATION DU TAXIMETRE	6 925	N.D.
CHANGEMENT D'IMMATRICULATION	2 002	N.D.
CHANGEMENT D'ADRESSE	1 648	N.D.
AUTRES TRANSACTIONS	4 640	N.D.
TOTAL	90 786	57 207



## 2. Gestion des permis

### Gestion des permis 1997

Les chauffeurs de taxi du territoire sont des professionnels qualifiés, détenteurs d'un permis de conduire spécial et d'un permis de travail attestant de leur compétence (ce dernier est mieux connu dans le milieu sous l'appellation de «pocket»). Tous les nouveaux chauffeurs suivent une formation de cinq semaines portant sur la connaissance du territoire (toponymie), sur la réglementation, ainsi que sur différents aspects reliés au service à la clientèle (techniques d'accueil et éthique professionnelle) avant d'être admis à l'examen pour l'obtention de leur permis.

La qualité des services de taxi offerts aux résidents et visiteurs du territoire constitue la priorité du Bureau du taxi. À cet égard, la qualité de service passe par la qualité du chauffeur de taxi. La gestion des permis constitue donc une activité importante du Bureau du taxi. Chaque année, le Bureau procède à l'administration de l'examen pour les aspirants chauffeurs de taxi, à l'émission et au renouvellement des permis de travail de même qu'à l'émission et au renouvellement des vignettes d'identification des véhicules-taxis.

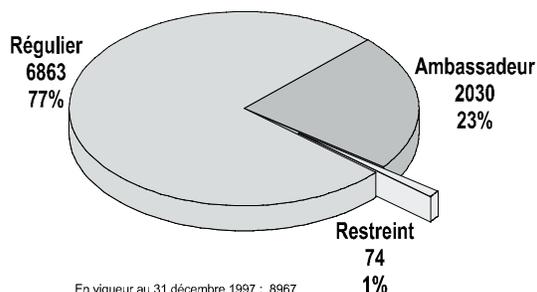


#### PERMIS DE TRAVAIL

Au chapitre de la gestion des permis, au 31 décembre 1997, les principaux éléments à signaler sont les suivants:

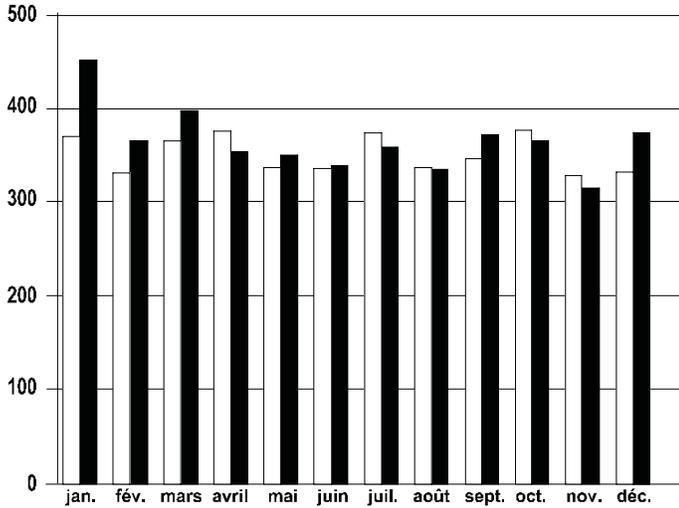
- 8 967 permis de travail étaient en vigueur, soit une augmentation de 240 par rapport à 1996;

#### Permis de travail en vigueur par catégorie



# Gestion des permis 1997 (suite)

**GESTION DES PERMIS**  
**RENOUVELLEMENT DE PERMIS DE TRAVAIL**

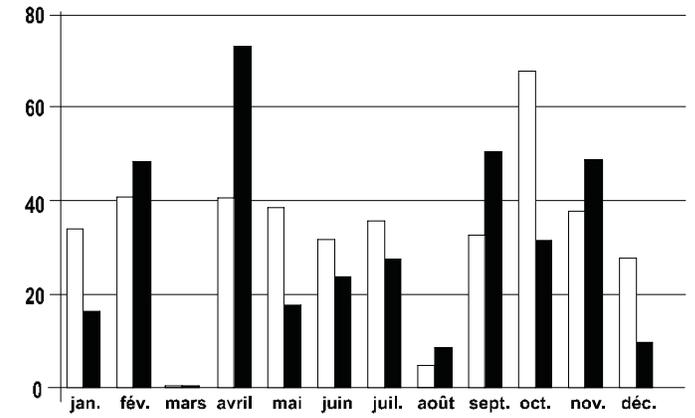


1997	370	333	367	377	337	334	377	338	347	378	328	332
1996	445	362	398	347	344	332	355	333	370	359	310	372

Total au 31 décembre 1997 : 4218  
Total au 31 décembre 1996 : 4327

□ 1997 ■ 1996

**GESTION DES PERMIS**  
**ÉMISSION DE PERMIS DE TRAVAIL**

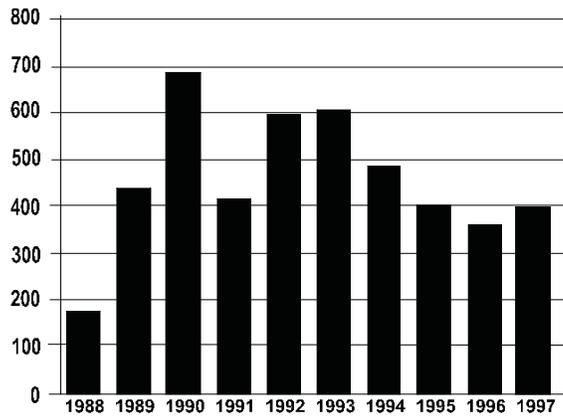


1997	35	42	0	41	39	32	36	5	33	68	38	28
1996	17	49	0	73	18	24	28	9	51	32	49	10

Total au 31 décembre 1997 : 397  
Total au 31 décembre 1996 : 360

□ 1997 ■ 1996

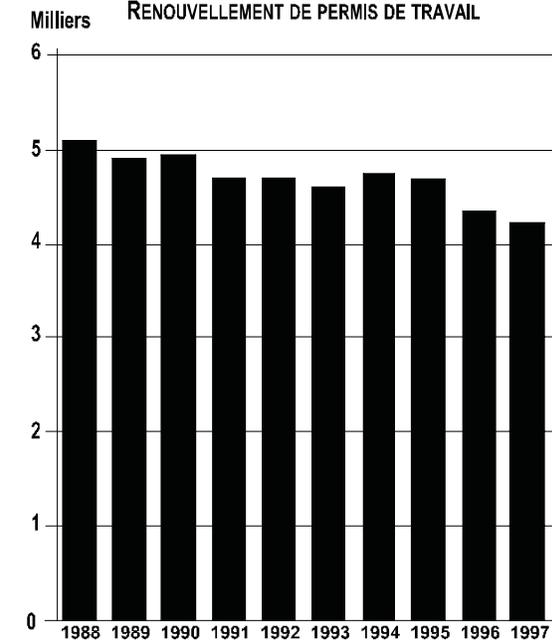
**GESTION DES PERMIS**  
**ÉMISSION DE NOUVEAUX PERMIS DE TRAVAIL**



Émissions	182	441	695	416	598	605	489	400	360	397
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Nombre de nouveaux permis émis : 4683

**GESTION DES PERMIS**  
**RENOUVELLEMENT DE PERMIS DE TRAVAIL**



Re-nouv.	5085	4916	4935	4691	4699	4598	4731	4675	4327	4218
----------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Moyenne annuelle de renouvellements sur dix ans : 4687 permis

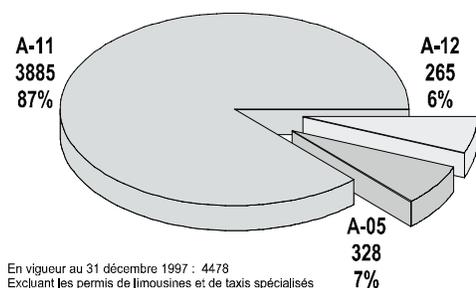


## Gestion des permis 1997 (suite)

### LES PERMIS DE TAXI, LIMOUSINE ET AUTRES

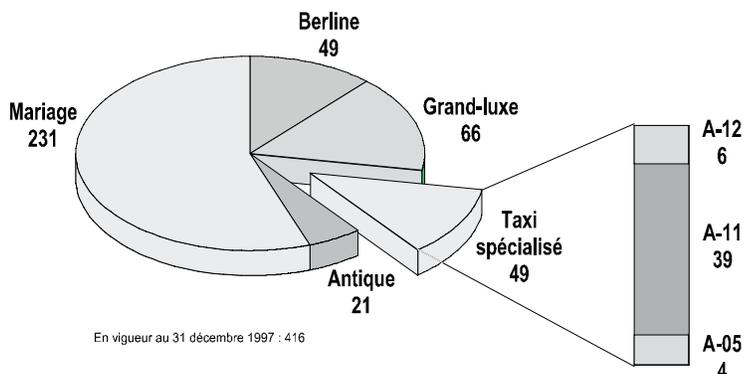
- accroissement du nombre de permis de transport spécialisé par limousine ou limousine de grand-luxe;

Permis de transport par taxi par agglomération



En vigueur au 31 décembre 1997 : 4478  
Excluant les permis de limousines et de taxis spécialisés

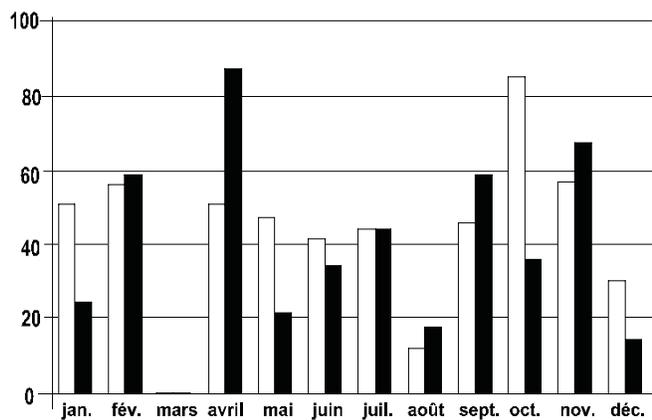
Permis de limousine par catégorie



En vigueur au 31 décembre 1997 : 416

- légère augmentation du nombre de candidats aux examens, accompagnée d'un taux de réussite qui se situe à un niveau comparable à 1996, soit 75,9%;

GESTION DES PERMIS  
CANDIDATS AUX EXAMENS

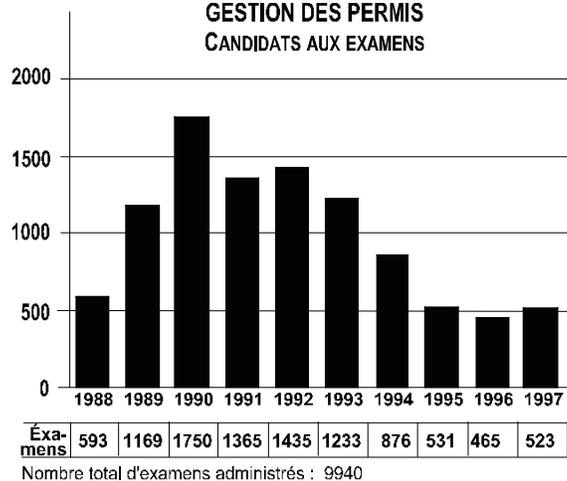


1997	51	57	0	51	48	42	44	12	46	85	57	30
1996	25	59	0	88	21	34	44	18	59	36	67	14

Total au 31 décembre 1997 : 523  
Total au 31 décembre 1996 : 465

□ 1997 ■ 1996

GESTION DES PERMIS  
CANDIDATS AUX EXAMENS

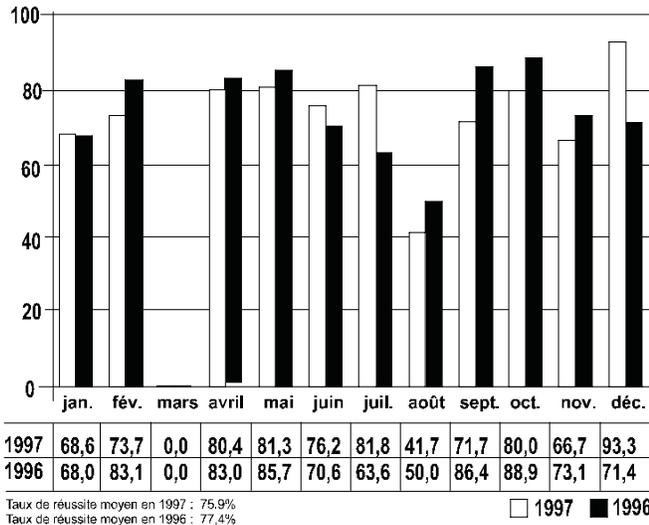


Nombre total d'examens administrés : 9940

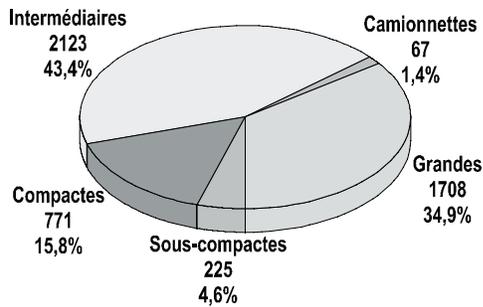


## Gestion des permis - 1997 (suite)

**GESTION DES PERMIS**  
Taux de réussite aux examens  
(en pourcentage)



### Répartition des véhicules-taxis par catégorie au 31 décembre 1997



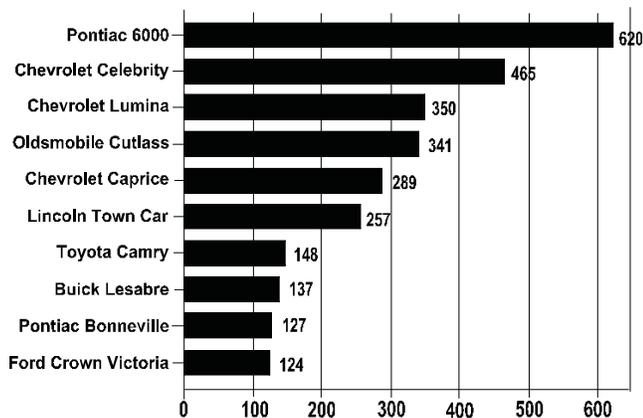
FLOTTE TOTALE : 4894 VÉHICULES

Selon les spécifications du Consumer Reports  
incluant les limousines

### LA FLOTTE DE TAXIS

- augmentation générale de l'empattement des véhicules. La majorité des véhicules sont maintenant classés parmi les voitures intermédiaires et grandes.

### VÉHICULES LES PLUS REPRÉSENTATIFS DE LA FLOTTE AU 31 DÉCEMBRE 1997



- La Volkswagen Jetta, qui fut longtemps le véhicule le plus courant dans l'industrie du taxi ne figure plus dans les dix véhicules les plus utilisés.

# 3. Surveillance des activités réglementées

## Surveillance des activités réglementées 1997

En 1997, le Bureau du taxi a exercé une surveillance régulière sur la route. Le nombre d'inspections a d'ailleurs considérablement augmenté. Rappelons à cet effet que les interventions sont ciblées à partir d'une liste de détenteurs de permis qui ne se sont pas conformés après un premier avis ou n'ayant pas respectés l'obligation de fournir un rapport d'inspection attestant de la conformité du véhicule.

En 1997, le Bureau du taxi a poursuivi la surveillance des transporteurs illégaux. De la mise en oeuvre de ce programme, a découlé 1 800 interventions effectuées par nos inspecteurs. Ces interventions ont conduit le Bureau à intenter quelque 57 procédures devant les tribunaux. Le développement du transport illégal tend à s'intensifier depuis quelques années. Autrefois réservé au domaine de la limousine, il touche également aujourd'hui le milieu du taxi. Une des causes est l'utilisation, de plus en plus généralisée, de « transporteurs bénévoles » développée par le biais des Centres d'action bénévole afin de voir au déplacement de personnes malades vers des hôpitaux ou des CLSC. Ces pratiques, tout en étant louables, viennent gonfler une offre nouvelle de service concurrentielle. En effet, dans certains cas, les « chauffeurs bénévoles » tentent d'augmenter leurs revenus en offrant à cette clientèle des déplacements pour d'autres motifs et viennent ainsi concurrencer directement l'industrie du taxi.

Le Bureau du taxi a également poursuivi ses opérations conjointes avec le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Le but de ces opérations étant de procéder à l'inspection des taxis en regard du règlement 97 et du Code de sécurité routière (CSR). En 1997, cinq opérations conjointes ont été effectuées.

### Opérations conjointes - 1997

	Nombre de taxis enquêtés	Vérification mécanique SAAQ non-conforme	Plaques enlevées par SAAQ	Véhicules non-conformes CUM R-97	Constats émis		Avertissements Fiches émises	
					R-97	CSR	R-97	CTQ
BTCUM (opération ciblée) Districts 13 et 54 15 février 1997	49	-	-	32	2	32	49	-
BTCUM-SPCUM PDQ 19 4 mars 1997	29	-	-	16	3	5	8	-
BTCUM-SPCUM-SAAQ C/O Circulation 15 et 16 mai 1997	14 11	4 4	4 4	8 10	3 9	4 4	16 16	- -
BTCUM-SPCUM -SAAQ PDQ 20 13 juin 1997	32	-	-	14	12	2	18	-
BTCUM-CTQ 31 octobre 1997	10	-	-	3	3	-	3	-
BTCUM-CTQ 7 novembre 1997	13	-	-	3	3	-	3	-
BTCUM-SPCUM PDQ 20 4 décembre 1997	100	-	-	17	3	5	17	-
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>103</b>	<b>38</b>	<b>52</b>	<b>130</b>	<b>-</b>

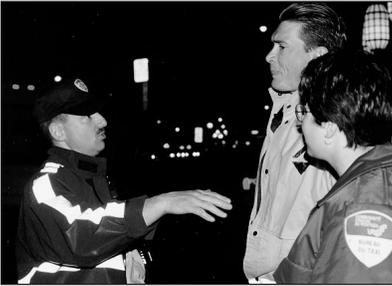
De plus, le Bureau a également collaboré à deux opérations planifiées par la Commission des transports du Québec en ce qui a trait aux taximètres. Rappelons que depuis la prise en charge du réseau de mandataires par la Commission des

### Surveillance des activités réglementées Interventions par catégorie

CATÉGORIE	1997	1996
INSPECTIONS DE CONFORMITÉ	6 962	7 166
CERTIFICATS DE CONFORMITÉ ÉMIS	5 708	5 867
INSPECTIONS SUR ROUTE	13 990	9 404
FICHES D'INSPECTION COMPLÉTÉES	1 930	1 241
TRAITEMENT DES PLAINTES	1 184	1 159
VIGNETTES CONFISQUÉES	1 089	802
PERMIS DE TRAVAIL RETIRÉS	90	38
INFRACTIONS CONSTATÉES	4 368	3 099
INTERVENTIONS-TRANSPORT ILLÉGAL	1 800	1 755
INTERVENTIONS-MARAUDAGE	239	99
<b>TOTAL</b>	<b>37 360</b>	<b>30 630</b>

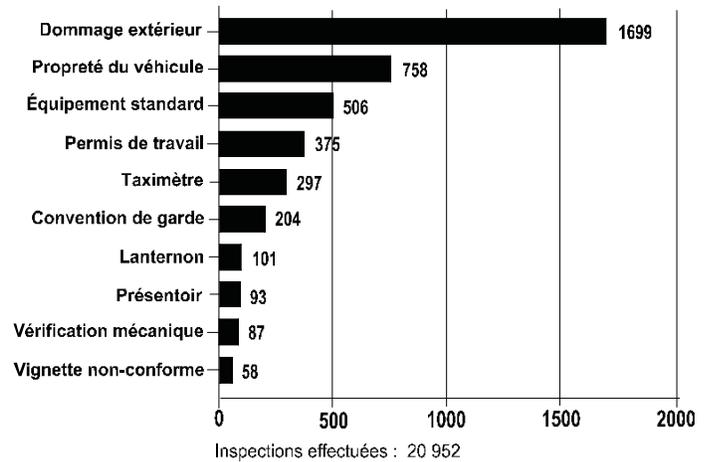


## Surveillance des activités réglementées 1997 (suite)

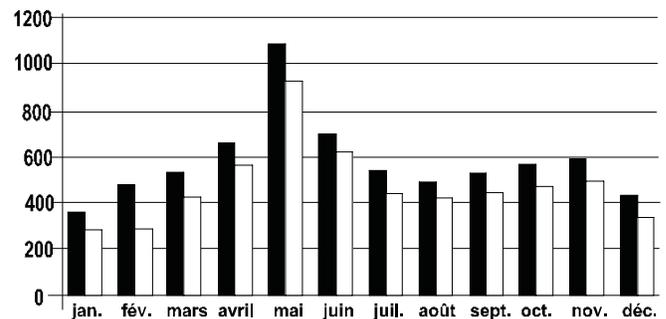


transports, une rigueur nouvelle s'est installée. En effet, un guide de procédures strictes à été développé et transmis à chacun des mandataires. De plus, la Commission n'a pas hésité à mettre un terme au mandat d'un individu qui ne respectait pas les procédures prévues. C'est dans ce contexte que le Bureau vient porter assistance aux inspecteurs de la Commission et ce, afin de s'assurer de la justesse des équipements des véhicules-taxis.

### SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES INSPECTIONS REALISEES EN 1997 PRINCIPALES CAUSES DE NON-CONFORMITE



### SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES INSPECTIONS DE CONFORMITE POUR LA PERIODE DU 97.01.01 AU 97.12.31



	jan.	fév.	mars	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
Insp.	353	472	536	657	1092	701	542	493	528	568	587	433
Cert.	282	282	425	563	930	626	441	421	448	466	493	331

Rapports d'inspection conformes émis : 5708 ■ Inspection □ Certificat  
Inspections effectuées : 6962

# 4. Gestion des postes d'attente

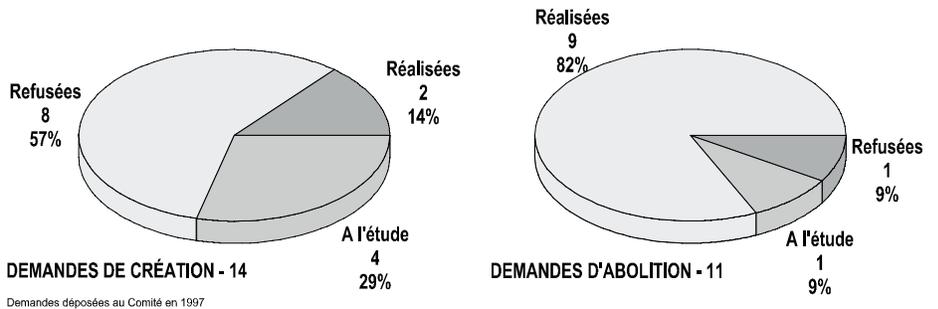
## Gestion des postes d'attente 1997

En 1997, le comité des postes d'attente a traité quelque 62 dossiers.

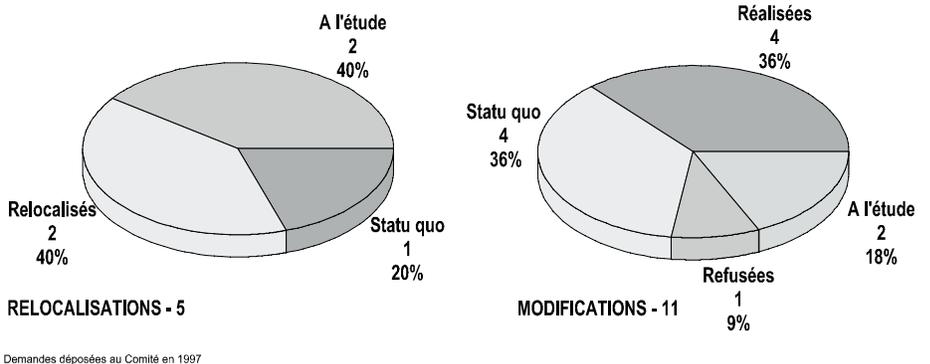
À la suite de l'étude des différents dossiers, les membres du comité ont procédé cette année à la modification de 11 postes, à l'abolition de 11 postes, à la relocalisation de 5 postes et à la création de 14 postes.



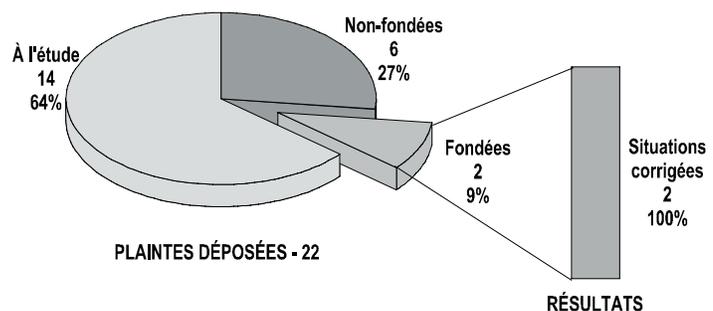
### Gestion des postes d'attente Demandes de création ou d'abolition



### Gestion des postes d'attente Demandes de relocalisation ou de modification



### Gestion des postes d'attente Plaintes relatives aux postes d'attente 1997



# 5. Traitement des plaintes

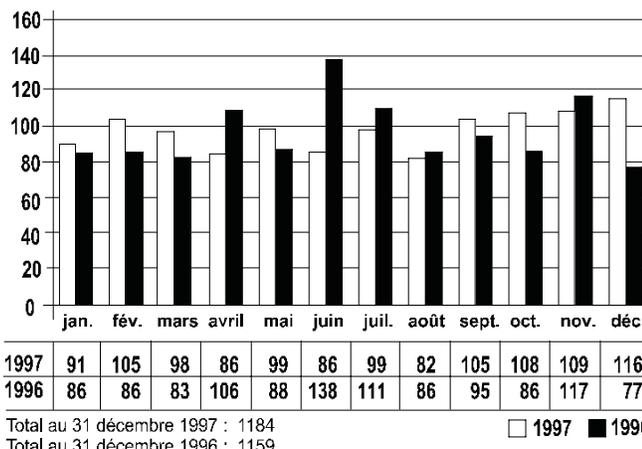
## Traitement des plaintes 1997

Un des mandats dévolus au Bureau du taxi étant de recevoir les plaintes du public et/ou de l'industrie du taxi, en 1997, nous avons traité 1 184 plaintes.

Le Bureau du taxi doit procéder à l'enquête nécessaire et le cas échéant, prendre les procédures qui s'imposent en vertu de la Loi sur le transport par taxi ou du règlement 97 de la Communauté urbaine de Montréal. Au chapitre des plaintes, on constate une légère hausse par rapport à 1996.

Ces plaintes touchent davantage le comportement des chauffeurs sur les postes d'attente et plus spécifiquement leur comportement envers leurs confrères de travail, de même qu'envers la clientèle (manque de courtoisie, conduite non-sécuritaire et ne pas remettre la monnaie exacte).

TRAITEMENT DES PLAINTES  
PLAINTES REÇUES



# 6. Tableau d'honneur

## Tableau d'honneur

Depuis 1992, le rapport annuel du Bureau du taxi publie un tableau d'honneur comportant les noms des chauffeurs qui ont reçu des lettres de félicitations de la part de clients satisfaits de la qualité de leur service.

### 1992

M. Reza Showkati	# 14267
M. Pinhas Alter	# 10453
M. Gilles Hébert	# 10486
M. Paul Édouard Lundy	# 19390

### 1993

M. Albano Goncalves	# 16430
M. Denis Laroche	# 19562
M. Raymond Kreidy	# 20442

### 1994

M. Joaquim Marques	# 20565
M. Lucia Calogero	# 18656
M. Chaim Kwiatek	# 17751
M. André Boulanger	# 11529
M. Charles Édouard Caron	# 13582
M. Jean-Rémy Dorcent	# 21244
M. Marc Nicolas	# 21003
M. Swinder Singh	# 23823
M. Réal Lachaine	# 18888

### 1995

M. Pierre Marseille	# 20635
M. Zean Hantzis	# 17114
M. Jean Édouard Latortue	# 19120
M. Jean Marc Arsen Dor	# 13180

### 1996

M. Roger Auguste	# 10187
M. Sylvera Theodore	# 24505
M. Tony Abou Haidar	# 19478
M. Olondieu Charles	# 27163
M. Antonio Tavares	# 24360
M. Wieslaw Zurek	# 25551
M. Dimitrios Geropapas	# 16540
M. Jean Jolière Gustinvil	# 15945
M. Zouhair Al-Bouery	# 21842
M. Jack Schmelz	# 24113
M. Ferdinando Garofano	# 16582
M. Robert Lucien Simpson	# 23800
M. Maalouf Fadi Wadih	# 1611

Attention spéciale portée à M. Guy Auguste, # 10179, qui fut décoré par le gouvernement du Québec, pour s'être porté au secours d'une dame victime d'une agression.

### 1997

M. <i>De Lam</i>	# 17537
M. <i>Frenel Marseille</i>	# 20611
M. <i>Georges Papatsonis</i>	# 21359
M. <i>Hadi El-Hajj</i>	# 22297
M. <i>Alcides Araujo</i>	# 20081
M. <i>Silencieux Charles</i>	# 13557
M. <i>Pierre Gilot</i>	# 16328
M. <i>Mohamed Boroujerdi Ghazvini</i>	# 12028
M. <i>Réal Cormier</i>	# 13658
M. <i>Tony Semaan</i>	# 19276
M. <i>Acher Abissera</i>	# 10032

# 7. Perspectives

---

## Perspectives 1998

Les perspectives pour 1998 sont:

- de continuer nos efforts en vue d'améliorer la qualité des services de taxi offerts aux résidents et visiteurs du territoire;
- de mettre en place des systèmes permettant l'échange d'information entre les différents organismes impliqués dans le transport par taxi, avec comme objectif, la simplification des services offerts à la clientèle;
- de soutenir plus efficacement l'industrie, principalement dans le développement de nouveaux marchés;
- d'accroître les interventions en matière de surveillance des activités réglementées dans les domaines du transport illégal sur notre territoire;
- d'améliorer notre efficacité en matière de traitement des plaintes;
- de mettre en oeuvre les recommandations du rapport du Comité sur la sécurité des chauffeurs de taxi;
- de voir à la création d'un organisme sans but lucratif (OSBL), qui verrait à promouvoir le développement de l'industrie, par le biais de la commercialisation et de l'affichage de publicité sur les véhicules-taxis du territoire.