

Montréal 



# Rapport d'activités

2  
0  
0  
4

---

**Bureau du taxi  
et du remorquage**

---

## *Mot du Directeur*

*Le Bureau du taxi et du remorquage (BTR) peut être fier du travail accompli en 2004.*



**Richard Boyer**  
Directeur

*Il se dégage, de tout le travail accompli au cours de cette période, un fil conducteur : le souci de donner à l'industrie du taxi de Montréal une image de marque.*

*De la réglementation sur l'âge des véhicules à la promotion d'un système efficace de transport adapté, le BTR a déployé des trésors d'énergie pour s'assurer que l'exploitation des services de taxi sur son territoire, sous toutes ses formes et dans toutes ses particularités, reflétait une volonté réelle d'offrir à la population montréalaise des services de qualité et à la hauteur de ses attentes.*

*Il faut aussi souligner, du côté de l'industrie du remorquage, l'adoption d'un règlement municipal qui mettait définitivement un terme au débat sur les activités de dépannage. Là aussi le principal résultat est un élargissement des services pour le bénéfice des citoyens .*

### *Notre mission*

La mission du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal est de travailler à l'amélioration des services de taxi et de remorquage offerts à la population et aux visiteurs sur le territoire de Montréal.

### *Notre mandat*

Le Bureau du taxi et du remorquage a pour mandat de faire appliquer, dans l'industrie du taxi, la Loi concernant les services de transport par taxi et le Règlement sur le transport par taxi de la Ville de Montréal.

De plus, le Bureau est mandataire de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et, à cette fin, voit au renouvellement des permis de conduire, des cartes d'assurance-maladie et à l'émission des plaques automobiles .

# DIVISION DU TAXI

## FAITS SAILLANTS 2004

L'année 2004 marque la dernière étape dans le plan de rajeunissement du parc de taxis élaboré par le Bureau du taxi et du remorquage (BTR).

Ce plan prévoyait qu'au plus tard le 31 mai 2004, tous les taxis en circulation à Montréal devaient être âgés d'au plus dix ans. Montréal peut donc, depuis cette date, s'enorgueillir de posséder un parc de taxis passablement rafraîchi, ce qui non seulement bénéficie aux clients et aux chauffeurs qui circulent dorénavant dans des voitures plus propres et plus confortables, mais donne une image encore plus professionnelle de cette industrie.

Par ailleurs, toujours fidèle à sa volonté d'assainir l'industrie et de laisser toute la place aux chauffeurs en règle et respectueux de la réglementation, le BTR a mis fin aux activités d'une entreprise gérant un important parc de véhicules taxi dont la mécanique était dans un état lamentable.

Finalement, le BTR a poursuivi l'étude du projet de relance du transport adapté privé par taxi à Montréal. Pour ce faire, le BTR a entrepris une consultation auprès des représentants de l'industrie et de la clientèle cible par le biais de groupes-témoins (*focus groups*).

Les conclusions démontrent que le projet du BTR est attendu avec grande impatience de la part des personnes à mobilité restreinte, mais il pose aussi des questions importantes sur la structuration même de l'industrie du transport adapté par taxi

Il apparaît en effet clairement que tous les acteurs de ce milieu (intermédiaires en service de taxi, chauffeurs, clients) devront, avec l'appui du BTR, approfondir des questions au demeurant fort complexes comme le rôle des intermédiaires dans

la distribution des appels pour du transport adapté, l'efficacité du système actuel de transport adapté par taxi, la formation des chauffeurs, l'interaction entre l'industrie du taxi et le secteur du transport adapté de la Société de transport de Montréal, sans oublier la tarification.

Les données compilées par Statistique Canada montrent qu'en 2001, un adulte canadien sur sept vivait avec un handicap, soit 15 % de la population adulte, ce qui représente 3,6 millions de personnes, en excluant les gens qui vivent en institution. Pour Montréal, cela signifie qu'environ 205 000 personnes ont des problèmes de mobilité. En acceptant qu'une portion de ces citoyens utilise leur propre automobile, il reste que le transport adapté est un marché évalué à 3 millions de dollars.

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

En novembre 2004, le BTR faisait le point sur les résultats du sondage permanent auprès de la clientèle qui se présente à son comptoir afin de mesurer son degré de satisfaction quant aux services offerts. Ce sondage permet au BTR d'ajuster son fonctionnement afin de répondre le mieux possible aux besoins de l'industrie du taxi et à ceux de l'industrie du remorquage.

Le BTR sait que pour un chauffeur de taxi ou de remorqueuse, remplir ou compléter des papiers doit demander un minimum de temps, car la clientèle sur la route n'attend pas. Il demande donc que le personnel soit efficace et rapide.

Si on se fie aux résultats du sondage, les objectifs sont atteints.

En effet, le sondage demandait quels sont, par ordre, les éléments que les clients estiment les plus importants pour mesurer l'efficacité du service à la clientèle

- 1/ La compétence du personnel
- 2/ la courtoisie
- 3/ la rapidité du service
- 4/ le temps d'attente
- 5/ la qualité des locaux (propres, faciles d'accès)

Or, la compilation des résultats montre un taux de satisfaction de 96% dans chacune des trois premières catégories, alors 82% des répondants ont jugé le temps d'attente raisonnable, que les locaux ont été jugés propres par 97% des répondants et faciles d'accès par 96% de ceux-ci.

Résultat du sondage	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt désaccord	Totalement désaccord
La personne qui m'a servi est compétente	72%	25%	2%	1%
Le personnel est courtois	63%	33%	3%	1%
Une fois au comptoir, on m'a servi rapidement	72%	24%	3%	1%
Le temps d'attente est raisonnable	43%	39%	13%	5%
Les locaux sont faciles d'accès	66%	30%	3%	1%
Les locaux sont propres et bien aménagés	68%	29%	2,4%	0,6%

## Transactions

Chaque année, le BTR reçoit à ses bureaux des milliers de chauffeurs de taxis désireux de renouveler leur permis de transport ou d'effectuer des changements de véhicules et des changements d'immatriculation.

Le BTR est mandataire de la SAAQ. Il peut donc effectuer, tant pour les employés que pour la population en général, des transactions comme le renouvellement des permis de conduire ainsi que le renouvellement des immatriculations.

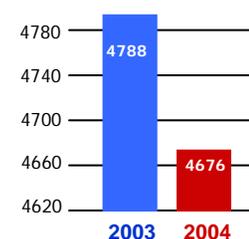
Volume des transactions	2003	2004
SAAQ	50 369	53 425
Permis de transport	4 749	4 761
Changement véhicule	2 322	1 681
Changement immatriculation	744	535

## Les permis

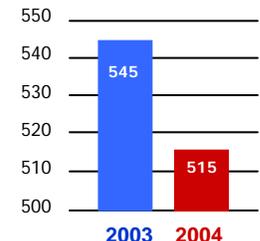
La gestion des permis de taxi constitue une activité importante pour le BTR. Les chauffeurs de taxi du territoire sont détenteurs d'un permis de conduire spécial et d'un permis de travail attestant de leur compétence (ce dernier est mieux connu dans le milieu sous l'appellation de « pocket »).

Le taux de renouvellement des permis de chauffeur accuse une légère baisse en 2004 (graphique 1), tandis que le nombre d'émission de permis (graphique 2), encore une fois à la baisse, reflète le fléchissement du taux de réussite aux examens .

Graphique 1  
Renouvellement des permis de chauffeur



Graphique 1  
Permis émis

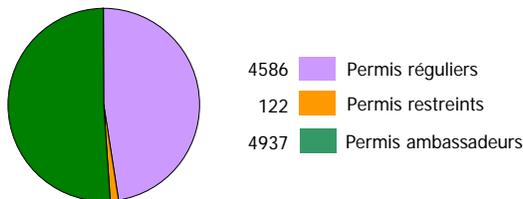


En effet, tous les nouveaux chauffeurs suivent une formation de cinq semaines portant sur la connaissance du territoire (toponymie), sur la réglementation, ainsi que sur différents aspects reliés au service à la clientèle (techniques d'accueil et éthique professionnelle) avant d'être admis à l'examen pour l'obtention de leur permis.

En 2004, le BTR a enregistré 1 036 inscriptions à ses examens, alors qu'on en dénombrait 909 en 2003. Or, pour la première fois, le taux de réussite passe sous la barre des 50%, à 49,7%, alors qu'il était de 60% l'année précédente.

Par ailleurs, on comptait 9 699 permis de travail sur le territoire couvert par le Bureau du taxi et du remorquage au 31 décembre 2004. Ces permis de travail se classent en trois catégories, soit les permis **réguliers**, les permis **restreints** (valides uniquement pour les limousines de grand luxe) et les permis **ambassadeurs**, un type de permis exclusifs aux chauffeurs ayant suivis une formation particulière sur le service à la clientèle et les attraits touristiques et aptes à offrir les services de taxi au Casino de Montréal ainsi qu'à l'aéroport de Dorval.

**Répartition des permis de travail par catégories**



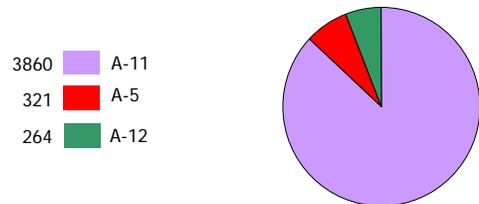
**Permis de transport**

On dénombre 4 445 permis d'exploitation de taxi régulier sur le territoire de Montréal, auxquels on doit ajouter les permis de limousine grand luxe, les permis de Berline, les permis réguliers reconvertis en limousine (TXLM) et les permis restreints valides uniquement pour le transport de personnes à mobilité réduite.

Types de permis de transport	2004
Régulier	4 445
Limousine grand luxe	83
Berline	46
TXLM	75
Restreints	65

Au sens de la *Loi concernant les services de transport par taxi*, la Ville de Montréal est divisée en trois agglomérations, soit les agglomérations A-5 (Est de Montréal), A-11 (centre) et A-12 (Ouest de Montréal).

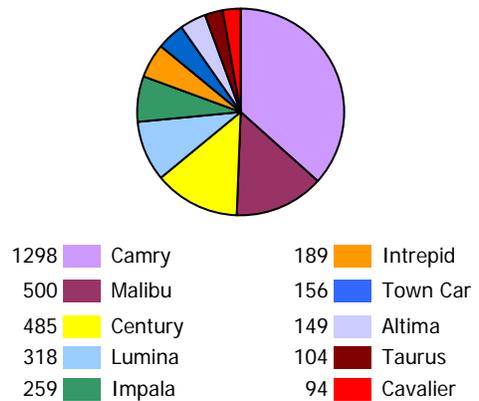
**Répartition des permis par agglomération**



**Parc automobile**

Les dix véhicules les plus représentatifs de la flotte sont au nombre de 3 552 et comptent pour 80 % de tous les taxis du territoire

**Véhicules les plus populaires du parc de taxis au 31 décembre 2004**

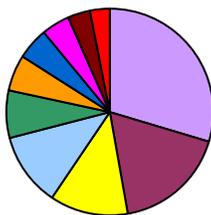


## SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES

### Inspection des véhicules

Les inspecteurs du BTR ont rédigé pas moins de 3 888 fiches d'inspection à des propriétaires de taxis.

#### Les 10 principales infractions de non-conformité



1226	Surfaces extérieures endommagées
712	Pas de rapport de vérification dans taxi
508	Équipements manquants ou détériorés
467	Surface intérieure endommagée
307	Surface extérieure en réparation
234	Pas de convention de garde
204	Taximètre non conforme
184	Pas complété convent. garde avec chauffeur
142	Pas fait de vérification avant départ
130	Rapport de vérification non complété

### Opération spéciale

En mai, la Commission des transports du Québec (CTQ) révoquait 30 permis de propriétaires de taxis, en plus d'en suspendre six autres, pour un total de 36 permis appartenant à 13 individus. Cette décision faisait suite à une enquête menée par le BTR depuis plus de 18 mois, la plus importante du genre jamais réalisée dans l'industrie du taxi à Montréal.

Cette enquête a permis de mettre au jour des pratiques illégales dans l'exploitation de permis de taxi par un tiers conduisant à des pratiques douteuses et à de la négligence chronique dans l'entretien de taxis par une entreprise de la rue Garnier, à Montréal.

### Opérations conjointes

En juin, les inspecteurs du BTR, de concert avec les policiers du SPVM et les mécaniciens de la SAAQ, ont procédé à une autre opération conjointe, cette fois dans le secteur sud-ouest de la ville. Le but de l'opération était de s'assurer que la réglementation en vigueur était respectée, de même que le Code de sécurité routière et l'état mécanique des véhicules.

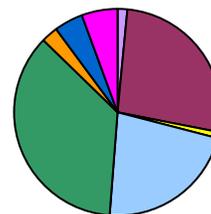
Bilan de l'opération : 22 véhicules ont été vérifiés, dont quatre se sont vus retirés leur plaque d'immatriculation parce qu'ils présentaient des problèmes mécaniques majeurs.

De plus, 25 constats d'infraction ont été émis et une voiture est repartie sur le dos d'une remorqueuse parce que le permis de sa propriétaire était révoqué.

### Plaintes

Au cours de l'année 2004, le Bureau du taxi et du remorquage a enregistré un total de 382 plaintes contre des chauffeurs et des propriétaires de taxis.

#### Plaintes logées en 2004



5	Contre un intermédiaire
102	Manque de courtoisie
3	Postes d'attente
85	Tarifs
138	Comportement du chauffeur
10	Qualité/propreté du véhicule
18	Permis, vignettes, lanternons
21	Autres

# DIVISION DU REMORQUAGE

## FAITS SAILLANTS 2004

L'année 2004 fut marquée par l'entrée en vigueur, en décembre, du *Règlement modifiant le règlement sur le dépannage et le remorquage des véhicules* abrogeant la section visant le dépannage des véhicules.

Ce nouveau règlement fait en sorte que l'examen pour l'obtention du permis de chauffeur est supprimé, que les frais pour le permis de chauffeur sont réduits de 80\$ à 50\$ et que l'obligation de détenir un permis de travail est étendue aux remorqueurs travaillant à Montréal mais provenant de l'extérieur du territoire

## PERMIS

Après plus d'une année complète d'exploitation, la division du remorquage a été en mesure de compléter le recensement du nombre d'exploitants, de véhicules et de chauffeurs. Le tableau ci-dessous montre le travail accompli

Nombre de permis par catégorie	2003	2004
Chauffeur	977	1 535
Transport	400	733
Exploitation	232	322

Émission / renouvellement de permis	Émission / renouvellement de permis	
	Émission	Renouvellement
Chauffeur	472	414
Transport	329	567
Exploitation	74	237

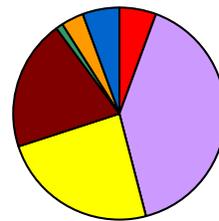
## Classification des remorqueuses

Le tableau à la page suivante montre les différentes classes de remorqueuses et la masse du véhicule que chaque classe peut remorquer.

La classe «S» désigne les véhicules qui ne font que du dépannage (réparation de crevaisons, survoltage, déverrouillage, livraison d'essence) et qui ne remorquent aucun autre véhicule.

Le graphique ci-dessous montre le nombre de remorqueuses en circulation à Montréal pour chacune des classes, en 2004

Répartition des véhicules de remorquage par classe



42	■	Classe A
312	■	Classe B
187	■	Classe C
154	■	Classe D
10	■	Classe E
24	■	Classe F
44	■	Classe S

## Classification des remorqueuses

Classe de dépanneuse susceptible d'être utilisée	Masse <sup>1</sup> du véhicule remorqué	Types de véhicules pouvant être remorqués	Permis de chauffeur (classe) requis
S		Aucun	3
A (4 roues)	1 000 kg	- Mini et sous compact	2
B (6 roues)	3 000 kg	-Mini et sous compact -Autres véhicules de promenade -Camionnette ou camion de type fourgonnette (4 ou 6 roues) vides	2
C (6 roues)	4 500 kg	-Tous les véhicules de la classe B -Habitation motorisée - Camion de livraison vide (6 roues) de masse nette de 4 500 Kg et moins -Camionnette ou camion de type fourgonnette (4 ou 6 roues) chargée	2
D (6 roues)	8 000 kg	-Tous les véhicules de la classe C	1
E (10 roues)	14 500 kg	-Tracteur ou camion porteur (6 roues) de masse nette de 6500kg et moins -Camion de livraison de masse nette de 4 500 Kg et moins (6 roues) chargé -Tracteur (10 roues) 10 000 kg Camion porteur vide ou tracteur (10 roues) Autobus scolaire (6 roues) Camion porteur (6 roues) chargé	1
F (10 roues)	23 000 kg	-Grue -Pompe à béton (12 roues) -Bétonnière -Camion à rebut (12 roues) -Autobus (plus de 12 passagers) -Véhicule outil -Véhicule de forage -Camion porteur (10 roues) chargé	1

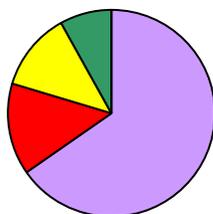
<sup>1</sup> La masse du véhicule remorqué sans chargement est celle inscrite au certificat d'immatriculation.  
La masse du véhicule remorqué avec chargement correspond à la somme de la capacité des pneus

# SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES

## Inspection des véhicules

En 2004, les inspecteurs de la division du remorquage ont effectués pas moins de 901 inspections, remis 142 constats d'infraction, saisis 9 permis de transport et 10 permis de chauffeur .

### Les 5 principales infractions en 2004

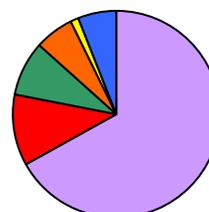


- 32 ■ Exploitation remorqueuse sans vignette
- 7 ■ Manque de courtoisie
- 6 ■ Exploitation remorqueuse sans permis d'exploitation
- 4 ■ Dépanneuse identifiée non conformément

## Plaintes

La division du remorquage a enregistré 82 plaintes contre les propriétaires et chauffeurs de remorqueuses. En voici la répartition.

### Plaintes logées en 2004



- 55 ■ Permis et vignettes
- 9 ■ Manque de courtoisie
- 7 ■ Conformité du véhicule
- 5 ■ Mauvais comportement du chauffeur
- 1 ■ Mauvaise tarification
- 5 ■ Autres

**Montréal** 

Direction des communications d'urgence,  
Bureau du taxi et du remorquage  
2580 St-Joseph Est, bureau 270  
Montréal, Québec H1Y 2A2  
Tél. 514-280-6750