

# [BTR]

Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal

## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2010

# SOMMAIRE

Sommaire .....	2
Mot du chef de division .....	4
Le mandat du BTR .....	5
Les faits saillants 2010 .....	6
Les activités du BTR .....	9
Les services à la clientèle .....	9
Les transactions .....	9
La gestion des permis .....	9
La surveillance des activités réglementées .....	13
L'inspection des véhicules .....	13
Le traitement des plaintes .....	13
Le transport illégal .....	15
Les opérations spéciales .....	15
La gestion des postes d'attente .....	16

# MOT DU CHEF DE DIVISION



L'année 2010 aura été une année marquante pour l'industrie du taxi à Montréal.

On a en effet assisté à l'entrée en vigueur du nouveau Règlement sur le transport par taxi édicté par la Ville de Montréal et aux nombreux projets qui en ont découlé : publicité, signature visuelle, nouveau lanternon, taxi vert. À cela s'ajoutent la planification triennale 2011-2013 du BTR ainsi que la mise en place du tirage des permis pour Aéroports de Montréal, sans oublier la tenue des commissions publiques sur l'industrie du taxi à Montréal.

Le Bureau du taxi et du remorquage se réjouit des efforts de concertation consentis auprès de l'industrie du taxi, efforts qui ont permis d'en soutenir le développement et d'assurer le maintien des activités réglementées.

L'industrie du remorquage n'a pas été en reste, puisque, en décembre 2010, les contrats d'exclusivité de remorquage des véhicules en infraction (véhicules de délit) ont été octroyés. De plus, la table de concertation de l'industrie du remorquage a été relancée.

Ce rapport d'activité vous permettra de prendre connaissance des progrès accomplis tout au long de 2010.

Bonne lecture,

**Benoit Jugand**  
Chef de division  
Responsable du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal

# LE MANDAT DU BTR

Le mandat du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal (BTR) se décline en deux volets, l'un portant sur l'industrie du taxi et l'autre sur celle du remorquage.

Outre le soutien, d'abord, à l'industrie du taxi, le Bureau a le mandat de renouveler les permis de travail, de taxis et de limousines. Il administre les examens et délivre les permis qui s'y rattachent. Il assure également le respect de la loi et des règlements relatifs au transport par taxi et par limousine.

De plus, le Bureau reçoit et traite les plaintes du public et de l'industrie du taxi, et maintient un haut niveau de concertation avec les intervenants de cette industrie.

Le BTR a également le mandat d'encadrer les activités de remorquage sur le territoire de l'île de Montréal et, plus précisément, de voir à assurer :

- la sécurité des citoyens;
- la standardisation des véhicules et de l'équipement utilisés;
- la réception et le traitement des plaintes;
- l'encadrement des opérations de remorquage privé.

Pour ce faire, le Bureau accorde les permis d'exploitation aux différentes entreprises de remorquage de même qu'aux chauffeurs. De plus, il gère, pour le Service de police de la Ville de Montréal, la performance des contrats exclusifs des services de remorquage et de remisage des véhicules accidentés ou de délit.

Enfin, le Bureau offre des services de renouvellement des permis de conduire et d'immatriculation des véhicules dans le cadre d'une entente avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

## La mission du BTR

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 et au développement des industries concernées.

# LES FAITS SAILLANTS 2010

## Le nouveau règlement sur le transport par taxi de Montréal

Le 31 mars 2010 est passé à l'histoire dans les annales du taxi à Montréal. En effet, le règlement RCG 10-009 est entré en vigueur, celui-ci introduisant entre autres :

- les normes relatives à la publicité sur les véhicules taxis;
- la définition d'une signature visuelle du taxi de Montréal, standardisée pour toutes les voitures;
- les règles concernant le lanternon, que celui-ci soit accompagné ou non d'un support publicitaire design et uniformisé pour tous les taxis;
- l'adhésion de l'industrie à un programme de taxis écologiques.

Le nouveau règlement prévoit des modalités pour donner aux propriétaires de taxis le temps de se conformer aux nouvelles dispositions, soit deux ans en ce qui concerne les règles s'appliquant au nouveau lanternon et à la signature visuelle du véhicule, et quatre ans pour l'adhésion du propriétaire de taxi à un programme de taxis écologiques.

Ce nouveau règlement est le fruit d'un long travail de concertation entre le BTR, l'industrie et la Ville de Montréal. Il aura fallu 27 rencontres de la table de concertation pour en arriver au résultat final, dont nous sommes très fiers. Nos félicitations à tous ceux qui ont travaillé d'arrache-pied et avec cœur pour structurer et établir ce virage important pour l'industrie du taxi à Montréal.

## Vers la planification triennale 2011-2013

Pour réaliser les nombreux aspects de son mandat, le Bureau du taxi et du remorquage entretient des liens forts et constants avec les intervenants de l'industrie. La qualité des services offerts constitue l'objectif premier auquel le BTR entend consacrer ses efforts dans les années à venir. C'est dans ce contexte que, le 13 mai 2010, le BTR convoquait ses partenaires et les intervenants de l'industrie pour définir les axes sur lesquels travailler durant les trois prochaines années, tout en maintenant le cap sur la qualité des services.

Une quarantaine de participants – ayant à cœur le métier et ses préoccupations – se sont réunis pour réfléchir, discuter et échanger.

À l'issue de cette journée, la planification triennale 2011-2013 a été établie. Ses orientations stratégiques portent sur les trois enjeux suivants :

- le rôle du BTR et ses services;
- le développement de l'industrie du taxi;
- la sécurité.

Vous pouvez consulter le document qui est disponible sur notre site Internet, au [www.ville.montreal.qc.ca/taxi](http://www.ville.montreal.qc.ca/taxi)

### Gestion du tirage des permis de taxis desservant l'aéroport de Montréal

Une entente de cinq ans est intervenue, le 8 septembre 2009, entre Aéroports de Montréal et le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal, concernant la délivrance des permis de taxis et limousines à l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal. Ce partenariat permet d'assurer l'équité recherchée par l'industrie tout en améliorant le service offert à la clientèle aéroportuaire. Il renforce également le principe de « guichet unique » implanté par le BTR au fil des ans.

C'est ainsi qu'en août 2010, le BTR a procédé à un tirage au sort, parmi 2779 participants, afin de sélectionner 310 taxis et 70 limousines chargés d'assurer le transport des clients de l'aéroport. Une nouvelle façon de faire a été adoptée cette année pour accélérer la procédure : les formulaires ont été remplis d'avance par le BTR à partir du numéro de vignette appartenant au propriétaire de taxi.

En vue du tirage de 2011, le BTR et ADM sont parvenus à une entente afin de modifier la base de données pour optimiser la gestion du tirage ainsi que la perception des droits.

### Contrats d'exclusivité de remorquage des véhicules de délit

Après un long processus administratif, les nouveaux contrats de remorquage des véhicules de délit ont été octroyés : ils sont en vigueur depuis le 10 décembre 2010, et ce, pour une période de 5 ans. L'objectif du contrat de délit : la mise en place d'un service de remorquage exclusif pour chacun des quatre secteurs définis au cahier des charges.

La Ville accorde à l'adjudicataire le droit exclusif d'exercer des activités de remorquage et d'entreposage sur le territoire déterminé par le contrat. Seul l'adjudicataire détenant le contrat pour un secteur donné – ou son sous-traitant attitré au remorquage lourd – peut remorquer un véhicule visé par ce contrat sur le territoire désigné.

Le contrat de délit permet de libérer le réseau routier des véhicules de délit et des débris, s'il y a lieu. Il permet ainsi de répondre à toute demande de remorquage faite par le Service de la sécurité publique de la Ville de Montréal. Le contrat est assorti d'un service de fourrière : l'adjudicataire doit assurer la sécurité et l'entreposage des véhicules remorqués.

Le Bureau du taxi et du remorquage est chargé de la gestion des contrats, qui ont été octroyés aux compagnies suivantes :

Adjudicataire par secteur	
EST	Service de remorquage Direct
OUEST	Remorquage Burstall Conrad
SUD	Remorquage RFA & Bélanger S.R.
NORD	Remorquage Météor

### Commissions publiques sur l'industrie du taxi à Montréal

Le 4 novembre 2010, le BTR déposait un document de consultation « Tour d'horizon de l'industrie du taxi à Montréal » à la Commission permanente du conseil municipal sur le transport, la gestion des infrastructures et l'environnement et la Commission permanente du conseil d'agglomération sur l'environnement, le transport et les infrastructures.

Les grands thèmes abordés lors de cette consultation étaient les suivants :

- Le Bureau du taxi et du remorquage
- Le taxi accessible
- Le taxi collectif
- Les clients corporatifs
- Le plan de déplacement et la signalisation
- Le métier de chauffeur de taxi
- La situation économique
- Le taxi vert
- La limousine
- Les intermédiaires en services

C'est à partir de ce document de consultation que les intervenants, les chauffeurs et les propriétaires ont pu faire entendre leur point de vue sur la situation du taxi à Montréal, les 30 novembre et 1<sup>er</sup> décembre 2010. Plus de 30 mémoires ont alors été déposés. La liste de ces mémoires peut être consultée sur le site de la Ville : [www.ville.montreal.qc.ca/commissions](http://www.ville.montreal.qc.ca/commissions).

C'est avec un grand intérêt que le BTR attend la production d'un rapport faisant état des recommandations découlant de cette étude publique.

## Les activités du BTR

# LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

### Les transactions

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

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 ou des immatriculations. De plus, le BTR effectue les transactions à la SAAQ pour le compte du SPVM et de la Direction du matériel roulant et des ateliers de la Ville de Montréal.

En 2010, le BTR a reçu à ses bureaux 96 392 clients.

Nombre de transactions par types	2009	2010
Demandes d'information	16 549	16 791
Transactions – Taxi	71 741	69 999
Transactions – Remorquage	5 505	5 184
Transactions – SAAQ	70 563	65 335
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>164 358</b>	<b>157 309</b>

### La gestion des permis

#### Formations et examens

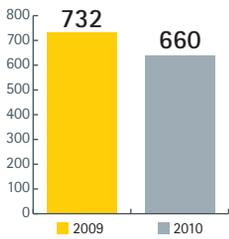
Le BTR administre un examen de qualification à tous les nouveaux candidats désirant obtenir un permis de chauffeur de taxi.

Pour passer l'examen menant à l'obtention d'un permis de chauffeur de taxi régulier, les candidats doivent avoir préalablement suivi une formation d'une durée de 150 heures 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). Dans le cas d'un permis de chauffeur de limousine, la formation est de 60 heures.

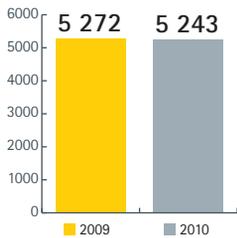
En 2010, le BTR a enregistré 976 inscriptions à ses examens – avec un taux de réussite de 65,1 % –, alors qu'on en dénombrait 1123 en 2009 – avec un taux de réussite de 62,2 %. La note de passage est fixée à 75 %.

La moyenne annuelle d'inscriptions aux examens étant d'environ 1000 candidats, on note donc qu'en 2009, la demande d'admission aux examens était grandement supérieure à la moyenne.

NBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI



NBRE DE RENOUELEMENTS DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI



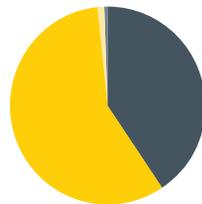
### Le permis de chauffeur de taxi

La gestion des permis de chauffeur de taxi constitue une activité importante pour le BTR.

Pour être chauffeur de taxi sur l'île de Montréal, il faut, entre autres, être titulaire d'un permis de conduire valide de classe 4C et détenir un permis de chauffeur de taxi régulier ou de limousine attestant de sa compétence (ce permis est mieux connu dans le milieu sous l'appellation de « pocket »). Le permis de chauffeur de taxi est renouvelable tous les deux ans.

Le taux de renouvellement des permis de chauffeur de taxi – tous types confondus – est plutôt stable. Par ailleurs, on comptait 10 758 permis de chauffeur de taxi sur le territoire couvert par le Bureau du taxi et du remorquage au 31 décembre 2010. Ces permis se classent en quatre catégories, soit :

- les permis de chauffeur réguliers, permettant de conduire tout type de taxi;
- les permis de chauffeur ambassadeurs, un type de permis exclusif aux chauffeurs ayant suivi une formation particulière concernant le service à la clientèle et les attraits touristiques;
- les permis de chauffeur de limousine restreints, une catégorie de permis appelée à disparaître, puisqu'en 2008, cette catégorie a été abolie et remplacée par la catégorie de permis de chauffeur de limousine; depuis, seuls les chauffeurs qui sont déjà détenteurs de ce type de permis sont en mesure de le renouveler;
- les permis de chauffeurs de limousine, permettant de conduire une limousine ou une limousine de grand luxe seulement.



RÉPARTITION DES PERMIS PAR CATÉGORIES

- Permis réguliers : 4374
- Permis ambassadeurs : 6205
- Permis limousine restreints : 128
- Permis limousine : 51

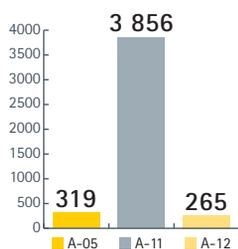
### Le permis de propriétaire de taxi

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

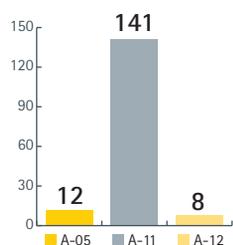
En 2010, on dénombrait 4 440 permis d'exploitation de taxi régulier sur le territoire de Montréal, en plus des permis de limousine grand luxe, les permis de limousine berline, les permis réguliers convertis en limousine (TXLM) et les permis restreints – valides uniquement pour le transport de personnes à mobilité réduite –, pour un total général de 4816.

Types de permis de transport	2010
Régulier	4440
Limousine grand luxe	88
Limousine berline	47
Taxi limousine	80
Restreints	161
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>4816</b>

### PERMIS DE TAXI RÉGULIER PAR AGGLOMÉRATIONS

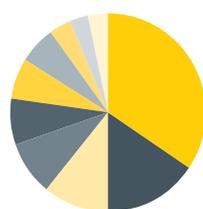


### PERMIS DE TAXI RESTREINTS PAR AGGLOMÉRATIONS



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).

Les dix véhicules taxis les plus représentatifs du parc de taxis sont au nombre de 3878 et comptent pour plus de 85 % de tous les taxis du territoire.



### VÉHICULES LES PLUS POPULAIRES DU PARCS DE TAXIS AU 31 DÉCEMBRE 2010

Camry : 1339	Impala : 291	Allure : 124
Malibu : 609	Caravan : 260	Uplander : 120
Altima : 420	Taurus : 235	
Century : 344	Sonata : 136	

### Le permis d'intermédiaire en services

Tout intermédiaire en services faisant affaire sur le territoire de l'agglomération de Montréal doit détenir le permis approprié selon le type de services offerts, lequel permis est délivré par le Bureau.

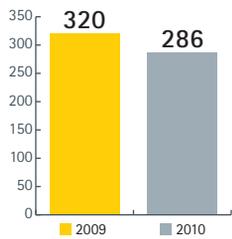
Le titulaire d'un permis d'intermédiaire en services doit procéder à la répartition des courses, 24 heures par jour et 7 jours par semaine, afin de répartir efficacement les demandes de transport. Il fournit également des services de publicité à ses membres.

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

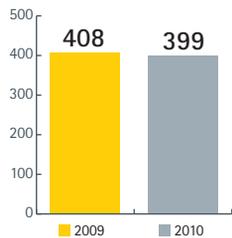
- l'intermédiaire en services réguliers, regroupant les propriétaires de permis de taxis réguliers selon leur agglomération;
- l'intermédiaire en services restreints, dont les membres doivent soit :
  - 1° Être titulaires d'un permis de propriétaire de taxi en services restreints leur permettant d'exploiter leur permis dans n'importe laquelle des agglomérations de Montréal;
  - 2° Être titulaires d'un permis de propriétaire de taxi en services réguliers avec un véhicule qui a été modifié de façon à pouvoir accueillir des personnes à mobilité réduite (taxis adaptés); Le nombre maximal de membres d'un intermédiaire en services restreints est fixé à 60;
- l'intermédiaire en services de limousine, regroupant les propriétaires de permis de limousine.

Nombre de permis d'intermédiaire en services	2010
Services réguliers	
A-11	22
A-12	2
A-5	3
Services restreints	5
Service de limousine	0
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>32</b>

**NBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE DÉPANNEUSE**



**NBRE DE RENOUELEMENTS DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE DÉPANNEUSE**



**Le permis de travail en remorquage**

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

Le directeur délivre un permis de chauffeur à une personne physique qui en fait la demande écrite et qui remplit les conditions suivantes :

- 1° Être de citoyenneté canadienne ou être admis au Canada à titre de résident permanent;
- 2° Être titulaire d'un permis de conduire valide de la classe appropriée, délivré en vertu du Règlement sur les permis (R.R.Q., chapitre C-24.2, r. 3.1.1);
- 3° Ne pas être sous le coup d'une suspension ou d'une révocation de son permis de chauffeur;
- 4° Payer les droits de délivrance du permis, prévus au règlement annuel sur les tarifs.

En 2010, le BTR a délivré 286 nouveaux permis de chauffeurs, portant à 1110 le total des chauffeurs de dépanneuse sur l'île de Montréal.

Ajoutons que 98 de ces chauffeurs répondent aux exigences des contrats d'exclusivité nécessitant une enquête de sécurité.

Types de permis de chauffeur	2009	2010
Permis réguliers	1097	1012
Permis autorisés SPVM	89	98
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>1186</b>	<b>1110</b>

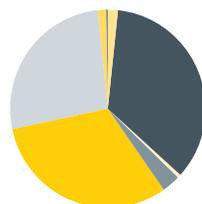
**Les dépanneuses**

En 2010, on dénombrait 788 dépanneuses sur le territoire de l'île de Montréal, comparativement à 896 en 2009.

Le détenteur d'un permis d'exploitation délivré par le BTR doit identifier ses dépanneuses à l'aide d'une vignette émise par le Bureau. Pour obtenir une vignette d'identification, les documents suivants sont requis:

- 1° Le certificat d'immatriculation de la dépanneuse;
- 2° Une preuve de la classification de la dépanneuse, obtenue auprès du ministère des Transports du Québec;
- 3° Le certificat de vérification mécanique conforme, délivré par la Société.

Le graphique ci-dessous montre le nombre de dépanneuses en circulation à Montréal, en 2010, selon les différentes classes.



**RÉPARTITION DES VÉHICULES DE REMORQUAGE PAR CLASSES**

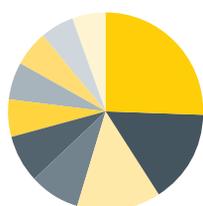
- Classe A <= 1000 kg : 15
- Classe B <= 3000 kg : 248
- Classe C <= 4500 kg : 276
- Classe D <= 8000 kg : 210
- Classe DD <= 10 000 kg : 4
- Classe E <= 14 500 kg : 10
- Classe F <= 23 000 kg : 23
- Classe VS <= 11 000 kg : 2

# LA SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES

## L'inspection des véhicules

### Industrie du taxi

Les inspecteurs du BTR ont rédigé pas moins de 3888 fiches d'inspection adressées à des propriétaires de taxis.

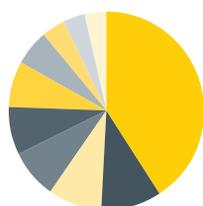


#### LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ

- Surfaces extérieures endommagées : 539
- Équipements manquants ou détériorés : 326
- Stationnement à l'extérieur des limites d'un poste : 288
- Surfaces intérieures endommagées ou maculées : 180
- Rapport de vérification non complété : 161
- Absence de la convention de garde : 133
- En attente ailleurs qu'à un poste d'attente : 126
- Omission de remplir la convention de garde : 124
- Surfaces extérieures en réparation : 117
- Omission de la vérification avant départ : 113

### Industrie du remorquage

En 2010, les inspecteurs de la section du contrôle et de la réglementation ont effectué pas moins de 673 inspections, remis 80 constats d'infraction, saisi 12 permis de transport et 6 permis de chauffeur.



#### LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ

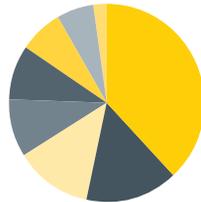
- Équipements manquants à la dépanneuse : 147
- Vignette non lisible ou au mauvais endroit : 36
- Véhicule non identifié conformément : 32
- Infractions en vertu d'un contrat d'exclusivité : 29
- Ne pas produire sur demande permis ou document requis : 28
- Ne pas afficher sur tableau bord passager grille tarifaire : 27
- Remorquage effectué sans permis de chauffeur : 21
- Opéré une dépanneuse d'une autre catégorie : 14
- Omission d'effectuer le changement d'adresse : 13
- Omission de faire parvenir le certificat de vérification mécanique : 12

## Le traitement des plaintes

### Industrie du taxi

Au cours de l'année 2010, le Bureau du taxi et du remorquage a enregistré un total de 624 plaintes contre des chauffeurs, des propriétaires ou des intermédiaires en services de taxi, dont 462 provenaient du public. Les 624 plaintes ont découlé sur 813 infractions distinctes.

Infractions visant :	2010 Nbre d'infractions
Chauffeurs	622
Propriétaires	102
Intermédiaires en service ou autres	89
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>



**LES PRINCIPALES INFRACTIONS DÉCOULANT D'UNE PLAINTE**

- Manque de courtoisie : 201
- Comportement au poste d'attente : 81
- Tarifs : 68
- Permis, vignette et lanteron : 50
- Qualité, propreté du véhicule : 47
- Relève aux postes d'attente : 38
- Refus de course : 32
- Contre un intermédiaire : 11

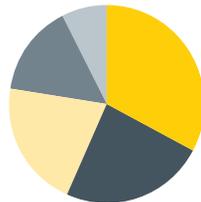
Conclusions à la suite des enquêtes sur les plaintes	2010 Nbre d'infractions
Fondées avec procédures intentées	126
Fondées sans procédures	587
Non fondées	100
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>

**Industrie du remorquage**

En 2010, 57 plaintes ont été enregistrées contre les propriétaires et chauffeurs de dépanneuses, dont 17 provenaient du public.

Les 57 plaintes ont découlé sur 82 infractions distinctes.

Infractions visant :	2010 Nbre d'infractions
Chauffeurs	30
Propriétaires	45
Autres	7
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>



**LES PRINCIPALES INFRACTIONS DÉCOULANT D'UNE PLAINTE**

- Permis et vignettes : 22
- Sanction en vertu du contrat d'accident : 16
- Sanction en vertu du contrat de délit : 14
- Non-respect d'une zone d'exclusivité : 10
- Facturation non-conforme : 5

Conclusions à la suite des enquêtes sur les plaintes	2010 Nbre d'infractions
Fondées avec procédures intentées	39
Fondées sans procédures	30
Non fondées	13
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

### Le transport illégal

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

L'identification des transporteurs illégaux est une tâche importante pour les inspecteurs du BTR, puisque les conséquences sur l'industrie sont préoccupantes. En effet, le taxi illégal affecte la valeur des permis de transport et contribue à une baisse des revenus des chauffeurs détenant un permis valide. De plus, il faut souligner que les gens faisant affaire avec des transporteurs illégaux constituent une clientèle à risque, qui peut menacer la sécurité du public.

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

En 2010, 93 enquêtes ont été menées et ont conduit à 50 constats d'infraction (350 \$ plus les frais) et à la saisie de 34 véhicules.

Notons que le transport illégal touche tous les types de transports offerts par les taxis. Les clientèles visées sont diverses : personnes âgées, effeuilleuses, clientèle habituelle et corporative.

### Les opérations spéciales

Le BTR est appelé, à certaines occasions, à mener des opérations spéciales impliquant différents partenaires, tels :

- le SPVM;
- la Commission des transports du Québec (CTQ);
- Contrôle routier Québec;
- la Sûreté aéroportuaire de l'Aéroport international Pierre-Elliott Trudeau de Montréal.

En 2010, 34 opérations ont été menées.

Plus particulièrement, une opération spéciale a été menée à l'hôtel Le Reine Elizabeth, en novembre 2010. Les policiers du Poste de quartier 20, en collaboration avec le BTR, ont procédé à l'arrestation de six portiers de l'hôtel. Ces derniers ont été accusés d'extorsion, intimidation et complot auprès des chauffeurs de taxi venus cueillir des clients à l'hôtel.

Ces arrestations faisaient suite à une série de plaintes déposées par plusieurs chauffeurs de taxi qui avaient été victimes de ces manigances des portiers de l'hôtel au cours des dernières années.

Les autres opérations spéciales du BTR ont été entreprises dans le cadre :

- du suivi des problématiques des postes d'attente;
- de la desserte de l'Aéroport Pierre-Elliott Trudeau;
- de la sécurité routière;
- de la sécurité des chauffeurs.

# LA GESTION DES POSTES D'ATTENTE

Le but de la gestion des postes d'attente est de favoriser la prise en charge de la clientèle aux endroits stratégiques identifiés par le comité des postes d'attente, permettant ainsi un service rapide et efficient.

Cette gestion permet également de compléter l'offre de service du transport collectif en rendant disponibles à la clientèle des postes d'attente adjacents au réseau de transport.

Sur le territoire de l'île de Montréal, on retrouve 459 postes d'attente, répartis dans les trois agglomérations de Montréal (A-5, A-11 et A-12).

Type de poste d'attente	2010 Nbre de postes d'attente
Postes en commun	31
Postes privés	126
Postes publics	302
<b>TOTAL</b>	<b>459</b>

En 2010, les enquêteurs du BTR ont traité 38 plaintes relatives aux postes d'attente et ont effectué plus de 2450 visites des postes d'attente de l'île de Montréal. C'est ainsi qu'environ 4030 taxis ont été inspectés.

L'objectif des visites d'un poste d'attente est d'en vérifier le fonctionnement et l'achalandage ainsi que de s'assurer du respect des règles par les chauffeurs, et ce, dans le but de conserver une bonne cohabitation entre les citoyens, la clientèle et les chauffeurs de taxi.

Pour 2011, le BTR est à développer un outil – une carte interactive – qui permettra de visualiser tous les postes d'attente sur l'île de Montréal. Cette carte fournira aux usagers ainsi qu'aux chauffeurs les informations pertinentes concernant la localisation des postes. La carte interactive sera accessible à partir du site du BTR, au [www.ville.montreal.qc.ca/taxi](http://www.ville.montreal.qc.ca/taxi)

©2011 | Ville de Montréal | Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)

*Le rapport d'activités BTR 2010 est une production de l'équipe du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.*

Graphisme : Geneviève Houde, SPVM

Impression : ImpartLitho

# COMMENT NOUS JOINDRE

Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal  
4949, rue Molson  
Montréal (Québec) H1Y 3H6  
Téléphone : 514 280-6600  
Télécopieur : 514 280-6596

[www.ville.montreal.qc.ca/taxi-remorquage](http://www.ville.montreal.qc.ca/taxi-remorquage)  
[taxi-remorquage@ville.montreal.qc.ca](mailto:taxi-remorquage@ville.montreal.qc.ca)