

Ville de Montréal
Bureau du taxi



Orientations 2003-2005

Table des matières

Introduction : Le bureau du taxi au cœur des changements

Orientations 2003-2005

L'amélioration des services offerts	1
L'adéquation entre l'offre et la demande	3
Le taxi régulier	
Le taxi adapté : une offre de service déficiente	
La limousine et la limousine de grand luxe	
La qualité des véhicules	5
Âge des véhicule	
Rajeunir la flotte de taxis	
La condition mécanique des véhicules	
La couleur des véhicules-taxis	
La qualité de la prestation des services offerts	10
La protection et la sécurité des chauffeurs et du public	11
Protection et sécurité du public	
Protection et sécurité des chauffeurs	
Le soutien au développement de l'industrie du taxi	13
La publicité sur les véhicules-taxis	
Le soutien au développement d'une offre de service pour taxi adapté	15
Orientations 2003-2005	16
Conclusion	19

Le Bureau du taxi - Au cœur des changements

Sur le territoire de la Ville de Montréal, l'ensemble des activités de taxi est encadré par une loi provinciale et une réglementation municipale, le tout géré par le Bureau du taxi, organisme mis sur pied en 1986 par la défunte Communauté urbaine de Montréal (CUM).

La mission du Bureau du taxi est de voir à la régulation de l'industrie du taxi sur le territoire de la Ville ¹. Cette volonté s'exprimera à travers le nouveau règlement sur le transport par taxi mais également dans le soutien et le support à l'accroissement de la rentabilité de cette industrie.

La nouvelle Loi sur le service de taxi confère à la Ville de Montréal et à son Bureau du taxi de nouveaux pouvoirs afin d'agir sur la quantité et la qualité des services de taxis offerts à la population et aux visiteurs.

Fort de ces modifications législatives, le Bureau du taxi entend jouer un rôle de premier plan et être au cœur des changements que connaîtra l'industrie du taxi dans les trois prochaines années.

¹ À l'exception de l'émission des permis de taxi et de la fixation des tarifs au compteur

Orientations 2003-2005

La Ville de Montréal assume la responsabilité d'encadrer la pratique du taxi sur son territoire. De ce fait elle a l'obligation de s'assurer que la population jouit de la meilleure qualité de service possible

L'amélioration des services offerts

L'amélioration de la qualité des services de taxis constitue l'une des deux priorités que veut se donner Montréal au cours des prochaines années.

L'amélioration des services offerts aux résidents et aux visiteurs passera par une meilleure :

- ◆ adéquation entre l'offre et la demande;
- ◆ qualité des véhicules-taxis;
- ◆ qualité de la prestation des services offerts par les chauffeurs.

L'adéquation entre l'offre et la demande

Afin de comprendre les orientations retenues, il faut examiner la structure particulière de cette industrie de même que son organisation

Au sens de la Loi sur le transport par taxi, la Ville de Montréal est divisée en trois secteurs appelés agglomérations. Cette même loi prévoit que chacun de ces secteurs comporte

un certain nombre de véhicules-taxis qui doivent obligatoirement travailler dans leur agglomération. Le mouvement des taxis sur l'ensemble de l'Île est interdit, à l'exception de cas particuliers.

Le taxi régulier

Il y a actuellement 4 457 taxis réguliers qui desservent le territoire de l'Île de Montréal. Ces taxis offrent des services de transport à l'ensemble de la population et aux visiteurs et effectuent plus de 37 millions de courses par année.

La structuration de l'offre de services de taxis réguliers sur l'Île de Montréal se fait essentiellement de deux manières. D'une part par l'entremise de ce que l'on appelle les intermédiaires en services de transport par taxi. Ces derniers regroupent, sous leur bannière, des propriétaires de taxi qui assurent les services à partir des appels qui leur sont transmis par ondes radio. (Hochelaga, Coop, Lachine taxi, Diamond, etc.)

D'autre part on compte dans le centre-ville de Montréal près de 1 500 taxis indépendants arborant un lanternon blanc. Ceux-ci sillonnent les rues du centre-ville dans l'attente d'être hélé par un client.

Actuellement, il n'existe aucune donnée fiable nous permettant de mesurer l'adéquation entre l'offre et la demande en matière de taxis réguliers. À cette fin, différents éléments doivent être pris en considération.

Il y a évidemment le ratio taxi/population. Ce facteur est traditionnellement utilisé par l'industrie du taxi pour défendre l'idée qu'il y a trop de taxis. Restreindre la mesure de l'offre et de la demande à ce simple facteur est risqué et les experts s'entendent pour dire qu'il faut également mesurer l'activité économique en général, le tourisme et la qualité et l'offre de transport en commun ¹.

En ce qui concerne Montréal, en l'absence de telles mesures, les seuls constats que nous pouvons faire actuellement sont les suivants:

- La grande majorité des intermédiaires en services de transport par taxi se sont dotés de critères de performance (taxi à la porte du client dans un délai de trois minutes). Nous n'avons pas d'indication quant au respect de ces critères;
- Les jours où la météo est défavorable (orage, tempête de neige, grands froids), les lignes téléphoniques des intermédiaires en services de transport par taxi sont engorgées et ils ne suffisent pas à la demande;

- L'emplacement des postes d'attente sur rue ne répond à aucun critère précis lié à l'offre et à la demande de taxis par la population;
- Nous recevons, chaque année, un certain nombre de plaintes de la part de la population résidant aux extrémités est et ouest de l'Île relativement aux difficultés à obtenir rapidement les services d'un taxi.

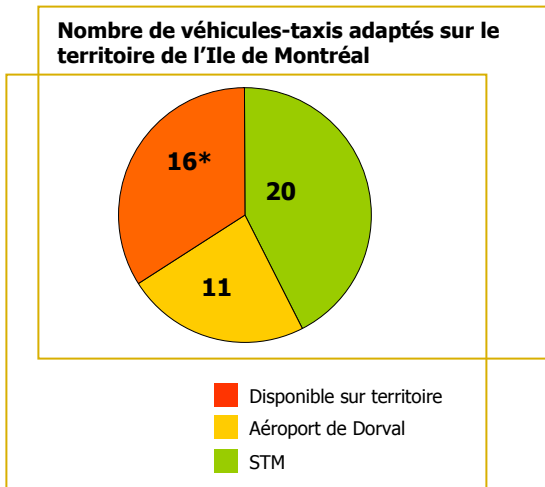
Le taxi adapté : une offre de service déficiente

Aux taxis ordinaires s'ajoutent des taxis adaptés (véhicules capables d'accueillir des passagers en fauteuil roulant).

L'industrie du taxi intervient directement dans le transport adapté offert par la Société de transport de Montréal (STM) en fournissant des véhicules ordinaires et des véhicules adaptés capables d'accueillir des personnes en fauteuil roulant. De fait, 63,6 % des quelque 1 279 000 déplacements annuels réalisés par la STM sont faits à l'aide de véhicules taxis. Plus précisément, en 2001, il s'est effectué 731 000 déplacements par véhicules taxis ordinaires et 82 000 par taxis adaptés (*Source : Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal Transport adapté, Évolution 1997-2001*).

¹ Taxis per capita are inadequate because of differences in the degree of supply restriction between cities and other sociological factors. Dan Hara et Gary Mac Donald in the inter-relation between of rate regulation and the availability of taxi service. International conference on taxi regulation, Orlando 1993, p. 114.

Le vocable taxi adapté réfère à une catégorie de véhicules-taxis capables d'accueillir une clientèle en chaises roulantes



* Dont 11 sur une liste de réserve avec la STM

Outre les véhicules qui travaillent quasi exclusivement pour la STM, l'offre de véhicules adaptés destinés aux personnes handicapées en dehors du transport subventionné est très faible.

De fait, on compte 47 taxis adaptés sur l'île de Montréal. La majeure partie des véhicules adaptés est sous contrat avec la STM, soit 20 taxis plus 11* sur une liste de réserve. Onze autres taxis adaptés se retrouvent à l'aéroport de Dorval afin de servir la clientèle qui arrive.

Il ne reste donc que cinq taxis adaptés pour desservir, en dehors du transport en commun, l'ensemble de la population en fauteuil roulant.

La limousine et la limousine de grand luxe

On compte 46 limousines berlines et 101 limousines de grand luxe sur le territoire de la Ville de Montréal.

La vaste majorité des limousines berlines assurent la desserte de l'aéroport de Dorval.

Deux entreprises regroupent la majeure partie des véhicules soit 45.

En ce qui touche la limousine de grand luxe, il s'agit d'un segment de marché assez restreint spécialisé dans les tours de ville, les graduations, les sorties nocturnes.



En résumé, l'adéquation entre l'offre et la demande nécessite des ajustements qui passent par différents chemins tels :

- **Une meilleure localisation des postes d'attente sur le territoire**
- **Le développement d'une offre de service utilisant des véhicules adaptés.**
- **Une meilleure mise en marché des services de limousine.**

La qualité des véhicules

La qualité des véhicules constitue le deuxième élément important en regard de la qualité des services offerts. Lorsque l'on examine la qualité des véhicules-taxis, trois composantes principales doivent être prises en considération : l'âge du véhicule, sa condition générale et sa condition mécanique

L'âge des véhicules

Dans l'ensemble, la flotte de taxis réguliers opérant sur le territoire de Montréal est âgée. De fait plus de 30% ont passé le cap des 10 ans.

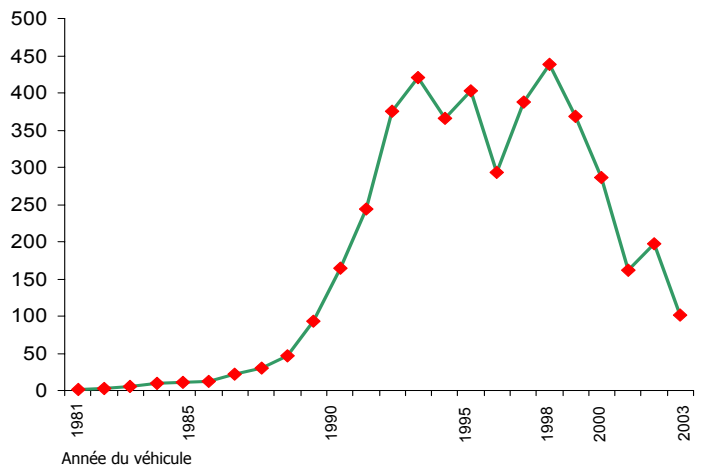
Nombre de véhicules par année modèle

1978	1	1986	22	1992	376	1998	439
1981	3	1987	30	1993	420	1999	369
1982	5	1988	46	1994	366	2000	286
1983	9	1989	93	1995	403	2001	162
1984	11	1990	164	1996	293	2002	197
1985	12	1991	244	1997	387	2003	101

Année médiane : 1998

Source : Bureau du taxi de la Ville de Montréal-3 sep 2002

Âge de la flotte de taxi



D'autre part, avant le nouvel encadrement législatif, la Ville n'avait aucun pouvoir lui permettant de fixer, par voie de règlement, des limites quant à l'âge ou encore au gabarit des véhicules-taxis. Dans ce contexte spécifique, l'âge médian des nouveaux véhicules mis en service en 2002 était de 9 ans (1993).

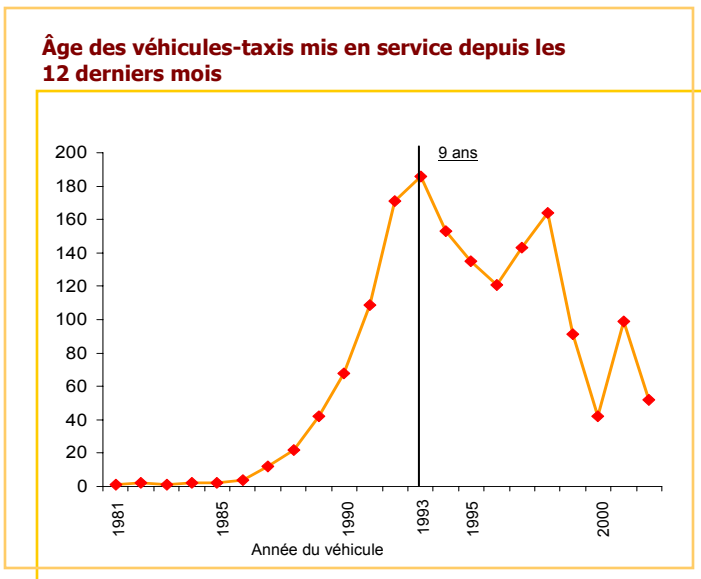
Rajeunir la flotte de taxi

Comment devrions-nous fixer les limites d'âge à l'entrée et à la sortie des véhicules taxis ? Dans le but de répondre à cette question, il faut d'abord considérer l'état général du parc en s'attardant plus spécifiquement à établir à partir de quel âge les véhicules connaissent une dégradation importante.

Par condition générale, on entend l'état de la carrosserie et des accessoires courants devant équiper le véhicule et la propreté générale du taxi. À ce sujet, diverses mesures réglementaires ont été mises en application, mais avec un succès mitigé.

De fait, chaque année tous les véhicules sont inspectés. Le cas échéant, des fiches de non-conformité sont envoyées aux propriétaires, afin de les informer des correctifs à apporter, et des constats d'infraction sont remis à ceux qui ne s'y conforment pas.

Il est clair que l'âge des véhicules est le principal élément en cause. Ainsi, plus le véhicule est âgé, plus les correctifs apportés, principalement à la carrosserie et aux accessoires courants sont insuffisants et doivent être repris.



Nombre de véhicules taxis mis en service par année modèle

1981	1	1986	4	1991	109	1997	143
1982	2	1987	12	1992	171	1998	164
1983	1	1988	22	1993	186	1999	91
1984	2	1989	42	1994	153	2000	42
1985	2	1990	68	1995	135	2001	99
				1996	121	2002	52

Total : 1622

Année médiane : 1993

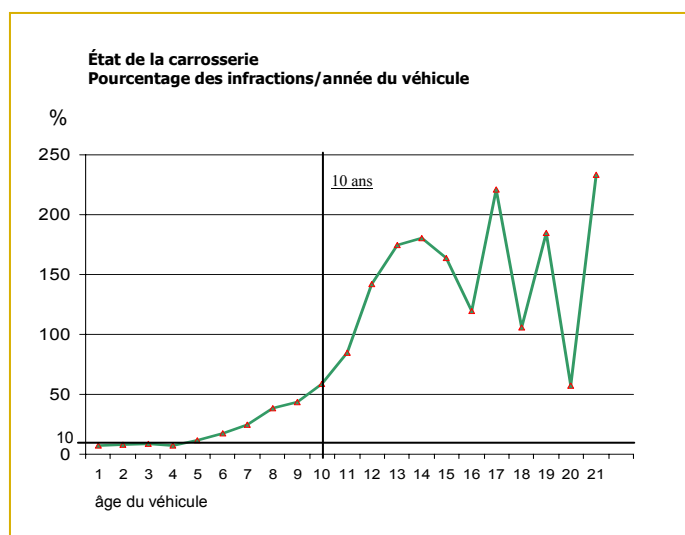
Source : Bureau du taxi de la Ville de Montréal-3 sep 2002

À ce chapitre, le tableau suivant démontre que plus le véhicule avance en âge, plus nous rédigeons des fiches de non-conformité et des constats d'infraction à répétition. Nous avons pris 2001 comme année de référence afin d'avoir des données sur 12 mois. En ce qui a trait à l'âge des véhicules taxis, les plus jeunes sont de l'année courante alors que le plus vieux a 22 ans.

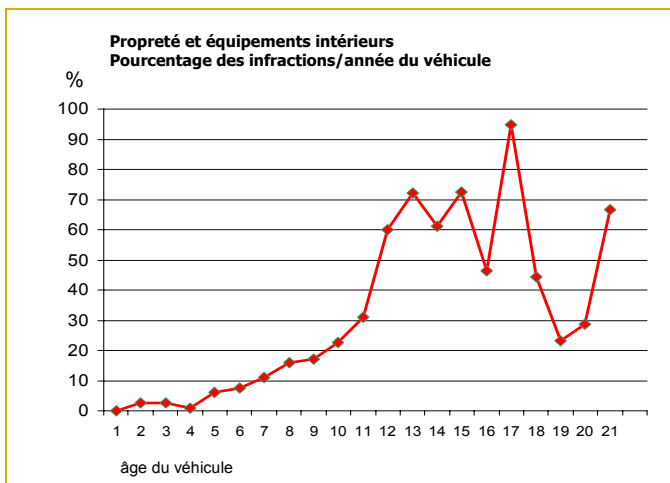
Il est intéressant de remarquer que **pour les véhicules comptant cinq années d'existence ou moins, le nombre d'infractions oscille autour de 11 %. À partir de la 11e année, près de 85 % des véhicules sont en infraction.** Ce pourcentage augmente très rapidement plus les véhicules avancent en âge.

État de la carrosserie et des équipements Nombre d'infractions constatées par âge de véhicules

Âge véhicule	Année	Nombre de véhicules	Infraction carrosserie	%
1	2001	124	9	7,26%
2	2000	184	14	7,61%
3	1999	189	16	8,47%
4	1998	261	18	6,90%
5	1997	311	35	11,25%
6	1996	269	47	17,47%
7	1995	369	92	24,93%
8	1994	408	156	38,24%
9	1993	505	218	43,17%
10	1992	564	332	58,87%
11	1991	417	354	84,89%
12	1990	322	458	142,24%
13	1989	195	340	174,36%
14	1988	108	195	180,56%
15	1987	58	95	163,79%
16	1986	41	49	119,51%
17	1985	19	42	221,05%
18	1984	18	19	105,56%
19	1983	13	24	184,62%
20	1982	7	4	57,14%
21	1981	3	7	233,33%
22	1980	1	1	100,00%



Pour ce qui est de la propreté générale du véhicule et de l'état des accessoires à l'intérieur du véhicule, les données dont nous disposons diffèrent quelque peu. De fait, la détérioration se fait sentir plus tard, soit vers la douzième année. Cependant, il est intéressant de noter qu'entre cinq et dix ans, les infractions passent de 6 à 22 %. Par la suite, on note une progression importante. On peut donc en conclure que plus le véhicule avance en âge, plus son entretien laisse à désirer. Conséquemment, les orientations proposées seront différentes de celles relatives à l'état de la carrosserie.



Propreté intérieure des véhicules
Nombre d'infractions constatées par âge des véhicules

Âge véhicule	Année	Nombre de véhicules	Infraction carrosserie	%
1	2001	124	0	0,00%
2	2000	184	5	2,72%
3	1999	189	5	2,65%
4	1998	261	2	0,77%
5	1997	311	19	6,11%
6	1996	269	20	7,43%
7	1995	369	41	11,11%
8	1994	408	65	15,93%
9	1993	505	87	17,23%
10	1992	564	127	22,52%
11	1991	417	129	30,94%
12	1990	322	193	59,94%
13	1989	195	141	72,31%
14	1988	108	66	61,11%
15	1987	58	42	72,41%
16	1986	41	19	46,34%
17	1985	19	18	94,74%
18	1984	18	8	44,44%
19	1983	13	3	23,08%
20	1982	7	2	28,57%
21	1981	3	2	66,67%
22	1980	1	1	100,00%

La condition mécanique des véhicules

Un autre élément important du parc de taxis est la mécanique. Cette dernière est régie par le Code de sécurité routière qui prévoit que ce type de véhicule doit être inspecté deux fois l'an par des mandataires autorisés par la SAAQ. À ce chapitre, le Bureau du taxi n'avait, jusqu'aux modifications de la Loi sur le transport par taxi, aucun pouvoir d'intervention. Conséquemment, il nous est impossible de qualifier l'état du parc de taxis de Montréal au chapitre de la mécanique.

La couleur des véhicules-taxis

La couleur des véhicules-taxis pose la problématique de l'uniformité de la flotte de véhicules. Cette question est certes d'actualité puisque nous vivons dans une société qui tend à uniformiser les produits de consommation qui nous sont offerts, que ce soit dans le domaine de la restauration, du vêtement, de la chaussure, de la quincaillerie, etc.

Avant d'aller plus loin, il importe de se questionner sur les objectifs et les avantages que la Ville et l'industrie du taxi pourraient retirer à rendre uniformes les véhicules-taxis.

Actuellement, la distinction des véhicules-taxis est assurée par la présence d'un lanternon obligatoire. Ce lanternon doit être de forme oblongue et de couleur blanche lorsque le taxi n'est membre d'aucun intermédiaire en services de transport par taxi.

Uniformiser la couleur des véhicules aurait pour effet d'en accroître la visibilité dans la circulation dense puisque le client aurait deux points de repère (le lanternon et la couleur) au lieu d'un seul.

La réglementation d'une couleur unique pour l'ensemble des véhicules n'aurait cependant pas pour effet d'assurer l'uniformité des taxis à moins de réglementer la marque, le modèle et le lanternon des véhicules-taxis comme c'est le cas à Londres.

L'uniformité dans la couleur des taxis n'aura pas d'impact sur la vétusté de la flotte de taxis qui est, de fait, le problème majeur que nous connaissons et l'uniformité en regard de

la couleur, au stade actuel, aura pour effet d'augmenter les coûts de mise en opération des taxis alors qu'il est de loin préférable de s'attaquer au rajeunissement de la flotte.

Si l'on pousse davantage le raisonnement pour s'attaquer à l'uniformité des véhicules, nous sommes devant une avenue plus prometteuse.

Un des avantages découlant de l'uniformité des véhicules serait évidemment de permettre et de favoriser les achats regroupés, ce qui pourrait représenter des économies substantielles pour les propriétaires des véhicules.

Il n'y a donc peu ou pas d'intérêt actuellement pour l'industrie d'adopter une couleur uniforme. Là où l'on retrouve ces pratiques, l'intérêt de l'industrie peut facilement être démontré. Aux États-Unis, la couleur de véhicule identifie la compagnie de taxis et l'industrie est majoritairement composée de " grands " propriétaires opérant des flottes de taxis. En Europe, la coloration des véhicules permet de mieux contrer la présence de taxis illégaux.

Cette orientation permettrait également de revaloriser l'image de l'industrie et d'augmenter l'achalandage et donc les revenus des gens qui y travaillent .

Conséquemment, cette question devrait être adressée lorsque nous travaillerons à la préparation de normes permettant l'introduction d'un véhicule-taxi distinctif.

La qualité de la prestation des services offerts

Enfin, le dernier élément et le plus important à considérer en regard de la prestation des services offerts est certes le travail du chauffeur de taxi. Depuis 1994, tout nouveau chauffeur qui désire obtenir son permis doit suivre obligatoirement une formation de 150 heures relatives aux sujets suivants:

Module A (60 heures)

- ◆ Introduction au contexte législatif et réglementaire de l'industrie du taxi au Québec et à la Ville de Montréal.
- ◆ Éthique professionnelle : la conduite et l'image du chauffeur.
- ◆ Sécurité.
- ◆ Utilisation de l'équipement.
- ◆ Transport adapté.
- ◆ Notions de gestion en tant que travailleur autonome.
- ◆ Information et documents disponibles.

Module B

- ◆ Une période additionnelle de 90 heures de cours doit être consacrée à l'étude de la toponymie du territoire de la Ville de Montréal.

Cette formation ne touche que les nouveaux chauffeurs (bon an mal an entre 500 et 700 nouveaux chauffeurs débutent leur carrière chaque année). Afin de viser les chauffeurs d'expérience, le programme " Taxi Ambassadeur " a été lancé en 1995. Ce programme s'adresse aux chauffeurs ayant déjà leur permis et souhaitant se perfectionner. Il comporte deux jours de formation portant sur le service à la clientèle et les attraits touristiques régionaux. Depuis les débuts du programme plus de 4 500 chauffeurs ont été formés. Cependant, **force est de constater que bon nombre d'entre eux sont de nouveaux chauffeurs qui allongent volontairement leur période de formation obligatoire et suivent les deux jours optionnels.**

Malgré ces efforts, la courtoisie constitue toujours la cause principale des plaintes adressées par la clientèle. Ce phénomène nous a amené à augmenter la sévérité du règlement à cet égard puisqu'un chauffeur voit son permis suspendu pour trois mois lorsqu'il est reconnu coupable d'une deuxième infraction à ce chapitre dans un délai de trois ans. Cette suspension passe à six mois pour une troisième récidive et à cinq ans pour une quatrième. Cette façon de faire nous permet de traiter les cas lourds. Elle n'améliore cependant pas la situation de la majorité et à notre avis, la voie de la formation constitue une avenue plus intéressante à condition de viser l'ensemble des chauffeurs.

La protection et la sécurité des chauffeurs et du public

Ce volet explore deux éléments distincts soient les efforts et mesures pour assurer la protection et la sécurité des clients et celle des chauffeurs.

La protection et la sécurité du public

Dans le cadre réglementaire actuel, de nombreux articles ont été prévus afin de contrer les fraudes et les mauvaises pratiques que pourraient avoir certains chauffeurs "malhonnêtes". Ces prescriptions réglementaires vont jusqu'à la révocation du permis de travail du chauffeur reconnu coupable. Dans l'ensemble, ces différentes mesures ont apportées des résultats probant et nous recevons que très peu de plaintes à ce chapitre de la part des résidents du territoire.

Il en va tout autrement de la part des touristes. Différents facteurs expliquent ce phénomène. Le premier est certes la non connaissance du milieu. Généralement, quelque soit le pays et le domaine d'activités, le touriste constitue une cible de choix pour des individus malhonnêtes. Le deuxième est davantage lié au contexte particulier à l'industrie du taxi de Montréal. De fait, l'ensemble des dossiers d'infractions doit être traité selon le code de procédures pénales puisque les causes sont entendues devant le tribunal municipal. Dans ce contexte, les individus peu scrupuleux tablent sur l'absence du témoin (le touriste) lors de la tenue du procès.

D'autre part, la sécurité du public passe également par la façon de conduire du chauffeur et la qualité du véhicule. À ce chapitre, les orientations proposées en regard des véhicules et des pouvoirs dévolus aux inspecteurs en matière d'application du Code de sécurité routière devraient contribuer à l'amélioration substantielle de la situation.

La protection et la sécurité des chauffeurs

Le deuxième volet de ce mandat concerne la protection des chauffeurs de taxi en regard des agressions et vols qualifiés dont ils sont victimes. D'entrée de jeu il importe de préciser certains éléments:

- l'industrie du taxi ne vit pas une situation de crise actuellement;
- plusieurs moyens de protection ont été proposés et mis en place au cours des années;
- il n'existe aucune solution " totalement " efficace;
- la vaste majorité des agressions est médiatisée et relance, à chaque fois, le débat sur la sécurité des chauffeurs.

Les statistiques concernant les vols qualifiés dont sont victimes les chauffeurs de taxis tendent à démontrer qu'il s'agit d'un métier relativement sécuritaire compte tenu des conditions spécifiques dans lequel il est pratiqué. Le chauffeur est seul dans son véhicule, il travaille la nuit, il manipule de l'argent.

Année	Vols qualifiés
1995	76
1996	87
1997	45
1998	32
1999	52
2000	56
2001	49

Domaines d'activités	2000	2001	2002
Industrie du taxi	38	37	40
Stations-service	181	144	197
Dépanneurs	383	349	357

Source : Service de police de la Ville de Montréal

Une vaste étude a été réalisée en 1997 conjointement avec l'industrie et a permis d'établir le "modus operandis" des criminels s'attaquant aux chauffeurs. Cette étude a également permis d'analyser l'ensemble des moyens de protection disponibles sur le marché. À travers les années, différentes mesures ont été mises en place dont les principales sont :

- ♦ la production d'un vidéo d'information sur les pratiques sécuritaires du métier de chauffeur de taxi;
- ♦ la mise en place, de concert avec l'industrie et le Service de police, du programme partenaire en prévention, prévoyant une attention particulière des patrouilleurs lorsqu'ils croisent des véhicules-taxis dans des secteurs et à des heures répondant au "modus operandis" identifié.
- ♦ L'introduction progressive du paiement par carte de crédits contribue à diminuer les sommes d'argent manipulées par le chauffeur qui constitue une cible moins intéressante pour les voleurs.

Enfin, un dernier élément est demeuré peu développé au cours des années, il s'agit de faire participer les chauffeurs de taxis aux efforts de sécurité publique. Il y a plus de 4 457 véhicules-taxis qui sillonnent les rues de l'Île. Ces chauffeurs sont souvent les premiers à constater un incendie, un accident. Actuellement, un projet pilote existe de concert avec le SPVM, afin de mettre les chauffeurs de taxi à contribution dans les cas de recherche de personnes disparues (principalement les personnes âgées) ¹.

¹ Projet pilote de partenariat entre le Service de police et des compagnies de taxis, dans le secteur du Soutien opérationnel Sud, SPVM

Le soutien au développement de l'industrie du Taxi

Comme l'indiquent les orientations 2003, la Ville est consciente des frais découlant des exigences qu'elle pose. Bien qu'il soit difficile d'évaluer avec précision la santé financière de l'industrie, il est néanmoins possible de s'attarder sur quelques considérations.

- ◆ Au cours des dix dernières années, la valeur des permis de taxi a augmenté de près de 400 % passant de 40 000\$ à près de 150 000\$.
- ◆ Au cours des dix dernières années, le nombre de permis de taxi ayant changé de propriétaire est resté stable d'année en année. De fait, bon an mal an environ 10% du nombre de permis change de main chaque année.
- ◆ Au cours des dix dernières années, le financement des permis s'est effectué sur la base de prêts avec nantissement commercial au profit du prêteur et remboursable sur 5 à 7 ans. Durant cette période on note également qu'il n'y a eu que quelques demandes de reprises de permis effectuées par les prêteurs auprès de la CTQ.
- ◆ Au cours des dix dernières années, le nombre de détenteurs de permis de chauffeur de taxi valide est resté stable soit autour de 9 500.
- ◆ En 1992, l'industrie annonçait un chiffre d'affaires de près de 260 millions de dollars sur le territoire de Montréal ¹.
- ◆ Selon cette même source, le prix moyen d'une course de taxi à Montréal était de l'ordre de 10,25\$ ¹. Le prix moyen d'une course effectuée par taxi régulier pour le compte de la STM est de 10,32\$ ².
- ◆ Compte tenu des augmentations au tarif autorisées par la CTQ, le chiffre d'affaires de l'industrie du taxi sur le territoire de l'Île de Montréal oscillerait donc autour des 286 millions de dollars soit 64 385\$ par véhicule duquel il faut déduire les coûts d'opération.
- ◆ La durée du travail des chauffeurs, en moyenne 12 heures par jour, correspond aux habitudes de déplacement de la population du territoire. Dans ce contexte, la durée de travail des chauffeurs de taxi ressemble à celle des chauffeurs d'autobus qui doivent travailler sur des horaires étalés entre 9 et 12 heures.

¹ Source : Taximag, Vol.5, No. 4, Septembre/Octobre 1992

² Source : Société de transport de la Ville de Montréal - Transport adapté, Evolution 1997-2001

Dans ce contexte, une série de mesures sont donc prévues pour renforcer et développer l'industrie du taxi.

Le Bureau du taxi entend donc jouer un rôle d'instigateur et de coordonnateur en vue de mettre au point, de concert avec l'industrie, des mécanismes efficaces de promotion du taxi sur son territoire. Il procédera à une révision des objectifs et de la composition de la table de concertation¹ existante. Cette table, tout en continuant à accueillir les représentants de l'industrie (Association des chauffeurs et intermédiaires en services de transport par taxi), fera une importante place aux représentants des diverses clientèles de l'industrie afin d'identifier des objectifs précis de développement..

La publicité sur les véhicules-taxis

Dans le but de contribuer à l'augmentation du chiffre d'affaires de cette industrie et à l'amélioration du produit, la Ville entend également autoriser, à certaines conditions, la publicité sur les véhicules taxis. Pour ce faire, le Bureau du taxi participera, en collaboration avec l'industrie, à la création d'un organisme de surveillance qui rédigera un code d'éthique régissant la publicité sur les véhicules taxis. Ce code d'éthique assurera le maintien d'une image de marque distinctive, tel que souhaité par l'industrie.

Cet organisme, doté d'un conseil d'administration composé de deux représentants de la Ville de Montréal, de deux représentants de l'industrie du taxi et d'un représentant du milieu du tourisme, sera également chargé:

- d'identifier les propriétaires de taxi désireux d'arborer de la publicité sur leurs véhicules
- de retenir par voie d'appel d'offres les services d'une agence de publicité dont le mandat sera la prise en charge et l'organisation du réseau d'affichage sur les taxis.

L'organisme aura également pour mandat de voir à la mise en marché et à la promotion de divers types de service de taxi et de limousine sur le territoire de Montréal. Cette orientation aura des effets bénéfiques sur l'augmentation du chiffre d'affaires de l'industrie. De fait, selon une étude réalisée par la firme Cossette communication, le marché de la publicité est évalué à 5,7 millions de dollars par année pour l'industrie du taxi ².



¹ Cette table existe depuis les débuts du Bureau en 1986 et était majoritairement composée de représentants de l'industrie et d'intervenants institutionnels.

² Cossette Média, Taxis de l'île de Montréal, évaluation du potentiel publicitaire, octobre 1997, p. 26, p. 142

Le soutien au développement d'une offre de service pour taxi adapté

Cette offre de services taxis en matière de transport adapté pourra également être développée afin de répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite

Dans le but de favoriser le développement de ce marché, le Bureau entend travailler, de concert avec ses partenaires de l'industrie et des organismes représentant les personnes handicapées, à la création d'une campagne promotionnelle.

Un rapide survol des coûts et bénéfices relatifs à cette offre de service nous indique que cette offre pourrait générer quelques 6,2 millions de dollars sur 5 ans.



Coût et bénéfice reliés à la mise en service de 50 véhicules adaptés

Coût par véhicule	35 000 \$	
Coût pour l'adaptation du véhicule	15 000 \$	
Total	50 000 \$ X 50	2 500 000 \$
Subvention du gouvernement	15 000 \$ X 50	(750 000 \$)
Coût pour l'industrie	35 000 \$ X 50	1 750 000 \$
Revenu estimé *	25 000 \$ X 50 x 5 ans	6 250 000 \$

* Location 500 \$ x 50 = 25 000\$

ORIENTATIONS 2003 – Améliorations des services

Taxis adaptés

1. Obliger, par voie réglementaire, à partir de 2003, les intermédiaires en services de transport par taxi, à compter un pourcentage de véhicules-taxis adaptés au sein de leur flotte.
2. Mettre sur pied une campagne promotionnelle, de concert avec les intermédiaires en services de transport par taxi, afin de promouvoir la mise en place d'une offre de service de taxis adaptés et l'utilisation de ces taxis par les clientèles visées.

Âge des véhicules-taxis

3. Fixer, à partir de 2003, par voie réglementaire, l'âge des véhicules à cinq ans maximum à l'entrée et à dix ans maximum à la sortie. Ces véhicules devront obligatoirement être des véhicules quatre portes dotés d'un empattement égal ou supérieur à 261 centimètres.

Propreté des taxis

4. Introduire le principe d'utilisateur payeur en regard des propriétaires opérant des véhicules-taxis malpropres. Chaque constat d'infraction émis en regard de la qualité du véhicule aurait pour conséquence d'augmenter le prix du droit annuel que le détenteur de permis de taxi doit payer à la Ville de Montréal

Prestations des services offerts par les chauffeurs

5. Introduire, à partir de juin 2003, le principe de formation continue destinée aux chauffeurs actuels qui, dans le cadre des deux années de validité de leur permis, devraient suivre deux journées de formation aux fins de renouveler leur permis de chauffeur de taxi.
6. Munir l'intérieur de chacun des taxis d'un " Engagement à la qualité " précisant le niveau de qualité des services que le client est en droit de s'attendre. De fait cet engagement préciserait que le client est en droit de s'attendre à être accueilli poliment, dans un véhicule propre et en bonne condition mécanique. Il a droit d'être conduit à destination de façon sécuritaire par un chauffeur vêtu convenablement, n'utilisant pas un téléphone cellulaire lorsqu'il conduit et faisant preuve de courtoisie et d'honnêteté.

Développement de l'industrie

- Participer à la mise sur pied d'un organisme sans but lucratif, afin de susciter la promotion, la mise en marché du taxi tout en contribuant à développer la publicité sur les véhicules-taxi.

ORIENTATIONS 2004

Adéquation de l'offre et de la demande

1. Réaliser différentes études visant à mesurer l'adéquation entre l'offre et la demande de taxis et mettre en place un "monitoring" annuel de concert avec nos différents partenaires de l'industrie afin de mieux orienter les travaux de la Commission des Transports du Québec (CTQ) en matière de révision des agglomérations du territoire et d'émission de nouveaux permis.
2. Déterminer avec l'industrie les critères de performance (pointe et hors pointe) destinés aux intermédiaires en services de transport par taxi en regard du temps d'attente de la clientèle, en considérant le temps nécessaire à la prise d'appels, à la répartition et le temps de déplacement du taxi en tenant compte de la vitesse permise et de la densité de la circulation. Mesurer l'atteinte de ces critères.
3. Mise sur pied d'un comité composé de représentants de l'industrie du taxi, des services municipaux impliqués (Bureau du taxi, Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), Circulation et Agglomérations) chargé d'établir les règles régissant l'installation des postes d'attente réservés aux taxis en tenant compte des besoins liés à l'adéquation entre l'offre et la demande des services taxis. Ce comité verra à préparer les recommandations nécessaires à la prise de décision concernant l'ensemble des questions relatives aux postes d'attente des taxis.
4. Faire connaître auprès de la population, les critères de performance qu'ils sont en droit de s'attendre de la part de leur fournisseur de services taxis.

Taxis adaptés

5. Prévoir, à des endroits stratégiques, des postes de taxis réservés aux taxis adaptés afin de faciliter la réponse aux besoins des clientèles spécifiques tout en avantageant les chauffeurs de ce type de taxis dans l'offre de ses services auprès de la clientèle régulière, moins enclin à utiliser ce type de taxis.

Limousines et limousines de grand luxe

6. Proposer la mise sur pied d'un groupe de travail composé de représentants du Bureau du taxi et de détenteurs de permis de limousines et de limousines de grand luxe. Ce comité aurait pour mandat de développer les outils nécessaires à une juste évaluation de l'offre et de la demande et le cas échéant, au développement de stratégies susceptibles de développer ces segments de marché.

Condition mécanique des véhicules

7. Se prévaloir des dispositions de la nouvelle Loi sur le transport par taxi prévoyant la signature d'une entente avec la SAAQ aux fins d'autoriser les inspecteurs du Bureau du taxi à voir à l'application de certains articles du Code de sécurité routière relatifs aux taxis.

Développement de l'industrie

8. Développer, de concert avec l'industrie, différents projets susceptibles d'accroître les revenus des propriétaires et chauffeurs.

ORIENTATIONS 2005

Normes pour les véhicules-taxis

1. Fixer par voie réglementaire, deux modèles de véhicules-taxis réguliers qui seront les seuls à être autorisés comme véhicules-taxis sur le territoire. À cette fin, la Ville accueillera favorablement les propositions de l'industrie à condition que les véhicules soient des berlines quatre portes dotées d'un empattement égal ou supérieur à 261 centimètres.
2. Fixer, par voie réglementaire, les normes relatives à un taxi distinctif.

Protection et sécurité du public

3. Se prévaloir des dispositions de la nouvelle Loi permettant la mise sur pied d'un processus disciplinaire permettant de traiter les cas relatifs à la fraude et aux mauvais services dont pourraient être victimes les touristes visitant Montréal.

Protection et sécurité des chauffeurs

4. Actualiser l'étude produite en 1997 afin de recommander les moyens de protection les plus efficaces à l'industrie du taxi en matière de protection et de sécurité des chauffeurs contre les agressions.
5. Mettre sur pied un groupe de travail de concert avec l'industrie du taxi, le SPVM et différents groupes communautaires impliqués en matière de sécurité publique, afin de favoriser la participation de l'industrie aux efforts de sécurité publique sur le territoire.

Conclusion

Près de 4 500 taxis circulent à Montréal, offrant aux touristes leur premier contact et jouant un rôle important dans les déplacements de la population, comme la clientèle d'affaires au centre-ville.

En 2003, Montréal va poser des gestes concrets pour relever la qualité des services offerts à la population. Un effort particulier sera fait du côté de la clientèle à mobilité réduite.

De fait, l'industrie du taxi joue un rôle de premier plan dans la métropole, tant pour la place stratégique qu'elle occupe dans l'industrie touristique que pour son rôle névralgique dans l'organisation des déplacements sur tout le territoire. Les besoins croissants en déplacement exprimés par les personnes à mobilité réduite, une plus grande place faite à l'utilisation du taxi dans la mise en place des stratégies de transport en commun et l'accroissement de la rentabilité de cette industrie sont au cœur des enjeux des prochaines années.

La Ville de Montréal invite donc tous les partenaires de cette industrie à se donner la main pour que le taxi prenne la place qui lui revient vraiment.