

Mémoire présenté dans le cadre de la consultation publique sur

Les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et le service du transport par taxi dans l'agglomération de Montréal

Présenté par l'École du Taxi
à la Commission sur les transports et les travaux publics, Ville de Montréal

Mai 2014



**ÉCOLE
DU TAXI**

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
POUR L'INDUSTRIE DU TAXI DU QUÉBEC INC.

ecoledutaxi.ca

PRÉSENTATION DU CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE POUR L'INDUSTRIE DU TAXI DU QUÉBEC INC. (CFPITQ)

Le Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec inc. (CFPITQ), mieux connu sous le nom de « l'École du Taxi », est spécialisé dans la formation des chauffeurs de taxi, et ce depuis 1988. C'est le premier centre au Québec à s'être dédié spécifiquement à la formation des chauffeurs de taxi.

Le CFPITQ fait partie des trois organismes autorisés dans le Règlement sur le transport par taxi à former les chauffeurs de taxi au Québec. Il offre le programme de formation officiel et reconnu par le ministère des Transports du Québec et par la Ville de Montréal.

Au cours de ses 25 ans d'expertise, le CFPITQ a formé plusieurs milliers de chauffeurs dans la grande région de Montréal.

UNE ÉCOLE BRANCHÉE SUR L'INDUSTRIE DU TAXI

La particularité de l'École du Taxi réside dans ses liens étroits avec l'évolution de l'industrie du taxi. Depuis 1988 nous avons instauré une étroite collaboration avec les différents intervenants de l'industrie du taxi notamment avec le ministère des Transports du Québec, la Ville de Montréal, les intermédiaires en services et nos partenaires de formation tels que le Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie du transport routier au Québec (Camo-route), le Centre de formation du transport routier Saint-Jérôme (CFTR) et le Centre de formation en transport de Charlesbourg (CFTC).

Très impliqué dans l'industrie du taxi depuis plus de 25 ans, nous œuvrons en collaboration avec tous les intervenants du milieu. Nous sommes à l'écoute des besoins de formation de l'industrie du taxi.

Nous avons créé et participé à la production de plusieurs formations destinées à améliorer et à renouveler les programmes dispensés pour devenir chauffeur de taxi.

Nous offrons des formations aussi bien dans la grande région métropolitaine de Montréal que dans d'autres régions comme l'Estrie et la Montérégie.

Nous participons actuellement au développement de la formation continue et dispensons les cours nécessaires au renouvellement des permis de chauffeurs de taxi. À date nous avons formé plus de 4 300 chauffeurs de taxi pour la formation continue.

INTRODUCTION

Dans le cadre actuel de consultation mise en place par la Commission sur les transports et les travaux publics de la Ville de Montréal, nous proposons notre connaissance de l'industrie du taxi bâtie sur 25 années d'expérience dans le domaine de la formation des chauffeurs de taxi (depuis 1988). Nous souhaitons enrichir les échanges durant cette consultation.

Le CFPITQ a été sollicité à plusieurs reprises pour son expertise et la qualité de ses formations par plusieurs intervenants de l'industrie du taxi pour produire des formations destinées aux futurs chauffeurs de taxi. Nous avons conçu plusieurs cours pour la Ville de Montréal dans le cadre de la formation continue.

Nous avons produit notamment les cours suivants :

- **Perfectionnement du service à la clientèle**
- **Fiscalité du chauffeur de taxi**
- **Utilisation de la répartition des appels automatisés assistés par GPS ou utilisation du GPS**
- **Écoconduite pour chauffeurs de taxi** en collaboration avec le Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (ministère des Ressources naturelles)

La préoccupation première de l'École du Taxi est de s'assurer que les futurs chauffeurs de taxi ont reçu tous les outils nécessaires pour exercer leur métier et notamment ceux qui portent sur leur sécurité et celle des usagers (articles n^{os} 111, 116 et 119 du Règlement RCG 10-009 de la Ville de Montréal)

Voici un sommaire des activités d'apprentissage réalisées durant les formations :

1. Connaître en profondeur toutes les exigences et particularités du métier de chauffeur de taxi;
2. Planifier et organiser tous les aspects de son travail;
3. S'assurer du bon fonctionnement de son véhicule et utiliser adéquatement tous les appareils de communication (les radios de service, terminal de réception d'appels, instrument de géolocalisation);
4. Utiliser les outils de communication les plus adaptés aux circonstances du transport de personnes pour offrir le meilleur service possible à la clientèle du taxi;
5. Effectuer en toute sécurité et convivialité le transport de personnes ayant des limitations en offrant les aides nécessaires à la spécificité des besoins du client;
6. S'organiser pour assurer le maintien de sa bonne santé, de sa sécurité et ainsi que celle de ses clients;
7. Utiliser les procédures les plus appropriées pour servir tous les types de clients;
8. Organiser la gestion de ses opérations quotidiennes et périodiques;
9. Connaître et appliquer la loi et les règlements concernant les services de transport par taxi.

PROPOSITIONS POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI ET DES USAGERS

Nous proposons trois axes d'intervention :

1. Mise à jour des équipements dans les taxis;
2. Aménagements de certains aspects de la réglementation actuelle de la Ville de Montréal;
3. Formation des chauffeurs de taxi : Il s'agit d'une actualisation de la formation de base d'une part, et de la production d'un nouveau cours, axé spécifiquement sur la sécurité, dans le cadre de la formation continue du Bureau du taxi.

1. MISE À JOUR DES ÉQUIPEMENTS DANS LES TAXIS

L'évolution des technologies et la réduction de leurs coûts permettent d'envisager aujourd'hui d'intégrer dans la liste des équipements obligatoires du taxi de nouveaux appareils qui seront destinés à faciliter :

- les communications;
- les transactions et les modes de paiement;
- la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers.

Des aménagements à la réglementation actuelle pourraient constituer un incitatif à installer ou mettre à jour les équipements des taxis. Cela permettrait de s'assurer de la présence d'un équipement de référence pour chaque taxi. Nous appuyons les recommandations du Bureau du taxi pour la mise à jour et l'introduction des équipements suivants :

- Installer une caméra de surveillance à l'intérieur de chaque véhicule-taxi tout en préservant la confidentialité des usagers. L'inscription d'un article, stipulant cette obligation, dans le règlement du Bureau du taxi inciterait les propriétaires à équiper leur taxi

- Inciter les propriétaires à installer un système de géolocalisation pour identifier rapidement l'emplacement du taxi qui a émis un signal de détresse;
- Inscrire dans la réglementation du Bureau du taxi l'obligation d'installer, par les propriétaires de taxi, un bouton d'urgence;
- Réduire la manipulation d'argent comptant par les chauffeurs en incitant les propriétaires de taxi à installer des terminaux de paiement électronique.

2. AMÉNAGEMENT DE LA RÉGLEMENTATION ACTUELLE DE LA VILLE DE MONTRÉAL

Une révision du règlement de la Ville de Montréal permettra d'outiller les chauffeurs de taxi pour mieux se protéger des clients qui se sauvent sans payer. Les mêmes aménagements faciliteront aussi les modes de paiement pour les usagers en leur offrant plus de modalités dans la perception du prix de la course.

Nous proposons les aménagements suivants à la réglementation actuelle :

- Donner l'autorisation par voie réglementaire aux chauffeurs de taxi de vérifier avant le départ que les clients, pour des destinations lointaines, sont en mesure de s'acquitter des paiements de la course;
- Autoriser les chauffeurs de taxi qui travaillent la nuit (notamment de minuit à 5 heures) à percevoir un prépaiement de la course qui devra être ajusté à la baisse ou à la hausse une fois la course finalisée. Ceci pour réduire le nombre de clients qui, arrivés à destination, se sauvent sans payer.

3. ACTUALISATION DE LA FORMATION SUR LA SÉCURITÉ

Bien qu'il existe présentement dans la formation actuelle de chauffeur de taxi des cours orientés sur le service à la clientèle pour faciliter les communications ainsi que sur le développement d'attitudes et de comportements de conduite sécuritaire, il serait avantageux d'enrichir la formation par un cours spécifique à la sécurité des chauffeurs et des usagers (la gestion de crise et des situations critiques). En cours de développement au CFTR.

Une actualisation du programme de formation, qui prendrait en compte les expériences des intervenants dans l'industrie du taxi et qui utiliserait des informations recueillies par eux, serait pertinente. Par exemple, les résultats des enquêtes effectuées par le Service de police de la Ville de Montréal et l'expérience des répartiteurs chez les intermédiaires de service seraient très utiles car ils sont des répondants de première ligne.

CONCLUSION

Le Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec inc. est disponible pour participer à l'amélioration de la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers en offrant son expertise et sa connaissance du terrain. Étant convaincus que l'amélioration de la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers passe aussi par un enrichissement de la formation des chauffeurs, nous appuyons toutes les initiatives valorisant la formation.