

**Devenez  
chauffeur  
de Taxi**

ou de **LIMOUSINE**  
Grand Luxe ou Berline

La seule  
école publique  
de tout l'Ouest  
du Québec

  
Centre de formation du  
transport routier Saint-Jérôme  
(CFTR)  
**ÉCOLE DE TAXI**

Mémoire déposé 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 le Centre de formation du transport routier Saint-Jérôme (CFTR)

à la Commission sur les transports et les travaux publics, Ville de Montréal

12 mai 2014

[www.formationcftr.ca](http://www.formationcftr.ca)

## PRÉSENTATION DU CENTRE DE FORMATION DU TRANSPORT ROUTIER SAINT-JÉRÔME (CFTR)

Le CFTR est un centre de formation professionnelle à vocation nationale spécialisé en transport. Relevant de la Commission scolaire de la Rivière-du-Nord, le CFTR existe depuis 1976 et offre des services de formation dans le domaine du transport de personnes (taxi, berline, transport adapté, autobus) et dans le domaine du transport de marchandises, dont le DEP Transport par camion délivré par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Le CFTR offre également une diversité de formations adaptées aux besoins des entreprises via son Service aux entreprises. Depuis sa création, le CFTR a su se démarquer pour devenir chef de file dans l'enseignement des métiers reliés à l'industrie du transport.

Il existe au Québec deux seuls centres publics spécialisés en transport reconnus par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport : le CFTR et le Centre de formation en transport de Charlesbourg (CFTC). Ces deux centres nationaux ont acquis une solide notoriété depuis près de 40 ans. Annuellement, grâce aux formations offertes en transport par camion, autobus et taxi, plus de 10 000 professionnels du secteur du transport de personnes et de marchandises sont formés par ces deux centres de formation.

### INTRODUCTION

Dans le contexte de l'actuelle consultation menée par la Commission sur les transports et les travaux publics, la participation du CFTR est fondée sur l'expertise qu'elle possède dans la formation des chauffeurs de taxi depuis 1994.

Le CFTR et le CFTC sont désignés par le ministère des Transports (Règlement sur le transport par taxi) pour dispenser à travers la province la formation de base et la formation continue en transport par taxi, ainsi que la formation sur le transport par taxi des personnes ayant des limitations. Ainsi, depuis 1994, le CFTR offre les formations nécessaires aux aspirants chauffeurs de taxi pour Montréal, Laval et Longueuil, ainsi que la nouvelle formation pour les futurs chauffeurs de limousine Grand Luxe ou Berline de Montréal.

Conformément aux exigences de la Ville de Montréal et du Bureau du taxi de Montréal (BTM), le CFTR offre la formation sur la toponymie de Montréal. Cette formation étant obligatoire pour l'obtention du permis de chauffeur de taxi et pour conduire un taxi sur le territoire de la Ville de Montréal.

Au cours de la dernière année, plus de 1000 chauffeurs de taxi ont suivi une formation continue au CFTR. Les cours offerts par le CFTR dans le cadre de la formation continue rencontrent les exigences du BTM concernant le règlement RCG 10-009 qui stipule : « *Pour obtenir le renouvellement de tout permis de chauffeur, le requérant doit démontrer qu'il a suivi l'équivalent de 2 jours de formation sur une ou des matières approuvées par le Bureau.* »

Voici les formations continues offertes par le CFTR aux chauffeurs de taxi. La formation *Service client : nouvelle clientèle, nouvelle approche* a pour but de renforcer les

compétences du chauffeur de taxi dans son approche client. Plus spécifiquement, la formation trace le portrait de la situation actuelle et, par des mises en situation, une réflexion sur un service client de qualité est amorcée.

De son côté, la formation *Écoconduite pour chauffeur de taxi* permet au chauffeur de taxi de mieux comprendre les facteurs qui influencent la consommation de carburant de son véhicule de taxi pour qu'ensuite il reconnaisse et adopte les comportements les plus efficaces et sécuritaires au volant.

## **IMPACTS DE NOS FORMATIONS SUR LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS ET DES USAGERS**

Nos deux offres de cours en formation continue permettent aux chauffeurs de développer des comportements qui les aideront à prévenir les situations qui nuiraient à leur sécurité, à celle des passagers et des usagers de la route. La formation *Service client* aide le chauffeur à offrir un service qui répond au type de client qu'il transporte, ce qui réduit le risque de conflit et encourage un climat sain tant pour le chauffeur que pour l'usager. De son côté, la formation *Écoconduite* développe des comportements respectueux du Code de la sécurité routière et favorise une conduite préventive et sécuritaire. Le chauffeur en tire profit par une économie monétaire, mais surtout par une diminution du stress, diminution de l'agressivité au volant et diminution de la possibilité d'écopier des contraventions. Ces attitudes du chauffeur se traduisent chez le client par une expérience de transport agréable qui réduit le risque de conflit entre ce dernier et le client.

Une nouvelle formation développée par le CFTR est en voie d'approbation par le BTM et portera sur la prévention et la gestion de crise. Plus précisément, cette formation traitera dans un premier volet des substances psychotropes et des types de personnalités qui sont souvent les acteurs déclencheurs d'agressivité. Dans un second volet, cette formation présentera les étapes de gestion de crise.

Une autre formation en développement traitera de la fatigue au volant en collaboration avec la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette réalité des chauffeurs qui font de longues journées de travail et accumulent de la fatigue met en danger ceux-ci tout comme les autres usagers. De par le fait même, ils deviennent moins à l'affût des signes précurseurs d'une situation de crise.

## **RECOMMANDATIONS**

Afin d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers, nous proposons les moyens suivants :

- Favoriser la formation, autant de base que continue.
- Reconnaître la formation comme étant un moyen préventif pour contrer les difficultés reliées à la sécurité.
- Rehausser l'image du chauffeur et valoriser son métier par la formation.

- Inclure dans la formation de base un volet sur la sécurité des chauffeurs de taxi et de leurs usagers. Pour ce faire, la durée de la formation de base devrait être augmentée.
- Promouvoir et encourager la formation continue qui répond au besoin d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et celle des usagers.

## CONCLUSION

Partenaire majeur de l'industrie du taxi depuis de nombreuses années, le CFTR est prêt à répondre à la demande de formation, autant qu'initiale que continue. Nos enseignants ayant de l'expérience dans les différentes sphères de l'industrie du taxi (chauffeur de taxi, de limousine, de taxi accessible ou à titre de répartiteur) sauront déployer leur expertise afin de répondre à l'amélioration de la sécurité dans le milieu du taxi.

De plus, le CFTR a accès à des installations qui permettent de s'ajuster à l'expansion de la formation et dispose d'un service administratif capable de répondre aux diverses demandes d'ordre administratif.

Le centre de formation a aussi accès à des professionnels tels que conseillère en formation, conseillère en communication et conseiller pédagogique.