

[BTR]

Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal

RAPPORT
D'ACTIVITÉS
2011

SOMMAIRE

Mot du chef de division	2
Le mandat du BTR	3
La mission du BTR	3
Les faits saillants 2011	4
Les activités du BTR	8
Les services à la clientèle	8
• Les transactions	8
• La gestion des permis	8
La surveillance des activités réglementées	14
• L'inspection des véhicules	14
• Le traitement des plaintes	14
• Le transport illégal	16
• Les opérations spéciales	16
La gestion des postes d'attente	17
Le tirage des permis de taxi desservant l'Aéroports de Montréal	18

MOT DU CHEF DE DIVISION



C'est avec beaucoup d'intérêt que je vous présente le rapport d'activités 2011 du Bureau du taxi et du remorquage.

Cette fierté me vient de toutes les réalisations positives et novatrices qui ont fait de l'année 2011 une période exceptionnelle dans la gestion du BTR. Je pense d'abord à la Commission mixte sur l'industrie du taxi à Montréal, dont les recommandations ont été approuvées par le Comité exécutif de la Ville de Montréal et dont la mise en œuvre a été confiée au Bureau du taxi et du remorquage; c'est avec enthousiasme que le BTR a accepté le mandat de la Direction générale de la Ville de Montréal de mettre en place la nouvelle société paramunicipale.

De plus, comme vous pourrez le constater dans la rubrique des faits saillants, l'année 2011 a été centrée sur l'amélioration de la qualité des services offerts, notamment par la mise en ligne du nouveau site Web et l'ajout de formulaires en ligne, l'augmentation des effectifs aux comptoirs du service à la clientèle, et la modification de la base de données servant à la gestion du contrat de tirage des permis desservant Aéroports de Montréal.

Malgré ses nombreuses activités, le Bureau du taxi et du remorquage a su maintenir ses objectifs sur le plan de l'autofinancement et des activités réglementées, et ce, tout au long de l'année 2011.

Je vous souhaite une lecture enrichissante,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'B. Jugand', written in a cursive style.

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 taxi et de limousine. 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 délits.

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, ainsi qu'au développement des industries concernées.

LES FAITS SAILLANTS 2011

Commission publique sur l'industrie du taxi à Montréal

Le 31 mars 2011, à la suite d'un examen public portant sur l'industrie du taxi à Montréal, la Commission permanente du conseil municipal sur le transport, la gestion des infrastructures et l'environnement ainsi que la Commission permanente du conseil d'agglomération sur l'environnement, le transport et les infrastructures ont déposé leur rapport, lequel comprenait 20 recommandations regroupées selon les thèmes suivants :

- La gouvernance;
- Le service à la clientèle et le développement de l'industrie du taxi;
- Le transport adapté;
- La collaboration avec la Société de transport de Montréal (STM);
- Le taxi collectif et le taxi partage;
- Le transport illégal;
- La création d'un fonds de développement;
- Le plan de transport.

Le 24 octobre 2011, le Comité exécutif de la Ville de Montréal a formulé ses réponses aux recommandations déposées le 31 mars. La volonté de l'administration étant d'accompagner et de soutenir l'industrie du taxi, le Comité s'est dit en faveur de la création d'une société paramunicipale dont le mandat prioritaire sera de voir au développement de l'industrie tout en conservant son rôle actuel de guichet unique et d'application réglementaire.

Tous les travaux de la commission publique ainsi que les réponses aux recommandations sont disponibles à l'adresse suivante : www.ville.montreal.qc.ca/commissions.

Le BTR a été mandaté par la Direction générale de la Ville de Montréal afin de voir à la mise en place de la nouvelle société paramunicipale, de relancer les travaux de la Table de concertation de l'industrie du taxi de Montréal et de mettre en œuvre les réponses aux recommandations formulées par la Commission mixte.

Mandat de mise en œuvre de la nouvelle société paramunicipale

En novembre 2011, le BTR a formé un groupe de travail dont l'objectif consiste à concrétiser les recommandations portant sur la gouvernance du BTR – entre autres, l'organisation de la nouvelle société paramunicipale. Ce groupe de travail inclut notamment : le Service des finances, la Direction du greffe, la Direction du contentieux et la Direction du transport de la Ville de Montréal.

Plusieurs démarches ont été entreprises auprès des deux ministères concernés, soit le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) et le ministère des Transports du Québec (MTQ), afin d'apporter les modifications législatives nécessaires à la fondation de la nouvelle entité.

La mise en œuvre de la société paramunicipale est le dossier prioritaire du BTR en 2012.

Planification triennale 2011-2013

En 2011, le BTR a poursuivi l'atteinte des objectifs identifiés dans la planification triennale 2011-2013, et ce, par une gestion dynamique de ses dossiers et par l'instauration de programmes proactifs et informationnels.

Améliorer la qualité des services offerts

Après avoir analysé les commentaires émis par nos clients concernant les délais d'attente aux comptoirs de service, le BTR a mis de l'avant différentes mesures. Il a ainsi révisé les horaires de travail de ses agents du service à la clientèle et en a embauché de nouveaux, ce qui a permis de stabiliser le service à la clientèle et de diminuer les temps d'attente.

De plus, deux formulaires ont été mis en ligne : le Formulaire de changement d'adresse – pour les chauffeurs et propriétaires – et le Formulaire d'objets perdus. Ceci a eu pour effet de réduire l'affluence aux comptoirs de service.

Le BTR a aussi terminé le réaménagement des locaux de l'administration et de la Section du contrôle et de la réglementation, afin d'augmenter l'espace physique disponible pour le service à la clientèle et ainsi ajouter éventuellement de nouveaux comptoirs de service.

Le BTR tient à souligner la collaboration des centres de formation dans la révision de l'examen d'entrée des chauffeurs de taxi et dans l'arrimage du contenu de la formation offerte par les écoles. Cette nouvelle approche nous permettra de mesurer de façon efficiente les compétences requises pour exercer le métier de chauffeur de taxi sur l'île de Montréal. Ce nouvel examen sera implanté au premier trimestre 2012.

Revoir et optimiser le site Internet du BTR

C'est avec une grande fierté que le BTR a présenté, en 2011, la refonte de son site Web : une nouvelle image a été créée, de nouvelles fonctionnalités ont été introduites – telle la carte interactive des postes d'attente et des zones d'exclusivité de remorquage – et de nouveaux formulaires ont été ajoutés.

Le contenu des sections existantes a été mis à jour et de nouvelles sections ont été ajoutées, telles que : les principaux dossiers de l'industrie, le tirage des permis de taxi desservant Aéroports de Montréal et les actualités du BTR.

Développer et réaliser un plan de communication permettant de faire connaître les objectifs du BTR et d'augmenter sa visibilité auprès de la population et de ses partenaires

Dans la perspective d'augmenter sa visibilité auprès de la population et de ses partenaires, le BTR a mis en place plusieurs campagnes de sensibilisation visant la clientèle des industries du taxi et du remorquage.

Un transport par taxi, pas à n'importe quel prix!

Document d'information sous forme de carte postale, distribué aux citoyens afin de les informer des taux et tarifs en vigueur, pouvant être utilisés à titre de reçu. Les inspecteurs du BTR ont remis ces cartes postales lors d'évènements d'envergure, tels le Grand Prix et la course NASCAR.

Louez une limo pour votre party sans revenir à pied :-)

Dépliant d'information destiné aux élèves de la 5e secondaire afin de les inciter à utiliser, pendant la période de remise des diplômes, des limousines détenant les permis requis. Ces dépliants ont été envoyés à tous les comités de bal des écoles du grand Montréal ainsi qu'aux détenteurs de permis de transport par limousine.

Quoi faire quand votre véhicule est accidenté sur la voie publique à Montréal

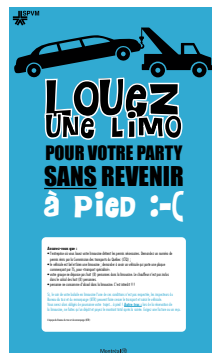
Carton d'information produit à l'intention des citoyens et remis par les policiers ou les adjudicataires de contrats d'exclusivité. L'objectif est d'informer le citoyen de l'existence et de la teneur des contrats d'exclusivité.

Rapport d'activités 2010 du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal

Le BTR a produit son rapport d'activités pour 2010 et l'a mis à la disposition des citoyens. Ce rapport permet de faire connaître à la population les efforts mis en place pour assurer l'excellence du service à la clientèle et les objectifs vers lesquels tendent toutes les actions du Bureau.

Le BTR a également continué ses efforts de communication en utilisant les outils déjà existants, tels que le bulletin Taxi Le Journal ainsi que l'affichage numérique dans la salle d'attente du service à la clientèle.

Du côté international, le BTR a participé au congrès de l'IATR (International Association of Transportation Regulators) en septembre dernier et accueilli les délégations de Shanghai et de la Belgique. Il est aussi devenu membre du Taxi Research Network, basé en Écosse.



Modification de la base de données « Gestion des permis – taxi » afin d'optimiser le tirage des permis de taxi desservant Aéroports de Montréal

En 2011, la base de donnée informatisée du BTR a été modifiée afin d'optimiser la gestion du tirage pour Aéroports de Montréal. C'est ainsi que le BTR peut maintenant offrir un meilleur service à la clientèle en réduisant les délais d'attente lors de l'inscription au tirage, et en assurant une meilleure gestion des rendez-vous d'inspection des véhicules gagnants et un suivi adéquat lors de la perception des droits.

La dernière phase d'implantation sera effective en 2012.

Les propriétaires ayant le droit de s'inscrire au tirage de 2012 pourront le faire en même temps que le renouvellement de leur permis de transport. Ceci permettra de réduire le nombre de déplacements à notre comptoir du service à la clientèle.

Contrats d'exclusivité de remorquage

À la suite de plusieurs représentations faites par les adjudicataires des contrats d'exclusivité de remorquage de délit et de véhicules accidentés obstruant la circulation ou présentant un danger sur la voie publique, le BTR a produit de nouvelles vignettes : celles-ci identifient les dépanneuses associées aux contrats d'exclusivité afin de permettre, tant aux policiers qu'aux citoyens, de s'assurer de leur validité lors des opérations de remorquage.



De plus, le BTR participe activement au comité de travail formé par la Direction générale de la Ville de Montréal, qui œuvre actuellement à l'élaboration de nouveaux devis pour l'octroi des contrats d'exclusivité de remorquage, et ce, dans le but d'optimiser la gestion de la performance des contrats.

Les activités du BTR

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Les transactions

Chaque année, le BTR reçoit à ses bureaux des milliers de chauffeurs de taxi et de dépanneuse, 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 2011, le BTR a reçu à ses bureaux 87 765 clients et a réalisé 150 962 transactions (incluant les demandes d'information).

Nombre de transactions par types	2010	2011
Demandes d'information	16 791	13 985
Transactions – Taxi	69 999	70 372
Transactions – Remorquage	5 184	4 320
Transactions – SAAQ	65 335	62 285
TOTAL GÉNÉRAL	157 309	150 962

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 2011, le BTR a enregistré 864 inscriptions à ses examens, avec un taux de réussite de 73,7%, alors qu'on dénombrait 976 inscriptions en 2010, avec un taux de réussite de 62,2%. La note de passage est fixée à 75%.

Le BTR, de concert avec les deux centres de formation accrédités, a procédé à la révision de l'examen d'entrée des chauffeurs et actualisé les questions pour les rendre conformes au nouveau règlement.

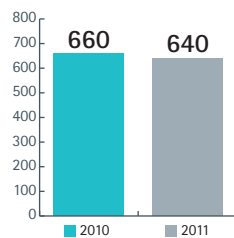
Permis de chauffeur de taxi

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

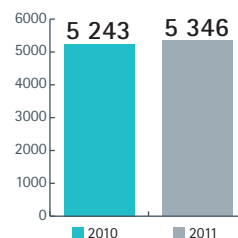
Pour être chauffeur de taxi sur l'île de Montréal, il faut, entre autres, être titulaire d'un permis de conduire valide de classe 4C et détenir un permis de chauffeur de taxi ou de limousine attestant sa compétence (ce permis est mieux connu dans le milieu sous l'appellation de « pocket »). Le permis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

En 2011, on peut constater une faible baisse des nouveaux permis de chauffeur de taxi, alors que le taux de renouvellement des permis a légèrement augmenté. Ceci laisse croire à une certaine stabilité dans l'industrie.

NBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI

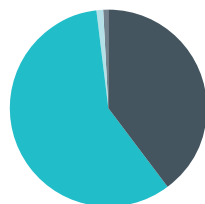


NBRE DE RENOUVELLEMENT DES PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI



Par ailleurs, au 31 décembre 2011, on comptait 10 820 permis de chauffeur de taxi sur le territoire couvert par le Bureau du taxi et du remorquage. 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, permettant également de conduire tout type de taxi, mais octroyé seulement 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	: 4299
■ Permis ambassadeurs	: 6337
■ Permis limousine restreints	: 122
■ Permis limousine	: 62

Permis de propriétaire de taxi

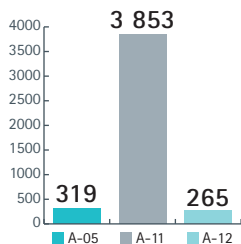
Afin d'exploiter un véhicule taxi, une personne physique ou une personne morale doit être détentrice d'un permis de propriétaire de taxi délivré par la Commission des transports du Québec (CTQ). Cette personne peut exploiter elle-même son véhicule ou le louer à un chauffeur de taxi par le moyen de la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

En 2011, on dénombrait 4 437 permis d'exploitation de taxi régulier sur le territoire de Montréal, auxquels s'ajoutaient les 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 de 4 844 permis de taxi.

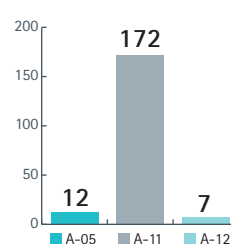
Types de permis de transport	2011
Régulier	4437
Limousine grand luxe	86
Limousine berline	48
Taxi limousine	82
Restreints	191
TOTAL GÉNÉRAL	4844

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.05 (Est de Montréal), A.11 (Montréal) et A.12 (Ouest de Montréal).

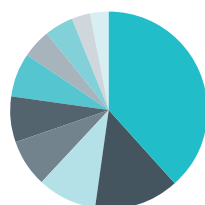
PERMIS DE TAXI RÉGULIER
PAR AGGLOMÉRATIONS



PERMIS DE TAXI RESTREINT
PAR AGGLOMÉRATIONS



Les dix types de véhicules taxis les plus représentatifs du parc de taxis englobent 3 938 véhicules et comptent pour plus de 83% de tous les taxis du territoire, excluant la limousine de grand luxe.



VÉHICULES LES PLUS POPULAIRES DU
PARCS DE TAXIS AU 31 DÉCEMBRE 2011

- Camry : 1516
- Malibu : 549
- Caravan : 377
- Impala : 306
- Sonata : 301
- Altima : 287
- Taurus : 184
- Century : 181
- Town Car : 119
- Uplander : 118

Permis d'intermédiaire en services

L'intermédiaire en services, plus connu sous le nom de compagnie de taxi, fait le lien entre le client et le taxi.

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;
 - OU
 - 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	2011
Services réguliers	
A-11	23
A-12	2
A-5	3
Services restreints	5
Service de limousine	0
TOTAL GÉNÉRAL	33

Le permis de travail en remorquage

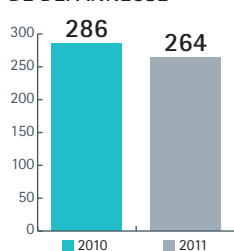
Pour effectuer une opération de remorquage sur l'île de Montréal, le chauffeur d'une dépanneuse doit détenir un permis de travail délivré par le BTR, sauf si l'origine ou la destination du véhicule remorqué est située à l'extérieur de l'île de Montréal.

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

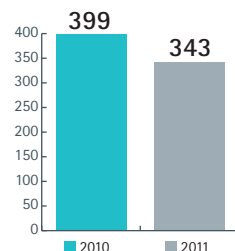
- 1° Être de citoyenneté canadienne ou être admis au Canada à titre de résident permanent;
- 2° Être titulaire d'un permis de conduire valide de la classe appropriée, délivré en vertu du Règlement sur les permis (R.R.Q., chapitre C-24.2, r. 34);
- 3° Ne pas être sous le coup d'une suspension ou d'une révocation de son permis de chauffeur;
- 4° Payer les droits de délivrance du permis, prévus au règlement annuel sur les tarifs.

En 2011, le BTR a délivré 264 nouveaux permis de chauffeur, portant à 1012 le total des chauffeurs de dépanneuse sur l'île de Montréal.

NBRE DE NOUVEAUX
PERMIS DE CHAUFFEUR
DE DÉPANNEUSE



NBRE DE RENOUVELLEMENTS
DE PERMIS DE CHAUFFEUR
DE DÉPANNEUSE



Ajoutons que 105 de ces chauffeurs répondent aux exigences des contrats d'exclusivité nécessitant une enquête de sécurité.

Types de permis de chauffeur	2010	2011
Permis réguliers	1012	907
Permis autorisés SPVM	98	105
TOTAL GÉNÉRAL	1110	1012

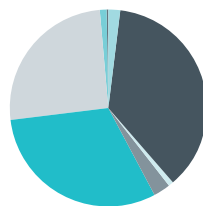
Les dépanneuses

En 2011, on dénombrait 763 dépanneuses sur le territoire de l'île de Montréal, comparativement à 788 en 2010.

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 de l'assurance automobile du Québec.

Le graphique ci-dessous montre le nombre de dépanneuses qui étaient en circulation à Montréal, en 2011, selon les différentes classes..



RÉPARTITION DES VÉHICULES DE REMORQUAGE PAR CLASSES

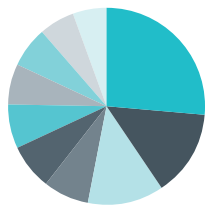
■ Classe A <= 1000 kg : 15	■ Classe B <= 3000 kg : 235
■ Classe C <= 4500 kg : 281	■ Classe D <= 8000 kg : 196
■ Classe DD <= 10 000 kg : 5	■ Classe E <= 14 500 kg : 7
■ Classe F <= 23 000 kg : 22	■ Classe VS <= 11 000 kg : 2

LA SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES

L'inspection des véhicules

Industrie du taxi

En 2011, les inspecteurs du BTR ont rédigé pas moins de 3363 fiches d'inspection adressées à des propriétaires de taxis.

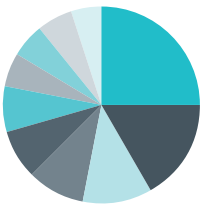


LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ

- Surfaces extérieures endommagées : 536
- Stationnement à l'extérieur des limites d'un poste : 288
- Équipements manquants ou détériorés : 254
- Surfaces intérieures endommagées ou maculées : 155
- Rapport de vérification non complété : 150
- Omission de la vérification avant départ : 143
- En attente ailleurs qu'à un poste d'attente : 139
- Rapport de vérification non remis au propriétaire : 132
- Absence de la convention de garde : 120
- Omission de remplir la convention de garde : 110

Industrie du remorquage

En 2011, les inspecteurs de la Section du contrôle et de la réglementation ont effectué 396 inspections, remis 53 constats d'infraction, et saisi 7 permis de transport ainsi que 4 permis de chauffeur.



LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ

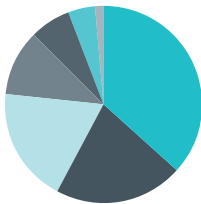
- Remorquage effectué sans permis de chauffeur : 40
- Omission du propriétaire de s'assurer que le chauffeur détient un permis valide : 27
- Défaut de produire sur demande le permis ou le document requis : 18
- Exploitation d'une dépanneuse sans permis valide : 15
- Véhicule non identifiée conformément (personne morale) : 13
- Équipements manquants (personne morale) : 12
- Dépanneuse non identifiée conformément (personne physique) : 9
- Équipements manquants (personne physique) : 9
- Équipements manquants (chauffeur) : 9
- Omission d'effectuer le changement d'adresse : 8

Le traitement des plaintes

Industrie du taxi

Au cours de l'année 2011, le Bureau du taxi et du remorquage a enregistré un total de 645 plaintes contre des chauffeurs, des propriétaires ou des intermédiaires en services de taxi, dont 462 provenaient du public. Les 645 plaintes ont permis de cerner 855 infractions distinctes.

Infractions visant :	2011 Nbre d'infractions
Chauffeurs	627
Propriétaires	124
Intermédiaires en service ou autres	104
TOTAL	855



LES PRINCIPALES INFRACTIONS DÉCOULANT D'UNE PLAINTÉ

- Manque de courtoisie : 228
- Comportement au poste d'attente : 131
- Tarifs : 117
- Qualité, propreté du véhicule : 67
- Permis, vignette et lanternon : 42
- Refus de course : 27
- Contre un intermédiaire : 8

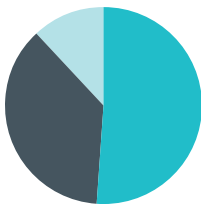
Conclusions à la suite des enquêtes sur les plaintes	2011 Nbre d'infractions
Fondées avec procédures intentées	84
Fondées sans procédures	677
Non fondées	94
TOTAL	855

Industrie du remorquage

En 2011, 64 plaintes ont été enregistrées contre les propriétaires et les chauffeurs de dépanneuses, dont 11 provenaient du public.

Les 64 plaintes ont permis de cerner 86 infractions distinctes.

Infractions visant :	2011 Nbre d'infractions
Chauffeurs	27
Propriétaires	47
Autres	12
TOTAL	86



LES PRINCIPALES INFRACTIONS DÉCOULANT D'UNE PLAINTÉ

- Permis et vignettes : 39
- Sanction en vertu du contrat de délit : 28
- Sanction en vertu du contrat d'accident : 9

Conclusions à la suite des enquêtes sur les plaintes	2011 Nbre d'infractions
Fondées avec procédures intentées	31
Fondées sans procédures	45
Non fondées	10
TOTAL	86

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 parfois 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 2011, 61 enquêtes ont été menées et ont conduit à 35 constats d'infraction (350 \$ plus les frais) et à la saisie de 25 véhicules. Le BTR a reçu plus de 27 plaintes sur des transports illégaux.

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 organisationnelle.

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 2011, 28 opérations ont été menées.

La plupart d'entre elles avaient pour but d'augmenter la visibilité et l'accessibilité des taxis lors des événements spéciaux et d'envergure. En effet, le BTR et le SPVM ont à cœur d'y promouvoir le transport par taxi.

C'est ainsi que l'aménagement d'un poste temporaire pour le Grand Prix a été un franc succès, à tel point qu'il a été réutilisé lors de la course NASCAR.

De la même façon, lors d'un des plus grands événements à Montréal en 2011 – le spectacle de U2 –, des postes d'attente stratégiques ont été mis en place pour desservir, les deux soirs, une foule de plus de 80 000 personnes.

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;

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.05, A.11 et A.12).

Type de poste d'attente	2011 Nbre de postes d'attente
Postes en commun	31
Postes privés	127
Postes publics	301
TOTAL	459

En 2011, les enquêteurs du BTR ont traité 33 plaintes relatives aux postes d'attente et ont effectué plus de 1820 visites des postes d'attente de l'île de Montréal, ciblant ainsi environ 2906 taxis.

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.

En 2011, le BTR a développé un outil – une carte interactive – qui permet de visualiser tous les postes d'attente sur l'île de Montréal. Cette carte fournit aux usagers ainsi qu'aux chauffeurs les informations pertinentes concernant la localisation des postes. La carte interactive est accessible à partir du site du BTR, au www.ville.montreal.qc.ca/taxi.

LE TIRAGE DES PERMIS DE TAXI DESSERVANT AÉROPORTS DE MONTRÉAL

Pour une troisième année consécutive, le BTR a assuré la gestion du tirage des permis de « Taxi d'Aéroport » pour le compte d'ADM (Aéroports de Montréal). Nouveauté cette année : le tirage de permis de « Taxi Adapté d'Aéroport ». Les premiers gagnants de chaque agglomération se sont fait offrir la possibilité d'effectuer du transport de personnes à mobilité réduite pour les clients d'ADM.

Entre le 14 et le 27 juin dernier, 2698 titulaires de permis de taxi ont soumis leur candidature en vue du tirage qui a eu lieu le 30 juin, sous la supervision de la firme Raymond Chabot Grant Thornton. En tout, 310 permis de taxis réguliers et 15 permis de taxis adaptés ont été tirés.

Les inspections se sont déroulées du 29 août au 30 septembre. Afin d'améliorer la qualité de ses services, le BTR a innové en instaurant un certificat de conformité : cette nouveauté a permis d'offrir un service rapide et efficace, les propriétaires obtenant les détails précis du résultat de l'inspection et, le cas échéant, les correctifs à apporter.

En chiffres

- 515 : Nombre d'inspections effectuées
- 28% : Pourcentage de véhicules conformes après la première inspection
- 72% : Pourcentage de véhicules non conformes après la première inspection et devant se soumettre à une deuxième inspection

©2012 | Ville de Montréal | Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)

Le rapport d'activités BTR 2011 est une production de l'équipe du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

Photo : émiliép

Impression : Presse Papiers

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
taxi-remorquage@ville.montreal.qc.ca