

RAPPORT ANNUEL 2017

MOTL
bureau
taximontréal



À PROPOS



Le Bureau du taxi – à l’époque appelé Bureau du taxi et du remorquage (BTR) – a été créé en 1987 et est issu d’une volonté du gouvernement du Québec de décentraliser les responsabilités reliées au contrôle de l’industrie du taxi.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) constitue une société paramunicipale de la Ville de Montréal et dispose d’un conseil d’administration dont les membres votants représentent à la fois les membres de l’industrie et l’ensemble de sa clientèle.

Le BTM est responsable de l’application du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal ainsi que de la *Loi concernant les services de transport par taxi*, incluant les projets pilotes qui en découlent. Il veille à la gestion des examens des futurs chauffeurs, délivre et renouvelle les permis de chauffeur ainsi que les permis de propriétaire de taxi et de limousine. Il veille également à ce que les chauffeurs soumettent leur certificat de recherche négative (antécédents judiciaires). À titre d’organisme régulateur, le

BTM reçoit et traite les plaintes du public et de l’industrie du taxi et lutte contre le transport illégal, défini comme étant le transport rémunéré de personnes à l’aide d’une automobile, sans être détenteur de permis.

En plus d’offrir un soutien au développement de cette industrie, le BTM est responsable de l’implantation du plan d’action 2015-2017 et du respect de la *Politique sur l’industrie du taxi* de la Ville de Montréal. Dans ce cadre, il détient le mandat d’améliorer les services de transport par taxi de la métropole en améliorant notamment les compétences des chauffeurs, leur sécurité ainsi que celle des usagers.

Enfin, le Bureau offre des services de renouvellement des permis de conduire et d’immatriculation des véhicules, de changement de véhicule, d’acquisition d’un nouveau véhicule et du renouvellement de la carte d’assurance maladie, dans le cadre d’une entente avec la Société de l’assurance automobile du Québec (SAAQ).

SOMMAIRE

À PROPOS DU BUREAU DU TAXI	2
MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CA.....	4
MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL.....	5
FAITS SAILLANTS	6
CENTRE DE SERVICES	9
INSPECTIONS ET ENQUÊTES	15
DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION	20
BILAN DU PLAN D'ACTION 2015-2017	21
• VERS LE TAXI INTELLIGENT.....	22
× PRÉPARER L'AVENIR DU TAXI MONTRÉALAIS AVEC LE REGISTRE DES TAXIS.....	22
• VERS LE TAXI FLEXIBLE ET EFFICACE	23
× TAXIS ACCESSIBLES : UNE NORME DE SERVICE POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE.....	23
× POURSUITE DU PROJET DE RECHERCHE AVEC POLYTECHNIQUE	23
• VERS LE TAXI VERT.....	24
× FAVORISER LA MISE EN SERVICE DE VÉHICULES HYBRIDES ET ÉLECTRIQUES	24
• VERS LE TAXI SÉCURITAIRE.....	25
× TOUS LES TAXIS BIENTÔT GÉOLOCALISÉS ET DOTÉS D'UN BOUTON D'ALERTE RELIÉ À UNE CENTRALE D'URGENCE.....	25
• VERS UNE NORME PROFESSIONNELLE	26
× L'IMAGE DE MARQUE : LE TAXI MONTRÉALAIS OUVRE UN NOUVEAU CHAPITRE DE SON HISTOIRE.....	26
× LE BUREAU DU TAXI POURSUIT SON PROGRAMME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE	27
× DES COURS DE SECOURISME MAINTENANT OFFERTS AUX CHAUFFEURS DE TAXI.....	27
PLAN DE COMMUNICATION	28
• PUBLICATION DE <i>TAXI LE JOURNAL</i>	28
• LES TAXIS <i>bonjour</i> FONT PARLER D'EUX.....	28
COMITÉS DE TRAVAIL DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	29
• PRÉSENTATION	29
• COMITÉ INNOVATION TECHNOLOGIQUE.....	30
• COMITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE.....	31
• COMITÉ AUDIT	33
ÉTATS FINANCIERS	34
• RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	36
• ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE	37
• ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	38
• ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT ACCUMULÉ	39
• ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE	40
• NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS	41
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	53
ÉQUIPE DU BUREAU DU TAXI – ORGANIGRAMME	54
REMERCIEMENTS.....	55

Août 2018

Éditeur

André Poisson

Chargée de projet

Marie-Hélène Giguère

Rédaction*

Marie-Hélène Giguère

Révision linguistique

Traductions méMOTS inc.

Design graphique

Robert Devost Graphiste Inc.

Photographies

Bureau du taxi

Impression

Photo Graphique MF Inc.

Publication du Bureau du taxi de Montréal

4949, rue Molson

Montréal (QC) H1Y 3H6

Téléphone : 514 280-6600

Courriel : bureaudutaxi@ville.montreal.qc.ca

Site Web : mtltaxi.com

* Merci à tous les membres de l'équipe du Bureau du taxi qui ont contribué au contenu de ce rapport annuel en fournissant les précieuses données et informations concernant les activités de leurs unités d'affaires.

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Éric Alan Caldwell

Président du conseil d'administration et
membre du comité exécutif de la Ville de
Montréal

Responsable de l'urbanisme, du transport
et de l'Office de consultation publique

L'année 2017 a évidemment été marquée par l'arrivée dans nos rues des taxis *bonjour*. Grâce à cette image de marque forte et distinctive, le taxi montréalais n'a dorénavant plus rien à envier aux taxis jaunes de New York ou encore aux fameux *black cabs* londoniens.

L'implantation de la signature visuelle *bonjour* a certes été pilotée par le Bureau du taxi (BTM), mais, sans la collaboration précieuse des membres de l'industrie et de ses partenaires, rien de tout cela n'aurait été possible. Il s'agit là d'un excellent exemple pour illustrer le rôle que le BTM est aujourd'hui appelé à jouer en termes de développement, c'est-à-dire un rôle de concertation, de mobilisation et de facilitation.

L'année 2017 a aussi sonné la fin du plan d'action découlant de la première *Politique sur l'industrie du taxi* de la Ville de Montréal. Ce plan, qui s'échelonnait sur une période de 28 mois, nous a permis de poser des actions concrètes afin d'accompagner l'industrie dans sa démarche de modernisation. Vérification systématique des antécédents judiciaires des travailleurs de l'industrie, paiement électronique obligatoire, instauration d'un programme de clients-mystère, rajeunissement du parc de véhicules

taxi, augmentation marquée du nombre de véhicules taxi électriques ou hybrides, création d'une norme d'accessibilité, développement du Registre des taxis : les projets menés par le BTM pendant cette période ont tous contribué à positionner avantageusement l'industrie du taxi parmi l'offre en transport collectif de notre métropole.

L'environnement d'affaires du transport rémunéré de personnes évolue à une vitesse effarante et les attentes de la clientèle sont de plus en plus élevées. Pour maintenir sa place dans la mobilité, le taxi doit poursuivre ses efforts et chercher sans cesse à se renouveler. Le bilan de nos réalisations est donc à peine dressé que nous devons déjà retrousser nos manches et entamer la mise à jour de la *Politique* ainsi que l'élaboration d'un nouveau plan d'action 2018-21. Nous devons maintenant nous asseoir ensemble et parler « mobilité intégrée », « intermodalité », et plus encore.

Nous avons encore beaucoup de pain sur la planche, mais je suis aussi convaincu que nous arriverons, ensemble, à améliorer davantage la compétitivité de l'industrie.

Bonne lecture!

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL



André Poisson

Directeur général

Nous bouclons cette année notre plan d'action 2015-2017. Quand je regarde dans le rétroviseur, je suis impressionné du chemin parcouru en si peu de temps. Je ne pense pas me tromper en affirmant que le Bureau du taxi a su, au courant des dernières années, se rapprocher de l'industrie et de ses partenaires. Je crois qu'un dialogue s'est ouvert et qu'une dynamique de collaboration s'est installée pour de bon.

Cette collaboration est au cœur même du succès de l'implantation de l'image de marque *bonjour*. Tout d'abord, des membres de l'industrie ont été impliqués dès le départ dans le comité de travail chargé de piloter ce projet. Tourisme Montréal a financé l'habillage d'une vingtaine de véhicules dont les propriétaires avaient obtenu les meilleurs résultats lors des évaluations de clients mystères. Ce programme sera en outre répété en 2018. De son côté, Aéroports de Montréal a intégré l'image de marque parmi ses critères d'admission au tirage annuel de permis. Le résultat de ce travail d'équipe, tel que vous le constaterez avec les photos contenues dans ce rapport annuel, est époustoufflant.

C'est dans ce même esprit d'ailleurs, que les travaux sur le Registre des taxis ont été poursuivis au courant de l'année 2017. Avec un comité de travail multipartite, le BTM a poursuivi le développement de cette plateforme de données ouvertes dont le lancement est prévu pour 2018. Des tests d'intégration ont été menés toute l'année et déjà, la réponse de l'industrie est positive.

Nous avons toutefois vu surgir, cette année, de nouveaux enjeux pour l'industrie. La diminution marquée du nombre de titulaires de permis de chauffeur en est un exemple. Le sentiment grandissant d'iniquité chez les membres de l'industrie en lien avec la réglementation montréalaise, versus celle qui est appliquée dans le reste du Québec ou même, dans le cadre d'arrêtés ministériels, en est un autre. Autant d'éléments sur lesquels le Bureau du taxi a déjà commencé à se pencher, dans le cadre de la mise à jour de la *Politique sur l'industrie du taxi* et de l'écriture d'un nouveau plan d'action.

Je vous souhaite une agréable lecture,



FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

JANVIER

Première phase de déploiement du Registre des taxis

Cette plateforme de données ouvertes, appelée Registre des taxis, permettra à terme de géolocaliser en temps réel tous les taxis en service de la Ville de Montréal.

Cet ambitieux projet est développé en étroite collaboration avec le Service des technologies de l'information de la Ville. Dès janvier 2017, les premiers tests d'intégration ont lieu, et le lancement officiel du Registre est programmé pour le début de 2018.

FÉVRIER ET JUIN

Des modifications réglementaires préparent la mise en fonction du Registre des taxis et officialisent l'image de marque

Afin de préparer l'entrée en fonction du Registre des taxis, le Bureau du taxi a recommandé à la Ville de Montréal de modifier sa réglementation dès février 2017. Les articles concernant l'obligation pour les propriétaires de se connecter au Registre n'entreront toutefois en vigueur qu'au moment de l'adoption par le comité exécutif d'une ordonnance énonçant les spécificités techniques de connexion.

En ce qui concerne l'image de marque, la modification consistait plutôt à assouplir la réglementation afin de permettre l'adoption du *bonjour* pour les propriétaires qui le souhaitent. La modification réglementaire ainsi que l'adoption de l'ordonnance qui y est liée ont toutes les deux eu lieu en juin.

AVRIL

Lancement de la marque *bonjour*

C'est le dimanche 23 avril que le lancement officiel des taxis *bonjour* a eu lieu, devant l'hôtel de ville de Montréal et en présence des élus. L'industrie du taxi de Montréal a pris un tournant décisif de son histoire avec le dévoilement de cette nouvelle image de marque colorée et audacieuse.

MAI

L'Union internationale des transports publics (UITP) tient son sommet à Montréal

Membre actif de cette organisation, le Bureau du taxi a occupé une place de choix lors du sommet de l'UITP, qui s'est tenu à Montréal du 15 au 17 mai 2017. Pour cette grand-messe des transporteurs publics venus des quatre coins du monde, le thème choisi était « Conduire le changement en cette période déterminante pour le futur du transport public ».

JUIN

Élections des membres représentants de l'industrie du taxi au conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal

- Edgard El-Kalaani, administrateur représentant les titulaires de permis de chauffeur
- Kamal Sabbah, administrateur représentant les titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Georges Maalouf, administrateur représentant les titulaires de permis d'intermédiaire en services de taxi
- Claude Boulet, administrateur représentant les titulaires de permis de propriétaire de limousine

Les représentants élus sont entrés en fonction, pour un mandat de deux ans, le 19 juin 2017.

SEPTEMBRE

Le Bureau du taxi de Montréal recommande l'adoption d'une norme de service pour les personnes à mobilité réduite

Le conseil d'administration du BTM a adopté à l'unanimité le 19 septembre, une résolution recommandant à la Ville de Montréal la mise en place d'ici deux ans d'une norme d'accessibilité universelle dans les taxis. Une fois en vigueur, elle garantira aux personnes à mobilité réduite un transport par taxi accessible à Montréal dans un délai de 30 minutes, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Congrès annuel de l'Association internationale des régulateurs de transport (IATR) à Austin, Texas

L'événement s'est déroulé du 24 au 27 septembre et a réuni près de 200 participants provenant des grandes villes américaines et européennes. Toujours aussi impliqué et présent au sein de cette importante association, le Bureau du taxi a agi à titre de panéliste à deux reprises pendant le congrès et a même été choisi pour assumer la présidence du comité Innovation technologique de l'organisation.

OCTOBRE

Des cours de secourisme sont dorénavant offerts aux chauffeurs dans le cadre de la formation continue

D'une durée de six heures, ce nouveau contenu de formation permettra aux chauffeurs d'intervenir efficacement en cas d'urgence.

Le Bureau du taxi de Montréal se joint au portail de données ouvertes de la Ville de Montréal

Avec le partage d'un premier ensemble sur son site portant sur l'emplacement des postes d'attente de taxi sur tout le territoire montréalais, le Bureau du taxi s'est officiellement joint au portail de données ouvertes de la Ville de Montréal le 12 octobre 2017. Des données supplémentaires s'ajouteront à mesure qu'elles seront disponibles. Le grand public et les créateurs d'applications seront invités à se les approprier afin de mettre en valeur leur potentiel.

Le Bureau du taxi de Montréal joint le Groupe de travail sur la mobilité intégrée de la Société de transport de Montréal

Toujours dans l'objectif de positionner l'industrie du taxi parmi l'offre en transport collectif de la métropole, le BTM a été convié à participer au Groupe de travail sur la mobilité intégrée de la Société de transport de Montréal. L'objectif de ce groupe de travail est « d'accroître l'attractivité et

l'expérience en mobilité pour l'ensemble de la population de l'île de Montréal en suscitant le réflexe d'utilisation des services de mobilité intégrée dans le but de réduire les déplacements en auto perso-solo ». Cinq projets seront déployés au courant de l'année 2018, dont la mise sur pied du premier « Pôle de mobilité » de la métropole dans le secteur Angus du quartier Rosemont. Ce projet devrait faire en sorte qu'il y ait toujours sur place un mode de transport en attente pour le client, qu'il s'agisse d'un autobus, d'un taxi, d'un vélo libre-service, d'un véhicule libre-service ou d'un véhicule de covoiturage. Les projets se dérouleront au courant de l'année 2018.

NOVEMBRE

365 taxis *bonjour* débarquent à l'aéroport et Tourisme Montréal annonce son programme de financement de l'image de marque pour les propriétaires de taxi

À partir du 1^{er} novembre 2017, l'image de marque *bonjour* est devenue obligatoire pour tous les propriétaires de taxi qui desservent l'Aéroport de Montréal. C'est à cette occasion que Tourisme Montréal a annoncé la mise sur pied d'un concours destiné à promouvoir l'excellence des chauffeurs en finançant l'habillage d'une cinquantaine de voitures *bonjour* d'ici la prochaine année.

CENTRE DE SERVICES



LES TRANSACTIONS

Près de 50 000 visiteurs franchissent chaque année les portes du Centre de services du Bureau du taxi. Artisans et membres de l'industrie du taxi, du remorquage ou clients de la Société d'assurance automobile du Québec y convergent pour renouveler leur permis, leur immatriculation ou encore leur carte d'assurance maladie.

En 2017, le Bureau du taxi a enregistré un total de 127 855 transactions, incluant les demandes d'information. Ces chiffres représentent une baisse d'environ 7,3 % par rapport à 2016, que l'on peut attribuer à une diminution marquée du nombre de titulaires de permis de chauffeur de taxi, de même que par la popularité croissante des opérations en ligne qu'il est possible d'effectuer avec le BTM, la SAAQ et la RAMQ.

NOMBRE DE TRANSACTIONS PAR TYPE

	2016	2017
Demandes d'information	15 694	11 929
Transactions – TAXI	72 583	68 191
Transactions – Remorquage	4 262	4 832
Transactions – SAAQ	45 154	42 903
Total	137 897	127 855

TRANSACTIONS EN LIGNE

Depuis 2016, le Bureau du taxi a mis en ligne un portail transactionnel. Une dizaine de types de transactions sont maintenant accessibles en tout temps à partir d'un ordinateur ou d'un téléphone intelligent.

En permettant à ses clients de transiger en ligne dans le confort de leur foyer ou de leur bureau, le BTM réduit de façon considérable le temps d'attente au Centre de services. Pour l'année 2017, un total de 528 transactions en ligne a été comptabilisé, soit plus du double que l'année précédente.

NOMBRE DE TRANSACTIONS EN LIGNE

2016	2017
204	528

LA GESTION DES PERMIS

Formations et examens

Le Bureau du taxi fait passer un examen de qualification à tous les candidats qui souhaitent devenir titulaires d'un permis de chauffeur de taxi dans la Ville de Montréal. En 2017, le Bureau a enregistré 510 inscriptions, comparativement à 583 l'année précédente. Le taux de réussite en 2017 s'est toutefois amélioré en atteignant 50,5 %, une hausse par rapport à l'année précédente, où il se situait à environ 46 %. La note de passage pour cet examen est fixée à 75 %.

Tous les candidats doivent avoir préalablement suivi une formation dans une école reconnue par le ministère des Transports du Québec. Cette formation porte sur la connaissance du territoire (toponymie), la réglementation en vigueur ainsi que différents aspects liés au service à la clientèle. Les candidats au permis de chauffeur de limousine doivent quant à eux placer une demande pour groupes privés auprès des écoles afin de pouvoir suivre la formation de 60 heures.

Permis de chauffeur de taxi

Les transactions liées au taxi constituent plus de la moitié, soit 53 %, de toutes celles effectuées par le Bureau du taxi. La gestion des permis de chauffeur de taxi représente une importante part des demandes traitées, incluant les émissions de nouveaux permis et les renouvellements.

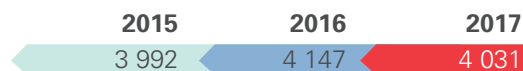
Afin d'obtenir leur permis, les chauffeurs de taxi en service à Montréal doivent, entre autres, détenir un permis de conduire valide de classe 4C, un certificat de recherche d'antécédents judiciaires valide, en plus d'avoir suivi deux jours de formation continue.

En 2017, le nombre de nouveaux permis délivrés a continué de décroître et est passé à seulement 235. Selon certains représentants de l'industrie, cette donnée s'explique par une dégradation des conditions de travail dans l'industrie, dont une diminution des revenus et une augmentation du nombre d'heures travaillées pour le même salaire.

NOMBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI



NOMBRE DE RENOUVELLEMENTS DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI





Au 31 décembre 2017, le Bureau du taxi comptait un total de 8 886 chauffeurs de taxi, soit une baisse d'un peu plus de 8 % depuis 2016, et de plus de 14 % depuis 2015. Une tendance commence à se dégager et le Bureau du taxi devra mener une analyse de la situation plus poussée au cours des prochains mois.

Ces permis se classent en quatre catégories :

- les permis de chauffeur en services réguliers, permettant de conduire tout type de taxi;
- les permis de chauffeur ambassadeur – permettant de conduire tout type de taxi –, mais octroyés seulement aux chauffeurs ayant suivi une formation spéciale sur le service à la clientèle et les attraits touristiques offerte par Tourisme Montréal;
- les permis de chauffeur de limousine en services restreints - une catégorie appelée à disparaître puisque depuis 2008, aucun nouveau permis n'a été délivré
- les permis de chauffeur de limousine, permettant de conduire une limousine ou une limousine de grand luxe seulement.

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 d'une convention de garde.

En 2017, on dénombrait 4 423 permis d'exploitation de taxi régulier sur le territoire de la Ville de Montréal. Il faut ajouter à ce nombre les permis de limousine grand luxe, les permis de limousine berline, les permis réguliers convertis en limousine (taxi limousine) ainsi que les permis restreints, valides uniquement pour le transport de personnes à mobilité réduite sous contrat corporatif, pour un total de 4 916 permis.

Fait intéressant, le nombre de limousines berlines et de taxis limousines est passé respectivement de 56 à 62, et de 84 à 98 entre 2016 et 2017.

NOMBRE DE PERMIS PAR CATÉGORIE

	2015	2016	2017
Chauffeurs de taxi services réguliers	3 584	3 284	2 964
Permis ambassadeurs	6 595	6 309	5 986
Limousine services restreints	68	51	44
Permis limousine	111	99	92

TYPES DE PERMIS DE TRANSPORT

	2016	2017
Services réguliers	4 669	4 423
Limousine de grand luxe	94	87
Limousine berline	56	62
Taxi limousine	84	98
Services restreints	284	246
Total	5 187	4 916

Comme prescrit par la *Loi concernant les services de transport par taxi*, la Ville de Montréal est divisée en trois agglomérations, soit A.05 (est de Montréal), A.11 (Montréal) et A.12 (ouest de Montréal).

PERMIS DE TAXI EN SERVICES RÉGULIERS PAR AGGLOMÉRATION

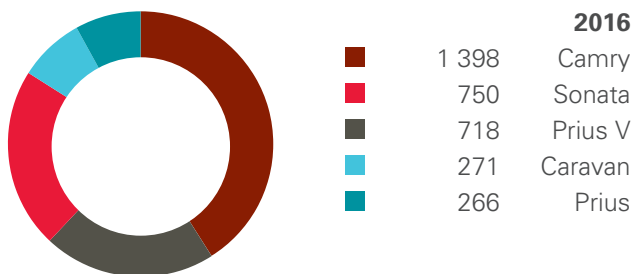
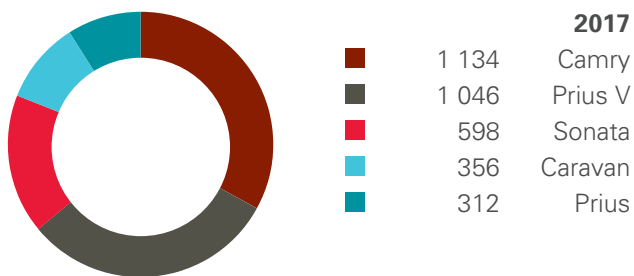
A.05	317
A.11	3 841
A.12	265

PERMIS DE TAXI EN SERVICES RESTREINTS PAR AGGLOMÉRATION

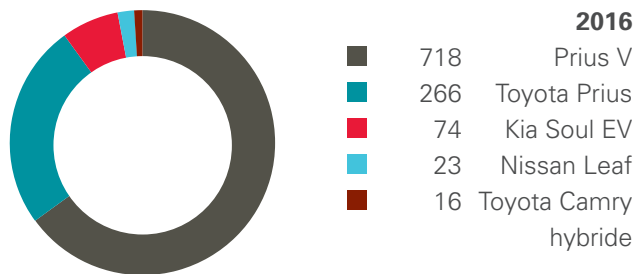
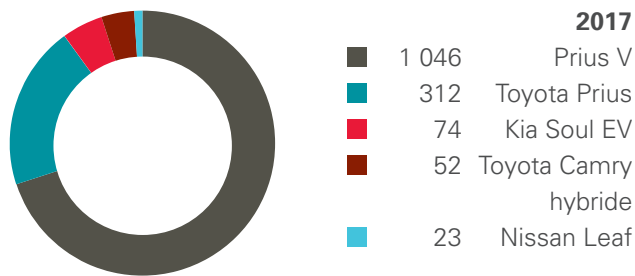
A.05	13
A.11	226
A.12	7

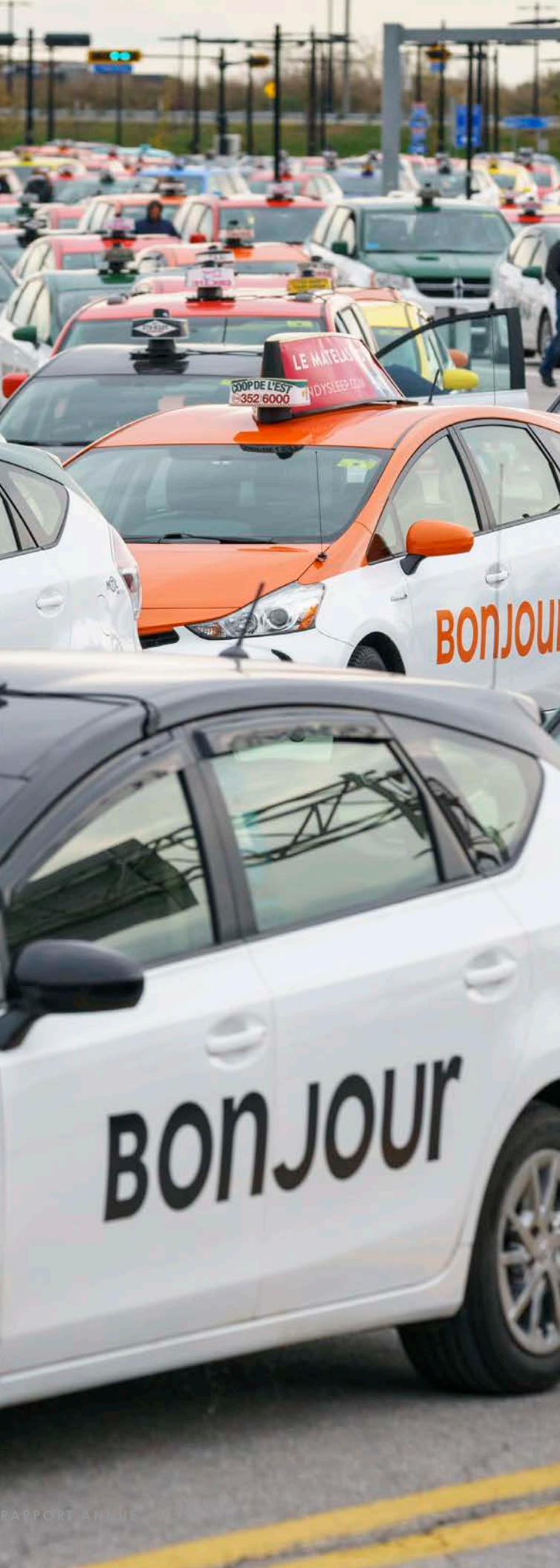
Les cinq types de véhicules taxi les plus représentatifs du parc de taxis englobent 3 446 véhicules. Ils comptent plus des trois quarts (77,6 %) de tout le parc de véhicules, excluant la limousine de grand luxe. Cette année, la Prius V a rattrapé la Sonata, qui occupait le deuxième rang du palmarès depuis plusieurs années.

VÉHICULES TAXI LES PLUS POPULAIRES



VÉHICULES TAXI VERTS LES PLUS POPULAIRES





Permis d'intermédiaire en services de transport par taxi

Les intermédiaires en services de transport par taxi sont communément appelés les « compagnies de taxi ». Ce sont des entreprises qui effectuent de la répartition et mettent en contact des clients et des chauffeurs.

Tout intermédiaire en services en activité sur le territoire de la Ville de Montréal doit détenir le permis approprié selon le type de service qu'il offre, lequel est délivré par le Bureau du taxi.

Le titulaire d'un permis d'intermédiaire en services doit procéder efficacement à la répartition des courses, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

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

- intermédiaire en services réguliers, regroupant les propriétaires de permis de taxi réguliers selon leur agglomération;
- intermédiaire en services restreints, dont les membres doivent soit :
 - 1° être titulaire d'un permis de propriétaire de taxi en services restreints leur permettant d'exploiter leur permis dans n'importe quelle agglomération de Montréal;
 - OU
 - 2° être titulaire 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;
- intermédiaire en services de limousine, regroupant les propriétaires de permis de limousine.

NOMBRE DE PERMIS D'INTERMÉDIAIRE EN SERVICES

	2017
Services réguliers	
A.11	15
A.12	2
A.05	2
Services restreints	6
Services de limousine	0
Total	25

Vérification des antécédents judiciaires

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le Bureau du taxi exige, lors de la délivrance de nouveaux permis de chauffeur de taxi ou au moment de leur renouvellement que le demandeur fournisse un document attestant la vérification de ses antécédents judiciaires. Les enquêtes sont menées par les corps de police municipaux ou provincial selon les modalités de la Loi.

En 2017, 4 266 certificats de recherche sont passés entre nos mains, dont 25 ont été jugés non conformes. Dix de ces demandeurs ont effectué une demande de révision. De ce nombre, 8 n'ont finalement pas pu obtenir ou renouveler leur permis.

Le permis de travail en remorquage

En 2017, le Bureau du taxi a délivré 351 permis de ce type, portant à 1 351 le nombre total des chauffeurs de dépanneuse à Montréal.

NOMBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE DÉPANNEUSE

2015	2016	2017
212	274	351

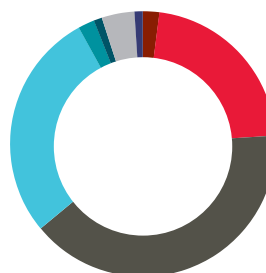
NOMBRE DE RENOUVELLEMENTS DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE DÉPANNEUSE

2015	2016	2017
320	307	341

Les dépanneuses

En 2017, le nombre de dépanneuses opérant sur le territoire de la Ville de Montréal est demeuré fixe avec 760 engins.

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



RÉPARTITION DES VÉHICULES DE REMORQUAGE PAR CLASSE

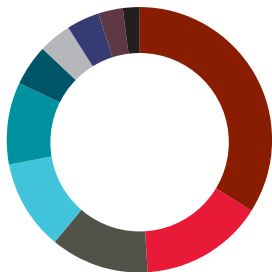
	Classe	Poids	Nombre
■	A	< 1 000 kg	9
■	B	< 3 000 kg	170
■	C	< 4 500 kg	313
■	D	< 8 000 kg	222
■	DD	< 10 000 kg	10
■	E	< 14 500 kg	4
■	F	< 23 000 kg	28
■	VS	< 11 000 kg	4

INSPECTIONS ET ENQUÊTES

SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES

Industrie du taxi

En 2017, les inspecteurs du Bureau du taxi ont rédigé 9 310 fiches d'inspection à l'endroit de propriétaires et chauffeurs de taxi, ainsi qu'à des individus s'étant livré à du transport rémunéré de personnes sans permis de taxi.



LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ

- 2 136 Surfaces extérieures du véhicule endommagées
- 940 Surfaces intérieures du véhicule endommagées ou maculées
- 757 Équipements standards manquants ou détériorés
- 668 Chauffeur non vêtu proprement, convenablement ou sobrement
- 630 Rapport de vérification non conservé, rempli, tenu à jour ou signé
- 298 Reçu électronique non conforme
- 277 N'ayant pas effectué la vérification avant départ
- 241 Extérieur du taxi non lavé
- 206 Chauffeur stationné à l'extérieur des limites d'un poste d'attente
- 149 Taxi laissé sans surveillance à un poste d'attente

Industrie du remorquage

En 2017, les inspecteurs du Bureau du taxi ont émis 395 fiches d'inspection pour le remorquage.



LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ

- 95 Véhicule non conformément identifié (propriétaire)
- 57 Absence de grille tarifaire
- 43 Propriétaire ne s'étant pas assuré de la présence des équipements requis
- 26 Défaut de produire sur demande tout permis requis
- 22 Chauffeur ne s'étant pas assuré de la présence des équipements requis
- 19 Remorquage effectué sans être détenteur du permis de chauffeur
- 16 Absence de vérification du permis approprié du chauffeur (propriétaire)
- 11 Véhicule exploité sans vignette d'identification
- 9 Défaut d'avoir effectué son changement d'adresse
- 9 Véhicule exploité avec vignette d'identification invalide



BONJOUR

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Industrie du taxi

Au cours de l'année 2017, le Bureau du taxi a enregistré un total de 1 012 plaintes contre des chauffeurs, des propriétaires ou des intermédiaires en services de taxi, dont 854 provenaient du public. Ces plaintes ont permis de cerner 1 987 infractions distinctes.

2017

Infractions visant :	Nombre d'infractions
Chauffeurs	1 526
Propriétaires	173
Intermédiaires en services ou autres	288
Total	1 987

2017

Conclusions à la suite des enquêtes sur les plaintes	Nombre d'infractions
Fondées avec procédures intentées	142
Fondées sans procédures	1 372
Non fondées	473
Total	1 987



LES PRINCIPALES INFRACTIONS DÉCOULANT D'UNE PLAINTÉ

■	240	Manque de courtoisie du chauffeur
■	178	Infraction au code de la sécurité routière
■	168	Plainte référée au SPVM
■	119	Défaut de conduire de manière sécuritaire
■	104	Prix réclamé autre que les taux et tarifs en vigueur
■	96	Toutes autres infractions hors de juridiction
■	84	Chauffeur n'ayant pas emprunté l'itinéraire le plus direct
■	60	Défaut de conduire avec dignité ou civisme
■	52	Paiement électronique non accepté
■	51	Surfaces intérieures du véhicule endommagées ou maculées



Industrie du remorquage

En 2017, 57 plaintes ont été enregistrées contre les propriétaires et les chauffeurs de dépanneuse. Ces plaintes ont permis de cerner 84 infractions distinctes.

2017

Infractions visant :	Nombre d'infractions
Chauffeurs	10
Propriétaires	26
Intermédiaires en services ou autres	48
Total	84

2017

Conclusions à la suite des enquêtes sur les plaintes	Nombre d'infractions
Fondées avec procédures intentées	20
Fondées sans procédures	23
Non fondées	25
Dérogation à des clauses contractuelles	16
Total	84

Lutte au transport illégal

Au Québec, effectuer ou offrir un service de transport rémunéré de personnes sans détenir les permis nécessaires est illégal.

Le transport illégal a des répercussions préoccupantes sur l'industrie du taxi de Montréal. Cette activité met en péril la sécurité des passagers et représente une compétition déloyale pour les chauffeurs et les propriétaires de taxi respectueux des lois. La lutte contre le transport illégal représente donc à ce titre une priorité pour les inspecteurs du Bureau du taxi, qui y consacrent chaque année d'importantes ressources.

Les inspecteurs mènent de nombreuses enquêtes et traitent chaque année un grand volume de plaintes et de signalements du grand public et de l'industrie.

Au total, les inspecteurs du BTM ont remis 88 constats pour transport illégal et effectué 53 saisies de véhicules pour cette même infraction au courant de 2017.

Ces chiffres représentent une nette diminution avec l'année précédente, pendant laquelle 1 238 constats avaient été remis par nos équipes pour transport illégal, et 921 véhicules avaient été saisis. Il faut souligner ici l'impact de l'arrêté ministériel concernant l'entente entre Uber et le gouvernement du Québec, publié le 30 septembre 2016 et entré en vigueur au 14 octobre suivant.

Des opérations spéciales

Le Bureau du taxi a tenu différentes opérations spéciales tout au long de 2017 afin de répondre à différentes situations, telles que :

- professionnalisme des chauffeurs envers la clientèle;
- suivi de problématiques de postes d'attente;
- respect de la sécurité routière;
- transports illégaux.

Arrêtés ministériels

En plus de la *Loi sur le transport par taxi* du Québec et du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal, le Bureau du taxi veille au respect des arrêtés ministériels suivants sur son territoire :

1. Projet pilote favorisant l'utilisation de nouvelles automobiles entièrement mues par l'électricité dans l'industrie du transport par taxi
2. Projet pilote favorisant les services de transport par taxi électrique
3. Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile

Au moment de la publication d'un arrêté ministériel dont l'encadrement est confié au Bureau du taxi, une série de procédures sont enclenchées, tout comme lors de modifications réglementaires ou législatives. Tout d'abord, les membres de la division des inspections et des enquêtes lisent le texte, l'analysent, s'interrogent et l'interprètent, afin de bien comprendre son application concrète sur le terrain. Bien sûr, plusieurs étapes de validation suivent ensuite. L'équipe des inspections et enquêtes doit aussi soumettre à la Cour municipale des libellés pour la codification administrative des nouvelles infractions contenues dans l'arrêté à intégrer dans le système pénal.

À terme, les opérations du Centre de services sont ajustées en fonction des nouveaux besoins et les équipes de la direction des opérations sont formées.

Toujours dans ce cadre, la division des inspections et enquêtes a mené plusieurs opérations d'encadrement au cours de 2017. Au total, ce sont 1 887 fiches et 252 constats qui ont été remis en lien avec les trois projets pilotes.



DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

En tant que société paramunicipale, le Bureau du taxi est soumis aux exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Le Bureau du taxi inclut dans son rapport annuel un bilan des demandes d'accès à l'information reçues durant l'année. Ce bilan s'inscrit dans une volonté de favoriser la transparence dans la gestion du BTM et fait suite à une recommandation de la Ville de Montréal pour l'ensemble de ses sociétés paramunicipales en 2016.

TYPES DE DEMANDE

Demandes relatives aux renseignements personnels des titulaires de permis	15
Demandes relatives aux constats d'infraction	5
Demandes relatives aux plaintes	8
Demandes relatives à l'administration du BTM	0
Demandes relatives aux permis	9
Demandes relatives aux projets du BTM	0
Total	37

Tout comme l'année précédente, le délai de traitement moyen en 2017 était de 10 jours.

PLAN D'ACTION 2015-2017 : LE BTM A MIS LES BOUCHÉES DOUBLES POUR CETTE DERNIÈRE ANNÉE

La Ville de Montréal avait adopté à l'été 2014 sa *Politique sur l'industrie du taxi* pour faire du taxi un maillon essentiel et performant de son offre globale de transport. Pour accompagner cette Politique, un plan d'action 2015-2017 avait été développé autour de cinq grands axes. L'objectif du Bureau du taxi était de mettre en œuvre la vision de la métropole en soutenant le déploiement de ce plan d'action pour l'industrie du taxi.

Au cours de cette année, le Bureau du taxi a mis les bouchées doubles pour être en mesure de livrer les projets inscrits au plan d'action.

VERS LE TAXI INTELLIGENT

PRÉPARER L'AVENIR DU TAXI MONTRÉALAIS AVEC LE REGISTRE DES TAXIS

Soutenu par son comité de travail Innovation technologique, le Bureau du taxi a d'abord exploré la piste du développement d'une application centralisée, mais a finalement choisi de concentrer ses efforts sur la création d'une base de données ouvertes. En effet, non seulement nos travaux d'analyse ont-ils révélé que la création du Registre était une étape indispensable au virage vers le taxi intelligent, mais ils nous ont permis de comprendre qu'un tel outil technologique permettrait à la Ville d'aller beaucoup plus loin qu'une simple application de « commande » de taxi.

Les travaux amorcés par l'architecte technologique embauché par le Bureau du taxi de la Ville de Montréal en 2015 et 2016 ont donc été poursuivis par l'équipe du Service des technologies de l'information pour le développement du Registre.

Le Registre des taxis consistera en une plateforme de données ouvertes qui regroupera l'information suivante en temps réel sur chacun des taxis à Montréal :

- Où est situé le taxi? (sa géolocalisation)
- Est-il en service?
- Est-il disponible pour une demande de transport?

Les données contenues dans le Registre seront rendues disponibles pour les opérateurs (développeurs d'applications mobiles pour les clients) qui ont été agréés par le Bureau du taxi et qui ont accepté les Règles d'adhésion.

L'équipe du développement a travaillé toute l'année à l'établissement de ces règles, à la transcription du protocole de connexion ainsi qu'à la création d'un microsite, sur lequel toutes les parties prenantes pourront trouver l'information dont elles ont besoin pour se connecter au Registre.

Des tests d'intégration dès le mois de janvier

Conscients de l'énorme potentiel de développement d'affaires que le Registre des taxis leur apportera sous peu, plusieurs intermédiaires en services de transport par taxi et développeurs de solutions mobiles ont commencé à effectuer des tests d'intégration, et ce, dès le mois de janvier 2017.

Des changements réglementaires pour être fin prêts

La modification réglementaire a de son côté été effectuée le 28 février 2017 pour préciser aux titulaires de permis de propriétaire quelles seraient leurs responsabilités en lien avec la connexion et la transmission de leurs données au Registre. Ces obligations n'entreront toutefois en vigueur que six mois après l'adoption par le comité exécutif de la Ville de Montréal d'une ordonnance détaillant les spécificités techniques qui y sont liées.

VERS LE TAXI FLEXIBLE ET EFFICACE

TAXIS ACCESSIBLES

DÉVELOPPER UNE NORME DE SERVICE POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Le 19 septembre, le conseil d'administration du BTM a adopté à l'unanimité une résolution recommandant à la Ville de Montréal la mise en place d'ici deux ans d'une norme d'accessibilité universelle dans les taxis. Fruit des travaux du comité de travail Accessibilité, cette norme garantira aux personnes à mobilité réduite – une fois entrée en vigueur – un transport par taxi accessible à Montréal dans un délai de 30 minutes, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Toute la clientèle, y compris les usagers à mobilité réduite, pourra profiter de la flexibilité qu'offrent les taxis. Avec une norme d'accessibilité universelle, les taxis confirment leur place de premier plan dans l'offre de transport globale de Montréal.

Formation d'un comité de mise en œuvre

Le BTM compte mettre sur pied un comité rassemblant des membres de l'industrie du taxi et des représentants de la clientèle à mobilité réduite afin d'assurer l'implantation de la norme d'accessibilité universelle. Ses membres auront notamment pour mandat d'élaborer un processus de prise en charge optimal des demandes de transport et de définir les paramètres entourant sa mise en œuvre. Un calendrier de travail sera également mis de l'avant afin de favoriser une implantation progressive et harmonieuse de

cette nouvelle norme de service au terme d'une période maximale de 24 mois.

La résolution adoptée par le conseil d'administration du BTM a ensuite été présentée aux élus de la Ville de Montréal, afin d'amorcer le processus réglementaire menant à l'intégration de la norme d'accessibilité universelle au *Règlement sur le transport par taxi*.

Poursuite du projet de recherche avec Polytechnique

Le Bureau du taxi a poursuivi son projet de recherche avec Polytechnique sur l'arrimage de l'offre à la demande de transport par taxi. Différents membres de l'industrie ont également participé aux travaux en partageant des données portant sur leurs activités.

Cette étude vise à dresser un portrait global du taxi montréalais en examinant l'offre de service et en la mettant en lien avec les besoins des usagers. Différents paramètres sont étudiés, notamment les heures de pointe pour les clients ainsi que les points d'origine et de destination des courses. Bien sûr, Polytechnique pourra se connecter au Registre des taxis et en utiliser les données dynamiques pour enrichir son analyse.

VERS LE TAXI VERT

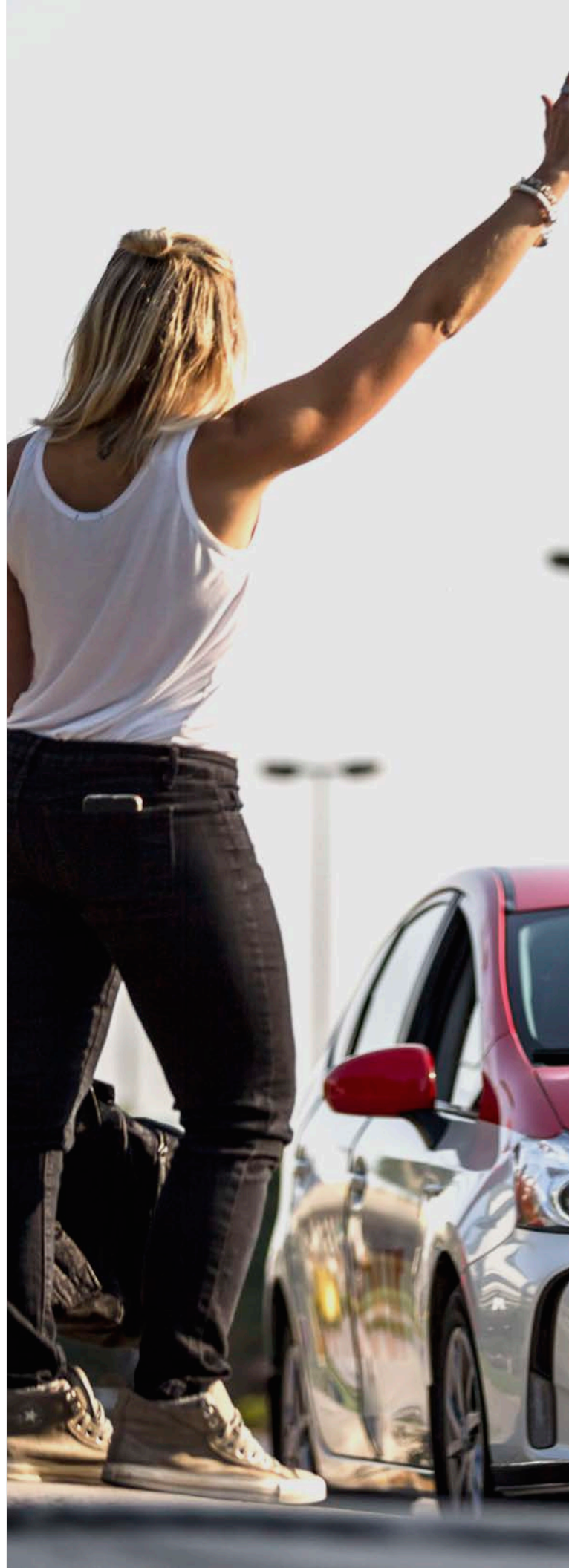
FAVORISER LA MISE EN SERVICE DE VÉHICULES HYBRIDES ET ÉLECTRIQUES

En faisant passer la proportion de son parc de véhicules hybrides ou électriques de 4 % à 35 % entre 2013 et 2017, l'industrie du taxi est sans contredit en train de réussir son virage vert.

Pas moins de 1 564 propriétaires de taxi avaient fait le choix d'un véhicule hybride ou électrique en 2017. De ce nombre, 1 046 ont fait le choix du modèle Prius V du fabricant Toyota.

Les bénéfices liés à ce changement ne profitent pas uniquement à l'atmosphère, mais sont très vite ressentis par les conducteurs qui apprécient notamment les coûts d'essence réduits de moitié pour les modèles hybrides.

Il ne faut pas passer sous silence l'impact des efforts soutenus d'Aéroports de Montréal, dont 70 % des taxis desservant son territoire sont désormais hybrides, ni celui du projet pilote d'électrification des taxis Téo taxi.





VERS LE TAXI SÉCURITAIRE

TOUS LES TAXIS BIENTÔT GÉOLOCALISÉS ET DOTÉS D'UN BOUTON D'ALERTE RELIÉ À UNE CENTRALE D'URGENCE

Les modifications réglementaires adoptées en février 2017 visent aussi à améliorer la sécurité des chauffeurs et des usagers. En effet, en plus d'être connectés en temps réel au Registre des taxis, les propriétaires auront aussi l'obligation de munir leur véhicule d'un bouton d'alerte relié à une centrale d'urgence. Il est toutefois important de noter que ce bouton d'alerte pourra être intégré par exemple, dans une application mobile.

VERS UNE NORME PROFESSIONNELLE

IMAGE DE MARQUE : LE TAXI MONTRÉLAIS OUVRE UN NOUVEAU CHAPITRE DE SON HISTOIRE

Les taxis *bonjour* sont arrivés dans les rues de la métropole le 23 avril 2017, lors d'un dévoilement haut en couleur, qui s'est tenu en présence des élus, juste devant l'hôtel de ville de Montréal.

Le mot *bonjour*, écrit en grandes lettres sur les portières des taxis habillés de l'image de marque, est au cœur même de sa nouvelle identité. Cette salutation évoque le caractère francophone, convivial et chaleureux de Montréal. Elle fait aussi écho à l'accueil des chauffeurs et à l'amorce d'un mouvement d'amélioration de l'expérience client à bord des taxis. La nouvelle image de marque propose une signature graphique commune à l'industrie, de façon à rendre les taxis montréalais distinctifs et facilement reconnaissables, comme ceux que l'on retrouve dans d'autres métropoles du monde, comme New York ou Londres. Les entreprises assurant la liaison entre les chauffeurs et les clients, que ce soient des intermédiaires en services ou des coopératives, pourront aussi choisir une couleur qui leur est propre afin d'illustrer la mosaïque que l'on retrouve dans cette industrie. Les taxis deviendront ainsi un élément emblématique de Montréal et de sa diversité.

Fruit d'un travail commun réunissant tous les acteurs de l'industrie, cette nouvelle signature visuelle marquera un tournant dans l'histoire du taxi montréalais.

Aéroports de Montréal intègre la marque *bonjour* à ses critères de sélection

Le 1^{er} novembre 2017, 365 nouveaux véhicules arborant le *bonjour* sont entrés en fonction dans le bassin de taxis d'Aéroports de Montréal (ADM).

En effet, ADM a rendu l'image de marque obligatoire pour tous les taxis desservant son territoire. Un événement de relations publiques a été organisé pour l'occasion, réunissant ADM, Tourisme Montréal, le Bureau du taxi ainsi que la Ville de Montréal. Les taxis, premiers ambassadeurs de la métropole auprès des touristes qui arrivent par avion, contribuent pleinement au rayonnement de Montréal et se positionnent avec force dans l'offre de transport collectif.

Tourisme Montréal récompense les meilleurs chauffeurs

À cette occasion, Tourisme Montréal, partenaire privilégié de l'industrie du taxi de la métropole, a aussi annoncé une aide financière pour contribuer au coût d'habillage des véhicules pour tous les véhicules dont les chauffeurs se démarqueront par une note parfaite dans l'évaluation client-mystère. D'ici les deux prochaines années, c'est plus d'une centaine de propriétaires de véhicule qui auront bénéficié de ce programme.

LE BUREAU DU TAXI POURSUIT SON PROGRAMME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Les évaluations de clients-mystères

Le Bureau du taxi a procédé, pour une deuxième année, à 600 évaluations de clients-mystères au courant de l'année 2017. Chacune de ces courses a été effectuée par des individus différents afin d'obtenir un portrait aussi juste, varié et exact que possible de la qualité du service offert dans les taxis montréalais. Tous les intermédiaires en services de même que des propriétaires de taxi indépendants ont été inclus dans cet exercice.

L'objectif de cet exercice est d'évaluer la qualité du service offert tout au long du parcours client, à partir de l'appel que le client effectue pour commander son taxi jusqu'au paiement de la course. Les résultats anonymisés sont ensuite transmis aux intermédiaires, afin de leur permettre de relever les points forts et les occasions d'amélioration de leur offre de service.

Les évaluations de clients-mystères se poursuivront en 2018, permettant aussi au Bureau du taxi de suivre l'évolution de la satisfaction des usagers au fil des années et de mesurer l'effet des mesures d'amélioration. Un rapport détaillant les résultats des évaluations est rédigé et déposé chaque année au conseil d'administration.

Un projet pilote d'évaluation de la course

Entre les mois de décembre 2016 et mai 2017, le Bureau du taxi a mené un projet-pilote d'évaluation éclair des courses de taxi à Montréal. Des affichettes ont été accrochées aux appuie-têtes des sièges du passager avant, indiquant la marche à suivre pour que les clients puissent évaluer instantanément la qualité de leur course. Il leur suffisait de se rendre sur un site Web et de répondre à un bref questionnaire.

En collaboration avec une firme spécialisée, les réponses obtenues ont été compilées et analysées, fournissant au Bureau du taxi un outil de mesure supplémentaire de la qualité du service à la clientèle.

Le Bureau du taxi a décidé de ne pas aller de l'avant avec le projet, puisque ce type d'évaluation du service devrait, dans un avenir rapproché, être rendu possible grâce à l'intégration de nouvelles technologies telles que les applications mobiles de commande de taxi.

Nouveau : des cours de secourisme en formation continue pour les chauffeurs

Depuis octobre 2017, un cours de secourisme est proposé aux chauffeurs de taxi de la métropole, dans le cadre du programme de formation continue. Les chauffeurs apprennent notamment à reconnaître les premiers signes d'un malaise cardiorespiratoire, à utiliser un injecteur d'adrénaline et à procéder à une réanimation avec défibrillateur externe automatisé.

Au terme de cette formation, les apprenants décrochent une certification en secourisme valide pour deux ans. Cette dernière attestera de leur compétence pour la gestion des allergies sévères et pour les manœuvres de réanimation cardiorespiratoire de niveau C, soit pour les adultes, les enfants et les bébés. Ces connaissances permettront aux chauffeurs de taxi de sauver des vies, autant au travail qu'à la maison.

PLAN DE COMMUNICATION

Le Bureau du taxi a élaboré un plan de communication pour accompagner l'implantation de la Politique sur l'industrie du taxi et donc, le déploiement de son plan d'action 2015-2017.

Plusieurs éléments de ce plan d'action ont été réalisés ou se sont poursuivis en 2017, dont :

PUBLICATION DE TAXI LE JOURNAL

Taxi Le Journal est édité quatre fois par année et posté gratuitement à l'adresse personnelle des quelque 10 000 membres de l'industrie du taxi de Montréal – c'est-à-dire intermédiaires en services, propriétaires et chauffeurs.

Taxi Le Journal soulève des questions qui touchent de près les chauffeurs, tout en les informant sur des enjeux qui touchent l'ensemble de l'industrie.

Cette publication offre également des espaces aux partenaires clés de l'industrie tels que : Aéroports de Montréal, Tourisme Montréal, la Société de transport de Montréal (STM), l'Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM) ou encore le Comité Croisières de Montréal.

LES TAXIS BONJOUR FONT PARLER D'EUX!

En plus des opérations de presse menées lors du lancement de la marque *bonjour*, en avril et en novembre 2017, le Bureau du taxi a profité de toutes les occasions pour faire valoir cette nouvelle image.

Les taxis arborant le *bonjour* ont été publicisés dans le numéro de janvier 2018 du magazine *En Route* d'Air Canada. Avec un nombre de lecteurs dépassant 1,5 million, il s'agit d'une occasion inouïe de faire valoir l'image de marque des taxis de notre métropole auprès des touristes et des Montréalais.



« Se laisser transporter à la montréalaise, c'est vivre une expérience ancrée dans l'ADN de notre ville chaleureuse, moderne, intelligente et verte. »



Le Bureau du taxi a également pu compter sur l'Association des hôtels du Grand Montréal pour valoriser l'image de marque. En effet, dans le numéro de septembre dernier, une page entière a été réservée aux taxis *bonjour* dans le magazine *Montréal, depuis 1642*. Distribué à 52 500 exemplaires, cette publication est une véritable vitrine pour l'industrie du taxi.

« Les taxis de Montréal ont maintenant une nouvelle image de marque digne des plus grandes capitales du monde. »



DES COMITÉS DE TRAVAIL POUR UNE MEILLEURE CONCERTATION ET UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ

Dans la foulée de l'adoption du plan d'action 2015-2017, le BTM a mis en place des comités de travail réunissant des membres d'horizons différents amenant chacun avec eux des connaissances spécialisées qui leur sont propres. Le plan d'action propose des projets d'ampleur pour moderniser l'industrie, qui vont de l'amélioration du service à la clientèle à l'implantation de nouvelles technologies, en passant par la conception d'une image de marque uniforme. La formation de comités de travail permet de rassembler l'expertise et les intervenants spécialisés pour mener à bien ce programme ambitieux.

Les comités de travail sont présidés par des membres du conseil d'administration du BTM. Leur mandat consiste à présenter des recommandations au conseil d'administration en fonction des orientations contenues dans le plan d'action de la *Politique sur l'industrie du taxi*, adoptée par la Ville de Montréal le 14 août 2014. Certains comités sont divisés en sous-comités qui s'attaqueront à des mandats plus précis.

Au courant de 2017, plusieurs comités ont terminé leur mandat. Ce fut le cas, notamment, du comité Accessibilité universelle. Le Bureau du taxi profite de l'occasion pour remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué au travail de ces comités.

COMITÉ INNOVATION TECHNOLOGIQUE

Le comité Innovation technologique examine les enjeux relatifs aux nouvelles technologies et veille à leur intégration au sein de l'industrie du taxi en cohésion avec ses différents partenaires.

Projets :

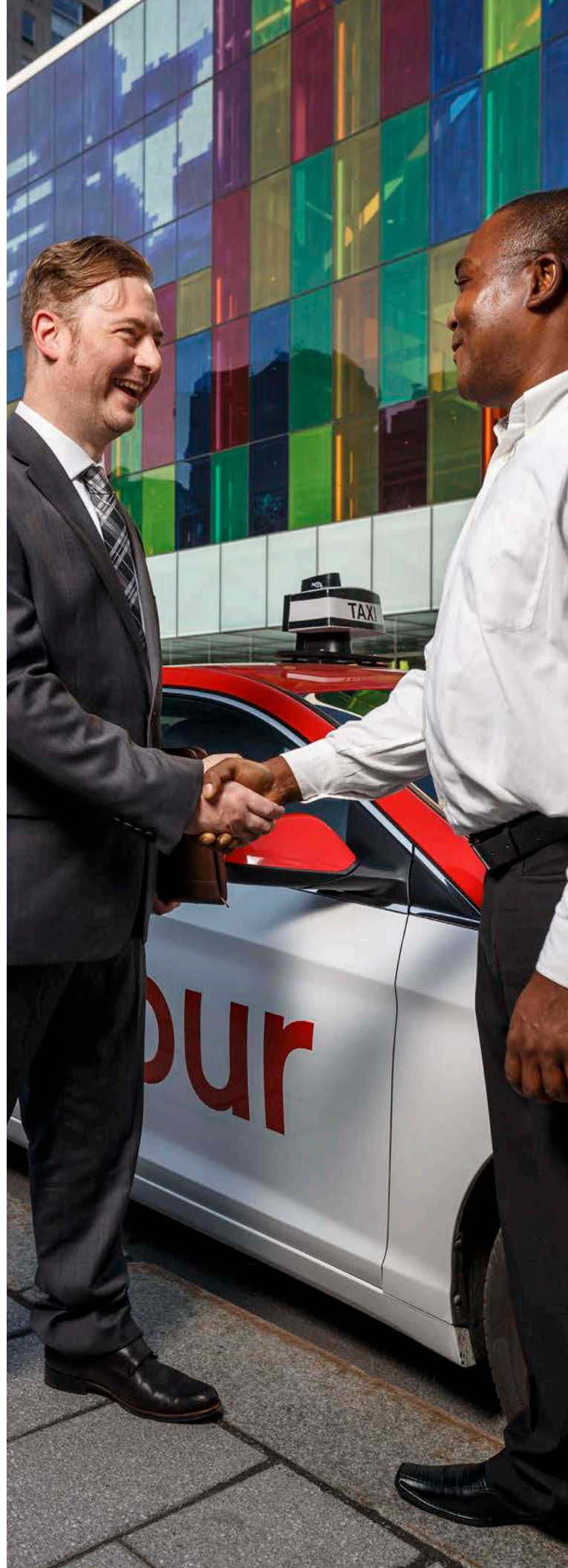
- Registre des taxis
- Géolocalisation des véhicules
- Bouton d'alerte relié à une centrale

Membres de ce comité et de ses sous-comités :

- Renée Amilcar – présidente du comité, administratrice
Représentante de la clientèle corporative – Société de transport de Montréal (STM)
- Alain Rochon et Luc Lamontagne
Société de transport de Montréal (STM)
- Michel Laflamme
Agence du revenu du Québec
- Marc Campeau
**Service des technologies de l'information
Ville de Montréal**
- Yannick Roy
**Systèmes des transports intelligents, Direction des transports
Ville de Montréal**
- Stéphane Guidoin
**Bureau de la ville intelligente
Ville de Montréal**
- Stéphane Boudrias
Aéroports de Montréal
- André Poisson, Kim Thibault et Sylvain Tousignant
Bureau du taxi de Montréal
- Deux représentants de l'industrie du taxi qui viennent faire état du sous-comité Application mobile :

M. George Tannous, Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi

M. Kamal Sabbah, Regroupement des propriétaires de taxi de Montréal



COMITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le comité Service à la clientèle a pour mandat de mettre en place le programme d'assurance qualité ainsi que les éléments du plan d'action liés au rayonnement de la Ville de Montréal en concertation avec les partenaires de l'industrie.

Programme assurance qualité

- Analyser et instaurer une mesure continue de la satisfaction de la clientèle : mesure de la satisfaction de la clientèle (programme clients-mystères) et évaluations éclair
- Adapter la formation continue

Rayonnement de la Ville de Montréal

- Renouveler l'image de marque de l'industrie du taxi et la doter d'une identité visuelle forte et distinctive

Sous-comités

- Satisfaction de la clientèle
- Formation
- Image de marque [Ce sous-comité a terminé son mandat en 2017.]

Membres de ce comité et de ses sous-comités

- Lucy Mungiovi – présidente du comité, administratrice
Représentante de la clientèle touristique – Tourisme Montréal
- Ève Paré et Kim Cadieux
Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM)
- Anne Marcotte, Stéphane Boudrias et Luc Charbonneau
Aéroports de Montréal
- Claudia Di Iorio – administratrice du BTM
Représentante de la clientèle régulière – Cool taxi
- Chanel Mongeon
Les clefs d'Or Canada
- Nathalie Gaudet
Comité Croisières Montréal
- Karen Bisonnette, Michel Hébert
Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec
- Sébastien Roy, Normand St-Cyr et Mélanie Bouchard
Centre de formation en transport routier (CFTR)
- Mario Sabourin, Danièle Sansoucy
Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie du transport routier au Québec (Camo-route)
- Annie Hottin
Regroupement des usagers du transport de Montréal (RUTA)
- Georges Tannous, Danielle Cyr et Dominic Roy
Comité provincial de concertation et de développement pour l'industrie du taxi (CPCDIT)
- Mario Gagnon
Société de transport de Montréal (STM)
- André Poisson, Amine Smaoui, Sylvain Tousignant et Marie-Hélène Giguère
Bureau du taxi



COMITÉ VÉRIFICATION

Le comité Vérification joue un rôle essentiel dans la bonne gouvernance du Bureau, notamment au chapitre de la surveillance de ses normes d'intégrité, de la communication de l'information financière, de la gestion des risques et des contrôles internes. Il exerce la fonction de vérification interne du Bureau et est l'intermédiaire entre le vérificateur général, la Ville et le conseil d'administration. Il a aussi le mandat d'examiner le processus d'octroi de contrats et d'assurer un suivi des contrats octroyés. Le comité exerce tout autre mandat spécial que pourrait lui confier le conseil d'administration.

Membres de ce comité

- Edgard El-Kalaani, administrateur
Représentant des titulaires de permis de chauffeur de taxi, conseil d'administration du Bureau du taxi
- Chantal Couture, associée
CPA, CA
Demers Beaulne S.E.N.C.R.L.
- Raoul Cyr
CPA, CA
Directeur de la comptabilité et des informations financières
Ville de Montréal, Service des Finances

ÉTATS
FINANCIERS

BUREAU DU
TAXI DE
MONTRÉAL

31 DÉCEMBRE 2017





RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	36
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE	37
ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	38
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT ACCUMULÉ	39
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE	40
NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS	41-50

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Bureau du taxi de Montréal qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2017, et les états des résultats et de l'excédent accumulé, de la variation des actifs financiers nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation

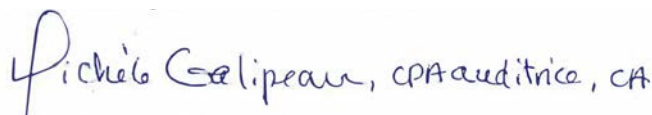
fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Bureau du taxi de Montréal au 31 décembre 2017, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

La vérificatrice générale de la Ville de Montréal,



Michèle Galipeau

CPA auditrice, CA
Montréal, le 4 juillet 2018

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

au 31 décembre 2017

	Notes	2017	2016
		\$	\$
Actifs financiers			
Trésorerie		1 700 507	1 978 312
Débiteurs	3	76 824	60 992
Montants à recevoir de la Ville de Montréal, sans intérêt, ni modalité d'encaissement		46 644	-
		1 823 975	2 039 304
Passifs			
Créditeurs et charges à payer	4	195 903	180 632
Montants dus à la Ville de Montréal, sans intérêt, ni modalité de remboursement		1 016 365	1 165 106
Passif découlant des immobilisations corporelles louées	5	5 666	8 481
		1 217 934	1 354 219
Actifs financiers nets		606 041	685 085
Actifs non financiers			
Immobilisations corporelles	6	473 826	232 689
Charges payées d'avance		55 707	29 526
Stocks		49 814	35 475
		579 347	297 690
Excédent accumulé		1 185 388	982 775
Passif éventuel	9		
Engagements	11		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

Le président du conseil d'administration,



Éric Alan Caldwell

Membre du conseil d'administration et président
du comité de vérification,



Edgard El Kalaani

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	Budget 2017	2017	2016
	\$	\$	\$
Excédent (déficit) de l'exercice	(435 800)	202 613	177 922
Variation des immobilisations corporelles			
Acquisitions		(307 353)	(177 302)
Amortissement	54 600	62 660	46 014
Produit de cession		-	7 080
Perte (gain) sur cession et radiation d'immobilisations corporelles		320	(6 019)
	54 600	(244 373)	(130 227)
Variation des immobilisations corporelles louées			
Amortissement	3 200	3 236	3 236
Variation des charges payées d'avance		(26 181)	(24 945)
Variation des stocks		(37 370)	(35 475)
Radiation de stocks		23 031	-
Variation des actifs financiers nets	(378 000)	(79 044)	(9 489)
Actifs financiers nets au début de l'exercice		685 085	694 574
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice		606 041	685 085

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT ACCUMULÉ

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	Notes	Budget 2017	2017	2016
		\$	\$	\$
Revenus				
Contribution de l'agglomération de Montréal		3 917 600	3 917 600	3 728 600
Services rendus		216 000	234 783	246 439
Activités de remorquage avec la Ville de Montréal		-	46 644	-
		4 133 600	4 199 027	3 975 039
Gratuités – Agglomération de Montréal				
	10			
Frais des élections des membres du conseil d'administration		120 000	140 469	-
Services fournis		34 000	5 546	29 236
		154 000	146 015	29 236
Publicité de Taxi Le Journal		56 200	47 626	53 615
Intérêts		20 600	24 084	20 875
Gain (perte) sur cession et radiation d'immobilisations corporelles		-	(320)	6 019
		4 364 400	4 416 432	4 084 784
Charges				
Gestion d'un point de service		957 350	703 673	667 154
Gestion de l'application réglementaire		1 681 490	1 261 805	1 389 973
Mandat de développement de l'industrie		688 650	688 706	647 757
Gestion de l'activité de remorquage avec la Ville de Montréal		-	46 644	-
Administration		1 272 760	1 304 553	1 126 735
Frais des élections des membres du conseil d'administration		120 000	140 469	-
Production de Taxi Le Journal		79 950	67 969	75 243
	7	4 800 200	4 213 819	3 906 862
Excédent (déficit) de l'exercice		(435 800)	202 613	177 922
Excédent accumulé au début de l'exercice			982 775	804 853
Excédent accumulé à la fin de l'exercice			1 185 388	982 775

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	Notes	2017	2016
		\$	\$
Activités de fonctionnement			
Excédent de l'exercice		202 613	177 922
Éléments sans effet sur la trésorerie			
Amortissement des immobilisations corporelles		62 660	46 014
Amortissement des immobilisations corporelles louées		3 236	3 236
Perte (gain) sur cession et radiation d'immobilisations corporelles		320	(6 019)
		268 829	221 153
Variation nette des éléments hors caisse	8	(259 257)	(155 755)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		9 572	65 398
Activités d'investissement en immobilisations corporelles			
Acquisitions d'immobilisations corporelles		(284 562)	(96 868)
Produit de cession d'immobilisations corporelles		-	7 080
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations corporelles		(284 562)	(89 788)
Activités de financement			
Remboursement du passif découlant des immobilisations corporelles louées et flux de trésorerie liés aux activités de financement		(2 815)	(2 676)
Diminution nette de la trésorerie		(277 805)	(27 066)
Trésorerie au début de l'exercice		1 978 312	2 005 378
Trésorerie à la fin de l'exercice		1 700 507	1 978 312

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2017

1. Statut

Le Bureau du taxi de Montréal (le « Bureau ») a été constitué en vertu de l'article 220.1 de l'annexe C de la *Charte de la Ville de Montréal* (RLRQ, chapitre C-11.4) édicté par la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal* (RLRQ, 2012, chapitre 21) le 28 novembre 2012 et a débuté ses activités le 1^{er} janvier 2014. Le Bureau est pourvu des pouvoirs, droits et privilèges d'une personne morale à but non lucratif constituée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* (RLRQ, chapitre C-38).

Le Bureau est exonéré d'impôt sur le revenu des sociétés selon le paragraphe 149 (1) (c) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et selon l'article 984 de la *Loi sur les impôts du Québec*.

Mission

Le Bureau a pour mission de développer l'industrie du transport par taxi, d'offrir des services à l'industrie du taxi, d'encadrer et d'améliorer ce service, la sécurité des chauffeurs et des usagers, ainsi que les compétences des chauffeurs sur le territoire de l'île de Montréal.

De plus, le Bureau a la responsabilité d'exercer, à la demande de la Ville de Montréal (la « Ville »), toute compétence, autre que réglementaire, que la Ville lui délègue parmi celles découlant de la sous-section 9 de la section II du chapitre III de sa Charte et du deuxième alinéa de l'article 13 de la *Loi concernant les services de transport par taxi* (RLRQ, chapitre S-6.01).

2. Principales méthodes comptables

Les états financiers sont dressés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les principales méthodes comptables sont les suivantes :

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers exige que la direction ait recours à des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés aux titres des actifs, des passifs, des revenus, des charges, ainsi que des engagements et des éventualités. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les charges à payer et la durée de vie utile des immobilisations corporelles. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises étrangères sont sans impact à la fin de l'exercice.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2017

2. Principales méthodes comptables (suite)

Actifs et passifs financiers

Évaluation initiale

Le Bureau comptabilise un actif financier ou un passif financier dans l'état de la situation financière lorsqu'il devient partie aux dispositions contractuelles de l'instrument financier, et seulement dans ces cas. Sauf indication contraire, les actifs et passifs financiers sont initialement évalués au coût.

Évaluation ultérieure

À chaque date de clôture, les actifs et les passifs financiers du Bureau sont évalués au coût ou au coût après amortissement (incluant toute dépréciation dans les cas des actifs financiers).

Le Bureau détermine s'il existe une indication objective de dépréciation des actifs financiers. Toute dépréciation des actifs financiers est comptabilisée à l'état des résultats et de l'excédent accumulé.

Trésorerie

La trésorerie comprend les soldes bancaires.

Actifs non financiers

Le Bureau comptabilise les immobilisations corporelles, les charges payées d'avance et les stocks à titre d'actifs non financiers étant donné qu'ils peuvent servir à fournir des services au cours d'exercices ultérieurs. Normalement, ces actifs ne fournissent pas de ressources affectables au règlement des passifs, à moins d'être vendus.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et amorties en fonction de leur durée de vie estimative selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les périodes suivantes :

Matériel promotionnel	5 ans
Équipement de bureau	5 ans
Matériel électronique	5 ans
Équipements informatiques	5 ans
Matériel roulant	5 ans

Dépréciation des immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du Bureau de fournir des biens et services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Toute moins-value est passée en charge à l'état des résultats et de l'excédent accumulé. Aucune reprise de moins-value ne peut être constatée ultérieurement.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2017

2. Principales méthodes comptables (suite)

Stocks

Les stocks sont comptabilisés au moindre du coût, établi selon la méthode premier entré premier sorti, et de la valeur de remplacement. Les stocks désuets sont radiés des livres.

Revenus

Les revenus liés aux services rendus, aux activités de remorquage et les revenus de publicité de Taxi Le Journal sont comptabilisés lorsque les services sont rendus, que le recouvrement est raisonnablement assuré et que le montant est déterminé ou déterminable.

La contribution de l'agglomération de Montréal est constatée dans la mesure où elle a été autorisée par le cédant et que le Bureau a satisfait aux critères d'admissibilité, sauf si les stipulations dont est assortie la contribution créent une obligation répondant à la définition d'un passif.

Les gratuités reçues de l'agglomération de Montréal représentent des opérations entre apparentés. Ces opérations sont évaluées à la valeur comptable lorsqu'une estimation est possible.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

3. Débiteurs

	2017	2016
	\$	\$
Taxes à recevoir	53 314	39 633
Comptes clients	23 510	21 359
	76 824	60 992

4. Crédoiteurs et charges à payer

	2017	2016
	\$	\$
Salaires à payer	23 710	14 445
Intérêt à payer sur immobilisations corporelles louées	400	820
Courus	171 793	165 367
	195 903	180 632

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2017

5. Passif découlant des immobilisations corporelles louées

	2017	2016
	\$	\$
Passif relatif aux équipements informatiques loués, 5,3 %, remboursable par versements trimestriels de 809 \$, échéant en 2019	5 666	8 481

Les paiements minimums exigibles au cours des deux prochains exercices en vertu du contrat de location-acquisition et le solde de l'obligation s'établissent comme suit :

Exercices se terminant les 31 décembre	\$
2018	3 236
2019	2 829
Total des paiements minimums exigibles	6 065
Frais d'intérêts liés aux paiements minimums exigibles	(399)
	5 666

6. Immobilisations corporelles

	Solde au 31 décembre 2016	Acquisitions/ augmentations	Cessions/ radiations	Solde au 31 décembre 2017
Coût	\$	\$	\$	\$
Matériel promotionnel	5 801	2 698	-	8 499
Équipement de bureau	4 436	8 898	-	13 334
Matériel électronique	56 463	29 232	-	85 695
Équipements informatiques	71 606	300 699	3 200	369 105
Matériel roulant	226 337	44 560	-	270 897
Équipements informatiques loués	16 180	-	-	16 180
	380 823	386 087	3 200	763 710
Travaux en cours	78 734	(78 734)	-	-
	459 557	307 353	3 200	763 710

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2017

	Solde au 31 décembre 2016	Acquisitions/ augmentations	Cessions/ radiations	Solde au 31 décembre 2017
Amortissement cumulé	\$	\$	\$	\$
Matériel promotionnel	773	1 608	-	2 381
Équipement de bureau	615	1 383	-	1 998
Matériel électronique	44 749	7 210	-	51 959
Équipements informatiques	43 130	19 487	2 880	59 737
Matériel roulant	129 511	32 972	-	162 483
Équipements informatiques loués	8 090	3 236	-	11 326
	226 868	65 896	2 880	289 884
Valeur comptable nette	232 689			473 826

7. Charges par objet

	Budget 2017	2017	2016
	\$	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur ¹	3 470 600	3 162 757	2 948 952
Transport et frais de déplacements ²	8 200	14 312	8 492
Frais de télécommunication ²	56 100	17 182	40 798
Frais de communication ²	96 100	87 191	51 056
Honoraires pour services professionnels ³	122 500	112 734	270 698
Vêtements ⁴	25 000	22 788	26 375
Frais de poste ²	22 800	56 892	50 714
Honoraires pour services techniques ⁵	65 800	54 715	50 833
Frais de formation ⁶	8 800	19 495	11 936
Fournitures et autres biens non durables ⁴	137 700	38 327	47 717
Location, entretien, réparation et essence ⁷	40 500	40 048	26 043
Taxes municipales et scolaires ⁸	48 400	46 475	47 654
Frais d'entretien des systèmes informatiques ⁶	307 600	117 000	173 368
Marketing ³	198 900	178 877	89 197
Frais des élections des membres du conseil d'administration ⁸	120 000	140 469	-
Autres frais administratifs ⁹	13 400	15 630	13 779
Amortissement des immobilisations corporelles ⁸	54 600	62 660	46 014
Amortissement des immobilisations corporelles louées ⁸	3 200	3 236	3 236
Radiation de stocks	-	23 031	-
	4 800 200	4 213 819	3 906 862

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2017

7. Charges par objet (suite)

Le conseil d'administration (CA) a demandé une réorganisation de la présentation des postes de charges afin de permettre une meilleure compréhension des charges encourues et ainsi améliorer le processus de gouvernance. Le budget, ci-dessous, approuvé par le CA avait des regroupements différents qui ont également été réorganisés. Les notes explicatives suivantes permettent de comprendre les changements apportés entre le budget approuvé initialement et le nouveau regroupement.

¹ Regroupement identique au budget initial pour le poste A) Rémunération et cotisations de l'employeur.

² Élément inclus dans le regroupement du poste B) Transport et communication.

³ Élément inclus dans le regroupement du poste G) Frais liés au plan d'action – non récurrent.

⁴ Élément inclus dans le regroupement du poste E) Biens non durables.

⁵ Élément inclus dans le regroupement du poste D) Location, entretien et réparation pour 4 900 \$ et le regroupement du poste C) Services techniques et autres pour 60 900 \$.

⁶ Élément inclus dans le regroupement du poste C) Services techniques et autres.

⁷ Élément inclus dans le regroupement du poste D) Location, entretien et réparation pour 12 000 \$, le regroupement du poste C) Services techniques et autres pour 8 300 \$ et le regroupement du poste E) Biens non durables pour 20 200 \$.

⁸ Élément inclus dans le regroupement du poste F) Autres objets.

⁹ Élément inclus dans le regroupement du poste B) Transport et communication pour 600 \$, le regroupement du poste C) Services techniques et autres pour 11 700 \$ et le regroupement du poste G) Frais liés au plan d'action – non récurrent pour 1 100 \$.

Budget approuvé par le CA :

	2017
	\$
A) Rémunération et cotisations de l'employeur	3 470 600
B) Transport et communication	183 800
C) Services techniques et autres	397 300
D) Location, entretien et réparation	16 900
E) Biens non durables	182 900
F) Autres objets	226 200
G) Frais liés au plan d'action – non récurrent	322 500
	4 800 200

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2017

8. Variation nette des éléments hors caisse

	2017	2016
	\$	\$
Débiteurs	(15 832)	(8 828)
Montants à recevoir de la Ville de Montréal	(46 644)	-
Créditeurs et charges à payer	15 271	(43 572)
Montants dus à la Ville de Montréal ¹	(171 532)	(42 935)
Charges payées d'avance	(26 181)	(24 945)
Stocks	(14 339)	(35 475)
	(259 257)	(155 755)

¹ La variation du montant dû à la Ville de Montréal est réduite du montant des immobilisations acquises qui étaient impayées de 22 791 \$ au 31 décembre 2017 (80 434 \$ au 31 décembre 2016).

9. Passif éventuel

Dans le cours normal de ses activités et des mandats confiés par la Ville de Montréal, le Bureau est exposé à diverses réclamations et poursuites judiciaires. Le Bureau est présentement exposé à la poursuite suivante :

- Demande de compensation. Le montant réclamé est de 3 000 \$ et le Bureau n'est pas en mesure de déterminer l'issue de cette poursuite.

La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ce litige et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur sa situation financière et sur les résultats de ses activités.

10. Opérations entre apparentés

Transactions entre la Ville de Montréal et le Bureau

Les principales opérations effectuées avec la Ville se détaillent comme suit, à l'exception de celles qui sont présentées distinctement dans les états financiers :

	2017	2016
	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur	3 135 722	2 891 019
Frais de développement informatique	221 266	78 734
Frais d'entretien des systèmes informatiques	117 000	173 368
	3 473 988	3 143 121

Ces opérations ont été évaluées à la valeur d'échange.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2017

10. Opérations entre apparentés (suite)

Transactions entre la Société de transport de Montréal (la « STM ») et le Bureau

Les principales opérations effectuées avec la STM se détaillent comme suit :

	2017	2016
	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur	27 035	57 933
	27 035	57 933

Ces opérations ont été évaluées à la valeur d'échange.

Contributions et gratuités de l'agglomération de Montréal

En vertu de l'entente cadre entre la Ville de Montréal et le Bureau approuvée le 26 septembre 2013 par le conseil d'agglomération de Montréal, la Ville de Montréal a convenu de verser des contributions et de fournir des services à titre gratuit au Bureau afin qu'il effectue ses responsabilités présentées à la note 1 et d'autres mandats confiés par la Ville de Montréal.

Services rendus à titre gratuit par l'agglomération de Montréal

Les services requis pour la tenue des élections des membres du conseil d'administration du Bureau et les frais de télécommunication ont été évalués à la valeur comptable.

	2017	2016
	\$	\$
Frais des élections des membres du conseil d'administration	140 469	-
Frais de télécommunication ¹	5 546	29 236
	146 015	29 236

¹ La Ville a fourni sans frais au Bureau les services Internet en 2017, le montant de ces services n'était pas estimable en 2017, alors que ce montant représentait une gratuité de 22 866 \$ en 2016.

Services rendus à titre gratuit et espaces de bureaux fournis par l'agglomération de Montréal

La Ville fournit sans frais au Bureau les services administratifs et opérationnels suivants :

- Service de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et de gestion des documents;
- Service d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- Services juridiques, sous réserve de conflits d'intérêts;
- Service de support pour les applications et les systèmes informatiques et de gestion utilisés par la Ville.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2017

10. Opérations entre apparentés (suite)

La Ville fournit sans frais au Bureau les lieux prêtés d'une superficie nette minimale de 12 152 pieds carrés et dont l'aménagement répond aux normes en usage à la Ville, comportant, notamment, un local pour le service à la clientèle respectant les dispositions d'un point de service de la Société de l'assurance automobile du Québec ainsi que des espaces de stationnement.

La Ville assume les coûts d'aménagement, de chauffage, d'électricité, d'entretien ménager, de sécurité et autres charges relatives aux lieux prêtés.

Ces opérations ne sont pas constatées aux états financiers.

11. Engagements

Le Bureau s'est engagé à rembourser à Imprimerie Solisco les coûts d'impression pour la publication de sa revue *Taxi Le Journal*. L'engagement pour le Bureau est de 7 861 \$ pour 2018.

Le Bureau s'est engagé à rembourser à Data carte concept les coûts d'entretien de service d'imprimantes à carte. L'engagement pour le Bureau est de 1 487 \$ pour 2018.

Le Bureau s'est engagé à rembourser à Prevost Fortin D'Aoust les coûts pour des services professionnels juridiques. L'engagement pour le Bureau est de 54 656 \$ pour 2018.

Le Bureau s'est engagé à rembourser à Intouch Insight Inc. les coûts pour des enquêtes clients-mystères. L'engagement pour le Bureau est de 46 125 \$ pour 2018 et de 45 000 \$ pour 2019.

Le Bureau s'est engagé à rembourser à la Ville les coûts pour les services d'évolution des systèmes. L'engagement pour le Bureau est de 117 000 \$ pour 2018.

12. Instruments financiers

Les principaux risques financiers auxquels le Bureau est exposé ainsi que les politiques en matière de gestion des risques financiers sont détaillés ci-après :

Risque de taux d'intérêt

Les instruments financiers du Bureau l'exposent au risque de marché, plus particulièrement au risque de taux d'intérêt, lequel découle des activités de fonctionnement.

Le Bureau est exposé au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux d'intérêt variable. Les instruments à taux d'intérêt variable assujettissent le Bureau à un risque de flux de trésorerie. Le Bureau est exposé à ce type de risque sur sa trésorerie. Toutefois, il est limité aux actifs comptabilisés à la situation financière.

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2017

12. Instruments financiers (suite)

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que le Bureau ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour respecter ses obligations financières. Le Bureau est exposé à ce risque au regard des créditeurs et charges à payer, des montants dus à la Ville de Montréal et du passif découlant des immobilisations corporelles louées.

Le Bureau établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour satisfaire ses obligations.

Le Bureau est en mesure d'honorer les passifs nécessitant des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2017. Tous les passifs financiers du Bureau ont une échéance inférieure à un an. Ainsi, le Bureau est peu exposé au risque de liquidité.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. Le Bureau est exposé à un risque de crédit à l'égard de ses comptes clients et des montants à recevoir de la Ville de Montréal. Le Bureau évalue périodiquement les pertes probables sur ses comptes clients et constitue une provision pour mauvaises créances selon les tendances historiques. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale du Bureau au risque de crédit.

La direction du Bureau estime que la qualité du crédit de tous les actifs financiers qui ne sont pas dépréciés ou en souffrance, est bonne à la date des états financiers. Aucun actif financier n'est garanti par un instrument de garantie ou une autre forme de rehaussement de crédit. Il n'y a aucun actif financier déprécié aux 31 décembre 2017 et 2016 et aucun actif financier non déprécié n'est en souffrance à la date des états financiers.

Valeur comptable des actifs et des passifs financiers par catégorie

Les actifs et passifs financiers du Bureau totalisent respectivement 1 770 661 \$ et 1 217 934 \$ (1 999 671 \$ et 1 354 219 \$ au 31 décembre 2016) et ont tous été classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût après amortissement.

13. Dépendance économique

L'existence économique du Bureau est tributaire des revenus provenant de l'agglomération de Montréal.

14. Budget 2017

Les données du budget, présentées dans l'état des résultats et de l'excédent accumulé et dans l'état de la variation des actifs financiers nets, ont été approuvées par le conseil d'administration du Bureau le 19 octobre 2016 et par le conseil d'agglomération de la Ville de Montréal le 16 décembre 2016.





BONJOUR

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU DU TAXI

ADMINISTRATEURS NOMMÉS PAR LE CONSEIL D'AGGLOMÉRATION

- **Éric A. Caldwell, président**
Élu responsable transport au comité exécutif de la Ville de Montréal
- **Lucy Mungiovi, vice-présidente**
CMP, directrice aux congrès chez Tourisme Montréal
Représentante de la clientèle touristique
- **Renée Amilcar**
Directrice exécutive Bus à la Société de transport de Montréal
Représentante de la clientèle corporative
- **André Leclerc**
Président-directeur général et fondateur de Kéroul
Représentant de la clientèle à mobilité réduite
- **Claudia Di Iorio**
Fondatrice de l'initiative Cool taxi
Représentante de la clientèle régulière
- **Lisa Christensen**
Conseillère municipale
- **Younes Boukala**
Conseiller municipal

ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LEURS PAIRS

- **Kamal Sabbah**
Représentant des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- **Edgard El-Kalaani**
Représentant des titulaires de permis de chauffeur de taxi
- **Claude Boulet**
Représentant des titulaires de permis de propriétaire de limousine
- **Georges Maalouf**
Représentant des titulaires de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi

MEMBRE NON VOTANT

André Poisson
Directeur général du Bureau du taxi

Le Bureau du taxi tient à remercier les membres sortants suivants pour leur participation et leur précieuse contribution aux travaux du BTM : **Aref Salem, Elsie Lefebvre, Érika Duchesne, Wilson Jean Paul, Julcius (Jules) Séide et Benoît Vallée.**

ÉQUIPE DU BUREAU DU TAXI

ORGANIGRAMME 2017

Direction générale

André Poisson

Directeur général
Secrétaire de direction

Administration

Denis Larocque

Directeur

- Conseiller en gestion financière
- Secrétaire recherchiste
- Préposée au soutien administratif

Développement d'affaires

Sylvain Tousignant

Directeur

- Conseillère en planification
- Conseiller en analyse – contrôle de gestion
- Chargée de communication

Opérations

Chelène Coulanges

Directrice

- Secrétaire d'unité administrative
- Agente de bureau – plaintes

Frédéric Larose

Chef de division

- Division de l'inspection et des enquêtes
- Inspecteurs principaux (2)
- Inspecteurs (16)

Mélanie Boudrias

Chef de division

- Division – Centre de service
- Responsable de point de service
- Agents de bureau (2)
- Préposés à l'immatriculation des véhicules (9)

Services de soutien impartis de la Ville de Montréal

communications | services juridiques | greffe | ressources humaines |
ressources financières | ressources matérielles | service informatique

MERCI À TOUTES ET À TOUS

Le Bureau du taxi de Montréal tient à remercier tout particulièrement les groupes et personnes suivants pour leur précieuse collaboration à la réalisation du plan d'action 2015-2017 :

Les employés du Bureau du taxi

Tous les services de la Ville de Montréal et leurs équipes

Tous les partenaires du Bureau du taxi et de l'industrie

Tous les membres des comités et sous-comités de travail du conseil d'administration

Tous les représentants de regroupements et d'associations d'intermédiaires, de propriétaires et de chauffeurs de taxi

Merci!



