

EXPERTISE ET LEADERSHIP

UNE ORGANISATION EN PLEIN ESSOR

RAPPORT ANNUEL 2018

MTL
bureau
taximontréal



À PROPOS DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL



Le Bureau du taxi – autrefois appelé Bureau du taxi et du remorquage (BTR) – a été créé en 1987, 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 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 de rehausser les services de transport par taxi de la métropole en améliorant notamment les compétences des chauffeurs, leur sécurité ainsi que celle des usagers.

La Ville de Montréal confie au Bureau du taxi l’émission des permis et des vignettes en vertu du Règlement sur le remorquage des véhicules, ainsi que la perception des tarifs et redevances liées à l’ensemble de ses activités.

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 de 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 de la présidente du conseil d'administration	4
Message du directeur général	5
Les services de transport rémunéré de personnes par automobile à Montréal en bref	7
Faits saillants	8
Centre de services	12
Inspections et enquêtes	20
Formation comité de discipline	23
Demandes d'accès à l'information	24
Projets de développement	25
Mise en œuvre du Registre des taxis	25
Mise à jour de la Politique sur les services de transport par taxi et du plan d'action qui s'y rattache	28
Image de marque et programme de récompense de Tourisme Montréal	30
Programme des clients-mystères	31
Analyse de la profession de chauffeur et profil des compétences	32
Étude d'impact sur l'âge des véhicules	33
Comité d'audit	34
États financiers	36
Rapport de l'auditeur indépendant	38
État des résultats et de l'excédent accumulé	40
État de la variation des actifs financiers nets	41
État de la situation financière	42
État des flux de trésorerie	43
Notes complémentaires aux états financiers	44
Membres du conseil d'administration	56
Équipe du Bureau du taxi – Organigramme	57
Remerciements	59

AOÛT 2019

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	Normand Huberdeau
IMPRESSION	Une pensée pour Aline

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 relatives aux activités de leurs unités d'affaires.*

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

En octobre 2018, lors de mon entrée en poste à titre de présidente du conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal, j'ai véritablement eu le sentiment de monter à bord d'un train en marche. J'ai été impressionnée par le nombre et l'ampleur des chantiers qui étaient alors en cours : lancement et implantation du Registre des taxis, déploiement de l'image de marque BONJOUR, analyse de la profession de chauffeur de taxi, étude d'impact sur l'âge des véhicules taxi, exercice de planification stratégique, et j'en passe. Cette effervescence m'a sincèrement inspirée, d'autant plus que chacun de ces projets était mené dans un esprit de concertation et en étroite collaboration avec des membres de l'industrie, des partenaires et, bien sûr, des représentants de toutes les clientèles.

Je suis aussi fière de constater que l'année 2018 a permis au BTM de se positionner davantage comme un interlocuteur indispensable en matière de mobilité dans la grande région métropolitaine. En effet, le BTM a fait preuve de leadership en participant à de nombreux comités et groupes de travail sur la mobilité, et en acceptant de partager son expertise et ses connaissances sur le sujet. Je pense notamment ici à l'élaboration des pôles de mobilité, au projet d'application client Céleste de la Société de transport de Montréal (STM) ou encore à sa collaboration avec la Chaire Mobilité de Polytechnique.

Cette approche du Bureau du taxi est d'autant plus pertinente qu'il m'apparaît essentiel d'accroître la complémentarité des services de transport par taxi à l'ensemble des autres modes de transport. C'est d'ailleurs la vision que je souhaite poursuivre au cours de mon mandat : faire en sorte que les services de transport par taxi contribuent de façon durable



Sophie Mauzerolle

Présidente du conseil
d'administration

à répondre aux besoins de mobilité de tous les Montréalais et qu'ils jouent un rôle névralgique dans l'organisation de leurs déplacements sur le territoire de la métropole.

Enfin, je souhaite souligner que 2018 nous a permis de réellement prendre le pouls des membres de l'industrie du taxi, et ce, qu'ils soient intermédiaires, propriétaires ou chauffeurs. Dans le cadre de l'exercice de planification stratégique, pas moins de 700 d'entre eux ont été interrogés en août et septembre derniers. Ils ont ainsi pu nous faire part de leurs préoccupations, besoins, attentes et ambitions. Ces données qualitatives sont essentielles pour la poursuite de la mission du Bureau du taxi et je peux vous assurer qu'elles seront prises en compte dans nos travaux futurs.

C'est donc avec beaucoup de fierté que je tourne ainsi la dernière page de 2018, et avec beaucoup d'optimisme que j'accueille 2019.

André Poisson
Directeur général

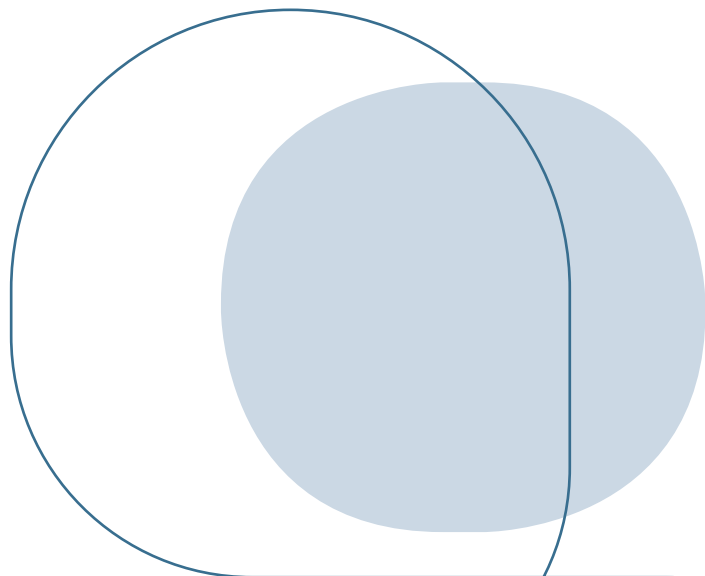


MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Entre l'avancement des projets, le démarrage de nouveaux chantiers et, bien sûr, quelques résolutions de problèmes, on ne voit pas le temps filer. Puis, quand arrive le moment de préparer le bilan de nos travaux pour le rapport annuel, on constate le nombre et l'ampleur des mandats qui ont été réalisés. En 2018, ceci a été plus vrai que jamais.

Vous constaterez, à la lecture de notre sommaire, que le Bureau du taxi a mené à bien plusieurs projets ambitieux et que ceux-ci lui ont permis d'acquérir un savoir et de renforcer son expertise unique au Québec. Arrivés au terme du premier plan d'action 2015-2017 du Bureau du taxi à titre de société paramunicipale, nous nous étions fixés des objectifs clairs, notamment lancer le Registre, procéder à un exercice de planification stratégique, poursuivre le déploiement de l'image de marque, réviser la formation des chauffeurs, améliorer le temps d'attente moyen au Centre de services et effectuer l'inspection visuelle de plus de la moitié de la flotte de véhicules taxi sur l'année. Ces objectifs ont tous été atteints, et parfois même dépassés.

C'est notre connaissance approfondie des services de transport par taxi dans la région métropolitaine alliée à nos précieux liens avec les membres de l'industrie, leurs partenaires et leurs clients qui ont permis au Bureau du taxi de « livrer » et d'innover. C'est donc avec fierté que je vous présente le bilan des activités de nos équipes. Je vous souhaite une excellente lecture.



LES SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE À MONTRÉAL EN BREF

Montréal concentre environ
60 %
DES SERVICES
DE TRANSPORT PAR TAXI
de la province

La grande
MAJORITÉ
des activités d'Uber et d'Eva
sont exercées à Montréal

Environ
21 MILLIONS
DE COURSES EN TAXI
PAR ANNÉE
dont près de 2 millions en provenance et en direction de
l'aéroport et plus de 4,5 millions pour le Transport adapté de
la STM

Un chiffre d'affaires estimé à plus de
300 MILLIONS \$



10 000
EMPLOIS DIRECTS

4 400 propriétaires,
8 000 chauffeurs et **18** intermédiaires
(compagnies de taxi)

Une flotte de véhicules dont
l'âge moyen est
de moins de
4 ANS

Près de
40 %
des véhicules taxi de la métropole sont
**HYBRIDES OU
ÉLECTRIQUES**

FAITS SAILLANTS 2018

Janvier

TOURISME MONTRÉAL OFFICIALISE SON PROGRAMME DE RÉCOMPENSE

Après un premier essai réussi à la fin de l'année 2017, Tourisme Montréal confirme son programme de récompense pour les propriétaires de taxi de la métropole en offrant de financer l'habillage BONJOUR des véhicules de ceux qui obtiennent les meilleures notes lors des évaluations de clients-mystères.

Mars

LE TAXI EFFECTUE UN VIRAGE VERT

Unpointcinq.ca, média sans but lucratif, sans publicité, non militant et non partisan soutenu par l'Institut national de santé publique du Québec, le consortium Ouranos, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et l'Université Laval, publie « Choc électrique dans l'industrie du taxi » un article détaillant l'impact du virage vert emprunté par l'industrie du taxi de la métropole sur la réduction des gaz à effet de serre. En 2018, avec une flotte constituée à 40 % de véhicules verts ou hybrides, 9 000 tonnes de gaz à effet de serre (GES) ont été émises en moins par le taxi à Montréal, soit l'équivalent de 45 millions de kilomètres en voiture à essence, ou 1 123 fois le tour de la Terre.

LE CENTRE DE SERVICES SE REFAIT UNE BEAUTÉ ET MISE SUR LA QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Installation de nouveaux planchers, coup de pinceau et nouvelle déco : le Centre de services s'est refait une beauté au cours du premier trimestre de l'année. L'objectif était de rendre la visite de nos 50 000 clients annuels plus conviviale et confortable. Des sondages sur la satisfaction de la clientèle sont également réalisés à partir du printemps, et ce, jusqu'à la fin de l'année.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU DU TAXI ACCUEILLE SON PRÉSIDENT ET DEUX NOUVEAUX MEMBRES

Lors de son assemblée du 29 mars, le conseil d'agglomération de la Ville de Montréal a entériné la nomination du président du conseil d'administration du Bureau du taxi, M. Éric Alan Caldwell, ainsi que celles des deux membres issus du conseil municipal, Mme Lisa Christensen et M. Younes Boukala.



Avril

VERS UNE NOUVELLE POLITIQUE SUR LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI DE LA VILLE DE MONTRÉAL

À la demande de son conseil d'administration, le Bureau du taxi entreprend, en concertation avec l'industrie, ses clients et ses partenaires, un exercice de planification stratégique qui devra mener, ultimement, à l'élaboration d'une nouvelle Politique sur les services de transport par taxi ainsi qu'un d'un plan d'action 2019-2024.

Un comité de pilotage, dont le mandat est de mener ce projet à bien, est dès lors mis sur pied.

Mai

ENTRÉE EN FORCE DU REGISTRE

Le 23 mai, le comité exécutif de la Ville de Montréal a adopté l'ordonnance 4 du *Règlement sur le transport par taxi*, concernant l'obligation pour tous les titulaires de permis de propriétaire de taxi de se connecter au Registre des taxis d'ici le 28 novembre 2018, autorisant du coup le lancement officiel de cet outil technologique exceptionnel.

LE BTM EN CHINE POUR LE CONGRÈS DE L'UNION INTERNATIONALE DES TRANSPORTS PUBLICS

Le Bureau du taxi poursuit son engagement auprès de l'UITP et contribue notamment au comité « taxi » de l'organisme. Le BTM participe au congrès annuel qui se tient cette année à Shenzhen, en Chine.

Juin

GRANDE JOURNÉE D'IDÉATION SUR L'AVENIR DU TAXI MONTRÉALAIS

À l'invitation du Bureau du taxi, une soixantaine de membres de l'industrie et de ses partenaires, ainsi que des représentants de toutes les clientèles, participent à une journée d'idéation et de réflexion sur l'avenir de l'industrie des services de transport par taxi de la métropole. Les enjeux et priorités d'action relevés lors de cet exercice serviront de matière première au projet de planification stratégique et de mise à jour de la Politique.

ÊTRE CHAUFFEUR DE TAXI À MONTRÉAL, ÇA VEUT DIRE QUOI?

Plus d'une trentaine de chauffeurs, plusieurs propriétaires et intermédiaires en services de transport par taxi participent aux ateliers organisés dans le cadre de l'analyse de la profession entamée par le Bureau du taxi. L'objectif est ensuite d'arriver à dégager un profil de compétences qui pourra plus tard être décliné en formation, en collaboration avec les écoles de taxis de la région.

Juillet, août, septembre

GRANDE ENQUÊTE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS LE TAXI MONTRÉALAIS

Le Bureau du taxi réalise une ambitieuse recherche qualitative et quantitative sur l'expérience client dans les taxis de la métropole. Pendant ces trois mois, plus de 1 600 clients issus de la clientèle régulière et touristique sont interrogés, ainsi que 700 propriétaires et chauffeurs de taxi. Les conclusions de cette enquête sont intégrées dans la réflexion du comité de pilotage pour l'élaboration de la Politique.

Août

LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS INVESTIT 9 MILLIONS \$ POUR SOUTENIR LA MODERNISATION DE L'INDUSTRIE

Le ministère des Transports (MTQ) met sur pied le Programme de soutien à la modernisation de l'industrie du taxi. Les fonds seront pris à même les contributions versées par Uber sur chaque course effectuée. Le programme se divise en trois volets : électrification des véhicules et réseau de bornes de recharge, image de marque et développement technologique. Le Bureau du taxi a collaboré à ce programme en amont avec le MTQ. Le BTM a également déposé des demandes d'aide financière dans le cadre du programme, et des retours sont attendus au courant de 2019.

Septembre

L'ASSOCIATION INTERNATIONALE DES RÉGULATEURS EN TRANSPORT (IATR) RÉCOMPENSE LE BTM

Notre organisation maintient également une participation active au sein de cette importante association en agissant notamment comme conférencière lors du congrès de septembre 2018, qui s'est tenu à Philadelphie. L'IATR a par ailleurs remis le prix du « Régulateur de l'année » à M. Sylvain Tousignant, directeur du développement du BTM, lors de cette édition.

Le Bureau du taxi est aussi membre du comité des régulateurs canadiens et membre du comité Innovation technologique de l'IATR.



Octobre - novembre

SOPHIE MAUZEROLLE SUCCÈDE À ÉRIC ALAN CALDWELL À LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BTM

La nomination de Mme Sophie Mauzerolle est entérinée par le conseil municipal. Elle est également conseillère de ville du district Sainte-Marie de l'arrondissement de Ville-Marie et conseillère associée à la mairesse. Auparavant, elle a travaillé à titre de cadre à la Ville de Montréal où elle a entre autres œuvré à l'analyse de politiques publiques lui permettant d'acquérir une connaissance approfondie des défis et enjeux de la métropole.

PROJETS PILOTES ET AUTRE MODIFICATION RÉGLEMENTAIRE DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile

Le projet pilote lié à Uber a été prolongé pour une 3^e année à l'automne 2018. Le Bureau du taxi est ainsi toujours chargé de faire appliquer la réglementation inscrite à l'arrêté ministériel, et ce, jusqu'à la fin du projet pilote.

Projet pilote favorisant l'utilisation de nouvelles automobiles entièrement mues par l'électricité dans l'industrie du transport par taxi

Le projet pilote lié à Téo taxi ne pouvant être prolongé au-delà d'une 3^e année a plutôt fait l'objet d'un changement à même le règlement provincial sur le transport par taxi. Les équipes du Bureau du taxi ont ainsi analysé cette modification réglementaire et ajusté leurs modes opératoires en conséquence.

Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs effectuant du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal

Le projet pilote autorisant certaines entreprises à dispenser une formation « maison » de 35 heures a été prolongé pour une 3^e et dernière année.

LES PROPRIÉTAIRES DE TAXI DE MONTRÉAL DÉDOMMAGÉS PAR LE MINISTÈRE DES FINANCES

Les propriétaires de taxi de Montréal reçoivent des chèques allant jusqu'à 47 000 \$ à titre de compensation pour la diminution de la valeur de leur permis, en partie causée par l'arrivée d'Uber sur le marché du transport rémunéré.

Décembre

POLYTECHNIQUE PRÉSENTE SON ÉTUDE SUR LES PRATIQUES LIÉES À L'ÂGE DES VÉHICULES ET LEURS IMPACTS

Après plusieurs mois de travaux de recherche, Polytechnique dépose une analyse approfondie des différentes réglementations qui encadrent l'âge des véhicules dans les grandes villes du monde ainsi que des impacts de ces pratiques sur l'environnement et la mobilité.

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 de l'assurance automobile du Québec y convergent notamment pour renouveler leur permis, leur immatriculation ou encore leur carte d'assurance maladie.

En 2018, le Bureau du taxi a enregistré un total de 119 198 transactions, incluant les demandes d'information. Ces chiffres représentent une baisse de près de 7 % par rapport à 2017. Les demandes d'information ont subi une forte diminution, que l'on peut expliquer par plusieurs facteurs. Tout d'abord, le fait que les projets pilotes aient été en vigueur pour une troisième année consécutive et mieux rodés, suscitant sans doute moins d'interrogations auprès des membres de l'industrie et de la clientèle. Ensuite, la mise en place d'un système de traitement des plaintes avec un numéro dédié, de même que la mise en place de ressources en ligne par le BTM, la SAAQ et la RAMQ. Enfin, on peut attribuer la diminution des transactions TAXI à une baisse marquée du nombre de titulaires de permis de chauffeur de taxi.

NOMBRE DE TRANSACTIONS PAR TYPE

	2017	2018
Demandes d'information	11 929	8 785
Transactions - Taxi	68 191	64 188
Transactions - Remorquage	4 832	4 385
Transactions - SAAQ	42 903	41 840
Total	127 855	119 198

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 2018, un total de 533 transactions en ligne a été comptabilisé.

NOMBRE DE TRANSACTIONS EN LIGNE

	2017	2018
	528	533

Des mesures efficaces pour améliorer et maintenir la qualité de notre service à la clientèle

Tout au long de 2018, plusieurs mesures ont été déployées au Centre de services du Bureau du taxi afin d'améliorer la qualité du service à la clientèle.

Les locaux du Centre de services ont été rafraîchis et réaménagés à l'image BONJOUR au cours du premier trimestre de l'année. L'objectif de ces rénovations était de rendre l'espace plus agréable pour la clientèle.

Ensuite, certaines modifications apportées aux opérations au Centre de services ainsi que l'ajout de deux ressources au comptoir ont permis d'améliorer significativement les temps d'attente moyens, tant pour les transactions de la SAAQ que celles de l'industrie du taxi.

TEMPS D'ATTENTE MOYEN PAR TRANSACTION

	2017	2018
SAAQ	27 minutes	14 minutes
TAXI	27 minutes	15 minutes

Enfin, à partir d'avril 2018, des sondages de satisfaction de la clientèle ont été mis sur pied pour l'ensemble de la clientèle du Centre de services.

Le pourcentage de satisfaction se maintient au-dessus de 90 %. Un système de contrôle de la qualité a également été mis en place au même moment pour les transactions liées au taxi et les cibles ont été systématiquement dépassées.



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 2018, le Bureau a enregistré 433 inscriptions, comparativement à 503 l'année précédente. Le taux de réussite en 2018 s'est toutefois amélioré pour atteindre 67,4 %, une hausse par rapport à l'année précédente, où il se situait à environ 50,6 %. 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 présenter 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 près de 54 %, 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 la délivrance de nouveaux permis et les renouvellements.

Afin d'obtenir leur permis – mieux connu sous l'appellation de *pocket* – les chauffeurs de taxi en service à Montréal doivent entre autres détenir un permis de conduire valide de classe 4C et un certificat de recherche d'antécédents judiciaires valide. En plus de la formation de base citée plus haut, deux journées de formation continue sont exigibles au moment du renouvellement du *pocket*, soit tous les 24 mois.

En 2018, le nombre de nouveaux permis délivrés a légèrement remonté pour atteindre 278. Cette donnée s'explique par un meilleur taux de réussite à l'examen et non pas par une augmentation des candidats à l'obtention du permis de chauffeur. Notons que, malgré cette petite augmentation, nous demeurons encore loin des chiffres qui prévalaient avant 2016, année où le projet pilote Uber est entré en vigueur.

NOMBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI

2015	2016	2017	2018
406	261	235	278

NOMBRE DE RENOUVELLEMENTS DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI

2015	2016	2017	2018
3 992	4 147	4 031	3 800

Au 31 décembre 2018, le Bureau du taxi comptait un total de 8 745 chauffeurs de taxi, ce qui représente une baisse d'un peu moins de 2 % comparativement à l'année précédente. Il faut toutefois ajouter 408 détenteurs de certificats d'aptitude au nombre de ces chauffeurs « traditionnels ». Ces certificats d'aptitude ont été délivrés par le Bureau du taxi dans le cadre du Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs effectuant du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal du ministère des Transports du Québec, entré en vigueur en septembre 2017.

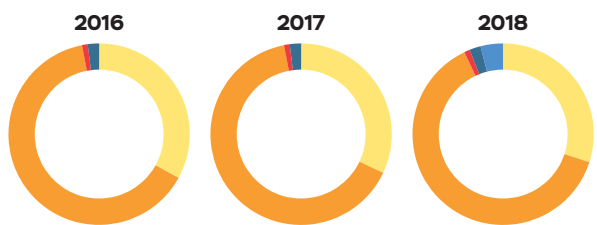
Les permis se classent en quatre catégories :

- 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 offerte par Tourisme Montréal sur le service à la clientèle et les attraits touristiques;
- 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 en services restreints – permettant de conduire une limousine ou une limousine de grand luxe seulement.



NOMBRE DE PERMIS PAR CATÉGORIE

	2016	2017	2018
● Chauffeur - services réguliers	3 284	2 964	2 830
● Ambassadeur	6 309	5 986	5 792
● Limousine - services restreints	51	44	35
● Limousine	99	92	88
● Certificat d'aptitude	S.O.	S.O.	408



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 au moyen d'une convention de garde.

En 2018, on dénombrait 4 789 permis de propriétaire de taxi en services réguliers sur le territoire de la Ville de Montréal, incluant les détenteurs de certificat d'aptitude. Il faut ajouter à ce nombre les permis de limousine de grand luxe, les permis de limousine berline, les permis réguliers convertis en limousine (taxi limousine) ainsi que les permis restreints, valides principalement pour le transport de personnes à mobilité réduite sous contrat corporatif, pour un total de 5 175 permis.

TYPES DE PERMIS DE TRANSPORT

	2017	2018
Services réguliers	4 635	4 789
Limousine de grand luxe	87	63
Limousine berline	62	63
Taxi limousine	98	94
Services restreints	264	255
Total	5 146	5 264

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 RÉGULIERS PAR AGGLOMÉRATION

	2017	2018
A.05	317	319
A.11	3 841	3 840
A.12	265	266

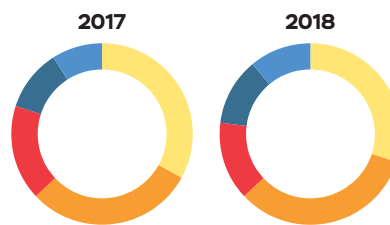
PERMIS DE TAXI RESTREINTS PAR AGGLOMÉRATION

	2017	2018
A.05	13	13
A.11	226	224
A.12	7	7

Les cinq types de véhicules taxi les plus représentatifs du parc de taxis englobent 3 461 véhicules. Ils comptent plus des trois quarts de tout le parc de véhicules, excluant la limousine de grand luxe. Cette année, la Prius V est passée au premier rang, détrônant la Camry qui occupait pourtant le haut du palmarès depuis de nombreuses années. On peut y voir un signe de la volonté de l'industrie des services de transport par taxi de contribuer à la réduction des gaz à effet de serre.

VÉHICULES TAXI LES PLUS POPULAIRES

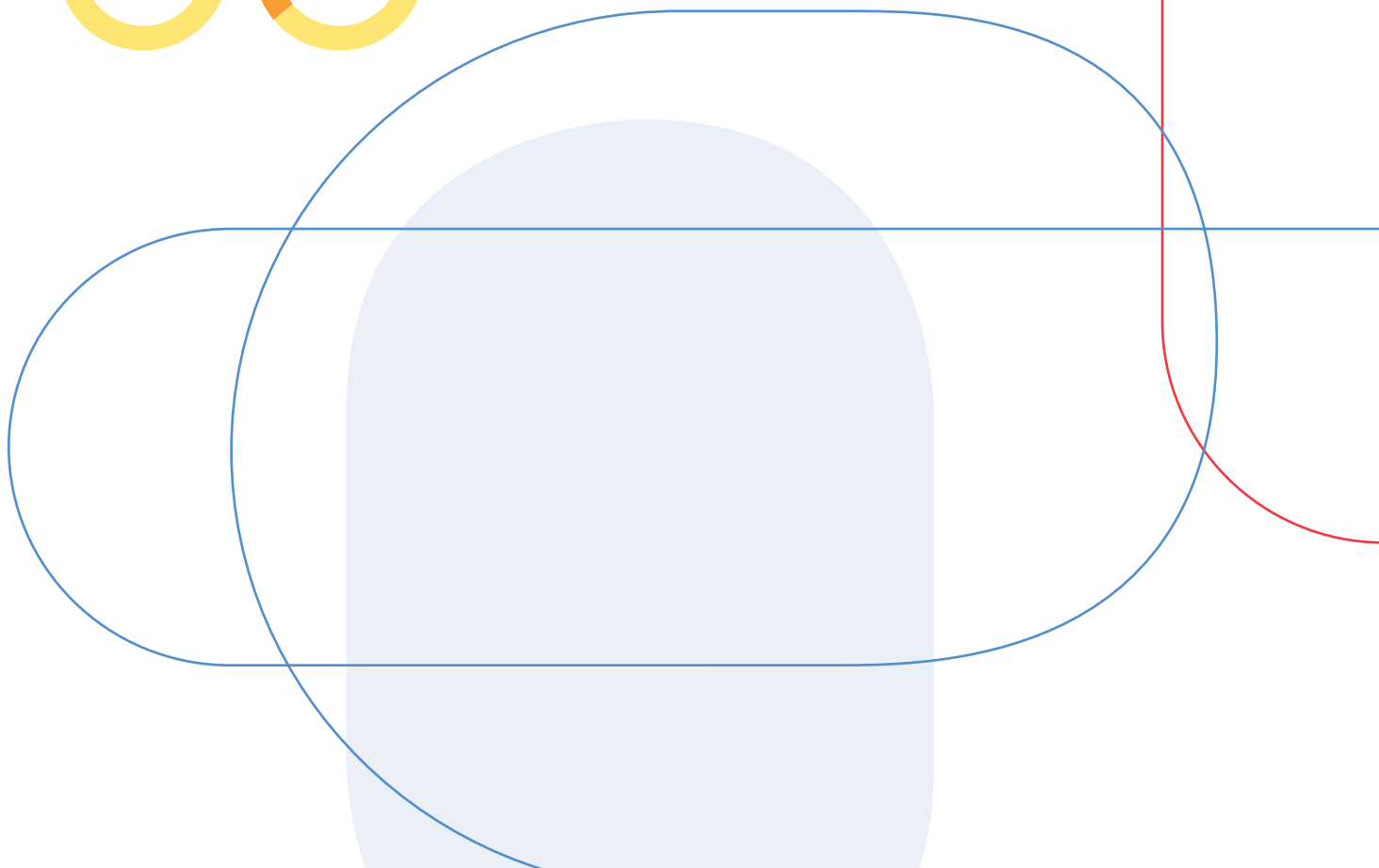
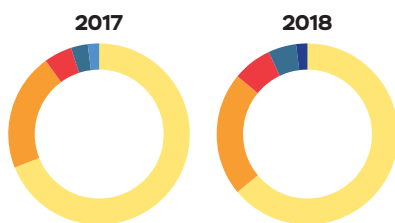
Véhicule	2017	2018
Camry	1 134	1 040
Prius V	1 046	1 131
Sonata	598	474
Caravan	356	426
Prius	312	390



En 2018, le nombre de véhicules taxi verts a atteint des sommets inégalés avec 197 voitures électriques et 1 604 hybrides. Ces chiffres représentent 25 % de la flotte totale des taxis de Montréal et cette impressionnante proportion doit en grande partie être attribuée au projet pilote Téo taxi de l'entreprise Taxelco. Sans surprise, la Prius V est demeurée la voiture verte la plus souvent choisie par les titulaires de permis de propriétaire de taxi de la métropole, suivie de la Prius.

**VÉHICULES TAXI VERTS
LES PLUS POPULAIRES**

	Véhicule	2017	2018
●	Prius V	1 046	1 131
●	Prius	312	390
●	Kia Soul EV	74	131
●	Toyota Camry hybride	52	80
●	Nissan Leaf	23	-
●	Tesla X	-	25



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, 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 régulier 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	2018
Services réguliers		
A.11	15	17 ¹
A.12	2	2
A.05	2	2
Services restreints	6	5
Services de limousine	0	0
Total	25	26

¹ Un intermédiaire dessert à la fois les agglomérations A.11 et A.05.

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 dispositions de la Loi.

En 2018, 4 508 certificats de recherche sont passés entre nos mains, dont seulement 45 ont été jugés non conformes. Aucun de ces demandeurs n'a toutefois effectué de demande de révision.

ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

	2017	2018
Nombre de vérifications d'antécédents judiciaires effectuées par le BTM	4 266	4 508
Nombre de dossiers ayant échoué la vérification	25	45
Nombre de demandes de révision	10	0
Nombre de refus finaux de délivrance ou de renouvellement de permis	8	0

Le permis de travail en remorquage

En 2018, le Bureau du taxi a délivré 337 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

2016	2017	2018
274	351	337

NOMBRE DE RENOUVELLEMENTS DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE DÉPANNEUSE

2016	2017	2018
307	341	325

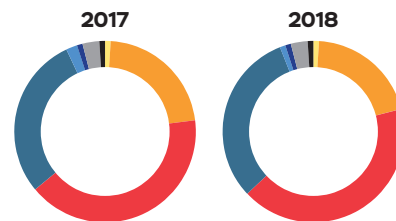
Les dépanneuses

En 2018, le nombre de dépanneuses opérant sur le territoire de la Ville de Montréal a légèrement diminué avec 732 engins contre 760 l'année précédente.

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

RÉPARTITION DES VÉHICULES DE REMORQUAGE PAR CLASSE

Classe	Poids	2017	2018
A	< 1 000 kg	9	11
B	< 3 000 kg	170	144
C	< 4 500 kg	313	302
D	< 8 000 kg	222	226
DD	< 10 000 kg	10	11
E	< 14 500 kg	4	3
F	< 23 000 kg	28	22
VS	< 11 000	4	4



INSPECTIONS ET ENQUÊTES

Surveillance des activités réglementées

Industrie du taxi

En 2018, les inspecteurs du Bureau du taxi ont rédigé 11 942 fiches d'inspection à l'endroit de propriétaires et de chauffeurs de taxi, de partenaires-chauffeurs Uber ainsi qu'à des individus s'étant livrés à du transport rémunéré de personnes sans permis de taxi. Il s'agit d'une importante augmentation (28 %) comparativement à l'année précédente, où un total de 9 310 fiches avaient été remises. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette hausse, dont l'encadrement par le Bureau du taxi des partenaires-chauffeurs opérant dans le cadre du Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile, ainsi qu'une réorganisation du travail au sein de l'équipe d'inspection. En effet, deux inspecteurs principaux ont été nommés en décembre 2017, ce qui permet une supervision plus rigoureuse de la conformité des véhicules. Un système d'avertissements avec une période de 72 h allouée aux propriétaires et chauffeurs pour se conformer a également été mis en place au courant de 2018. Enfin, les inspections visuelles des véhicules, effectuées sur convocation, ont aussi contribué à augmenter le nombre de fiches d'inspection distribuées cette année. En effet, en 2018, 95 % de la flotte de véhicules taxi de la métropole a subi une inspection visuelle, contre 83 % en 2017.

Industrie du remorquage

Au courant de l'année 2017, les activités réglementaires entourant le remorquage ont été rapatriées au Service de police de la Ville de Montréal. Les inspecteurs du Bureau du taxi n'ont ainsi remis aucune fiche d'inspection pour le remorquage en 2018.

LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ

	2018
Surfaces extérieures du véhicule endommagées	2 186
Chauffeur non vêtu proprement, convenablement ou sobrement	1 126
Équipements standards manquants ou détériorés	1 002
Surfaces intérieures du véhicule endommagées ou maculées	791
Rapport de vérification non conservé, rempli, tenu à jour ou signé	774
Défectuosité mécanique mineure	600
Ne pas avoir effectué la vérification avant départ	562
Partenaire-chauffeur n'ayant pas produit son attestation de formation	374
Lanternon détérioré ou altéré	365
Ne pas avoir lavé ou fait laver l'extérieur du taxi	345



	2017
Surfaces extérieures du véhicule endommagées	2 136
Surfaces intérieures du véhicule endommagées ou maculées	940
Équipements standards manquants ou détériorés	757
Chauffeur non vêtu proprement, convenablement ou sobrement	668
Rapport de vérification non conservé, rempli, tenu à jour ou signé	630
Reçu électronique non conforme	298
Ne pas avoir effectué la vérification avant départ	277
Ne pas avoir lavé ou fait laver l'extérieur du taxi	241
Chauffeur stationné à l'extérieur des limites d'un poste d'attente	206
Laisser le taxi sans surveillance à un poste d'attente	149



Le traitement des plaintes

Industrie du taxi

Au cours de l'année 2018, le Bureau du taxi a enregistré un total de 979 plaintes contre des chauffeurs, des propriétaires ou des intermédiaires en services de taxi, dont 838 provenaient du public. Ces plaintes ont permis de cerner 1 429 infractions distinctes.

Il s'agit d'une diminution notable (28 %) par rapport à l'année précédente et, outre une probable amélioration de la qualité du service à la clientèle, nous ne sommes pas en mesure d'y attribuer une cause particulière pour l'instant.

Infractions visant :	Nombre d'infractions	
	2017	2018
Chauffeurs	1 526	1 187
Propriétaires	173	117
Intermédiaires en services ou autres	288	125
Total	1 987	1 429

Conclusions à la suite des enquêtes sur les plaintes	Nombre d'infractions	
	2017	2018
Fondées avec procédures intentées	142	66
Fondées sans procédures	1 372	1 121
Non fondées	473	242
Total	1 987	1 429

LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DÉCOULANT D'UNE PLAINTÉ

	2018
Manque de courtoisie du chauffeur avec un client	216
Défaut de conduire de manière sécuritaire	124
Infraction au code de la sécurité routière	119
Plainte référée au SPVM	101
Prix réclamé autre que les taux et tarifs en vigueur	78
Défaut de conduire avec dignité et civisme	73
Chauffeur ayant tenu une conversation téléphonique durant une course	62
Défaut d'emprunter l'itinéraire le plus direct	59
Surfaces intérieures du véhicule endommagées ou maculées	41
Refus d'effectuer une course	40



	2017
Manque de courtoisie du chauffeur avec un client	240
Infraction au code de la sécurité routière	178
Plainte référée au SPVM	168
Défaut de conduire de manière sécuritaire	119
Prix réclamé autre que les taux et tarifs en vigueur	104
Toute autre infraction hors de juridiction	96
Défaut d'emprunter l'itinéraire le plus direct	84
Défaut de conduire avec dignité et civisme	60
Paiement électronique refusé	52
Surfaces intérieures du véhicule endommagées ou maculées	51



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 69 constats pour transport illégal et effectué 39 saisies de véhicules pour cette même infraction au courant de 2018. Il s'agit d'une légère diminution comparativement à l'année précédente où 88 constats avaient été remis relativement au transport illégal, et 53 véhicules avaient été saisis pour la même raison.

Des opérations spéciales

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

suivi de problématiques de postes d'attente;

respect de la sécurité routière;

transports illégaux;

transport à partir de l'aéroport sans détenir le permis requis.

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
4. Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs effectuant du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal

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 peut 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.

Le Bureau du taxi accompagne les intermédiaires dans l'élaboration de leurs comités de discipline

Conformément à la réglementation en vigueur, les intermédiaires en services de taxi doivent se doter de règlements de régie interne. L'objectif premier d'un règlement de régie interne est d'assurer la qualité du service, l'uniformité du service ainsi que les bonnes relations entre les différents intervenants : les clients, les chauffeurs et les intermédiaires en services. Il s'agit d'un système indépendant qui établit ses propres règles et dont le contenu disciplinaire est essentiellement composé d'obligations, d'infractions et de sanctions.

Afin d'accompagner les intermédiaires dans l'élaboration de leurs comités de discipline, le Bureau du taxi offre des formations à différents moments de l'année. Les sujets abordés sont notamment les pouvoirs et les obligations d'un comité disciplinaire, la composition d'un règlement de régie interne, l'application des règles de justice naturelle, la procédure relative à une audience ainsi que tout ce qui entoure la responsabilité découlant des actes des membres du comité de discipline.

Au cours de l'année 2018, quatre séances de formation ont été offertes : le 19 avril, les 10 et 28 mai et le 18 octobre. Ces séances ont été suivies par 36 personnes qui représentaient une dizaine d'intermédiaires distincts.





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 émise par la Ville de Montréal pour l'ensemble de ses sociétés paramunicipales en 2016.

Types de demande	2017	2018
Demandes relatives aux renseignements personnels des titulaires de permis	54	135
Demandes relatives aux constats d'infraction	5	4
Demandes relatives aux plaintes	8	4
Demandes relatives à l'administration du BTM	0	1
Demandes relatives aux permis	9	7
Demandes relatives aux projets du BTM	0	0
Total	76	151

Tout comme les deux années précédentes, le délai de traitement moyen en 2018 était de 10 jours.

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE L'INNOVATION

● Lancement et mise en œuvre du Registre des taxis

Le 23 mai 2018, le comité exécutif de la Ville de Montréal a adopté l'ordonnance 4 du *Règlement sur le transport par taxi* concernant l'obligation pour tous les titulaires de permis de propriétaire de taxi de se connecter au Registre des taxis dans un délai de six mois, autorisant du coup le lancement officiel de cet outil technologique exceptionnel.

Le Registre des taxis est la première étape d'un ambitieux projet d'innovation technologique qui propulsera l'industrie du taxi de Montréal dans une nouvelle ère. À terme, cette plateforme de données ouvertes indiquera en temps réel où se trouve chacun des taxis en service sur le territoire de la métropole, et s'il est disponible pour recevoir une demande de transport.

Fruit d'une collaboration étroite entre le Bureau du taxi — qui a piloté le projet —, et le Service des technologies de l'information de la Ville de Montréal, le Registre permettra aux taxis d'être plus visibles, de mieux se positionner dans l'offre de transport de la métropole, de développer de nouvelles stratégies d'affaires et ultimement, d'accroître leurs revenus.

Un partenariat stratégique avec la Chaire de Mobilité de Polytechnique

Les données fournies par le Registre faciliteront la bonne prise de décision. Elles aideront non seulement à une meilleure compréhension du fonctionnement de l'industrie du taxi, mais favoriseront la création et le développement de nouveaux services. Nous pourrions connaître les heures de pointe du taxi, les jours les plus occupés, les espaces les moins bien desservis et ceux où, au contraire, il y a surchauffe, la vitesse moyenne de déplacement, etc. Ultimement, le Registre devrait permettre de réduire significativement les voyages à vide.

Un contrat lie par ailleurs le Bureau du taxi à la Chaire de Mobilité de Polytechnique pour l'analyse des données statiques fournies par le Registre.

Il faut toutefois préciser que le BTM se garde bien d'empiéter sur le modèle d'affaires des intermédiaires en services, puisqu'il ne développe pas d'application mobile pour les clients et n'effectue pas de répartition de demandes de transport. Nous rendons simplement l'information disponible gratuitement à ceux qui voudraient éventuellement le faire.

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE L'INNOVATION

UNE PLUS GRANDE SÉCURITÉ POUR LES CHAUFFEURS DE TAXI ET LES USAGERS

En plus de l'obligation de se connecter au Registre, l'ordonnance adoptée le 23 mai 2018 accordait un délai de six mois aux propriétaires de taxi pour se doter d'un bouton d'alerte relié à une centrale d'urgence. La sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers étant une préoccupation de longue date pour la Ville de Montréal et son Bureau du taxi. C'est définitivement un pas dans la bonne direction.

PAS DE CHANGEMENT DE PRATIQUES NI DE COÛTS MAJEURS POUR LES TRAVAILLEURS

Les travailleurs de l'industrie du taxi n'ont pas eu à apporter de profondes modifications à leurs pratiques ni à dépenser des sommes importantes pour se conformer à cette ordonnance. Les propriétaires qui étaient déjà membres d'un intermédiaire en services ont automatiquement été connectés au moyen d'une technologie déjà implantée dans les véhicules. Les propriétaires indépendants, quant à eux, se sont équipés d'un système qui leur permet de se connecter. Des solutions gratuites sont disponibles sur le marché.



PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

UNE ANNÉE SOUS
LE SIGNE DE
L'INNOVATION

Une réponse positive de l'industrie

Au moment de mettre sous presse, 100 % des taxis en services réguliers et 80 % des taxis en services restreints étaient connectés au Registre. Le Bureau du taxi profite de l'occasion pour remercier les intermédiaires, et particulièrement Pontiac, qui travaillaient depuis plus d'un an déjà avec le Bureau du taxi pour mener des tests d'intégration.

Les prochaines étapes

Pour aller plus loin dans le positionnement du taxi dans la mobilité et dans le développement de son offre numérique, le Bureau du taxi souhaite s'assurer que la technologie de son Registre convient aux modèles d'affaires des opérateurs, qu'il s'agisse d'intermédiaires ou de développeurs de solutions mobiles. Dans ce cadre, le Bureau du taxi a octroyé un mandat à la Fabrique Agile (Centre d'excellence des communs technologiques de la mobilité), un organisme à but non lucratif montréalais qui accompagne les entreprises, dans le cadre d'ateliers, afin de les former et de leur permettre de réaliser les premières étapes de leur projet d'innovation au moyen d'itérations rapides.

Ainsi, trois grandes journées de Sprint Design ont eu lieu les 7, 8 et 19 juin 2018 avec des acteurs clés de l'industrie. L'objectif était de pouvoir concevoir ensemble un prototype d'offre de services et de démarrer une expérimentation afin de valider l'intérêt du modèle d'affaires.

L'équipe de développement du Bureau travaille maintenant à la deuxième phase, qui permettra d'intégrer le Registre à différents moteurs de recherche.

MERCI AUX MEMBRES DU COMITÉ DE TRAVAIL INNOVATION TECHNOLOGIQUE

Depuis près de trois ans déjà, les membres du comité Innovation technologique travaillent avec détermination sur le Registre des taxis. Le Bureau du taxi souhaite profiter de l'occasion pour les remercier de leur si précieuse contribution, avec une mention spéciale pour la présidente de ce comité, Mme Renée Amilcar.

Présidente du comité, Société de transport de Montréal

Renée Amilcar

Société de transport de Montréal

Alain Rochon

Luc Lamontagne

Revenu Québec

Michel Laflamme

Christian Arsenault

Ville de Montréal

Martin Pagé

Stéphane Guidoin

Aéroports de Montréal

Stéphane Boudrias

Industrie du taxi

Kamal Sabbah

Serge Leblanc

Bureau du taxi

Kim Thibault

Sylvain Tousignant

André Poisson

● De vastes consultations pour la mise à jour de la Politique sur les services de transport par taxi

Depuis la première version de la Politique, rendue publique en août 2014, le contexte lié à l'offre en mobilité dans la métropole a beaucoup changé. Qu'il s'agisse des différents projets pilotes mis en place par le ministère des Transports du Québec ou encore de l'évolution technologique générale (applications mobiles, systèmes de géolocalisation), l'industrie du taxi a énormément évolué. L'arrivée d'une nouvelle administration à la Ville a également fait en sorte que les orientations contenues dans la Politique devaient être validées, révisées, hiérarchisées, etc. Par ailleurs, l'industrie du taxi ayant encore des défis importants à relever, notamment en termes d'offre de services, de service à la clientèle, d'intégration technologique et de sécurité, un travail de révision de la Politique s'imposait.

En avril 2018, le Bureau du taxi a ainsi été mandaté par son conseil d'administration pour mener un exercice de planification stratégique afin de mettre à jour la Politique sur les services de transport par taxi ainsi que le plan d'action qui en découle.

Mise sur pied d'un comité de pilotage

Dès le mois de mai, le conseil d'administration a officiellement constitué le comité de pilotage, dont le mandat était de développer et de soumettre des recommandations sur la révision de la Politique ainsi que du plan d'action.

Présidente du comité, Ville de Montréal

Sophie Mauzerolle

Représentants des clientèles

Mario Gagnon (STM)

Ève Paré (AHGM)

André Leclerc (Kéroul)

Représentants de l'industrie du taxi et limousine

Georges Malouf, Edgar El-Kalaani, Kamal Sabbah et Claude Boulet

Élue du conseil d'administration BTM

Lisa Christensen

Bureau du taxi

Chélène Coulanges

Sylvain Tousignant

André Poisson

Kim Thibault

Marie-Hélène Giguère

Consultant externe en planification stratégique, LBB Stratégies

Benoît Girardin

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

UNE ANNÉE SOUS
LE SIGNE DE
L'INNOVATION

Journée d'idéation en concertation avec l'industrie

Le 20 juin, une soixantaine de participants se sont réunis au Centre Phi de Montréal pour une grande journée de consultation et d'idéation sur l'avenir de l'industrie du taxi, dont les fruits constitueront la base de la réflexion des membres du comité de pilotage.

La firme LBB Stratégies, spécialisée en planification stratégique, s'est chargée de l'animation de l'exercice.

Qu'ils soient directement issus de l'industrie, partenaires ou représentants de clientèles, tous les participants ont pu contribuer à imaginer ce à quoi l'industrie du taxi montréalais devrait ressembler dans les prochaines années et, surtout, comment elle devrait s'y prendre pour y arriver. Le Bureau du taxi a constaté un niveau d'engagement exceptionnel de la part des participants lors de cette journée.

Enquête qualitative et quantitative sur l'expérience client dans le taxi de Montréal

Afin de s'assurer que la future Politique et le plan d'action correspondent réellement aux besoins de l'industrie et aux attentes des clients, la Ville de Montréal et son Bureau du taxi se sont donné comme mot d'ordre de travailler en concertation avec l'industrie, ses partenaires et ses clientèles. Ainsi, en plus de la grande journée de consultation du 20 juin, un mandat a été octroyé par appel d'offres à la firme SOM, afin de mener une recherche qualitative et quantitative sur l'avenir de l'industrie du taxi.

Entre les mois de juillet et de septembre, pas moins de 700 propriétaires et chauffeurs de taxi ont répondu à un sondage téléphonique, permettant de mieux comprendre leurs aspirations, préoccupations, besoins, etc.

Au moins 1 500 clients ont répondu à des questionnaires en ligne concernant leurs attentes envers le service de transport par taxi. Plus de 200 touristes ont aussi été interrogés en personne *in situ* dans d'autres lieux hautement touristiques.

Enfin, des entrevues de groupes et des entretiens téléphoniques ont été organisés avec une cinquantaine de représentants de la clientèle ainsi que des partenaires de l'industrie.

Tous les résultats obtenus à l'issue de cet exercice de consultation ont servi à guider les membres du comité de pilotage dans la préparation de leurs recommandations au conseil d'administration.

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

UNE ANNÉE SOUS
LE SIGNE DE
L'INNOVATION

Un appel à mémoires lancé auprès de l'industrie et de ses partenaires

Un appel à mémoires a également été lancé à la fin du mois de juillet. Les personnes intéressées avaient jusqu'au 31 août pour soumettre leur document. L'important pour le Bureau du taxi était de permettre à tous ceux qui l'auraient souhaité de s'exprimer sur l'avenir de l'industrie du taxi.

Poursuite des travaux du comité de pilotage

Les travaux sur la Politique se sont poursuivis au courant de l'automne, dont un important arrimage avec les orientations du Service de l'urbanisme et de la mobilité de la Ville de Montréal.

Il faut dire qu'avec ces enquêtes, sondages et consultations, le Bureau du taxi a accumulé des données qui alimentent sa vision et le positionne comme un expert unique en la matière au Québec.

Si les recommandations finales du comité de pilotage n'ont malheureusement pas pu être soumises au conseil d'administration avant la fin de l'année, le Bureau du taxi entend finaliser l'exercice au courant de l'année 2019. Comme promis, une séance de présentation devant les participants à la journée du 20 juin est toujours prévue avant l'adoption finale des recommandations par le comité de pilotage.

● Poursuite du déploiement de l'image de marque BONJOUR

Désormais considérée comme un incontournable du paysage montréalais, l'image de marque BONJOUR avait pris place sur quelque 800 véhicules taxi de la métropole à la fin de 2018. Ce succès est en grande partie lié au programme de récompense de Tourisme Montréal. En effet, l'organisme a décidé de soutenir les propriétaires de taxi de la métropole pour une deuxième année consécutive en offrant de financer l'habillage BONJOUR des véhicules de ceux qui obtiennent les meilleures notes aux évaluations de clients-mystères. Au total en 2018, près de 75 propriétaires ont pu bénéficier de ce généreux coup de pouce.

Par ailleurs, lors des consultations menées par le Bureau du taxi dans le cadre de l'exercice de planification stratégique, l'enquête SOM a démontré que près d'un travailleur de l'industrie du taxi sur deux (47 %) estime que l'avènement de cette signature visuelle a amélioré l'image des taxis de la métropole.



PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

UNE ANNÉE SOUS
LE SIGNE DE
L'INNOVATION

● Qualité du service à la clientèle : les évaluations des clients-mystères révèlent une amélioration

Pour une troisième année consécutive, 600 évaluations de clients-mystères ont été effectuées au courant de l'année. Entre les premières évaluations réalisées en 2016 et les toutes dernières de 2018, on note une amélioration de près de 9 % de l'appréciation globale par les clients. Maintenant évaluée à 89,4 %, la performance globale a surtout été portée à la hausse par l'assistance offerte lors de la montée à bord des clients (+ 6 points), l'aide avec les bagages (+ 12 points) et, enfin, une meilleure écoute des besoins des clients (+4,3 points).

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. Un certificat de reconnaissance a également été décerné à Coop de l'Est, l'intermédiaire ayant obtenu la meilleure note globale pour les évaluations de 2018.

Les évaluations de clients-mystères permettent aussi au Bureau du taxi de suivre l'évolution de la satisfaction des usagers au fil des années et d'évaluer l'effet des mesures d'amélioration. Un rapport détaillant les résultats des évaluations est rédigé et remis chaque année au conseil d'administration.



PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

UNE ANNÉE SOUS
LE SIGNE DE
L'INNOVATION



● Vers une reconnaissance et une valorisation du métier de chauffeur de taxi

Le Bureau du taxi souhaite soutenir la compétitivité de l'industrie du taxi en proposant une formation de qualité aux apprentis chauffeurs afin qu'ils puissent réussir leur intégration dans le métier, répondre aux attentes élevées de la clientèle et, bien sûr, s'épanouir professionnellement. Pour ce faire, le BTM a procédé à l'évaluation du programme actuel de formation de base du métier de chauffeur de taxi et a déterminé les étapes nécessaires à la création un programme d'études répondant aux besoins des différents intervenants et clients.

Après avoir tenu des consultations auprès d'une douzaine de membres de l'industrie, le Bureau du taxi a confié à un groupe d'experts en formation le soin de procéder à une analyse du métier de chauffeur de taxi, ainsi qu'à la préparation d'un profil de compétences.

Le rapport final a été remis à la direction du Bureau du taxi au mois de novembre et la prochaine étape consistera en l'élaboration d'une structure de formation concurrentielle favorisant l'avancement professionnel du métier de chauffeur de taxi. Ces travaux ont été menés en concertation avec des membres de l'industrie, les centres de formation ainsi que plusieurs autres partenaires dont les personnes ci-dessous :

Propriétaires et chauffeurs de taxi : Stanley Bastien, Jean-François Bédard, Najem Chekra, Mamadou Data, Bassem Derbas, Clotilde Duverville, Obed Fabien, Bachir Kabakibi, Allal Mortagi, Ali Ramhormozian, Fitchner (Roby) Louisma et Samira Zemouri.

Partenaires : Karen Bissonnette (CFPITQ), Bernard Boulé et Danièle Sansoucy (Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie du transport routier au Québec), Chantal Fortier (Société de transport de Montréal) et Stéphane Roy (Centre de formation en transport routier).

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

UNE ANNÉE SOUS
LE SIGNE DE
L'INNOVATION

● Une analyse poussée sur les pratiques réglementaires entourant l'âge des véhicules

Au printemps 2018, à la suite de préoccupations formulées par l'industrie au sujet de la réglementation sur l'âge des véhicules en vigueur à Montréal, le Bureau du taxi a demandé à la Chaire Mobilité de Polytechnique de procéder à une analyse des différentes pratiques réglementaires entourant l'âge des véhicules exploités dans le cadre de services de transport par taxi ailleurs dans le monde, ainsi que de l'impact de ces différents modèles.

La recherche a ciblé l'impact des cadres réglementaires sur l'environnement, le fardeau financier des membres de l'industrie, la sécurité des chauffeurs et des clients ainsi que sur la qualité du service à la clientèle.

Les conclusions du rapport ont été soumises au conseil d'administration lors de la dernière séance de l'année.

COMITÉ D'AUDIT

Le comité « d'audit » 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 de la Ville et le conseil d'administration. Il a aussi le mandat d'examiner le processus d'octroi des contrats et d'en assurer le suivi. Le comité exerce tout autre mandat spécial que pourrait lui confier le conseil d'administration.

Membres du comité :

Edgar El-Kalaani, administrateur

Représentant des titulaires de permis de chauffeur de taxi, conseil d'administration du Bureau du taxi

Chantal Couture

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



A nighttime photograph of a city street in Montreal, featuring a mix of classical and modern architecture. Light trails from moving vehicles are visible in the foreground. The image is overlaid with a red line forming a circle and a white line forming a polygon. Two white dots are placed at the intersections of these lines. The text is positioned in the upper right quadrant.

ÉTATS FINANCIERS

BUREAU DU TAXI
DE MONTRÉAL

31 DÉCEMBRE 2018

SOMMAIRE

Rapport de l'auditeur indépendant	38
État des résultats et de l'excédent accumulé	40
État de la variation des actifs financiers nets	41
État de la situation financière	42
État des flux de trésorerie	43
Notes complémentaires aux états financiers	44

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au conseil d'administration de Bureau du Taxi de Montréal

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers du Bureau du Taxi de Montréal (le « Bureau »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2018, 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 que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables (appelés collectivement les « états financiers »).

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Bureau au 31 décembre 2018, 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 (NCSP).

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues (NAGR) du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants du Bureau conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

La Tour Deloitte
1190, avenue des
Canadiens-de-Montréal
Bureau 500
Montréal (Québec) H3B 0M7
Canada
Tél. : 514-393-7115
Télec. : 514-390-4116
www.deloitte.ca

Autre point

Les états financiers pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017 ont été audités par un autre auditeur qui a exprimé sur ces états une opinion non modifiée en date du 4 juillet 2018.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux NCSP, 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.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité du Bureau à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider le Bureau ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière du Bureau.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement, puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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 du Bureau.
- Nous apprécions le caractère approprié des

méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière.

- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du Bureau à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener le Bureau à cesser son exploitation.
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.¹

Le 20 juin 2019

¹ FCPA auditeur, FCA, permis de comptabilité publique n° A115222

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT ACCUMULÉ

Exercice terminé le 31 décembre 2018

	Budget 2018	2018	2017
	\$	\$	\$
Revenus			
Contribution de l'agglomération de Montréal	4 577 800	4 577 800	3 917 600
Services rendus	518 000	220 969	234 783
Activités de remorquage avec la Ville de Montréal	—	—	46 644
	5 095 800	4 798 769	4 199 027
Gratuités – Agglomération de Montréal			
Frais des élections des membres du conseil d'administration	—	—	140 469
Services fournis	30 300	5 757	5 546
	30 300	5 757	146 015
Publicité du Taxi-Journal	50 000	50 156	47 626
Intérêts	25 500	35 494	24 084
Perte sur cession et radiation d'immobilisations corporelles	—	(591)	(320)
	75 550	85 059	71 390
	5 201 600	4 889 585	4 416 432
Charges			
Gestion d'un point de service	895 510	769 741	703 673
Gestion de l'application réglementaire	1 926 130	1 551 795	1 261 805
Mandat de développement de l'industrie	1 055 170	783 013	688 706
Gestion de l'activité de remorquage avec la Ville de Montréal	283 370	—	46 644
Administration	972 920	865 721	1 304 553
Frais des élections des membres du conseil d'administration	—	—	140 469
Production du Taxi-Journal	68 500	69 518	67 969
	5 201 600	4 039 788	4 213 819
Excédent de l'exercice	—	849 797	202 613
Excédent accumulé au début de l'exercice	—	1 185 388	982 775
Excédent accumulé à la fin de l'exercice	—	2 035 185	1 185 388

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS

Exercice terminé le 31 décembre 2018

	Budget 2018	2018	2017
	\$	\$	\$
Excédent de l'exercice	—	849 797	202 613
Variation des immobilisations corporelles			
Acquisitions	(218 000)	(181 513)	(307 353)
Amortissement	129 448	133 551	62 660
Perte à la cession et radiation d'immobilisations corporelles	—	591	320
	(88 552)	(47 371)	(244 373)
Variation des immobilisations corporelles louées			
Amortissement	3 236	3 236	3 236
Variation des charges payées d'avance	—	47 265	(26 181)
Variation des stocks	—	7 397	(37 370)
Radiation de stocks	—	—	23 031
	—	54 662	(40 520)
Variation des actifs financiers nets	(85 316)	860 324	(79 044)
Actifs financiers nets au début de l'exercice	—	606 041	685 085
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice	—	1 466 365	606 041

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

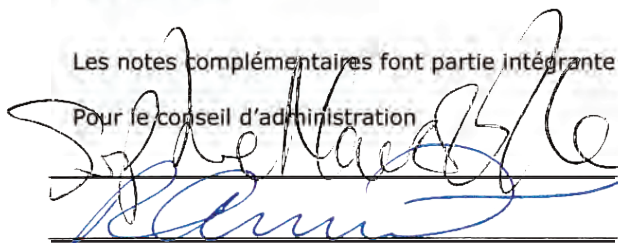
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

au 31 décembre 2018

	Notes	2018 \$	2017 \$
Actifs financiers			
Trésorerie		2 614 206	1 700 507
Débiteurs	1	110 727	76 824
Montants à recevoir de la Ville de Montréal, sans intérêt, ni modalités d'encaissement		3 592	46 644
		2 728 525	1 823 975
Passif			
Créditeurs et charges à payer	4	114 117	195 903
Revenus perçus d'avance		2 826	—
Montants dus à la Ville de Montréal, sans intérêt, ni modalités de remboursement		1 142 513	1 016 365
Passif découlant des immobilisations corporelles louées	5	2 704	5 666
		1 262 160	1 217 934
Actifs financiers nets		1 466 365	606 041
Actifs non financiers			
Immobilisations corporelles	6	517 961	473 826
Charges payées d'avance		8 442	55 707
Stocks		42 417	49 814
		568 820	579 347
Excédent accumulé		2 035 185	1 185 388
Passif éventuel	9		
Engagements	11		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration



Présidente du conseil d'administration

Membre du conseil d'administration et la présidente du comité d'audit

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 décembre 2018

	NOTES	2018	2017
		\$	\$
Activités de fonctionnement			
Excédent de l'exercice		849 797	202 613
Éléments sans effet sur la trésorerie			
Amortissement des immobilisations corporelles		133 551	62 660
Amortissement des immobilisations corporelles louées		3 236	3 236
Perte à la cession et radiation d'immobilisations corporelles		591	320
		<u>987 175</u>	<u>268 829</u>
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement de fonctionnement	8	<u>110 831</u>	<u>(259 257)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		<u>1 098 006</u>	<u>9 572</u>
Activités d'investissement en immobilisations corporelles			
Acquisitions d'immobilisations corporelles		<u>(181 345)</u>	<u>(284 562)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations corporelles		<u>(181 345)</u>	<u>(284 562)</u>
Activités de financement			
Remboursement du passif découlant des immobilisations corporelles louées et flux de trésorerie liés aux activités de financement		<u>(2 962)</u>	<u>(2 815)</u>
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie		<u>913 699</u>	<u>(277 805)</u>
Trésorerie au début de l'exercice		<u>1 700 507</u>	<u>1 978 312</u>
Trésorerie à la fin de l'exercice		<u>2 614 206</u>	<u>1 700 507</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 décembre 2018

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* (Québec) (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* (Canada) et selon l'article 984 de la *Loi sur les impôts* (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. Méthodes comptables

Les états financiers sont préparés 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.

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

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).

2. Méthodes comptables (suite)

Actifs et passifs financiers (suite)

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
Équipement informatique	5 ans
Matériel roulant	5 ans
Améliorations locatives	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.

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 du Taxi-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.

2. Méthodes comptables (suite)

Revenus (suite)

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.

Modification de méthodes comptables

Le Bureau a adopté le chapitre SP2200, « Information relative aux apparentés » pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018. Ce chapitre définit ce qu'on entend par un apparenté et établit les informations à fournir relativement aux opérations entre apparentés. L'adoption de ce chapitre n'a eu aucune incidence sur les montants comptabilisés ou sur les informations à fournir dans les états financiers du Bureau au cours de la période considérée.

Le Bureau a adopté le chapitre SP3210, « Actifs » pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018. Ce chapitre a pour objet de fournir des indications sur l'application de la définition des actifs énoncée dans le chapitre SP1000, « Fondements conceptuels des états financiers » et d'établir des normes générales d'informations à fournir à leur sujet. L'adoption de ce chapitre n'a eu aucune incidence sur les montants comptabilisés ou sur les informations à fournir dans les états financiers du Bureau au cours de la période considérée.

Le Bureau a adopté le chapitre SP3320, « Actifs éventuels » pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018. Ce chapitre définit et établit des normes relatives aux informations à fournir pour des catégories précises d'actifs éventuels. L'adoption de ce chapitre n'a eu aucune incidence sur les montants comptabilisés ou sur les informations à fournir dans les états financiers du Bureau au cours de la période considérée.

Le Bureau a adopté le chapitre SP3380, « Droits contractuels » pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018. Ce chapitre définit et établit des normes relatives aux informations à fournir sur les droits contractuels. L'adoption de ce chapitre n'a eu aucune incidence sur les montants comptabilisés ou sur les informations à fournir dans les états financiers du Bureau au cours de la période considérée.

Le Bureau a adopté le chapitre SP3420, « Opérations interentités » pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018. Ce chapitre établit des normes de comptabilisation et d'information applicables aux opérations conclues entre des entités du secteur public qui sont comprises dans le périmètre comptable d'un gouvernement, tant du point de vue du prestataire que de celui du bénéficiaire. L'adoption de ce chapitre n'a eu aucune incidence sur les montants comptabilisés ou sur les informations à fournir dans les états financiers du Bureau au cours de la période considérée.

3. Débiteurs

	2018	2017
	\$	\$
Taxes à recevoir	76 013	53 314
Comptes clients	34 714	23 510
	110 727	76 824

4. Crédoiteurs et charges à payer

	2018	2017
	\$	\$
Salaires à payer	23 782	23 710
Intérêt à payer sur immobilisations corporelles louées	125	400
Courus	90 210	171 793
	114 117	195 903

5. Passif découlant des immobilisations corporelles louées

	2018	2017
	\$	\$
Passif relatif à l'équipement informatique loué, 5,3 %, remboursable par versements trimestriels de 809 \$, échéant en 2019	2 704	5 666

Les paiements minimaux exigibles au cours du prochain exercice en vertu du contrat de location-acquisition et le solde de l'obligation s'établissent comme suit :

	\$
Total des paiements minimaux exigibles en 2019	2 829
Frais d'intérêts liés aux paiements minimaux exigibles	(125)
	2 704

6. Immobilisations corporelles

	Solde au 31 décembre 2017	Acquisitions/ augmentation	Cessions/ radiations	Solde au 31 décembre 2018
	\$	\$	\$	\$
Coût				
Matériel promotionnel	8 499	—	—	8 499
Équipement de bureau	13 334	4 126	—	17 460
Matériel électronique	85 695	10 887	4 630	91 952
Équipement informatique	369 105	73 378	13 635	428 848
Matériel roulant	270 897	73 247	—	344 144
Améliorations locatives	—	19 875	—	19 875
Équipement informatique loué	16 180	—	—	16 180
	763 710	181 513	18 265	926 958
Amortissement cumulé				
Matériel promotionnel	2 381	1 702	—	4 083
Équipement de bureau	1 998	3 306	—	5 304
Matériel électronique	51 959	11 173	4 208	58 924
Équipement informatique	59 737	71 066	13 466	117 337
Matériel roulant	162 483	42 368	—	204 851
Améliorations locatives	—	3 936	—	3 936
Équipement informatique loué	11 326	3 236	—	14 562
	289 884	136 787	17 674	408 997
Valeur comptable nette	473 826	44 726	591	517 961

7. Charges par objet

	Budget 2018	2018	2017
	\$	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur ¹	4 100 000	3 200 622	3 162 757
Transport et frais de déplacement ²	20 150	17 396	14 312
Frais de télécommunication ²	47 050	15 592	17 182
Frais de communication ²	127 000	91 582	87 191
Publicité et promotion	19 000	5 097	—
Honoraires pour services professionnels ³	120 000	213 458	112 734
Vêtements ⁴	48 650	38 571	22 788
Frais de poste ²	38 400	19 065	56 892
Honoraires pour services techniques ⁵	75 800	81 126	54 715
Frais de formation ⁶	—	—	19 495
Fournitures et autres biens non durables ⁴	73 350	45 931	38 327
Location, entretien, réparation et essence ⁷	40 800	39 391	40 048
Taxes municipales et scolaires ⁸	48 400	46 817	46 475
Frais d'entretien des systèmes informatiques ⁶	117 000	50 270	117 000
Marketing ³	180 000	5 919	178 877
Frais des élections des membres du conseil d'administration ⁸	—	—	140 469
Autres frais administratifs ⁹	13 300	32 164	15 630
Amortissement des immobilisations corporelles ⁸	129 500	133 551	62 660
Amortissement des immobilisations corporelles louées ⁸	3 200	3 236	3 236
Radiation de stocks	—	—	23 031
	5 201 600	4 039 788	4 213 819

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 5 700 \$ et le regroupement du poste C) Services techniques et autres pour 65 700 \$ E) Biens non durables pour 4 400 \$.
- 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 9 000 \$ et le regroupement du poste E) Biens non durables pour 19 800 \$.
- ⁸ Élément inclus dans le regroupement du poste F) Autres objets.
- ⁹ Élément inclus dans le regroupement du poste C) Services techniques et autres.

	2018
	\$
A) Rémunération et cotisations de l'employeur	4 100 000
B) Transport et communication	244 600
C) Services techniques et autres	222 000
D) Location, entretien et réparation	17 700
E) Biens non durables	136 200
F) Autres objets	181 100
G) Frais liés au plan d'action – non récurrent	300 000
	5 201 600

8. Variation nette des éléments hors caisse

	2018	2017
	\$	\$
Débiteurs	(33 903)	(15 832)
Montants à recevoir de la Ville de Montréal	43 052	(46 644)
Créditeurs et charges à payer ¹	(81 954)	(7 520)
Revenus perçus d'avance	2 826	—
Montants dus à la Ville de Montréal	126 148	(148 741)
Charges payées d'avance	47 265	(26 181)
Stocks	7 397	(14 339)
	110 831	(259 257)

¹ La variation des créditeurs et charges à payer est réduite du montant des immobilisations acquises qui étaient impayées de 168 \$ au 31 décembre 2018 (22 791 \$ au 31 décembre 2017).

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 15 202 \$ 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 :

	2018	2017
	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur	3 200 622	3 135 722
Frais de développement informatique	66 730	221 266
Frais d'entretien des systèmes informatiques	50 270	117 000
	3 317 622	3 473 988

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

10. Opérations entre apparentés (continued)

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

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

	2018	2017
	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur	—	27 035

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 et le Bureau approuvée le 26 septembre 2013 par le conseil d'agglomération de Montréal, la Ville 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.

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.

	2018	2017
	\$	\$
Frais des élections des membres du conseil d'administration	—	140 469
Frais de télécommunication ¹	5 757	5 546
	5 757	146 015

¹ La Ville a fourni sans frais au Bureau les services Internet, le montant de ces services n'était pas estimable en 2018 et en 2017.

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.

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 payer à LBB Consultants Inc. les coûts pour mettre à jour la planification stratégique de l'industrie du taxi. L'engagement pour le Bureau est de 4 000 \$ pour 2019.

Le Bureau s'est engagé à payer à Prévost Fortin D'Aoust les coûts pour des services professionnels juridiques. L'engagement pour le Bureau est de 48 289 \$ pour 2019.

Le Bureau s'est engagé à payer à Intouch Insight Inc. les coûts pour des enquêtes clients mystères. L'engagement pour le Bureau est de 45 450 \$ 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 257 400 \$ pour 2019 et de 257 400 \$ pour 2020.

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 marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs des instruments financiers de le Bureau fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque de marché inclut le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. Le Bureau est exposée à un de ces risques, comme le décrit le paragraphe suivant.

Risque de taux d'intérêt

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.

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 créiteurs 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 2018. Tous les passifs financiers du Bureau ont une échéance inférieure à un an. Ainsi, le Bureau est peu exposé au risque de liquidité.

12. Instruments financiers (suite)*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 2018 et 2017 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 2 652 512 \$ et 1 262 160 \$ (1 770 661 \$ et 1 217 934 \$ au 31 décembre 2017) 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 2018

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 23 mai 2018 et par le conseil d'agglomération de Montréal le 23 janvier 2018.

15. Chiffres de l'exercice précédent

Certains chiffres de l'exercice 2017 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice 2018.



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU DU TAXI

Administrateurs nommés par le conseil d'agglomération

Sophie Mauzerolle, présidente depuis octobre 2018
Conseillère associée à l'urbanisme et la mobilité

Éric A. Caldwell, président d'avril à octobre 2018
Élu responsable Transport au comité exécutif de la Ville
de Montréal

Aref Salem, président de janvier à avril 2018
Conseiller de la Ville, Saint-Laurent

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 Transports 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

Kamal Sabbah
Représentant des titulaires de permis de propriétaire de
taxi

Edgar El Kalaani
Représentant des titulaires de permis de chauffeur de
taxi

Claude Boulet
Représentant des titulaires de permis de propriétaire de
limousine

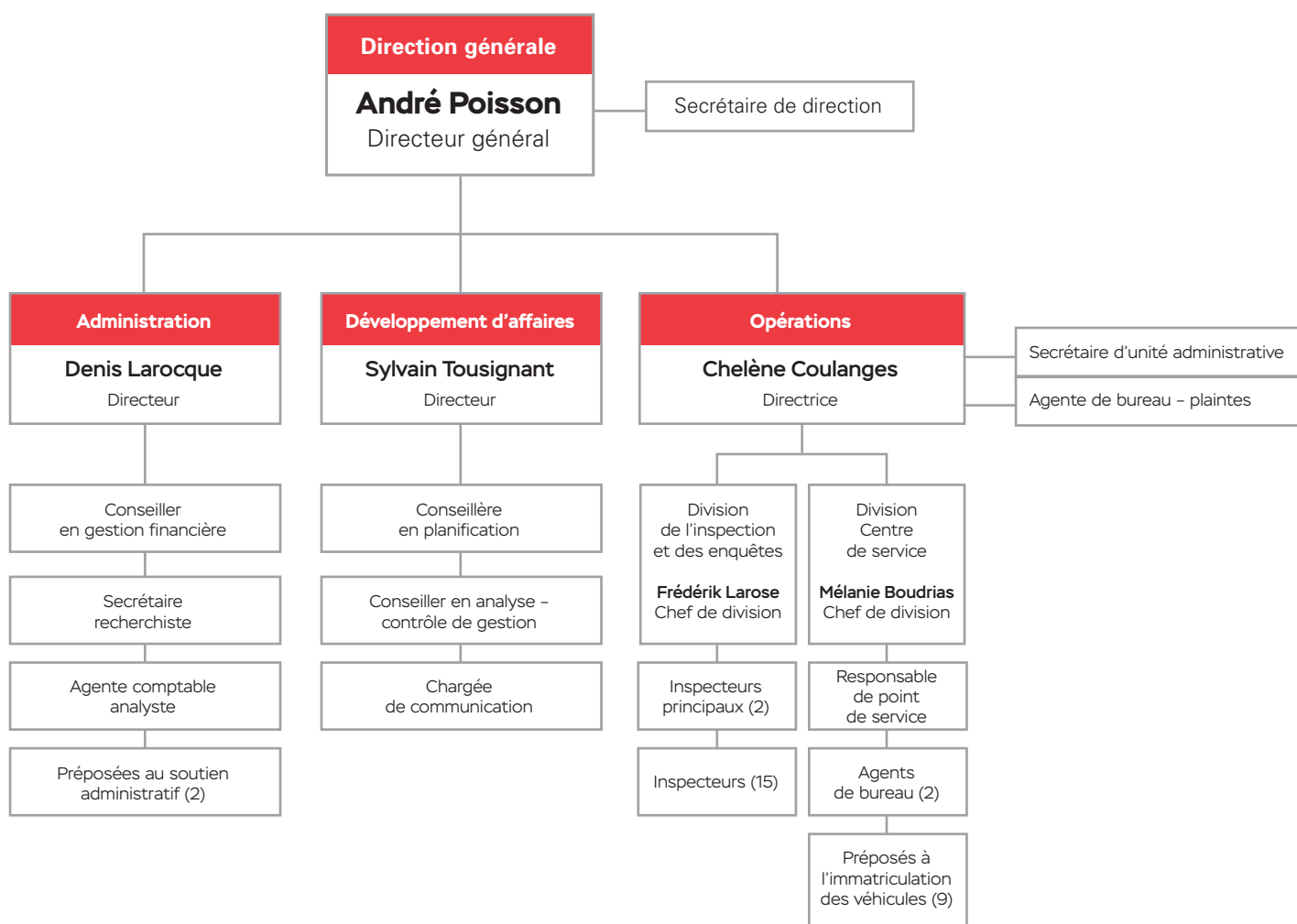
Georges Maalouf
Représentant des titulaires de permis d'intermédiaire en
services de transport par taxi

Membre invité

André Poisson
Directeur général du Bureau du taxi

ÉQUIPE DU BUREAU DU TAXI

ORGANIGRAMME 2018



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 ci-après pour leur précieuse collaboration aux travaux du Bureau du taxi pendant l'année 2018 :

Les employés du Bureau du taxi

Tous les services de la Ville de Montréal et leurs équipes et particulièrement le Service des technologies de l'information, le Service de l'urbanisme, le Service des ressources humaines ainsi que le Laboratoire de l'innovation urbaine

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

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

Les consultants externes de la Chaire de Mobilité de Polytechnique, de la Fabrique Agile, LBB Stratégies, SOM, Stéphane Dubé (consultant en formation) ainsi que le cabinet Windels Marx

Merci!

MTL
bureau
taximontréal

**EXPERTISE
ET LEADERSHIP**
UNE ORGANISATION
EN PLEIN ESSOR

RAPPORT ANNUEL 2018