



MTL
bureau
taximontréal

**RAPPORT ANNUEL
2016**

À PROPOS DU

MOTL
bureau
taximontréal

Le Bureau du taxi a été créé en 1986 et est issu d'une volonté du gouvernement du Québec de décentraliser les responsabilités liées 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, en plus d'offrir un soutien au développement de cette industrie. Il veille à la gestion des examens, délivre et renouvelle les permis de travail de taxis et de limousines.

À titre d'organisme régulateur, le BTM reçoit et traite les plaintes du public et de l'industrie du taxi. Enfin, il est responsable de l'implantation 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.

Le BTM a le mandat d'encadrer les activités de remorquage sur le territoire de l'île de Montréal. Il délivre les permis d'opération aux différentes entreprises de remorquage de même qu'aux chauffeurs. De plus, il gère la performance des contrats exclusifs de services de remorquage et de remisage des véhicules de délit.

Enfin, le Bureau offre des services de renouvellement de permis de conduire et d'immatriculation des véhicules dans le cadre d'une entente avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

SOMMAIRE

À PROPOS DU BUREAU DU TAXI	2
MESSAGE DU PRÉSIDENT	4
MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
FAITS SAILLANTS	6
PLAN D'ACTION 2015-2017	8
OPÉRATIONS DU BUREAU DU TAXI	
CENTRE DE SERVICES	10
INSPECTIONS ET ENQUÊTES	15
BILAN	
DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION	17
SERVICE À LA CLIENTÈLE	18
SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS ET DES PASSAGERS	23
INNOVATION TECHNOLOGIQUE	24
OFFRE DE SERVICES NOVATRICE	25
CONTRER LE TRANSPORT ILLÉGAL	26
PLAN DE COMMUNICATION	27
FONDS DE DÉVELOPPEMENT	28
COMITÉS DE TRAVAIL DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	29
PRÉSENTATION	29
COMITÉ ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE	30
COMITÉ INNOVATION TECHNOLOGIQUE	31
COMITÉ VÉRIFICATION	32
COMITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE	33
RAYONNEMENT DE LA VILLE DE MONTRÉAL :	
UNIFIER L'INDUSTRIE AVEC UNE IMAGE DE MARQUE DISTINCTIVE	34
ÉTATS FINANCIERS	
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	36
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE	37
ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	38
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT ACCUMULÉ	39
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE	40
NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS	41
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	53
ÉQUIPE DU BUREAU DU TAXI – ORGANIGRAMME	54
REMERCIEMENTS	55



Juin 2017

ÉDITEUR ANDRÉ POISSON
RÉDACTEUR RENAUD BEAUCHEMIN
RÉVISION LINGUISTIQUE TRADUCTION MÉMOTS INC.
DESIGN GRAPHIQUE ROBERT DEVOST
PHOTOGRAPHIES SHUTTERSTOCK
IMPRESSION PHOTO GRAPHIQUE MF

PUBLICATION DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL
4949, RUE MOLSON
MONTRÉAL (QUÉBEC) H1Y 3H6
TÉL. : 514 280-6600
COURRIEL : BUREAUDUTAXI@VILLE.MONTREAL.QC.CA
SITE WEB : MTLTAXI.COM

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Si je devais résumer l'année 2016 pour le Bureau du taxi, spontanément, je dirais que nous avons pu assister à la formation d'une belle unité au sein du taxi montréalais.

Nous vivons dans un monde en constante évolution, et l'industrie du taxi n'y fait pas exception.

Pensons seulement aux nouvelles technologies qui sont de plus en plus présentes dans nos vies et qui nous incitent à revoir nos façons de faire. Pensons également aux besoins de la clientèle que nous devons toujours satisfaire et même anticiper. Garder la cadence dans un tel environnement n'est pas toujours de tout repos!



Voir des acteurs clés du taxi s'unir autour d'initiatives porteuses du BTM en 2016 pour relever ces défis m'a permis de faire le plein d'optimisme. Prenons l'exemple du comité de travail formé pour la conception d'une nouvelle image de marque. Rarement a-t-on vu autant d'intervenants différents assis autour d'une même table pour faire avancer un projet commun à toute l'industrie.

La présence active du Bureau du taxi en 2016 dans l'espace et les débats publics a également porté ses fruits. Des modifications législatives adoptées en septembre dernier permettent notamment aux inspecteurs du BTM de suspendre des permis de conduire et de saisir des véhicules servant au transport illégal. Ces nouveaux pouvoirs nous donneront une plus grande latitude pour lutter contre cette activité qui non seulement peut mettre en danger la sécurité du public, mais fait aussi une concurrence déloyale aux taxis.

Les défis, sans aucun doute, abonderont en 2017. En serrant les rangs et en gardant notre unité, nous pourrons saisir les occasions qui se présenteront à nous et mettre en œuvre les initiatives de la *Politique sur l'industrie du taxi*.

En terminant, je tiens à remercier tous les membres du conseil d'administration qui viennent de terminer leur mandat. Votre apport a été essentiel à la poursuite des différents projets du BTM. J'en profite également pour souhaiter la bienvenue aux membres nouvellement élus qui se joignent à nous et je me réjouis déjà à l'idée de poursuivre avec eux le travail entamé.

Bonne lecture à tous et à toutes!

A handwritten signature in black ink that reads "Aref Salem".

AREF SALEM

Président du conseil d'administration et responsable
du transport au comité exécutif de la Ville de Montréal

MESSAGE DU **DIRECTEUR GÉNÉRAL** DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

À mon entrée en poste à la tête du Bureau du taxi en octobre 2016, j'ai eu l'impression de monter dans un train filant à toute allure tant les projets en cours abondaient. Heureusement, mon expérience dans le domaine du transport en commun m'avait bien préparé à une telle effervescence!

Rapidement, j'ai compris que le BTM pouvait compter sur un conseil d'administration bien au fait des réalités du taxi et sur une équipe de professionnels ayant une solide maîtrise de leurs dossiers. Ce sont là deux éléments essentiels pour que le Bureau du taxi puisse remplir sa mission et exercer le leadership nécessaire pour faire aboutir tous les projets issus de son plan d'action.



L'industrie du taxi de Montréal se caractérise par un certain morcellement. Des chauffeurs et propriétaires de taxi indépendants côtoient plus d'une vingtaine d'intermédiaires en service, tout ça dans un marché bousculé par l'arrivée de nouveaux joueurs.

Dans ce contexte, l'un des défis du BTM – probablement le plus grand – est de mobiliser tous les acteurs et toutes les forces vives du taxi pour l'atteinte d'un même but. Quand je regarde tout ce qui a été accompli en 2016, je n'ai aucun doute que nous y parviendrons.

Les travaux qui ont mené à l'élaboration de l'image de marque ont été, à mon avis, un exemple du chemin dans lequel doit s'engager le taxi montréalais. Des membres de toutes les branches de l'industrie ont travaillé de concert avec des représentants de la clientèle et de ses partenaires afin de donner aux taxis une nouvelle identité qui va au-delà de leur simple apparence.

En effet, nos ambitions pour le taxi sont grandes. L'innovation, la sécurité et l'amélioration du service à la clientèle sont des parties intégrantes de l'image de marque, et non des accessoires. Nous voulons que l'industrie du taxi se distingue par une expérience client renouvelée qui la mette à part des autres modes de transport.

Bien entendu, la mise en œuvre de cette vision nécessitera un niveau de concertation élevé et des efforts importants. De notre côté, nous nous sommes déjà attelés à la tâche. Déploiement de l'image de marque, Registre des taxis, caméras de surveillance : les projets seront nombreux à se concrétiser en 2017!

Je vous souhaite à tous une agréable lecture!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'André Poisson'.

ANDRÉ POISSON

Directeur général
Bureau du taxi de Montréal

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

JANVIER – DÉBUT DU PROJET PILOTE D'ÉVALUATION DU SERVICE PAR CLIENTS-MYSTÈRES

Afin de mieux cerner le niveau de satisfaction des usagers, le Bureau du taxi lance un projet pilote d'évaluation de la clientèle. Au total, 600 clients-mystères ont effectué autant de courses et ont ainsi pu juger la qualité du service reçu à l'aide d'une grille d'analyse exhaustive. Tous les intermédiaires et toutes les coopératives ainsi que les propriétaires indépendants ont été inclus dans l'échantillon des évaluateurs.

L'analyse des résultats donnera un portrait précis de la qualité du service dans les taxis montréalais et permettra de dégager des pistes d'amélioration. Une entente a été conclue avec une firme spécialisée afin de prolonger ce projet, devenu un programme, jusqu'en 2019.

FÉVRIER – BOGUS – LE BTM APPORTE SON CONCOURS À UNE OPÉRATION DU SPVM VISANT UN VASTE RÉSEAU DE FRAUDEURS

En février 2016, le SPVM mettait la main au collet de fraudeurs appartenant à un réseau bien organisé qui commettait ses méfaits à partir de taxis loués sous de fausses identités. Les inspecteurs du BTM ont participé activement à l'enquête amorcée en 2014 qui a permis de mettre un terme aux activités de ces criminels ayant soutiré pas moins de 1,2 M\$ à plus de 400 victimes.

FÉVRIER ET MAI – CONSULTATIONS PARTICULIÈRES ET AUDIENCES PUBLIQUES SUR LE PROJET DE LOI N° 100

Le Bureau du taxi participe aux audiences publiques du gouvernement du Québec dans le cadre de l'adoption du projet de loi 100 modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement les services de transport par taxi. Le Bureau dépose deux mémoires contenant des recommandations visant à assurer le développement et un traitement équitable de l'industrie du taxi de Montréal.

L'adoption de ces modifications législatives donne notamment au BTM un pouvoir de saisie des véhicules utilisés pour le transport illégal. Les inspecteurs du BTM peuvent également imposer des amendes plus élevées aux contrevenants et suspendre leur permis de conduire.

SEPTEMBRE – LE BTM EN VISITE À SAN FRANCISCO POUR LE CONGRÈS DE L'IATR

La directrice générale du Bureau du taxi, Mme Linda Marchand, s'est rendue à San Francisco à l'occasion du congrès de l'*International Association of Transportation Regulators (IATR)* afin de présenter les projets d'innovation en cours à Montréal. Cet événement rassemblant des décideurs du monde entier du domaine du transport a permis d'obtenir une visibilité internationale pour le taxi montréalais.

19 OCTOBRE – NOMINATION D'UN NOUVEAU DIRECTEUR GÉNÉRAL POUR LE BUREAU DU TAXI

Le conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal a entériné le 19 octobre la nomination de M. André Poisson à titre de directeur général.

M. Poisson a acquis une large expérience dans le domaine de la mobilité urbaine au cours d'une carrière s'étirant sur plus de 40 ans à la Société de transport de Montréal (STM). Gestionnaire chevronné, il a occupé les fonctions de directeur exécutif des réseaux bus et métro.

M. Poisson est officiellement entré en poste le lundi 24 octobre 2016.

1^{er} NOVEMBRE – DÉPLOIEMENT DE L'ENGAGEMENT À LA QUALITÉ DES SERVICES DANS LES TAXIS DE MONTRÉAL

En novembre 2016, les inspecteurs du Bureau du taxi ont procédé à l'affichage de l'*Engagement à la qualité des services* dans les quelque 4 500 véhicules de la flotte montréalaise de taxis.

Ce code de bonne conduite reprend des éléments essentiels du *Règlement sur le transport par taxi* de la Ville de Montréal. Il comprend également une section à l'intention des clients afin de leur rappeler leurs responsabilités, telles que de toujours boucler leur ceinture de sécurité et de payer la totalité de leur course.

L'*Engagement à la qualité des services* représente un élément important du programme d'assurance qualité implanté en 2015 et marque un pas de plus vers l'instauration d'une norme professionnelle pour les chauffeurs de taxi de Montréal.

DÉCEMBRE – PUBLICATION DE TAXI! MAINTENIR UN SERVICE PROFESSIONNEL ET PROTÉGER SON MÉTIER

Le BTM tire à 15 000 exemplaires le guide *Taxi! Maintenir un service professionnel et protéger son métier*. Distribué gratuitement à tous les chauffeurs de taxi, ce livret de 75 pages vise à mieux les outiller pour répondre aux besoins de la clientèle d'aujourd'hui.

Abondamment illustré et rédigé dans un langage accessible, cet ouvrage s'inspire d'entrevues menées avec des chauffeurs afin d'être fidèle à leur réalité. Il vulgarise également la réglementation et rappelle les bonnes pratiques à adopter de façon à offrir un haut niveau de service à la clientèle.



LE PLAN D'ACTION 2015-2017 DU BUREAU DU TAXI

PRENDRE LE VIRAGE DE L'INNOVATION

La Ville de Montréal a adopté à l'été 2014 sa *Politique sur l'industrie du taxi* pour faire du taxi un maillon essentiel et performant de son offre globale de transport. Le Bureau du taxi a élaboré un plan d'action 2015-2017 s'articulant sur cinq grands axes afin de mettre en œuvre la vision de la métropole pour l'industrie du taxi.

Innovation technologique, développement durable, sécurité, service à la clientèle amélioré : voici quelques éléments clés à la base du plan d'action du Bureau du taxi. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des projets à venir et du travail accompli depuis deux ans.

VERS LE TAXI INTELLIGENT

PROJETS EN COURS

Géolocalisation et bouton d'urgence, géorépartition, taximètres, collecte de données

PROJET PRÉVU POUR 2017

Lancement du Registre des taxis de Montréal

PROJET À VENIR

Modules de publicité et d'information pour le client

VERS LE TAXI FLEXIBLE ET EFFICACE

PROJETS EN COURS

Participation au projet Montréal à pied

Taxis accessibles - développement d'une norme de service pour les personnes à mobilité réduite

VERS LE TAXI VERT

PROJET TERMINÉ

Taxis écologiques – adaptation du cadre réglementaire pour les projets pilotes de taxis électriques

PROJETS EN COURS

Collaboration avec le ministère des Transports du Québec à l'électrification des taxis

Promotion de la mise en service de véhicules hybrides et électriques

VERS LE TAXI SÉCURITAIRE

PROJET TERMINÉ

Paiement électronique accepté dans tous les taxis

PROJET PRÉVU EN 2017

Installation de caméras de surveillance à bord des véhicules

VERS UNE NORME PROFESSIONNELLE

PROJETS TERMINÉS

Adoption d'une mesure continue de satisfaction de la clientèle

Publication de *Taxi!*, un guide à l'intention des chauffeurs

Adaptation de la formation continue

PROJETS EN COURS

Affichage de l'*Engagement à la qualité des services* dans tous les taxis montréalais

Optimisation du système de la gestion des plaintes

Mise en place d'un programme de reconnaissance

Bonification des postes d'attente de taxis

PROJETS PRÉVUS EN 2017

Déploiement de l'image de marque de l'industrie du taxi



OPÉRATIONS DU BUREAU DU TAXI

CENTRE DE SERVICES

LES TRANSACTIONS

Chaque année, plus de 50 000 visiteurs franchissent 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 convergent pour renouveler leur permis et immatriculations, ou même leur carte d'assurance-maladie.

En 2016, le Bureau du taxi a enregistré un total de 122 203 transactions, incluant les demandes d'information. Ces chiffres représentent une baisse d'environ 5,8 % par rapport à 2015, ce qui peut être dû à une diminution du nombre de titulaires de permis de chauffeurs de taxi, à la fréquence des inspections mécaniques (qui est passée de six mois à un an), de même qu'à la popularité croissante des transactions en ligne qu'il est possible d'effectuer avec la SAAQ et la RAMQ.

TRANSACTIONS EN LIGNE

Le Bureau du taxi de Montréal a mis en ligne en 2016 son tout nouveau portail transactionnel. Une dizaine de transactions sont ainsi accessibles en tout temps à partir d'un ordinateur ou d'un téléphone intelligent. Le nombre de transactions disponibles est appelé à grandir dans un avenir proche.

En permettant à ses clients de transiger en ligne dans le confort de leur foyer ou de leur bureau, le BTM réduira de façon considérable le temps d'attente au Centre de services. Pour l'année 2016, un total de 204 transactions en ligne a été comptabilisé.

NOMBRE DE TRANSACTIONS PAR TYPE

	2015	2016
Demandes d'information	14 110	15 694
Transactions – TAXI	69 644	72 583
Transactions – Remorquage	3 888	4 262
Transactions – SAAQ	41 791	45 154
TOTAL	129 433	137 897

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 2016, le Bureau a enregistré 583 inscriptions, comparativement à 669 l'année précédente, ce qui représente une baisse approximative de 15 %. Le taux de réussite en 2016 s'élevait à 46 %, en légère hausse par rapport à l'année précédente, où il se situait à environ 42 %. La note de passage pour cet examen est fixée à 75 %.

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

NOMBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI

2014 2015 2016

380 406 261

NOMBRE DE RENOUELEMENT DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI

2014 2015 2016

4 474 3 992 4 147

PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI

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

Afin d'obtenir leur permis – 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, une attestation de vérification des antécédents judiciaires valide, en plus d'avoir suivi deux jours de formation continue.

En 2016, le nombre d'émissions de nouveaux permis a chuté de près de moitié par rapport à l'année précédente. En 2016, 261 nouveaux permis ont été délivrés, comparativement à 406 en 2015. L'obligation de présenter une attestation de vérification des antécédents judiciaires pour toute personne désirant obtenir ou renouveler un permis de chauffeur de taxi mise en place en janvier 2015 pourrait expliquer en partie cette baisse, bien que d'autres facteurs puissent également entrer en ligne de compte.

Au 31 décembre 2016, le Bureau du taxi comptait un total de 9 743 chauffeurs de taxi, soit une baisse d'un peu plus de 6 % depuis 2015.

Ces permis se classent en quatre catégories :

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

	NOMBRE DE PERMIS PAR CATÉGORIE		
	2014	2015	2016
Permis de taxi services réguliers	4 697	3 584	3 284
Permis ambassadeur	6 944	6 596	6 309
Permis limousine services restreints	87	68	51
Permis limousine	119	111	99

	TYPES DE PERMIS DE TRANSPORT	
		2016
Services réguliers		4 669
Limousine grand luxe		94
Limousine berline		56
Taxi limousine		84
Services restreints		284
Total		5 187

PERMIS DE PROPRIÉTAIRE DE TAXI

Afin d'exploiter un véhicule de taxi, une personne physique ou une personne morale doit être titulaire 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 2016, on dénombrait 4 669 permis d'exploitation de taxi en services réguliers sur le territoire de la Ville de Montréal. Il faut ajouter à ce nombre les permis de limousine grand luxe, les permis de limousine berline, les permis réguliers convertis en limousine (taxi limousine) ainsi que les permis restreints, valides uniquement pour le transport de personnes à mobilité réduite sous contrat corporatif, pour un total de 5 187 permis.

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).

Les cinq types de véhicules de taxi les plus représentatifs du parc de taxis englobent 3 403 véhicules. Ils comptent pour près de 75 % de tout le parc de véhicules, excluant la limousine de grand luxe.



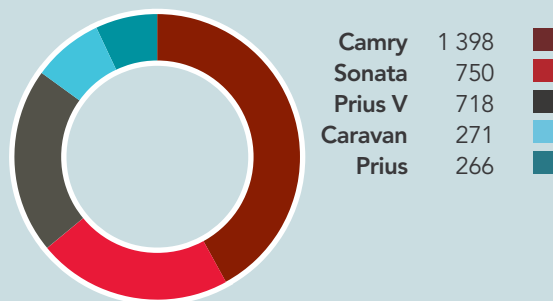
PERMIS DE TAXI RÉGULIER PAR AGGLOMÉRATION

A.05	320
A.11	3 835
A.12	265

PERMIS DE TAXI RESTREINT PAR AGGLOMÉRATION

A.05	13
A.11	209
A.12	7

VÉHICULES DE TAXI LES PLUS POPULAIRES EN 2016



PERMIS D'INTERMÉDIAIRE EN SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

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

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

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

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

- intermédiaire en services réguliers, regroupant les propriétaires de permis de taxi en services réguliers selon leur agglomération;

- intermédiaire en services restreints, dont les membres doivent soit :

1° être titulaire d'un permis de propriétaire de taxi en services restreints leur permettant d'exploiter leur permis dans n'importe quelle agglomération de Montréal;

OU

2° être titulaire d'un permis de propriétaire de taxi en services réguliers avec un véhicule qui a été modifié de façon à pouvoir accueillir des personnes à mobilité réduite (taxis adaptés);

Le nombre maximal de membres d'un intermédiaire en services restreints est fixé à 60;

- intermédiaire en services de limousine, regroupant les propriétaires de permis de limousine.

NOMBRE DE PERMIS D'INTERMÉDIAIRE EN SERVICES		2016
Services réguliers		
A.11		15
A.12		2
A.05		2
Services restreints		
Services de limousine		
Total		25

VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

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

En 2016, 4 918 vérifications d'antécédents judiciaires qui ont été effectuées, ce qui représente la totalité des chauffeurs de taxi de Montréal.

838 dossiers ont échoué et se sont vus refuser la délivrance ou le renouvellement du permis pour cause de non-conformité, soit environ 17 % du nombre total de demandeurs. Une révision de la décision a été demandée par 92 d'entre eux. De ce nombre, 40 n'ont finalement pas pu obtenir ou renouveler leur permis.

Le pourcentage d'échecs élevé en 2016 semble indiquer que la vérification systématique des antécédents judiciaires des chauffeurs a atteint son objectif premier, soit d'écarter les individus ayant un passé criminel incompatible avec la profession. Maintenant que ce point est atteint, nous pouvons présumer que la proportion de vérifications non conformes sera beaucoup plus faible dans les années à venir.

LE PERMIS DE TRAVAIL EN REMORQUAGE

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

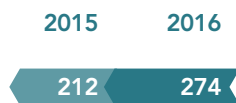
En 2016, le Bureau du taxi a délivré 274 permis de ce type, portant à 1 268 le nombre total des chauffeurs de dépanneuses à Montréal.

LES DÉPANNEUSES

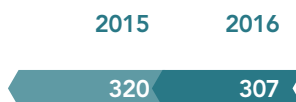
En 2016, on dénombrait 760 dépanneuses sur le territoire de l'île de Montréal, comparativement à 746 en 2015.

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

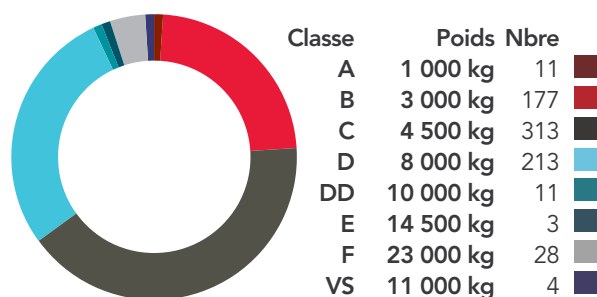
NOMBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE DÉPANNEUSE



NOMBRE DE RENOUVELLEMENTS DE CHAUFFEUR DE DÉPANNEUSE



RÉPARTITION DES VÉHICULES DE REMORQUAGE PAR CLASSES



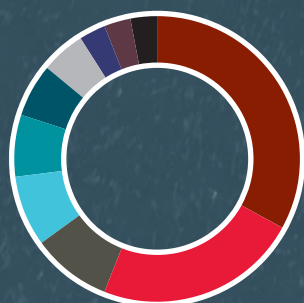
OPÉRATIONS DU BUREAU DU TAXI

INSPECTIONS ET ENQUÊTES

SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES

INDUSTRIE DU TAXI

En 2016, les inspecteurs du Bureau du taxi ont rédigé 9 160 fiches d'inspection à l'endroit de propriétaires et chauffeurs de taxi, ainsi qu'à des individus s'étant livrés à du transport rémunéré de personnes sans permis de taxi.

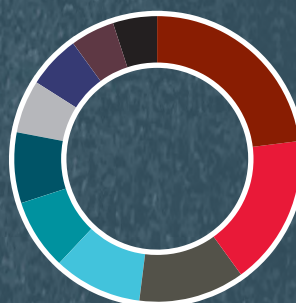


LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ

Transport rémunéré sans permis de taxi	2 321
Surfaces extérieures endommagées	1 542
Surfaces intérieures endommagées ou maculées	636
Chauffeur pas vêtu proprement, convenablement ou sobriement	467
Équipements standards manquants ou détériorés	463
Rapport de vérification non conservé, rempli, tenu à jour ou signé	390
Ayant offert un transport sans être titulaire d'un permis de taxi ou sans être titulaire d'un permis de chauffeur	270
Ne pas avoir lavé ou fait laver l'extérieur du taxi	238
Chauffeur stationné à l'extérieur des limites d'un poste d'attente	238
Taxi dont les surfaces extérieures sont en état de réparation	238

INDUSTRIE DU REMORQUAGE

En 2016, les inspecteurs du Bureau du taxi ont effectué 78 inspections et ont émis 149 fiches avec infractions.



LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ

Véhicule non conformément identifié (propriétaire)	21
Avoir effectué du remorquage sans permis de chauffeur	15
Ne pas avoir produit un permis ou un document requis sur demande	11
Ne pas s'être assuré que le chauffeur détenait le permis approprié (propriétaire)	9
Ayant opéré une dépanneuse d'une catégorie autre que celle visée par le permis de chauffeur	8
Chauffeur ayant opéré une dépanneuse d'une autre catégorie que celle permise par son permis	8
Ayant permis que soit exploitée une dépanneuse sans permis d'exploitation valide (personne morale)	6
Ne s'étant pas assuré que sa dépanneuse a tous les équipements requis	6
Exploiter une dépanneuse non identifiée par une vignette	5
Exploiter une dépanneuse sans permis d'exploitation valide (personne physique)	5

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

INDUSTRIE DU TAXI

Au cours de l'année 2016, le Bureau du taxi a enregistré un total de 1 146 infractions contre des chauffeurs, des propriétaires ou des intermédiaires en services de taxi, dont 911 provenaient du public. Ces 1 146 plaintes ont permis de cerner 1 860 infractions distinctes.

NOMBRE D'INFRACTIONS	2016
Chauffeurs	1 346
Propriétaires	194
Intermédiaires en services ou autres	320
Total	1 860

CONCLUSIONS À LA SUITE DES ENQUÊTES SUR LES PLAINTES

NOMBRE D'INFRACTIONS	2016
Fondées avec procédures intentées	114
Fondées sans procédures	1 361
Non fondées	385
Total	1 860

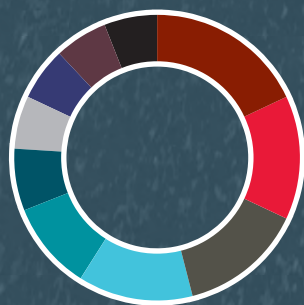
INDUSTRIE DU REMORQUAGE

En 2016, 38 plaintes ont été enregistrées contre les propriétaires et les chauffeurs de dépanneuse. Ces plaintes ont permis de cerner 83 infractions distinctes.

NOMBRE D'INFRACTIONS	2016
Chauffeurs	14
Propriétaires	47
Autres	22
Total	83

CONCLUSIONS À LA SUITE DES ENQUÊTES SUR LES PLAINTES

NOMBRE D'INFRACTIONS	2016
Fondées avec procédures intentées	28
Fondées sans procédures	31
Non fondées	24
Total	83



LES PRINCIPALES INFRACTIONS DÉCOULANT D'UNE PLAINTÉ

Chauffeur n'ayant pas été courtois avec un client	170	■
Infraction relevant du SPVM	124	■
Toute autre infraction hors de juridiction	124	■
Infraction au code de la sécurité routière	120	■
Chauffeur n'ayant pas offert une conduite sécuritaire	93	■
Chauffeur n'ayant pas emprunté l'itinéraire le plus direct	66	■
Chauffeur ayant réclamé un prix autre que les taux et tarifs en vigueur	64	■
Chauffeur n'ayant pas adopté une conduite empreinte de dignité ou de civisme	64	■
Chauffeur ayant refusé d'effectuer une course	55	■
Chauffeur laissant monter un client à moins de 60 mètres d'un poste d'attente	54	■

BILAN

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 pour la première fois dans son rapport annuel un bilan des demandes d'accès à l'information reçues durant l'année. Cet ajout s'inscrit dans une volonté de favoriser la transparence dans la gestion du BTM et fait suite à une recommandation de la Ville de Montréal pour l'ensemble de ses sociétés paramunicipales.

Le délai de traitement moyen en 2016 était de 10 jours. Aucune demande reçue par le BTM n'a fait l'objet d'une révision par la Commission de l'accès à l'information.

TYPE DE DEMANDE

Demandes relatives aux renseignements personnels des titulaires de permis	70
Demandes relatives aux constats d'infraction	10
Demandes relatives aux plaintes	9
Demandes relatives à l'administration du BTM	2
Demandes relatives aux permis (catégories, statistiques ou autres)	9
Demandes relatives aux projets du BTM	3
Nombre total de demandes	98*

* Une même demande pouvait porter sur plusieurs sujets de natures différentes.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'amélioration du service à la clientèle figure parmi les éléments clés de la *Politique sur l'industrie du taxi*. Pour se démarquer et fidéliser leurs usagers, les taxis devront plus que jamais offrir une expérience de transport distinctive en misant sur la flexibilité, la courtoisie et l'innovation.

En 2016, le Bureau du taxi a mis en place trois mesures pour favoriser une hausse rapide de la qualité du service à la clientèle :

- Ouverture obligatoire des portières lorsque le taxi est commandé par téléphone ou application mobile
- Ajustement du code vestimentaire du chauffeur
- Rajeunissement des véhicules de taxis – 3 à 8 ans au lieu de 5 à 10 ans



CLIENTS-MYSTÈRES : MESURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE POUR MIEUX RÉPONDRE À SES ATTENTES

Entre les mois de juin et décembre 2016, le Bureau du taxi a procédé à 600 évaluations de clients-mystères. 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.

Voici quelques-uns des éléments figurant sur la grille d'analyse des clients-mystères :

COMMANDE DU TAXI

- Courtoisie des employés lors de la commande par téléphone
- Temps d'attente

MONTÉE À BORD

- Accueil courtois (contact visuel, sourire, salutations, etc.)
- Assistance (ouverture des portières, cueillette des bagages, aide avec la poussette, aide aux personnes à mobilité réduite)

PENDANT LA COURSE

- État du véhicule (propreté, état mécanique)
- Conduite sécuritaire et confortable (vitesse adéquate, sans freinage ou virage brusque)
- Choix de l'itinéraire en fonction de la demande du client, de la circulation et des chantiers
- Comportement du chauffeur
- Entregent, politesse, courtoisie, langage approprié

PAIEMENT ET DESCENTE DU VÉHICULE

- Paiement électronique disponible
- Remise de la monnaie exacte
- Remise d'un reçu conforme
- Courtoisie (remerciement, salutation)
- Descente à un endroit sécuritaire, assistance (ouverture des portières, dépôt des bagages sur le trottoir, etc.)

Les évaluations de clients-mystères se poursuivront en 2017 et permettront de mesurer l'évolution de la satisfaction de la clientèle dans le temps. Les résultats serviront également d'indicateurs de performance des actions contenues au plan 2015-2017.

Le Bureau du taxi a mandaté une firme spécialisée à la suite d'un appel d'offres sur invitation afin de poursuivre les évaluations de clients-mystères en 2017, 2018 et 2019. Il sera ainsi possible de suivre l'évolution de la satisfaction des usagers au fil des années et de constater l'effet des mesures d'amélioration. Un rapport détaillant les résultats des évaluations sera rédigé et déposé chaque année au conseil d'administration.

LES ÉVALUATIONS ÉCLAIR

Le Bureau du taxi a lancé au mois de décembre 2016 un projet pilote d'évaluations éclair de la course par le client. Dans le cadre de ce programme, une affichette était installée sur une base volontaire dans les taxis participants afin d'inciter les passagers à répondre à un court questionnaire sur le site taxiopinion.com. Les questions permettaient aux répondants de s'exprimer sur les mêmes aspects de la course que les clients-mystères. L'information recueillie, qui fera l'objet d'une analyse au courant de 2017, viendra compléter les données provenant des évaluations des clients-mystères.

UN SYSTÈME DE GESTION DES PLAINTES PLUS PERFORMANT

En 2015, le Bureau du taxi s'est fixé un objectif ambitieux : optimiser son système de gestion des plaintes afin de le rendre à la fois plus simple, plus efficace et plus performant. Dans la même foulée, le BTM veut favoriser au sein de l'industrie un plus grand respect des règles en place et améliorer le service à la clientèle.

Il s'agit d'un chantier d'envergure dans le cadre duquel des avancées importantes ont été réalisées en 2016.

Le Bureau a mandaté une consultante spécialisée qui a analysé le processus de gestion des plaintes sous toutes ses coutures. Avec son œil critique, elle a repéré les éléments en place qui fonctionnent bien et formulé des recommandations pour corriger certaines lacunes.

Ainsi, dès mars 2016, une ligne centralisée de réception des signalements de la clientèle a été mise en service, le 1 855 599 TAXI. Une ressource a été attitrée à cette nouvelle ligne avec un protocole de retour au plaignant dans les 24 heures.

Pour relever encore d'un cran le niveau d'efficacité, un système de hiérarchisation des plaintes en fonction de leur nature a été établi. Cet ajout a permis la création d'une chaîne de traitement et de triage grâce à laquelle le BTM peut diriger ses actions de façon optimale.

Une unité a également été affectée au garage afin d'inspecter les taxis qui doivent se présenter au BTM sur demande pour une vérification de leur véhicule, une autre nouveauté de 2016. Les signalements des clients portant sur l'état d'un taxi peuvent maintenant être traités sans délai, ce qui permet aux inspecteurs de demander des correctifs beaucoup plus rapidement aux chauffeurs ou aux propriétaires concernés.

En 2016, le BTM a également poursuivi son travail avec la Direction des technologies informatiques pour optimiser les systèmes d'enquêtes.

Que nous réserve 2017? Le BTM compte poursuivre dans la même voie en consacrant des ressources au rehaussement des outils technologiques des enquêteurs. Des projets seront également mis de l'avant afin d'obtenir une participation plus efficace des parties prenantes de l'industrie dans le traitement des plaintes, dont les intermédiaires en services.

POURSUIVRE L'ADAPTATION DE LA FORMATION CONTINUE

La révision des contenus de cours de formation continue pour les chauffeurs de Montréal est un des premiers éléments que le Bureau du taxi a inscrit à son plan d'action 2015-2017. Le cadre dans lequel les chauffeurs travaillent et les attentes auxquelles ils doivent satisfaire évoluent rapidement. Ils doivent mettre à jour leurs connaissances à un rythme équivalent afin de toujours être en mesure de répondre aux exigences des usagers.

La formation continue vise à permettre aux chauffeurs d'acquérir les compétences requises pour transporter chacune des clientèles cibles avec tout le professionnalisme qu'exige leur métier.

Le sous-comité de travail Formation, qui réunit des représentants d'écoles de taxi, des membres et des partenaires de l'industrie a été mis sur pied afin de bien définir les besoins en matière d'apprentissage. Tous les partenaires ont travaillé fort pour que trois nouveaux cours soient disponibles dès la rentrée 2016 selon un calendrier plus pratique pour les chauffeurs.

Voici une brève description de leur contenu :

QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DANS L'INDUSTRIE DU TAXI

Quelles sont les normes de service à la clientèle pour l'industrie du taxi? Comment les appliquer dans un cadre de travail souvent difficile?

Ce cours vise à rafraîchir et à perfectionner les connaissances des chauffeurs de taxi concernant les principales normes du service à la clientèle. On y aborde les éléments essentiels qui président à une offre de service à la clientèle réussie.

COMMUNICATIONS ET RELATIONS INTERCULTURELLES DANS L'INDUSTRIE DU TAXI

Pourquoi et comment mieux communiquer avec tous les types de clientèles?

Ce cours vise à rafraîchir et à perfectionner les connaissances des chauffeurs de taxi avec les principales techniques de communication pour offrir un bon service à la clientèle. On y aborde également les techniques de communication de base nécessaires dans une offre de services pour la clientèle du taxi.

GESTION DE LA FATIGUE ET CONDUITE PRÉVENTIVE

Cette formation vise à familiariser les chauffeurs avec les notions de base d'une conduite sécuritaire et préventive. La formation a pour but d'outiller les chauffeurs de taxi afin qu'ils comprennent mieux les facteurs qui influencent la consommation de carburant de leur véhicule pour ensuite reconnaître les comportements les plus efficaces au volant.



VERS L'INSTAURATION D'UNE NORME PROFESSIONNELLE

Le Bureau du taxi a franchi en 2016 de nouvelles étapes menant à l'instauration d'une norme professionnelle au sein de l'industrie du taxi.

En novembre, les inspecteurs ont amorcé l'affichage de l'*Engagement à la qualité des services* dans tous les taxis qui se présentent pour une inspection au BTM. Ce code de bonne conduite, qui reprend les droits et responsabilités des chauffeurs et des clients, s'inspire d'une pratique en place dans plusieurs grandes villes, comme Ottawa et New York.

Le Bureau du taxi a également finalisé en 2016 la rédaction du guide *Taxi! Maintenir un service professionnel et protéger son métier*. Ce livret de 80 pages, préparé sous l'œil attentif du sous-comité de travail Satisfactionn de la clientèle, recense les meilleures pratiques en matière de service à la clientèle et vulgarise la réglementation encadrant l'industrie du taxi. Dans cet ouvrage abondamment illustré, les lecteurs peuvent suivre un chauffeur d'expérience dans les rues de Montréal. Au moyen d'anecdotes et de conseils simples, il présente les meilleures habitudes à adopter durant la course, lors de l'inspection quotidienne du véhicule ou encore, au poste d'attente.

Le contenu de ce guide s'inspire d'entrevues réalisées avec des chauffeurs et des chauffeuses de taxi de Montréal afin de bien refléter leur quotidien et leur réalité. Les chauffeurs peuvent en obtenir un exemplaire gratuit chez leur intermédiaire ou au comptoir de service du BTM. Il est également offert en téléchargement libre au mtltaxi.com.

REHAUSSER LE NIVEAU DE SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS ET DES CLIENTS

CAMÉRAS DE SURVEILLANCE À BORD DES VÉHICULES

En 2016, Montréal comptait environ 4 500 véhicules de taxi conduits par quelque 10 000 chauffeurs.

Les professionnels du taxi de Montréal ont la chance d'exercer leur métier dans une métropole sûre, ayant un très bas taux de criminalité. Ils ne sont toutefois pas entièrement à l'abri des vols et agressions qui peuvent survenir occasionnellement et mettre en danger leur sécurité.

La Commission sur le transport et les travaux publics de la Ville de Montréal a présenté au printemps 2014 une série de recommandations visant à maintenir et à relever le niveau de sécurité dans les taxis, autant pour les clients que pour les chauffeurs.

L'un des moyens proposés est l'installation de caméras de surveillance dans les taxis. Une étude du *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) publiée en juillet 2013 dans l'*American Journal of Preventive Medicine* a mis en lumière l'effet dissuasif d'un tel équipement. Les chauffeurs de taxi œuvrant dans des villes où des caméras sont installées à bord des véhicules de taxi ont effectivement trois fois moins de chance d'être victimes d'un homicide. En plus de contribuer à prévenir les incidents, les images captées par les caméras facilitent l'identification des auteurs d'actes criminels et leur appréhension par les forces policières.

Le BTM a inclus dans son plan d'action 2015-2017 un projet visant à doter tous les taxis montréalais d'une caméra de surveillance et a immédiatement entrepris les démarches nécessaires à sa réalisation.

En 2016, le Bureau du taxi a entrepris l'élaboration de modifications réglementaires afin de définir, entre autres, les normes techniques de base des caméras, le mode d'installation et la gestion des images.

Le Bureau du taxi a également lancé en 2016 une étude de marché afin de relever une gamme de caméras fiables, sécuritaires et fournissant des images de qualité. Le but est également de proposer à l'industrie un équipement abordable et facilement disponible.

MISER SUR L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE

LE REGISTRE DES TAXIS DE MONTRÉAL

De concert avec le Service des technologies de l'information de la Ville de Montréal et le Bureau de la ville intelligente et numérique, le Bureau du taxi a entrepris en 2016 les travaux de développement du Registre des taxis de Montréal. Cette plateforme numérique alimentée par la géolocalisation colligera des données stratégiques sur les taxis et créera de nouvelles occasions de courses pour les chauffeurs, tout en améliorant l'offre de service pour les clients.

Le Registre des taxis de Montréal indiquera en temps réel l'emplacement et la disponibilité de tous les taxis montréalais géolocalisés. Cette information sera offerte sous forme de données ouvertes à tous les développeurs informatiques, qui seront invités à se les approprier afin de les intégrer dans de nouvelles applications mobiles en libre marché axées sur les besoins des clients.

Le Registre fera davantage que simplifier la mise en relation avec les clients. L'information stratégique recueillie par la plateforme offrira plusieurs autres possibilités. Il permettra entre autres de procéder à une évaluation en temps réel de l'offre et de la demande, d'améliorer le niveau de service offert aux clients et d'obtenir une vision globale du marché du taxi comme jamais auparavant.

Le Bureau du taxi a pour objectif de rassembler sur le Registre l'ensemble des 16 intermédiaires en services et les quelque 1 400 propriétaires de taxi indépendants, tout en respectant leur modèle d'affaires respectif.

Plusieurs étapes majeures ont été franchies dans ce projet en 2016 :

- Réalisation d'un sondage auprès de grandes municipalités canadiennes et américaines pour définir les paramètres techniques du projet
- Détermination des besoins de l'industrie du taxi, de sa clientèle et de ses partenaires
- Préparation d'un rapport contenant des recommandations d'architecture technologique
- Conception d'une stratégie de déploiement et d'implantation
- Préparation d'une ordonnance réglementaire pour que tous les taxis de Montréal se connectent au Registre

Le Bureau du taxi compte procéder au lancement du Registre des taxis de Montréal en 2017, une fois que les tests d'intégration auront été effectués.

MODULES DE PUBLICITÉ ET D'INFORMATION POUR LE CLIENT

Le Bureau du taxi a poursuivi en 2016 le projet de conception d'un module de publicité et d'information pour les clients à bord des taxis. En plus de représenter une nouvelle source de revenus potentielle pour l'industrie, les modules de publicité permettront d'offrir aux passagers un contenu informatif de qualité.

Avec les modules de publicité et d'information, le BTM souhaite intégrer encore davantage les nouvelles technologies afin de rendre les taxis montréalais plus compétitifs au sein de l'offre de transport globale.

Le Bureau du taxi a également maintenu sa collaboration au projet Montréal à pied (MÀP) en vue de créer un contenu uniforme pour les modules de rue et dans les taxis et ainsi maximiser leur potentiel de revenu.

UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTÉE AUX BESOINS D'UNE CLIENTÈLE DIVERSIFIÉE

TAXIS ACCESSIBLES

La clientèle des taxis d'une grande ville comme Montréal est, par essence, très diversifiée. Les gens d'affaires côtoient des travailleurs en zone périphérique, des touristes, des clients d'établissements de restauration ou de divertissement. Tous formulent des besoins qui leur sont propres.

Avec le vieillissement de la population, le segment constitué par les aînés et les usagers à mobilité réduite est appelé à croître. Répondre à la demande pour des taxis accessibles universellement représentera assurément un défi pour l'industrie du taxi. La *Politique sur l'industrie du taxi* tient compte de cette réalité et mise sur le développement d'une offre de transport bonifiée pour cette clientèle, pour qui le taxi représente un service essentiel.

Plusieurs usagers à mobilité réduite souhaitent effectivement disposer d'une liberté de déplacement accrue en dehors de l'horaire de transport adapté de la Société de transport de Montréal, que ce soit pour le travail, les loisirs ou leurs occupations de tous les jours. L'industrie du taxi doit également pouvoir satisfaire aux besoins de la clientèle touristique à mobilité réduite, qui ne peut pas bénéficier des services de la STM.

Le comité Accessibilité universelle du BTM, qui regroupe des parties prenantes en matière de transport adapté, s'est fait confier le mandat en 2016 de concevoir une norme de service à cet effet.

C'est ainsi que les membres du comité ont présenté la norme 24/7/30, qui prévoit la disponibilité de taxis universellement accessibles en tout temps à trente minutes d'avis. Le Bureau du taxi compte proposer les modifications réglementaires nécessaires en 2017 pour atteindre cet objectif.

Répondre aux besoins spécifiques des usagers à mobilité réduite ne représente pas seulement une façon pour l'industrie d'élargir son offre de service, mais il s'agit également d'une excellente occasion d'affaires.

En effet, au cours des 10 dernières années, la croissance moyenne annuelle pour le transport adapté a été de plus de 8,5 %, et les plus récentes prévisions font état de 4,6 millions de déplacements pour l'horizon 2020.

Soulignons que le transport adapté représente également déjà pour l'industrie du taxi une importante source de revenus. À elle seule, la Société de transport de Montréal a confié des contrats d'une valeur de 40 M\$ pour le transport par taxi d'usagers à mobilité réduite, auxquels s'ajoutent les courses venant du milieu hospitalier et de la santé.

PROJET DE RECHERCHE AVEC POLYTECHNIQUE

Le Bureau du taxi a poursuivi en 2016 un projet de recherche avec Polytechnique sur l'arrimage de l'offre à la demande de transport par taxi. Différents membres de l'industrie ont également participé aux travaux en partageant des données portant sur leurs activités.

Cette étude vise à dresser un portrait global du taxi montréalais en examinant l'offre de service et en la mettant en lien avec les besoins des usagers. Différents paramètres sont étudiés, notamment les heures de pointe pour les clients ainsi que les points d'origine et de destination des courses.

Des étapes importantes ont été franchies en 2016 avec le montage du système d'information intégré et le développement d'indicateurs de l'offre et de la demande. Ces avancées, combinées à une prise de conscience de l'état de l'industrie du taxi, préparent le terrain pour une intégration de l'ensemble des données dans une étape ultérieure du projet.

CONTRER LE TRANSPORT ILLÉGAL

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 consacre 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, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2016, les inspecteurs du BTM ont émis 1 238 constats pour transport illégal et effectué 921 saisies de véhicules pour cette même infraction.

DE NOUVEAUX POUVOIRS PLUS ÉTENDUS

Avec l'adoption en 2016 du projet de loi 100 modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement les services de transport par taxi, le BTM a obtenu de nouveaux pouvoirs leur permettant de mener une lutte plus efficace contre le transport illégal.

Les inspecteurs peuvent désormais saisir un véhicule servant au transport illégal de personnes et suspendre le permis de conduire du conducteur pour sept jours. Ils peuvent remettre aux contrevenants des amendes plus salées, qui sont passées de 350 \$ à 2 500 \$.

La Direction de l'inspection et des enquêtes garde un œil attentif sur tous les transporteurs illégaux, y compris les modes émergents ou marginaux. Elle surveille également de près l'évolution et l'apparition d'applications qui pourraient permettre à leurs utilisateurs de se livrer illégalement à du transport rémunéré de personnes.

LES OPÉRATIONS SPÉCIALES

Le Bureau du taxi a tenu différentes opérations spéciales tout au long de 2016 afin de répondre à différentes situations, telles que :

- suivi de problématiques de postes d'attente;
- respect de la sécurité routière;
- remorquage sur des terrains privés;
- transports illégaux;
- refus de course.



PLAN DE COMMUNICATION

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

Plusieurs éléments de ce plan d'action ont été réalisés ou se sont poursuivis en 2016, dont :

PUBLICATION DE TAXI LE JOURNAL

Taxi le Journal est édité quatre fois par année et posté gratuitement à l'adresse personnelle des quelques 10 000 chauffeurs de taxi de Montréal.

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

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

LE GUIDE TAXI! MAINTENIR UN SERVICE PROFESSIONNEL ET PROTÉGER SON MÉTIER

En 2016, l'équipe du BTM, en collaboration avec l'illustrateur Guillaume Perreault, a conçu le guide *Taxi! Maintenir un service professionnel et protéger son métier* à l'intention des chauffeurs de taxi de Montréal.

Ce guide pratique au contenu tiré d'entrevues avec de véritables chauffeurs de taxi fait un survol de la réglementation et donne des conseils pour offrir un service de qualité aux passagers. Ses nombreuses illustrations et son langage accessible en font un ouvrage agréable que tous les chauffeurs voudront garder à portée de la main.

Une section rédigée par Tourisme Montréal contient une cinquantaine de faits amusants à propos de Montréal avec lesquels les chauffeurs pourront alimenter leurs conversations avec les clients. On y trouve également des salutations et formules d'usage rédigées dans sept langues différentes afin que les chauffeurs puissent bien remplir leur rôle d'ambassadeurs auprès de la clientèle.

Le guide *Taxi!* est distribué gratuitement aux chauffeurs depuis décembre 2016 au comptoir de services du BTM ainsi que chez les intermédiaires et coopératives de taxi.

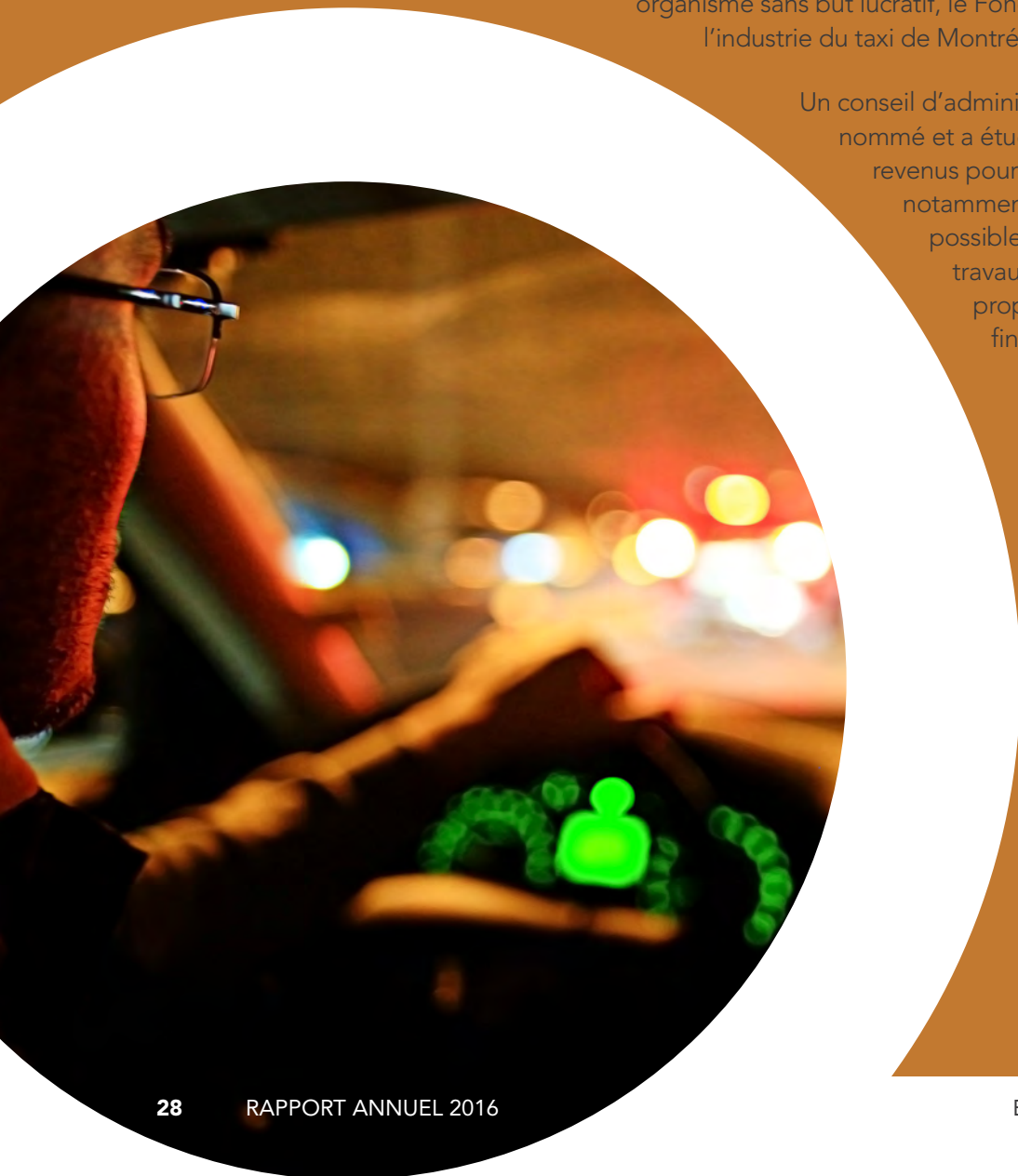


FONDS DE DÉVELOPPEMENT POUR L'INDUSTRIE DU TAXI

En juin 2014, la Commission sur le transport et les travaux publics a recommandé, dans son rapport sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi ainsi que le service du transport par taxi dans l'agglomération de Montréal, de mettre en œuvre un fonds de développement. Ce dernier devait servir à alléger le fardeau financier de l'industrie en la soutenant financièrement dans l'implantation des différents projets.

Ainsi, en 2016, les responsables du Bureau du taxi ont formé un nouvel organisme sans but lucratif, le Fonds de développement de l'industrie du taxi de Montréal (FDITM).

Un conseil d'administration provisoire a été nommé et a étudié différentes sources de revenus pour le Fonds, afin de déterminer notamment dans quelle mesure il serait possible de soutenir l'industrie. Des travaux sont en cours afin de proposer des sources de financement pour le FDITM.



DES ACTIONS COORDONNÉES AVEC LES COMITÉS DE TRAVAIL

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

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

COMITÉ ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Ce comité, qui existe depuis janvier 2015, a pour objet de débattre des questions de l'offre et de la demande de services en matière de transport par taxi pour les personnes à mobilité réduite ou bénéficiaires du réseau de la santé. On y traite d'enjeux comme la sécurité des usagers, la disponibilité et l'état des véhicules, les horaires, la tarification, les communications et la formation des chauffeurs.

SOUS-COMITÉ :

- **Norme de service**

MEMBRES DE CE COMITÉ ET DU SOUS-COMITÉ :

- **André Leclerc** – président du comité, administrateur
REPRÉSENTANT DE LA CLIENTÈLE À MOBILITÉ RÉDUITE – KÉROUL
- **Érika Duchesne** - administratrice
CONSEILLÈRE MUNICIPALE
VILLE DE MONTRÉAL
- **Michel Trudel**
KÉROUL
- **Joanne St-Laurent**
COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC
- **Christian Bisson** et **Karine Srosati**
MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC
- **Valéry Thibault**
OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC
- **Annie Hottin**
REGROUPEMENT DES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTÉ DE MONTRÉAL (RUTA)
- **Chantal Fortier**
SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM)
- **Benoît Vallée, Mohamed Taibi, Dory Saliba, Yung Cuong** et **Serge Leblanc**
INTERMÉDIAIRES EN SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI
- **Maïlle Plouganou**
TABLE DE CONCERTATION DES AÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL
- **André Poisson** et **Dominique Gervais**
BUREAU DU TAXI

COMITÉ INNOVATION TECHNOLOGIQUE

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

SOUS-COMITÉ :

- Application mobile parapluie « Taxi Montréal »

PROJETS :

- Registre des taxis
- Caméras de sécurité à bord des véhicules
- Géolocalisation des véhicules
- Bouton d'urgence relié à une centrale
- Module d'information et de publicité pour les clients
- Ordinateur de bord
- Module de gestion de la flotte regroupant les données de géolocalisation
- Paiement électronique

MEMBRES DE CE COMITÉ ET DU SOUS-COMITÉ :

- **Renée Amilcar** – présidente du comité, administratrice
REPRÉSENTANTE DE LA CLIENTÈLE CORPORATIVE – SOCIÉTÉ DE
TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM)
- **Alain Rochon** et **Luc Lamontagne**
SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM)
- **Michel Laflamme**
AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
- **Marc Campeau**
SERVICE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
VILLE DE MONTRÉAL
- **Yannick Roy**
SERVICE DES TRANSPORTS INTELLIGENTS, DIRECTION DES
TRANSPORTS
VILLE DE MONTRÉAL
- **Stéphane Guidoin**
BUREAU DE LA VILLE INTELLIGENTE
VILLE DE MONTRÉAL
- **Luc Charbonneau**, directeur stationnements et transport
terrestre
AÉROPORTS DE MONTRÉAL
- **André Poisson, Kim Thibault** et **Sylvain Tousignant**
BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL
- Deux représentants de l'industrie du taxi qui viennent
faire état du sous-comité application mobile :

George Tannous
COMITÉ PROVINCIAL DE CONCERTATION ET DE DÉVELOPPEMENT
DE L'INDUSTRIE DU TAXI

Kamal Sabbah
REGROUPEMENT DES PROPRIÉTAIRES DE TAXI DE MONTRÉAL

COMITÉ VÉRIFICATION

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

MEMBRES DE CE COMITÉ :

Wilson Jean Paul – président du comité, administrateur

PRÉSIDENT DU COMITÉ, ADMINISTRATEUR

REPRÉSENTANT DES TITULAIRES DE PERMIS DE CHAUFFEURS DE TAXI, CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU DU TAXI

- **Chantale Couture**

CPA, CA

DEMERS BEAULNE

- **Raoul Cyr**

CPA, CA

DIRECTEUR DE LA COMPTABILITÉ ET DES INFORMATIONS FINANCIÈRES VILLE DE MONTRÉAL

COMITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE

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

PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ

- Analyser et instaurer une mesure continue de la satisfaction de la clientèle : mesure de la satisfaction de la clientèle (programme clients-mystères) et les évaluations éclair
- Optimiser le système de la gestion des plaintes
- Adapter la formation continue
- Instaurer une norme professionnelle : code de bonne conduite, guide du chauffeur | Reconnaissance des meilleurs chauffeurs, etc.

RAYONNEMENT DE LA VILLE DE MONTRÉAL

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

SOUS-COMITÉS :

- Satisfaction de la clientèle
- Formation
- Image de marque

MEMBRES DE CE COMITÉ ET DE SES SOUS-COMITÉS

- **Lucy Mungiovi** – présidente du comité, administrateur
REPRÉSENTANTE DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE – TOURISME
MONTRÉAL
- **Ève Paré** et **Kim Cadieux**
ASSOCIATION DES HÔTELS DU GRAND MONTRÉAL (AHGM)
- **Anne Marcotte, Stéphane Boudrias**
et **Luc Charbonneau**
AÉROPORTS DE MONTRÉAL
- **Claudia Di Iorio** – administratrice du BTM
REPRÉSENTANTE DE LA CLIENTÈLE RÉGULIÈRE – COOL TAXI
- **Chanel Mongeon**
LES CLEFS D'OR CANADA
- **Nathalie Gaudet**
COMITÉ CROISIÈRES MONTRÉAL
- **Karen Bissonnette, Michel Hébert**
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE POUR L'INDUSTRIE
DU TAXI DU QUÉBEC
- **Sébastien Roy, Normand St-Cyr** et **Mélanie Bouchard**
CENTRE DE FORMATION DU TRANSPORT ROUTIER (CFTR)
- **Mario Sabourin, Danièle Sansoucy**
COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'INDUSTRIE DU
TRANSPORT ROUTIER AU QUÉBEC (CAMO-ROUTE)
- **Annie Hottin**
REGROUPEMENT DES USAGERS DU TRANSPORT
DE MONTRÉAL (RUTA)
- **Georges Tannous, Danielle Cyr** et **Dominic Roy**
COMITÉ PROVINCIAL DE CONCERTATION
ET DE DÉVELOPPEMENT POUR L'INDUSTRIE DU TAXI (CPCDIT)
- **Mario Gagnon**
SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM)
- **André Poisson, Amine Smaoui,**
Sylvain Tousignant et **Marie-Hélène Giguère**
BUREAU DU TAXI

RAYONNEMENT DE LA VILLE DE MONTRÉAL : **UNIFIER L'INDUSTRIE AVEC UNE IMAGE DE MARQUE DISTINCTIVE**

Le Bureau du taxi a poursuivi en 2016 un vaste chantier démarré en 2015 : concevoir une image de marque pour les taxis de Montréal. Les travaux se sont poursuivis au sein du sous-comité « Image de marque », qui rassemble sous la direction du BTM des représentants de toutes les branches de l'industrie du taxi, de ses partenaires ainsi que de la clientèle, qu'elle soit corporative, touristique ou régulière.

Le BTM a également mandaté une firme spécialisée pour l'accompagner dans le processus de conception d'une image de marque rassembleuse et distinctive, que la totalité des taxis de Montréal pourra afficher avec fierté.

Quels avantages apportera l'image de marque à l'industrie du taxi?

En voici quelques-uns :

1. Une visibilité accrue au sein de l'offre de transport montréalaise

En arborant un style bien à eux, moderne et distinctif, les taxis seront plus facilement reconnaissables par la clientèle, qui y verra, au fil du temps, une garantie de service de qualité.

2. De nouvelles occasions d'affaires pour les chauffeurs, les propriétaires et les intermédiaires en services

Des taxis distinctifs attirent l'attention des usagers, mais aussi celle de la clientèle corporative, qui est toujours à la recherche de la meilleure expérience de transport pour ses propres clients. Adopter l'image de marque, c'est s'ouvrir la porte à de nouvelles et profitables occasions d'affaires.

3. Une protection pour l'investissement des propriétaires de taxi

L'attrait suscité par l'image de marque et les nouvelles occasions d'affaires qu'elle entraînera stimuleront sa compétitivité, ce qui contribuera à protéger la valeur des permis de taxi. Les principaux partenaires financiers reconnaissent déjà cet avantage qui est, selon eux, de nature à insuffler un nouveau dynamisme dans l'industrie du taxi.

4. Le début d'une nouvelle ère axée sur l'innovation et la qualité de l'expérience client

L'image de marque, c'est beaucoup plus qu'un simple changement de style. Avec elle, les taxis prennent le virage de l'innovation et de l'amélioration du service aux usagers. Le Bureau du taxi présentera des projets qui favoriseront l'atteinte de cet objectif. L'engagement de toute l'industrie sera nécessaire pour y parvenir, mais à terme, la clientèle verra les taxis comme un véritable attrait montréalais et leur image de marque deviendra un gage de qualité.

Le Bureau du taxi incitera l'industrie à s'approprier sa nouvelle image de marque au moyen de diverses activités de communication après avoir procédé à son lancement en 2017.



ÉTATS FINANCIERS BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL 31 DÉCEMBRE 2016

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	36
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE	37
ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	38
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT ACCUMULÉ	39
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE	40
NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS	41 - 52

MTL
bureau
taximontréal

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Bureau du taxi de Montréal qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2016, et les états des résultats et de l'excédent accumulé, de la variation des actifs financiers nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

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

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

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

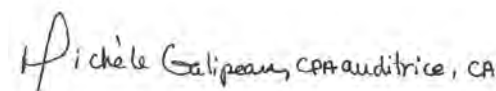
Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

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

OPINION

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Bureau du taxi de Montréal au 31 décembre 2016, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE LA VILLE DE MONTRÉAL,



Michèle Galipeau, CPA auditrice, CA
Montréal, le 31 mai 2017

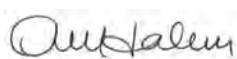
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 DÉCEMBRE 2016

	Notes	2016 \$	2015 \$
Actifs financiers			
Trésorerie	3	1 978 312	2 005 378
Débiteurs	4	60 992	52 164
Montants à recevoir de la Ville de Montréal, sans intérêt, ni modalité d'encaissement		385 094	142 291
		2 424 398	2 199 833
Passifs			
Créditeurs et charges à payer		180 632	224 204
Montants dus à la Ville de Montréal, sans intérêt, ni modalité de remboursement		1 550 200	1 269 898
Passif découlant des immobilisations corporelles louées	5	8 481	11 157
		1 739 313	1 505 259
Actifs financiers nets			
		685 085	694 574
Actifs non financiers			
Immobilisations corporelles	6	232 689	105 698
Charges payées d'avance		29 526	4 581
Stocks		35 475	—
		297 690	110 279
Excédent accumulé			
		982 775	804 853
Engagements	10		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,



LE PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Aref Salem



LE PRÉSIDENT DU COMITÉ DE VÉRIFICATION
Wilson Jean Paul

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2016

	Budget 2016	2016	2015
	\$	\$	\$
Excédent (déficit) de l'exercice	(131 156)	177 922	141 071
Variation des immobilisations corporelles			
Acquisitions	—	(177 302)	(25 502)
Amortissement	46 364	46 014	36 695
Produit de cession	—	7 080	—
Gain sur cession	—	(6 019)	—
	46 364	(130 227)	11 193
Variation des immobilisations corporelles louées			
Amortissement	3 236	3 236	3 236
Variation des charges payées d'avance	—	(24 945)	23 632
Variation des stocks	—	(35 475)	—
Variation des actifs financiers nets		(9 489)	179 132
Actifs financiers nets au début de l'exercice		694 574	515 442
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice		685 085	694 574

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES RÉSULTATS ET
DE L'EXCÉDENT ACCUMULÉ

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2016

	Notes	Budget 2016 \$	2016 \$	2015 \$
Revenus				
Contribution de l'agglomération de Montréal		4 281 066	3 728 600	3 187 825
Services rendus		290 234	246 439	80 428
		4 571 300	3 975 039	3 268 253
Gratuités – Agglomération de Montréal				
Frais des élections des membres du conseil d'administration	9	—	—	128 470
Services fournis		—	29 236	34 248
		—	29 236	162 718
Revenus de publicité		—	53 615	36 824
Revenus d'intérêts		—	20 875	26 867
Gain sur cession d'immobilisations corporelles		—	6 019	—
		4 571 300	4 084 784	3 494 662
Charges				
Gestion d'un point de service, de l'application réglementaire, des mandats et des contrats confiés par la Ville		4 702 456	3 830 878	3 168 619
Frais des élections des membres du conseil d'administration		—	—	128 470
Charges liées aux revenus de publicité		—	75 243	55 158
Frais financiers		—	741	228
Frais de règlement d'un litige		—	—	1 116
	7	4 702 456	3 906 862	3 353 591
Excédent (déficit) de l'exercice		(131 156)	177 922	141 071
Excédent accumulé au début de l'exercice			804 853	663 782
Excédent accumulé à la fin de l'exercice			982 775	804 853

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX
DE TRÉSORERIE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2016

	Note	2016 \$	2015 \$
Activités de fonctionnement			
Excédent de l'exercice		177 922	141 071
Éléments sans effet sur la trésorerie			
Amortissement des immobilisations corporelles		46 014	36 695
Amortissement des immobilisations corporelles louées		3 236	3 236
Gain sur cession d'immobilisations corporelles		(6 019)	—
		221 153	181 002
Variation nette des éléments hors caisse	8	(75 321)	223 423
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement		145 832	404 425
Activités d'investissement en immobilisations corporelles			
Acquisitions d'immobilisations corporelles		(177 302)	(25 502)
Produit de cession d'immobilisations corporelles		7 080	—
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement en immobilisations corporelles		(170 222)	(25 502)
Activités de financement			
Remboursement du passif découlant des immobilisations corporelles louées et flux de trésorerie affectés aux activités de financement		(2 676)	(2 777)
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie		(27 066)	376 146
Trésorerie au début de l'exercice		2 005 378	1 629 232
Trésorerie à la fin de l'exercice		1 978 312	2 005 378

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

1. CONSTITUTION, MISSION ET RESPONSABILITÉS

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 commencé ses activités le 1^{er} janvier 2014. Le Bureau est pourvu des pouvoirs, droits et privilèges d'une personne morale à but non lucratif constituée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* (RLRQ, chapitre C-38).

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

MISSION

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

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers sont dressés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

UTILISATION D'ESTIMATIONS

Les états financiers du Bureau sont préparés par la direction. La présentation des états financiers exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les comptes clients irrécouvrables, les charges à payer et la durée de vie utile des immobilisations corporelles. De plus, la direction a établi l'âge et la valeur comptable des immobilisations corporelles cédées par la Ville de Montréal au Bureau au 1^{er} janvier 2014. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

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.

INSTRUMENTS FINANCIERS

La trésorerie, les comptes clients et les montants à recevoir de la Ville de Montréal sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les créditeurs et charges à payer, les montants dus à la Ville de Montréal et le passif découlant des immobilisations corporelles louées sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

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.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

2.

PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

REVENUS

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

Les revenus de contribution de l'agglomération de Montréal sont des paiements de transfert et sont constatés à l'état des résultats et de l'excédent accumulé lorsque les contributions sont autorisées et que le Bureau a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est, sauf si les stipulations dont sont assortis les transferts créent une obligation répondant à la définition d'un passif.

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

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

ACTIFS NON FINANCIERS

Le Bureau comptabilise les immobilisations corporelles, les immobilisations corporelles louées et 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 selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les durées de vie utile suivantes :

Matériel promotionnel	5 ans
Équipement de bureau	5 ans
Matériel électronique	5 ans
Équipements informatiques et équipements informatiques loués	5 ans
Matériel roulant	5 ans

DÉPRÉCIATION DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du Bureau de fournir des biens et services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats et de l'excédent accumulé de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée. 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.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

3. TRÉSORERIE

	2016	2015
	\$	\$
Fonds de petite caisse	2 525	2 518
Encaisse	28 850	64 562
Encaisse portant intérêts ¹	1 946 937	1 938 298
	1 978 312	2 005 378

¹ Taux variable en fonction du marché et du solde de l'encaisse.

4. DÉBITEURS

	2016	2015
	\$	\$
Taxes à recevoir	39 633	29 521
Comptes clients	21 359	22 643
	60 992	52 164

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

5.

PASSIF DÉCOULANT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES LOUÉES

	2016	2015
	\$	\$
Passif relatif aux équipements informatiques loués, 5,3 %, remboursable par versements trimestriels de 809 \$, échéant en 2019	8 481	11 157

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

	2016
	\$
Exercices se terminant les 31 décembre	
2017	2 815
2018	2 962
2019	2 704
Total des paiements minimums exigibles en vertu des contrats des immobilisations corporelles louées	8 481
Frais d'intérêts liés aux paiements minimums exigibles	820
	9 301

NOTES COMPLÉMENTAIRES
AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

6.

IMMOBILISATIONS
CORPORELLES

	Solde au 31 décembre 2015	Acquisitions / augmentations	Cessions / radiations	Solde au 31 décembre 2016
Coût	\$	\$	\$	\$
Matériel promotionnel	–	5 801	–	5 801
Équipement de bureau	–	4 436	–	4 436
Matériel électronique	54 236	2 227	–	56 463
Équipements informatiques	80 060	5 976	14 430	71 606
Matériel roulant	173 055	80 128	26 846	226 337
Équipements informatiques loués	16 180	–	–	16 180
	323 531	98 568	41 276	380 823
Travaux en cours	–	78 734	–	78 734
	323 531	177 302	41 276	459 557
	Solde au 31 décembre 2015	Acquisitions / augmentations	Cessions / radiations	Solde au 31 décembre 2016
Amortissement cumulé	\$	\$	\$	\$
Matériel promotionnel	–	773	–	773
Équipement de bureau	–	615	–	615
Matériel électronique	39 105	5 644	–	44 749
Équipements informatiques	40 732	15 767	13 369	43 130
Matériel roulant	133 142	23 215	26 846	129 511
Équipements informatiques loués	4 854	3 236	–	8 090
	217 833	49 250	40 215	226 868
	105 698		1 061	232 689

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

7.

CHARGES PAR OBJET

	Budget 2016	2016	2015
	\$	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur	3 462 553	2 948 952	2 571 051
Honoraires pour services professionnels	567 936	364 462	184 205
Honoraires pour services techniques et frais de cotisations professionnelles	–	232 990	54 268
Fournitures et autres biens non durables	350 089	124 806	123 516
Frais de communication	67 591	40 798	53 754
Frais de promotion et de publicités	145 700	51 056	50 097
Location, entretien, réparation et essence	50 787	38 493	45 579
Transport et frais de déplacements	4 600	8 816	7 251
Autres frais administratifs	3 600	46 498	94 125
	4 652 856	3 856 871	3 183 846
Frais des élections des membres du conseil d'administration	–	–	128 470
Amortissement des immobilisations corporelles	46 364	46 014	36 695
Amortissement des immobilisations corporelles louées	3 236	3 236	3 236
Frais financiers	–	741	228
Frais de règlement d'un litige	–	–	1 116
	4 702 456	3 906 862	3 353 591

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

8.

VARIATION NETTE DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE

	2016	2015
	\$	\$
Débiteurs	(8 828)	(30 347)
Montants à recevoir de la Ville de Montréal	(242 803)	(63 853)
Créditeurs et charges à payer	(43 572)	168 178
Revenus perçus d'avance	–	(112 632)
Montants dus à la Ville de Montréal	280 302	238 445
Charges payées d'avance	(24 945)	23 632
Stocks	(35 475)	–
	(75 321)	223 423

9.

OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

OPÉRATIONS 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 :

	2016	2015
	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur ¹ :	2 891 019	2 247 215
Frais de développement informatique	252 102	–
	3 143 121	2 247 215

¹ Ce montant inclut tous les employés de la Ville prêtés au Bureau. Les employés engagés par le Bureau sont des employés du Bureau.

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

9.

OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS (SUITE)

OPÉRATIONS ENTRE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (LA « STM ») ET LE BUREAU

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

	2016	2015
	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur :	57 933	–
Honoraires pour services professionnels	–	96 342
	57 933	96 342

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

CONTRIBUTIONS ET GRATUITÉS DE L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL

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

SERVICES RENDUS À TITRE GRATUIT PAR L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL :

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

	2016	2015
	\$	\$
Frais des élections des membres du conseil d'administration	–	128 470
Frais de communication	29 236	34 248
	29 236	162 718

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

9.

OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS (SUITE)

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 SAAQ ainsi que des espaces de stationnement.

La Ville assume les coûts de déménagement, 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.

10.

ENGAGEMENTS

Le Bureau s'est engagé à rembourser mensuellement à la STM l'équivalent de salaire plus les coûts des avantages sociaux et régimes publics assumés par la STM. L'engagement pour le Bureau est de 27 893 \$ pour le solde de ce contrat qui s'échelonne jusqu'en janvier 2017.

Le Bureau s'est engagé à rembourser à Imprimerie Solisco les coûts d'impression pour la publication de sa revue *Taxi Le Journal*. L'engagement pour le Bureau est de 24 440 \$ pour 2017 et de 12 220 \$ pour 2018.

Le Bureau s'est engagé à rembourser à Data Carte Concepts les coûts d'entretien de service d'imprimantes à carte. L'engagement pour le Bureau est de 1 408 \$ pour 2017.

Le Bureau s'est engagé à rembourser à Prévost Fortin D'Aouost les coûts pour des services professionnels juridiques. L'engagement pour le Bureau est de 70 425 \$ pour 2017.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

11.

GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

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

RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT

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

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

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 créanciers 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 2016. Tous les passifs financiers du Bureau ont une échéance inférieure à un an. Ainsi, le Bureau est peu exposé au risque de liquidité.

RISQUE DE CRÉDIT

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

La direction du Bureau estime que la qualité du crédit de tous les actifs financiers qui ne sont pas dépréciés ou en souffrance, est bonne à la date des états financiers. Aucun actif financier n'est garanti par un instrument de garantie ou une autre forme de rehaussement de crédit. Il n'y a aucun actif financier déprécié aux 31 décembre 2016 et 2015 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 2 384 765 \$ et 1 739 313 \$ (2 170 312 \$ et 1 505 259 \$ au 31 décembre 2015), ont tous été classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût après amortissement.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2016

12. DÉPENDANCE ÉCONOMIQUE

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

13. BUDGET 2016

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 15 septembre 2015 et le conseil d'agglomération de la Ville de Montréal le 10 décembre 2015.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU DU TAXI

ADMINISTRATEURS NOMMÉS PAR LE CONSEIL D'AGGLOMÉRATION

Aref Salem, président

ÉLU RESPONSABLE DU TRANSPORT AU COMITÉ EXÉCUTIF DE LA VILLE
DE MONTRÉAL

Lucy Mungiovi, vice-présidente

CMP, DIRECTRICE AUX CONGRÈS CHEZ TOURISME MONTRÉAL
REPRÉSENTANTE DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE

Renée Amilcar

DIRECTRICE EXÉCUTIVE BUS À LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE
MONTRÉAL
REPRÉSENTANTE DE LA CLIENTÈLE COMMERCIALE

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

Érika Duschesne

CONSEILLÈRE MUNICIPALE

Elsie Lefebvre

CONSEILLÈRE MUNICIPALE

ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LEURS PAIRS

Wilson Jean Paul

REPRÉSENTANT DES TITULAIRES DE PERMIS DE PROPRIÉTAIRE DE TAXI

Julcius (Jules) Séide

REPRÉSENTANT DES TITULAIRES DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI

Claude Boulet

REPRÉSENTANT DES TITULAIRES DE PERMIS DE PROPRIÉTAIRE DE
LIMOUSINE

Benoît Vallée

REPRÉSENTANT DES TITULAIRES DE PERMIS D'INTERMÉDIAIRE EN
SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

MEMBRE NON-VOTANT

André Poisson

DIRECTEUR GÉNÉRAL DU BUREAU DU TAXI

Le Bureau du taxi tient à remercier Linda Marchand, directrice générale du BTM de juin 2015 à octobre 2016, pour son leadership et pour sa contribution à l'implantation de la *Politique sur l'industrie du taxi*.

ÉQUIPE DU BUREAU DU TAXI ORGANIGRAMME 2016

André Poisson
DIRECTEUR GÉNÉRAL

DIRECTION GÉNÉRALE

André Poisson
DIRECTEUR GÉNÉRAL
SECRÉTAIRE DE DIRECTION
CHARGÉ DE COMMUNICATION

ADMINISTRATION

Denis Larocque
DIRECTEUR

- CONSEILLER EN GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES
- SECRÉTAIRE RECHERCHISTE
- PRÉPOSÉE AU SOUTIEN ADMINISTRATIF

DÉVELOPPEMENT D'AFFAIRES

Sylvain Tousignant
DIRECTEUR

- CONSEILLÈRE EN PLANIFICATION
- CONSEILLER EN ANALYSE – CONTRÔLE DE GESTION

OPÉRATIONS

Chelènes Coulanges
DIRECTRICE

- DIRECTION DE
L'INSPECTION ET
DES ENQUÊTES**
- CHEF DE DIVISION
 - INSPECTEURS
 - AGENT DE BUREAU – PLAINTÉ

CENTRE DE SERVICE

- CHEF DE DIVISION
- AGENT DE BUREAU PRÉPOSÉS À L'IMMATRICULATION DES VÉHICULES
- RESPONSABLE DU POINT DE SERVICE

SERVICES DE SOUTIEN IMPARTIS DE LA VILLE DE MONTRÉAL

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



MERCI À TOUTES ET À TOUS

Le Bureau du taxi de Montréal tient à remercier
tout particulièrement les groupes et personnes
suivants pour leur participation et leur
essentielle collaboration :

Tous les services de la Ville de Montréal et leurs équipes

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

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

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

Merci!

