

RAPPORT ANNUEL 1998 DU BUREAU DU TAXI

Faits saillants 1998

Les faits saillants de 1998 ont été :

- L'augmentation de près de 80 % des transactions résultant du mandat de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) quant au renouvellement des permis de conduire, des cartes d'assurance maladie ainsi que l'immatriculation des véhicules.

Cette augmentation, combinée à celle de 1997, montre une progression de l'achalandage de 169 % en deux ans, résultant principalement de la fermeture d'un mandataire situé dans un secteur limitrophe. Ces augmentations successives ont conduit le Directeur à faire des recommandations quant au réaménagement des locaux. Les travaux ont débuté en septembre et se sont poursuivis jusqu'à la mi-décembre. Ils ont permis notamment, l'agrandissement de la salle d'attente, l'augmentation du nombre de guichets disponibles ainsi que la mise en place d'un service d'accueil de la clientèle jumelé à un système de gestion de la priorisation des services. Ces efforts, combinés à l'ajout de personnel affecté au comptoir de service et à la refonte de l'application informatique en 1999, ne visent qu'un seul et unique objectif « L'amélioration de la qualité du service offert à nos clientèles ».

- La poursuite des cours de formation pour les chauffeurs de taxis désirant offrir leur services au Casino de Montréal et à l'aéroport de Dorval. Ce cours intitulé « Taxi Ambassadeur » est divisé en deux volets. Le premier aborde le service à la clientèle et le deuxième, les attraits touristiques. Au 31 décembre 1998, 2,963 chauffeurs détenaient le permis de travail « Ambassadeur »; une augmentation de 46 % par rapport à 1997.

Service à la clientèle

La qualité du service à la clientèle est un facteur prépondérant auquel le Bureau du taxi attache beaucoup d'importance. À cet effet, le personnel ayant à transiger avec la clientèle a reçu une formation spécifique dans le but de répondre aux attentes de façon adéquate. Un processus de formation continue est également offert afin de permettre la mise à jour des connaissances pratiques et techniques.

Les sondages réalisés de même que les cartes commentaires transmises à la SAAQ dans le cadre du mandat octroyé, révèlent que les clients sont, de façon générale, très satisfaits des services obtenus. Nous avons cependant remarqué en 1998 une augmentation de l'insatisfaction des clients quant à l'exiguïté des locaux et à l'augmentation du délai d'attente.

Des mesures correctives ont été apportées à l'automne 1998 et un monitoring constant sera effectué en 1999 afin d'apporter les ajustements nécessaires s'il y a lieu.

- En 1998, en regard du mandat de la SAAQ, le nombre de transactions effectuées au comptoir de service a augmenté de 80 %.
- À cet égard, rappelons que la gestion du mandat obtenu de la SAAQ procure à l'industrie et au Bureau du taxi des avantages non négligeables à savoir :
 - Une diversification des sources de revenus du Bureau, limitant ainsi la contribution de l'industrie à son financement;
 - Un guichet unique permettant aux détenteurs de permis de taxi et de travail d'effectuer toutes les transactions relatives à leur permis au même endroit, réduisant ainsi le temps perdu et les déplacements.
 - En ce qui concerne le service à la clientèle de l'industrie du taxi proprement dite, le nombre de transactions effectuées par les détenteurs de permis s'est situé sensiblement au même niveau qu'en 1997. De fait, on observe un écart de seulement 583 transactions par rapport à 1997.
 - Le système de gestion de la priorisation des services mis en place en décembre 1998 vise essentiellement à assurer que les membres de l'industrie du taxi aient priorité sur la clientèle externe.
 - Ce système nous permet également de mesurer avec exactitude le temps d'attente de la clientèle pour une demande de service donnée ainsi que le temps de traitement du dossier lorsque celui-ci est au guichet. Ainsi, en fonction de la demande et des délais observés, nous sommes en mesure d'apporter instantanément les ajustements qui s'imposent afin d'optimiser l'utilisation des ressources et de minimiser le temps d'attente du client.

**Service à la clientèle
Transaction par catégorie**

Bureau du taxi

Catégorie	1997	1998
Rendez-vous	4295	3685
Demande d'information	14600	15039
Renouvellement de permis de travail	4218	4371
Émission de permis de travail	397	542
Duplicata de permis de travail	382	347
Examen	523	673
Renouvellement de permis de taxi	4892	4795
Acquisition de permis de taxi	472	391
Duplicata de vignettes	2339	2357
Convention de garde	6428	6673
Livret du chauffeur	3826	4108
Demande d'adhésion	1069	715
Vente de documents	1648	1667
Mandat S.A.A.Q.	18051	32421
Attestation de formation	4845	3853
Vérification mécanique	7586	7553
Validation du taximètre	6925	5481
Changement d'immatriculation	2002	2030
Changement d'adresse	1648	1653
Autres transactions	4640	6219
Total	90786	104573

Gestion des permis

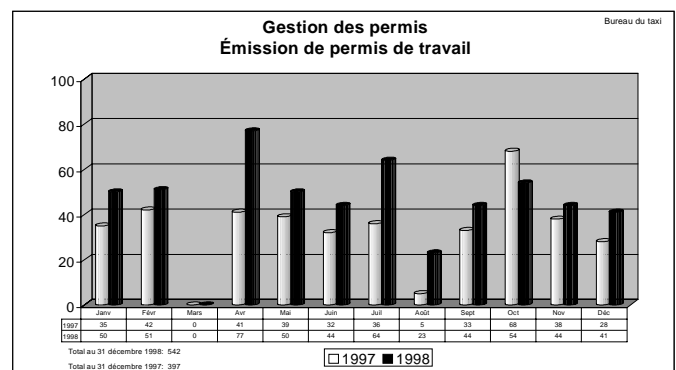
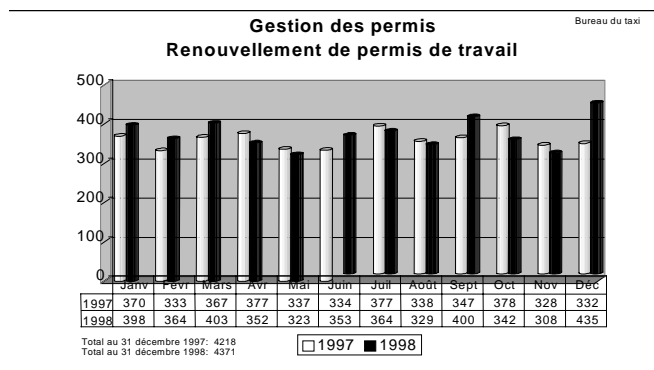
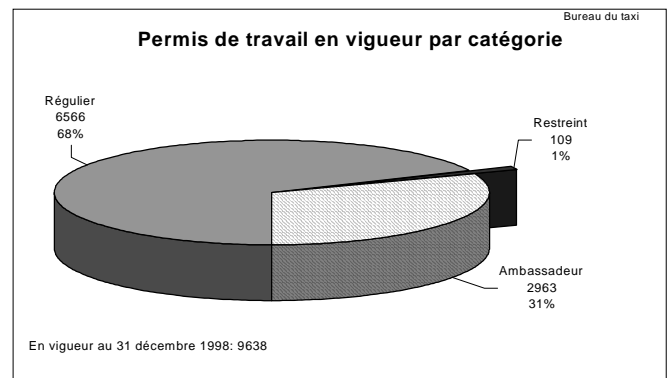
Les chauffeurs de taxi du territoire sont des professionnels qualifiés, détenteurs d'un permis de conduire spécial et d'un permis de travail attestant de leur compétence (ce dernier est mieux connu dans le milieu sous l'appellation de « pocket »). Tous les nouveaux chauffeurs suivent une formation de cinq semaines portant sur la connaissance du territoire (toponymie), sur la réglementation, ainsi que sur différents aspects reliés au service à la clientèle (techniques d'accueil et éthique professionnelle) avant d'être admis à l'examen pour l'obtention de leur permis.

La qualité des services de taxi offerts aux résidents et visiteurs du territoire constitue la priorité du Bureau du taxi. À cet égard, la qualité de service passe par la qualité du chauffeur de taxi. La gestion des permis constitue donc une activité importante du Bureau du taxi. Chaque année, le Bureau procède à l'administration de l'examen pour les aspirants chauffeurs de taxi, à l'émission et au renouvellement des permis de travail de même qu'à l'émission et au renouvellement des vignettes d'identification des véhicules-taxis.

PERMIS DE TRAVAIL

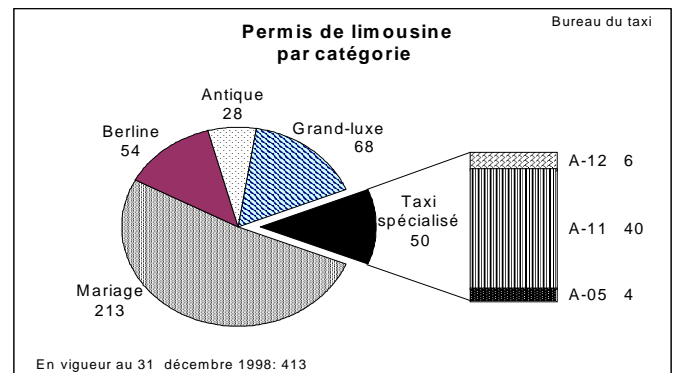
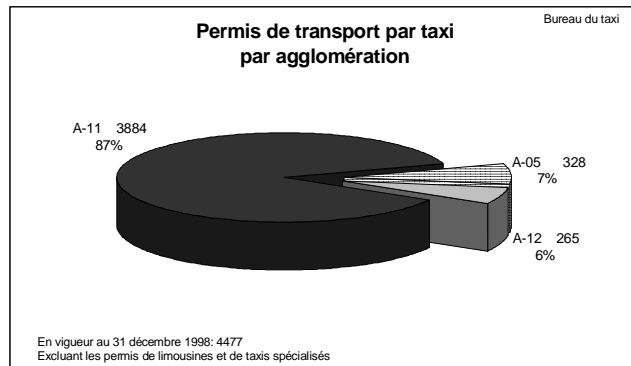
Au chapitre de la gestion des permis, au 31 décembre 1998, les principaux éléments à signaler sont les suivants :

- 9 638 permis de travail étaient en vigueur, soit une augmentation de 671 par rapport à 1997;

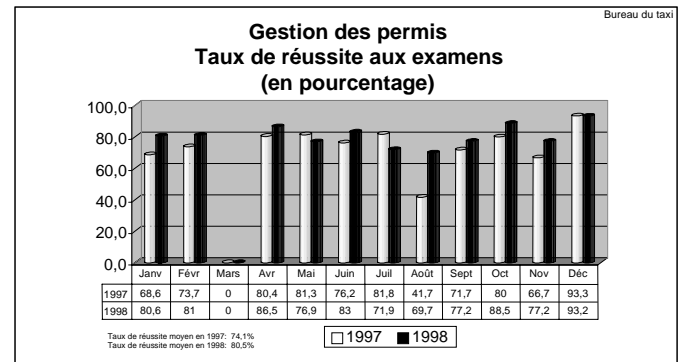
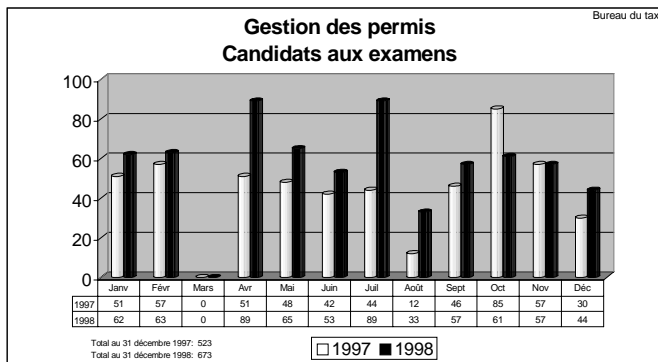


LES PERMIS DE TAXI, LIMOUSINE ET AUTRES

- stabilisation du nombre de permis de transport spécialisé par limousine ou limousine de grand-luxe;

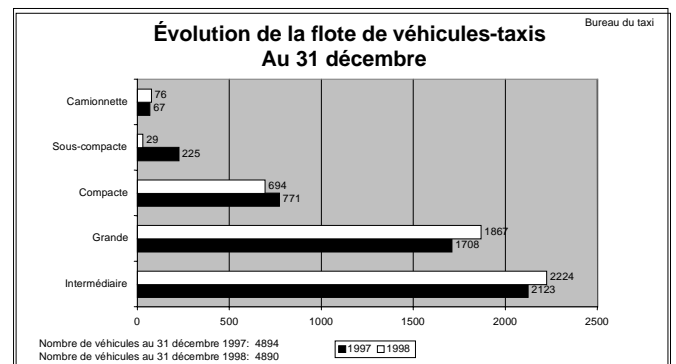
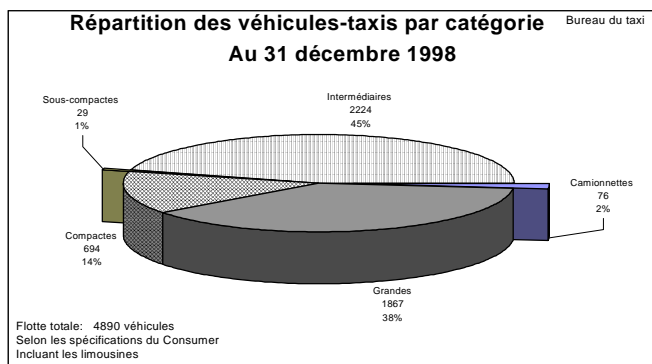


- augmentation de 29 % du nombre de candidats aux examens, accompagnée d'un taux de réussite qui se situe à 80,5 % comparativement à 75,9 % en 1998.



LA FLOTTE DE TAXIS

- augmentation générale de l'empattement des véhicules. La majorité des véhicules sont maintenant classés parmi les voitures intermédiaires et grandes, soit dans une proportion de 83,7 %.



Surveillance des activités réglementées

En 1998, le Bureau du taxi a continué sa surveillance sur route et ce, toujours en ciblant ses interventions à partir de la liste des détenteurs de permis ayant omis d'apporter les correctifs demandés suite à une fiche d'inspection et/ou n'ayant pas respectés l'obligation réglementaire de fournir un rapport d'inspection attestant de la conformité du véhicule.

Le Bureau du taxi a également poursuivi ses efforts afin de contrer le transport illégal. À cet effet, 1 139 interventions sur route furent effectuées. Nous remarquons une diminution attribuable à une présence constante de nos inspecteurs sur route. Ces interventions ont justifié l'émission de 43 constats d'infraction reliés au transport illégal.

Un dossier d'importance fut finalisé à la fin de 1998, à savoir « Les pourboires aux porteurs d'hôtels pour les courses à destination des aéroports de Dorval et de Mirabel ».

Sans entrer dans tous les détails, spécifions tout de même que l'enquête a duré plus d'un an et que le Bureau du taxi a introduit devant les tribunaux pas moins de 100 dossiers directement reliés à la pratique dénoncée. Deux associations de service étaient concernées par ces plaintes ainsi que les directions qui conseillaient, incitaient et encourageaient cette pratique, devenant par le fait même partie prenante à cette infraction. Dans les faits, les membres étaient obligés de payer aux portiers des hôtels des montants d'argent entre 7 \$ et 12 \$ pour une course dont la destination était Dorval et 12 \$ à 20 \$ en destination de Mirabel.

Rappelons les faits. En 1995, le Bureau du taxi recevait cinq plaintes qui furent déposées dans un laps de temps très court et les plaignants étaient ceux-là même qui payaient pour lesdites courses. Ce qu'ils déploraient à l'époque était la hausse de prix exagérée pour le même service, qui auparavant coûtait 2 \$ et qui était considéré comme un pourboire donné aux portiers. L'élément déclencheur fut la hausse et la surenchère des chauffeurs sollicitant l'exclusivité des courses à destination des aéroports. Le Bureau du taxi a donc planifié une opération conjointe avec un procureur de la Ville de Montréal et un enquêteur de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) afin que cette pratique cesse.

Dans ces dossiers, nous avons obtenu de la part des contrevenants des plaidoyers de culpabilité. Une association de service a déclaré faillite à la suite de ces procédures. Les dossiers se sont finalisés en décembre 1998.

En cours d'enquête, le Bureau du taxi a proposé une modification au Règlement 97 de la CUM soit l'article 57.1, en incluant l'interdiction au titulaire d'un permis de taxi ou de travail de donner un pourboire pour obtenir une course.

À ce jour, la pratique est toujours courante, mais se fait plus discrètement. À noter qu'elle est élargie aux propriétaires indépendants, individuellement ou en groupe.

Si l'on en juge par les résultats, même après les poursuites devant les tribunaux et malgré la modification réglementaire permettant de couvrir toutes les personnes susceptibles de participer à cette pratique, nous n'avons pu l'enrayer. Pourquoi? Il se trouvera toujours un individu prêt à payer pour obtenir « la course » tant enviée et cet individu usera d'ingéniosité pour payer le portier discrètement. Donc, individuellement, le chauffeur adhère à cette pratique.

Dans la mesure où le Bureau du taxi tente seul de régler le problème par l'émission de constats d'infraction et de poursuites devant les tribunaux, que l'industrie du taxi elle-même continue, élargit et raffine sa façon de procéder au paiement des portiers, nous croyons que tous les efforts sont voués à l'échec. Sans une

collaboration et une implication directe des personnes concernées, c'est-à-dire tant et aussi longtemps que des individus paieront pour obtenir « la course », le Bureau du taxi ne pourra à lui seul enrayer cette pratique.

Maintenant, la question se pose : l'industrie du taxi veut-elle vraiment y mettre les efforts pour enrayer ce phénomène?

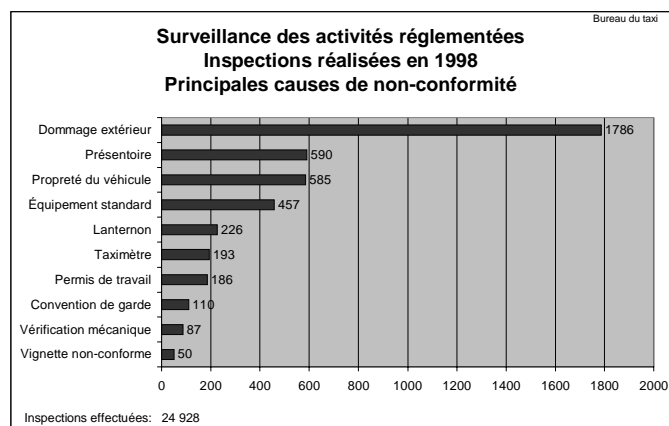
En ce qui concerne les opérations conjointes, trois furent réalisées avec le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal (SPCUM) et deux le furent avec la Commission des transports du Québec (CTQ) en regard du contrôle des mandataires sous sa juridiction. Le tableau ci-dessous montre les résultats de ces opérations.

Opérations conjointes - 1998

	Nombre de taxis enquêtés	Véhicules non conformes CUM-R-97	Constats émis		Avertissements Fiches émises	
			R-97	CSR	R-97	CTQ
BTCUM/CTQ 13 mars et 19 mars	16	6	-	-	-	6
BTCUM/SPCUM PDQ22 8 mai	40	6	3	-	4	0
BTCUM/SPCUM PDQ19 21 juillet	35	11	3	3 (48 hres)	7	-
BTCUM/SPCUM PDQ21 27 novembre	80	21	4	5	14	-
TOTAL	171	44	10	8	25	6

Surveillance des activités réglementées Interventions par catégorie

Catégorie	1997	1998
Inspection de conformité	6962	7293
Certificat de conformité émis	5708	5847
Inspection sur route	13990	17635
Fiche d'inspection complétée	1930	1617
Traitement des plaintes	1184	1480
Vignette confisquée	1089	1003
Permis de travail retirés	90	43
Infraction constatée	4368	4403
Intervention-Transport illégal	1800	1139
Intervention-Maraudage	239	265
Total	37360	40725



Gestion des postes d'attente

En 1998, le comité des postes d'attente a procédé à l'analyse et au traitement de 26 dossiers. Il est important de se rappeler que l'ensemble des postes a été révisé en 1997 afin d'en assurer une utilisation maximale par les chauffeurs de taxi.

Dans les faits, les membres du comité (composé de représentants de la Ville de Montréal, du Service de police de la Communauté urbaine de Montréal, du Bureau du taxi, des Associations de service et de la Ligue de taxis A-11) ont procédé à la modification d'un poste, à l'abolition de 2 postes, à la relocalisation de 4 postes et à la création de 3 postes d'attente.

Traitement des plaintes 1998

Un des mandats dévolus au Bureau du taxi étant de recevoir les plaintes du public et/ou de l'industrie du taxi, en 1998, nous avons traité 1 480 plaintes.

Le Bureau du taxi doit procéder à l'enquête nécessaire et le cas échéant, prendre les procédures qui s'imposent en vertu de la Loi sur le transport par taxi ou du règlement 97 de la Communauté urbaine de Montréal. Le volume de plaintes a augmenté de 12,5 % par rapport à 1997.

Après analyse de l'activité, nous avons relevé que 39 % des plaintes reçues concernent directement le service à la clientèle suite à un mauvais comportement des chauffeurs envers les usagers du taxi comme par exemple, un manque de courtoisie et une conduite non sécuritaire. Ce type de comportement se reporte à 12,4 % des plaintes reçues par l'industrie du taxi en regard du confrère de travail.

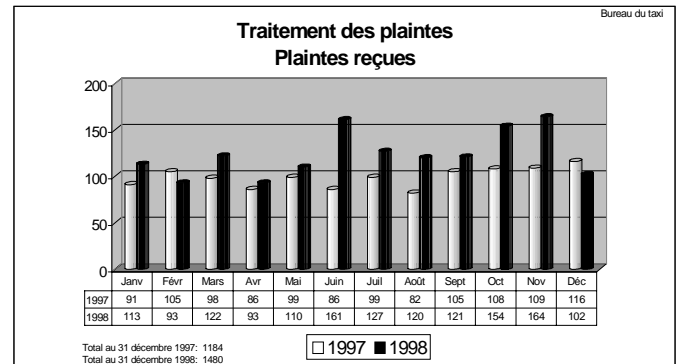


Tableau d'honneur

Il n'est pas rare que le Bureau reçoive des lettres de félicitations s'adressant à certains chauffeurs. En 1998, nous tenons à féliciter :

Monsieur Jean Renel Dorval.....	14940
Monsieur Maxime Pamphile	21944
Monsieur J. Vital Doirin	15041
Monsieur Farideh Esmael Zadeh	1475
Monsieur Henri Wazen.....	25353
Monsieur Obertz Belfond	11380
Monsieur Vartkes Palabikian.....	20239

Nous désirons porter une attention spéciale à **Monsieur Bruno Cloutier, numéro 12869** et **Monsieur Paul Toussaint, numéro 16962**, qui ont fait preuve de courage et de civisme en portant secours à des gens.