



## Bureau du taxi et du remorquage de Montréal

### DANS CE NUMÉRO

Résultat du vote sur la cotisation 2

Transport médical illégal 3

#### MON TAXI

Entrevue avec Jacques Claude Hernande 5

Situation du transport adapté  
à la STM 6 et 7

## LE TAXI AU SERVICE DES SOINS HOSPITALIERS :

# MARCHÉ CONCLU!

La réforme sur le transport par taxi, entrée en vigueur en juin 2002, avait comme objectif de mettre en place les éléments nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques des différentes clientèles.

Le ministère des Transports du Québec est fier d'annoncer qu'une première étape dans ce sens vient d'être franchie.

En effet, depuis le 13 octobre dernier, la compagnie de Taxi Hochelaga/ Beaubien inc. effectue le transport pour les personnes devant recevoir des traitements en hémodialyse à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (HMR).

Ainsi, beau temps mauvais temps, c'est quelque 200 personnes qui, au rythme de trois jours par semaine, peuvent aller à leur traitement en recevant un service de transport personnalisé, de qualité et de surcroît accompagné, si cela est nécessaire, par un chauffeur de taxi.

Tout cela n'est pas le fruit d'une improvisation. Ainsi, en 2001, l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (HMR) avait à quelques reprises été avisé par le Bureau du taxi et du remorquage de Montréal que le service de transport offert à ses usagers du service d'hémodialyse dérogeait de manière importante aux lois et à la réglementation en place.

Cette situation avait vu le jour plusieurs années auparavant devant l'absence de volonté de l'industrie du taxi de dispenser des services de transport avec accompagnement.

La nécessité d'amener les usagers jusqu'à la salle où ils reçoivent leur traitement a fait en sorte que l'hôpital n'a eu d'autres choix que de recourir à des transporteurs alternatifs qui ne rencontraient pas les exigences réglementaires.

L'adoption, en juin 2002, de la Loi concernant les services de transport par taxi, a alors joué le rôle de déclencheur dans la volonté de l'hôpital de régulariser la situation au plan du transport. Les échanges entre la direction de l'hôpital et le ministère ont permis de trouver des solutions à la situation prévalant à l'hôpital. À ce chapitre, la Loi prévoit que la Commission des transports du Québec peut délivrer des permis restreints, ce qui offrait une alternative intéressante dans l'éventualité où l'industrie du taxi continuait de ne manifester aucune volonté de répondre à la demande pour ce type de clientèle.

La collaboration entre l'hôpital et le MTQ s'est poursuivie en terme de soutien et de conseil afin de mettre à la disposition des autorités tous les moyens pour corriger la situation et ainsi atteindre deux objectifs :

- 1 offrir un service de transport adéquat aux usagers du service d'hémodialyse de l'hôpital dans le respect de la loi;
- 2 exercer un contrôle sur les coûts de transport en pleine croissance.



Pour bien analyser la situation, la direction de l'hôpital a fait appel à une firme externe spécialisée dans les questions de transport dans le but de maximiser le service et de diminuer les coûts. Le concept de route a alors été examiné.

L'étude produite par la firme externe a démontré la possibilité d'obtenir une économie substantielle pour l'hôpital, tout en maintenant un temps de parcours, pour chaque déplacement, ne dépassant pas les 45 minutes et en assurant la présence des patients à l'heure du traitement d'hémodialyse. Cette démonstration a conduit HMR à lancer un appel d'offres aux entreprises de taxi de l'agglomération A-11.

Pour s'assurer de la réussite du projet, HMR a mis en place un comité de coordination du changement avec l'équipe de direction de Taxi Hochelaga/Beaubien inc.

*Suite à la page 4 : MARCHÉ CONCLU...*

# RÉSULTAT DU VOTE

## sur la cotisation annuelle

### à l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi

La Loi concernant les services de transport par taxi a entraîné la création de l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec (APCTQ) ayant pour objet la représentation des chauffeurs de taxi et la promotion de leurs intérêts.

La Loi prévoit que l'APCTQ peut proposer une cotisation annuelle pour financer ses activités. Pour ce faire, elle doit obtenir l'accord de la majorité des titulaires de permis de chauffeur de taxi qui se seront exprimés à la suite d'un scrutin. Si elle obtient cet accord, la cotisation devient alors obligatoire pour tous les titulaires de permis de chauffeur de taxi.

La Loi confie à la Commission des transports du Québec le mandat de convenir avec l'APCTQ des modalités pour annoncer, tenir et surveiller la tenue de ce scrutin et en assurer le dépouillement. La Commission a supervisé l'ensemble des opérations de vote visant l'adoption de cette cotisation.

Suite au scrutin tenu en décembre, le résultat du vote est le suivant : sur les 2 898 bulletins de vote reçus dans les délais prescrits, 1 134 sont en accord avec la cotisation, 1 742 sont en désaccord et 22 bulletins ont été annulés. Ainsi, 60 % des chauffeurs de taxi ayant voté se sont montrés en désaccord avec une cotisation annuelle obligatoire de 200 \$.

#### Déroulement du vote

En décembre 2002, le conseil d'administration de l'Association a décidé à l'unanimité de recommander à l'ensemble des titulaires de permis de chauffeur de taxi l'adoption d'une cotisation annuelle de 200 \$.

La Commission et l'APCTQ ont par la suite établi les procédures à respecter pour tenir le scrutin. Un comité d'élection a été formé pour l'appliquer. Il était composé de deux représentants de la Commission, de deux représentants de l'APCTQ et d'un représentant du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

Le 21 octobre 2003, une lettre a été postée aux quelque 14 000 titulaires de permis de chauffeur de taxi non membres de l'APCTQ pour leur faire part qu'un vote sur une cotisation obligatoire à l'APCTQ se préparait. Il leur était alors offert la possibilité de participer à ce vote. Ils avaient le choix entre devenir membre en règle ou s'inscrire à la liste électorale qui serait confectionnée pour ce vote.

En parallèle, tous les titulaires de permis de chauffeur de taxi, qu'ils soient membres ou non de l'APCTQ, étaient invités à participer à une des 20 sessions d'information tenues durant les deux premières semaines de novembre dans toutes les régions du Québec

par les représentants de l'APCTQ, auxquelles participait le président de l'association, M. Farès Bou Malhab.

La liste électorale finale a été confectionnée à partir des 5 480 personnes qui étaient déjà membres de l'APCTQ avant l'envoi du 21 octobre, auxquelles se sont ajoutées les 1 344 personnes qui sont devenues membres à la suite de l'envoi et les 596 personnes qui ont indiqué leur volonté d'être inscrites sur la liste électorale seulement.

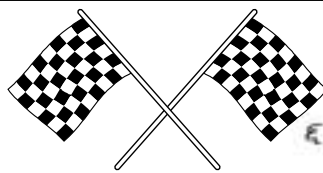
De ce total de 7 420 personnes, 218 n'ont pas été inscrites sur la liste parce que leur nom figurait en double ou que leur permis de chauffeur de taxi n'était plus valide à cette date. Le 10 décembre 2003, des enveloppes de votation ont été transmises par la poste aux 7 202 personnes admissibles. De ce nombre, 2 898 se sont exprimées.

En bref, sur les quelque 19 000 titulaires de permis de chauffeurs de taxi, 2 898 ont exprimé leur volonté (environ 15 %). De ce nombre, 1 134 étaient en accord avec une cotisation annuelle obligatoire de 200 \$ alors que 1 742 étaient en désaccord avec cette proposition.

*Commission des transports du Québec  
Direction des services à la clientèle et des communications*

**PUBLICITÉ**

# Taxi Direct



## Jusqu'à 27 000 véhicules disponibles !!!

**TOUTES LES MARQUES ET TOUS LES MODÈLES + PRIX DE GROS GARANTIS SANS FRAIS + ÉTAT DES VÉHICULES GARANTI**

**TAXIS ADAPTÉS** 

**Appelez-nous !!!**

**SPECIAL CHAQUE SEMAINE**

**Livraison immédiate**

**téléphone: (514) 825-5219**

**www.taxidirect.ca**

# TRANSPORT MÉDICAL ILLÉGAL

## LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC REND UNE DÉCISION IMPORTANTE

La Commission des transports du Québec (CTQ) a rendu une importante décision, le 11 novembre dernier, touchant une entreprise, Transport Médical Isabella (TMI), de St-Hubert, réputée avoir fait du transport illégal.

Cette entreprise avait présentée, au printemps 2003, une demande de permis d'intermédiaire en service de transport par taxi. Pas moins de six organisations (l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec, Association de taxi Diamond de Montréal Ltée, Radio Taxi Union Ltée, le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi et deux entreprises à numéro) se sont opposées à cette demande lors d'une audience publique qui s'est déroulée les 6 et 7 novembre dernier.

Après avoir décrit en détail les opérations, Mme Monique Lussier, qui témoignait au nom de TMI, a affirmé que les chauffeurs qui travaillaient pour TMI le faisaient avec des véhicules qui n'étaient pas adaptés et qu'ils n'avaient pas à l'être. Il s'agissait de berlines conventionnelles de même nature que celles qui sont utilisées pour donner des services de transport par taxi par les titulaires de permis de propriétaires de taxi. Selon elle, la clientèle nécessitait surtout un accompagnement.

Elle a reconnu d'emblée que les chauffeurs n'agissaient pas à titre de bénévoles, car les revenus de ces derniers oscillaient entre 12 000 \$ et 40 000 \$ par année pour celui acceptaient de faire un grand nombre de transports.

L'entreprise de répartition en elle-même avait un chiffre d'affaires avoisinant le million de dollars et versait environ 750 000 \$ en salaires à ses chauffeurs. Une vingtaine de personnes travaillaient pour TMI.

Dans sa décision, la Commission souligne que Transport Médical Isabella a reçu un grand nombre de constats d'infraction, émis par le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal, ce qui ne l'a pas empêché de poursuivre ses opérations. Au contraire, Mme Lussier a laissé entendre que TMI était à la recherche de nouveaux chauffeurs !

Étonnamment, Transport Médical Isabella a fait valoir à la Commission que la demande de permis qu'elle dépose constitue le point de départ de la légalisation complète de l'entreprise.

La Commission semble avoir accueilli froidement cet argument car elle a fait valoir que ce n'est pas tout d'avoir un permis d'intermédiaire en service de transport par taxi. La CTQ a fait remarquer qu'un tel permis ne permet de répartir des appels qu'à des véhicules taxi conduits par des propriétaires de taxi ou des titulaires de permis de chauffeur de taxi, ce qui de toute évidence, n'est pas le cas des chauffeurs actuels de TMI.

TMI a fait valoir que dans l'hypothèse où elle se verrait accorder le permis d'intermédiaire en service de transport par taxi, des permis de transports par taxi en bonne et due forme seraient demandés.

Les avocats des opposants ont répliqué que des demandes de permis dans une agglomération où le nombre limite est déjà atteint exige qu'il soit démontré un besoin particulier et qu'il soit nécessaire de délivrer de nouveaux permis pour répondre à ce besoin.

La CTQ a de plus souligné que la position défendue par TMI veut qu'on demanderait des permis de taxis après que soit accordé un permis d'intermédiaire. « Un permis (d'intermédiaire) ne peut être délivré dans de semblables circonstances. C'est plutôt l'inverse. »

« Ce devrait d'abord être les permis restreints de transport destiné au service spécialement nécessité dont le besoin particulier serait établi et qui nécessiterait que des permis soient délivrés pour combler le besoin, qui pourraient faire en sorte qu'après la délivrance de ces permis-là, un permis d'intermédiaire visant à répartir les appels à ces propriétaires de taxi pourrait être obtenu, le cas échéant » de laisser tomber la Commission.

La Commission s'est aussi rendue aux arguments des opposants et a rejeté la demande de TMI en fondant sa décision sur le fait que cette entreprise agissait dans l'illégalité, ou à tout le moins dans la non-conformité, depuis longtemps et que ce n'est que depuis quelques mois qu'elle cherche à se conformer à la législation.

« Pourtant, la demanderesse fait l'objet d'un grand nombre d'infractions depuis longtemps. Cela aurait dû l'inciter à rechercher la conformité bien avant aujourd'hui » peut-on lire dans la décision.

La Commission ajoute : « ...le transport illégal ne peut justifier l'émission d'un permis. Si cette affirmation peut tolérer une certaine modération dans certaines circonstances exceptionnelles et extrêmement rares qui ne s'appliquent pas en l'espèce, il demeure que, de façon générale, elle constitue la règle ».

# général taximètre inc

- **Vente et réparation de taximètres**
- **Installation de taximètres et radios**
- **Fabrication de lanternons**

**Général Taximètre Inc.  
est mandataire de la CTQ**

**NOUVEAU**

- **Taximètre Pulsar**
- **Système de caméra de sécurité pour taxi à partir de **36,65\$ par mois****

- **Plancher de vinyle (6 choix de couleurs)**
- **Installation de support pour vélo**
- **Installation d'attache-remorque**



**1258, Laurier Est  
Montréal • Québec • H2J 1H1**

**Tél. : (514) 523-2681**

**Fax. : (514) 523-0113**

## MARCHÉ CONCLU!

*Suite de la page 1*

De plus, elle a assigné une personne à temps plein pour assurer un suivi quotidien des communications avec l'entreprise et régler les différents irritants vécus par la clientèle. Mais la transition n'était pas simple : la clientèle passait d'un transport individuel à un transport par circuit. Aussi, durant les premiers mois, il a fallu former les chauffeurs, normaliser les horaires de transport et valider les circuits. De plus, un système de facturation a été mis sur pied pour tenir compte des transports par circuit.

Le succès de ce projet démontre clairement que le marché du transport médical avec accompagnement peut s'avérer lucratif pour l'industrie du taxi. Les résultats auront des répercussions certaines sur les autres établissements de santé qui voudront, tôt ou tard, imiter leurs collègues de HMR.

La réussite de ce projet tracera inévitablement la voie à une expansion du marché pour l'industrie du taxi. Il ne reste qu'à l'industrie à être à la hauteur.

**Denis Cartier**

*Coordonnateur du dossier du taxi  
Ministère des Transports du Québec*

Selon le témoignage des autorités hospitalières, Hochelaga/Beaubien inc. et l'équipe de chauffeurs sélectionnés ont démontré une grande ouverture pour adapter leurs services afin de mieux répondre aux besoins spécifiques de leur clientèle.

Le leadership du directeur général de Hochelaga/Beaubien inc., M. Christian Bergeron, a fait en sorte que le projet se déroule sans anicroche.



## AVIS AUX CHAUFFEURS DE TAXI

### LES SYMPHONIES PORTUAIRES

Les dimanches 22 et 29 février, les Symphonies portuaires de Pointe-à-Callières feront chanter les sirènes des bateaux.

Pour permettre la réalisation de cet événement d'envergure, nous devons fermer certaines rues le 22 et le 29 février.

#### De 10 h 00 à 16 h 00

- Place Royale Est (entre St-Paul et de la Commune)
- Place Royale Ouest (entre St-Paul et de la Commune)
- Place d'Youville (de la Place Royale Est à la rue St-François-Xavier)

#### De 13 h 00 à 14 h 30

- rue de la Commune (entre St-Laurent et McGill)

L'activité aura lieu beau temps, mauvais temps. Nous espérons que la tenue de cette activité ne vous causera pas de désagréments !

**Et n'oubliez pas d'en parler à vos clients !**

# Mon TAXI

## Une entrevue avec... **Jacques Claude Hernande**



Chauffeur de taxi depuis 1979, Jacques Claude Hernande milite activement au sein de l'Association Haïtienne des travailleurs du taxi (AHTT) de Montréal, un organisme qu'il a fondé avec d'autres chauffeurs au début des années 80.

« Le but de l'association était de lutter contre la discrimination raciale. Il y avait à l'époque des entreprises qui ne voulaient rien savoir des chauffeurs noirs. On s'est donc regroupé pour faire face à ce problème et aujourd'hui, avec plus de 500 membres en règle, notre association est très forte » de dire M. Hernande.

Le processus d'intégration des chauffeurs noirs à l'industrie montréalaise du taxi est un processus initié au milieu des années 80 et auquel a participé le Bureau du taxi. Ce dernier avait mis sur pied une liste d'attente obligeant les entreprises à recruter les chauffeurs selon une liste pré-établie, mettant du coup fin aux pratiques discriminatoires. « Ca c'était très bon » de commenter M. Hernande.

Toujours dans une optique de mettre fin aux pratiques discriminatoires et en collaboration avec le Bureau du taxi, l'association a de plus fait instaurer une pratique voulant que ce soit le premier chauffeur sur un poste d'attente qui embarque le client qui se présente, de manière à éviter les chicanes entre chauffeurs.

M. Hernande souhaite également que s'installe un meilleur climat de collaboration entre les chauffeurs et les autres intervenants parce que, dit-il, les chauffeurs sont les mieux placés pour mettre en valeur l'entreprise pour laquelle ils travaillent.

« Les chauffeurs sont les ambassadeurs de Montréal, surtout pour les gens qui arrivent à l'aéroport. Avoir une voiture propre, être respectueux des clients, ce sont des éléments qui donne une image positive de Montréal et de l'entreprise » lance M. Hernande.

### **La sécurité d'abord**

Estimant le travail de chauffeur de taxi passablement dangereux, M. Hernande se dit heureux d'avoir pu bénéficier de cours de sécurité et de programmes comme Taxi Secours. Cette initiative du Bureau du taxi et du Service de police de la Communauté urbaine de Montréal (aujourd'hui : le Service de police de la Ville de Montréal) assure la sécurité des chauffeurs en permettant aux policiers d'arrêter une voiture taxi lorsqu'ils ont des raisons de croire que le chauffeur a fait monter à bord de son véhicule un client aux allures louches.

De concert avec les pouvoirs publics (Commission des transports, Bureau du taxi, Service de police), M. Hernande a participé, avec l'AHTT, à l'élaboration d'une série de mesures de sécurité disponibles pour les chauffeurs, dont l'installation d'un système « Boomerang », la fameuse vitre anti-balles ainsi qu'une caméra de surveillance.

Mais, pour M. Hernande, la palme de l'efficacité des systèmes de sécurité revient à une pédale installée au plancher, près de la pédale à frein, et qui permet au chauffeur d'entrer en communication avec le répartiteur en pesant sur cette petite pédale et sans prendre le micro dans ses mains lorsqu'il sent que sa vie est menacée.

## Avis aux chauffeurs

**Vous avez une anecdote à raconter ?** Quelque chose de spécial, de drôle ou de bizarre vous est sûrement déjà arrivé pendant votre travail... récemment ou pas : une expérience intéressante dont vous aimeriez faire part à l'ensemble de vos collègues. Nous publierons vos récits avec grand plaisir. Si nécessaire, nous vous aiderons pour la rédaction.

Écrivez-nous à : Bureau du taxi et du remorquage  
Ville de Montréal  
4949, rue Molson, Montréal (Québec)  
H1Y 3H6

Attention de : Richard Leblanc

Fax : (514) 280-6596



# LE TRANSPORT ADAPTÉ

## Évolution de la situation

Le 10 septembre dernier, le Service de transport adapté faisait parvenir une lettre à tous les usagers les informant des mesures temporaires prises pour corriger les problèmes identifiés depuis le 2 septembre, date de mise en place des nouveaux modes de fonctionnement au transport adapté.

Ces mesures ont permis de résoudre plusieurs difficultés rencontrées. Nous faisons ci-après un bref survol de la situation actuelle au transport adapté. De plus, nous présentons certains problèmes exprimés par les usagers et leurs représentants (RUTA, etc.) qui persistent ainsi que les causes et les actions devant permettre de les régler rapidement. Ils ont trait aux retards, à l'accès au Centre de réservation pour signaler un retard (option 2) et aux jumelages déficients.

## La situation actuelle

■ En septembre 2003, 6,8 % plus de déplacements ont été effectués par rapport à septembre 2002 et il y a eu une augmentation de 6,4 % en octobre 2003 comparativement à octobre 2002.

■ Pour une journée ouvrable en octobre 2002, on comptait en moyenne 5 178 déplacements par rapport à 5 573 à la même période cette année, soit 395 de plus par jour. Cela représente donc le déplacement de près de 200 usagers de plus par jour.

■ Le nombre de tentatives d'appel par appel répondu est passé de 10 qu'il était en septembre 2003 à 6 au 22 octobre 2003, comparativement à 8,5 tentatives à pareille date l'an passé.

■ En septembre 2003, le temps moyen de traitement d'une demande de réservation était de 4 minutes et de 2,5 minutes à l'info-retard. Il est passé à 2,9 minutes aux réservations et à 1,7 minute à l'info-retard au 22 octobre 2003.

■ Toutes les demandes d'horaire régulier sont traitées et les nouvelles demandes reçues le sont au fur et à mesure, alors qu'au 22 octobre 2002, il y avait encore plus de 200 usagers dont les demandes étaient en attente de traitement.

Rappelons que la difficulté d'accéder au Centre de réservation pour effectuer des demandes de déplacement (option 1) ayant été identifiée prioritaire dans les premiers jours suivant l'implantation, la situation a été améliorée par les mesures énoncées dans notre lettre de septembre. Ainsi, la possibilité d'acheminer une demande de déplacement régulier ou de déplacement par anticipation par télécopieur (514 - 28 0 - 6 313) est toujours en vigueur.

## Les retards

### Causes

Les cas signalés jusqu'à maintenant semblent montrer que la situation est plus fréquente chez les usagers qui utilisent des déplacements réguliers ayant été confirmés avant le 2 septembre 2003. La principale raison qui explique cet état de choses est que le nouveau système utilise au maximum la plage de confirmation de 30 minutes, et ce, dans le but d'offrir plus de déplacements.

Avant le 2 septembre, le fonctionnement manuel faisait en sorte que cette plage était moins utilisée et que les horaires des déplacements variaient très peu. Or, l'automatisation de la planification des horaires fait que cette plage est maintenant utilisée au maximum. Soulignons que l'heure de départ est par conséquent appelée à varier à l'intérieur de la plage de 30 minutes.

Par ailleurs, le nouveau système protège de façon optimale l'heure demandée pour arriver à destination. Suite à l'analyse des plaintes reçues, on a constaté que l'heure d'arrivée inscrite dans le nouveau système ne correspondait pas à l'heure d'arrivée souhaitée par l'utilisateur.

Le transport adapté à la STM a connu certains problèmes au début de l'automne. Pour le bénéfice de nos lecteurs et pour permettre une meilleure compréhension de la situation, nous reproduisons ci bas un texte paru dans l'édition d'octobre de la revue **Transport Contact**, qui s'adresse spécifiquement à la clientèle du transport adapté et qui est publiée par le *Service des communications et affaires publiques* de la STM.



# À LA STM

## Actions prises

Le Service de transport adapté procède à une révision détaillée des déplacements réguliers confirmés avant le 2 septembre 2003 afin de les valider et de les modifier en fonction des besoins réels des usagers touchés. L'heure d'arrivée à destination à l'aller et l'heure de retour constituent les paramètres devant être validés et modifiés au besoin.

### ■ Processus de révision

Le Service de transport adapté a communiqué ou communiquera par téléphone avec chaque usager concerné. Comme il peut être difficile de joindre tous les usagers, vous trouverez ci-joint un formulaire à remplir et à retourner par télécopieur au (514) 280 - 6313 ou par courrier à l'adresse au verso :

Centre de transport adapté de la STM  
3111, rue Jarry Est  
Montréal (Québec)  
H1Z 2C2

À noter que cela ne concerne pas les usagers dont les demandes de déplacement sont prises en charge par un organisme (groupes de loisirs, services d'un centre de réadaptation, etc.) car un autre mécanisme a été mis en place pour ces regroupements.

### ■ Ajout temporaire de ressources (véhicules)

Des ressources additionnelles (véhicules) ont été allouées temporairement pour dépanner les usagers ayant des problèmes de retard. Nous continuons le suivi des cas de retard qui sont signalés et demeurons vigilants à l'identification de problématiques qui pourrait en découler.

## Accès au centre de réservation

### INFO-RETARD (Option 2)

La difficulté de communiquer avec un agent du Centre de réservation pour signaler un retard peut entraîner de l'insécurité chez plusieurs usagers et aggraver ainsi les situations à ce sujet.

## Cause

Le problème découle d'un grand nombre de situations de retards et du nombre insuffisant de ressources affectées au Centre de réservation. En fait, il n'a pas été possible d'appliquer le plan de ressources qui prévoyait une augmentation du nombre d'agents affectés à la prise d'appel au début de l'implantation d'ACCÈS.

Des négociations sont toutefois en cours avec le syndicat de façon à ce que l'on puisse mieux s'adapter à la nouvelle réalité du Centre de réservation.

## Action prise

Des ressources additionnelles ont été assignées temporairement à l'info-retard afin d'améliorer l'accès aux usagers qui éprouvent des problèmes de retard.

Par ailleurs, certains usagers nous ont fait part qu'avec le nouveau système téléphonique, ils devaient défrayer des montants d'argent, soit 25¢ lors d'un appel effectué à partir d'un téléphone public ou pour le temps d'utilisation d'un téléphone cellulaire, sans toutefois pouvoir parler à un agent du Centre de réservation. À cet effet, nous sommes en train d'examiner avec un groupe d'experts des solutions pour éviter une telle situation.

## Les jumelages déficients

Certains usagers ne s'expliquent pas pourquoi deux véhicules peuvent se présenter pour cueillir deux usagers qui partent d'un même endroit pour se rendre à la même destination. Soulignons que cette situation existait déjà sous l'ancien mode de fonctionnement.

## Cause

Le processus de réservation individualisé influence grandement la planification des déplacements. De fait, chaque demande étant considérée comme une entité en soi, la priorité est de répondre le plus rapidement possible à chacune.

L'assignation finale des déplacements à un véhicule donné se fait donc plus tard dans le processus.

## Action prise

Une modification sera apportée au système informatique pour tenir compte automatiquement des déplacements des usagers ayant les mêmes origine, destination et heure.

Alors, si vous prévoyez voyager en même temps qu'un autre usager du transport adapté (même origine et même destination), veuillez le préciser à l'agent du Centre de réservation car d'ici à ce que la fonction automatique soit disponible, un processus manuel a été mis en place.

Soyez assurés que nous suivons de près l'évolution de la situation et prêtons une attention particulière à toute problématique qui pourrait être portée à notre connaissance.

Entre-temps, n'hésitez pas à communiquer au besoin avec notre Service à la clientèle. Également, nous vous invitons à consulter la documentation qui vous a été expédiée au mois d'août dernier, notamment le Guide de l'utilisateur qui est là pour vous accompagner dans l'organisation de tous vos déplacements.

# Les petites annonces

## À VENDRE

**Compagnie de taxi T56** – Legardeur & Charlemagne depuis 17 ans. 4 voitures très propres, très bon chiffre d'affaires avec contrats. Cause : retraite.  
Renseignements : **Claude April (450) 582-9111**

**Moteur/transmission Lumina 98** (135 000 km) + diverses pièces.  
Tél. : **(450) 657-2076** après 18 h 00

**Attention attention, voitures taxi à vendre.** Liquidation des modèles 2003. Pas de v.g.a. Buick Century ou Impala ou autres. Entre 30 000 et 60 000 km. 15 500 \$ à 17 000 \$. Appelez Clint : **(514) 928-8383**

**Buick Century Custom 1999** toute équipée. Vert avec mag. 102 000 km. 7 800 \$  
Pour info :  
Joe : **(514) 862-8922**, J.-F. : **(514) 912-0798**

**Ford Contour SE 1999** gris, 4 portes, entièrement équipé, 18 000 km, garanti jusqu'en hiver 2005. Jamais conduit en hiver. Excellent pour un taxi.  
Appelez David : **(450) 629-9691** après 19 h

**Mercury Grand Marquis 1999** vert. 6900 km. Intérieur en cuir. Équipé pour taxi. 13 500 \$.  
Antoine : **(514) 337-1354**

**Permis de taxi A-11** avec Lumina 1999, 104 000 km.  
Tél. : **917-3071**

**Toyota Corolla CE 1999.** Automatique. Radio. Lecteur CD. Anti-démarrreur. Sorti rarement l'hiver. 47 000 km. 11 995\$.  
**(514) 899-5762** ou **(514) 235-4406**

## RECHERCHÉ

**Chauffeurs de jour ou de soir** à des prix très abordables. Intéressé ? Appelez Sabala :  
**(514) 376-7926**, cell : **(514) 501-5115**

**Permis de taxi A-11 :**  
Contactez-moi au **(514) 723-1426**

Chauffeur avec expérience cherche un **taxi single ou de jour à louer**. Aussi, fin de semaine (single).  
Appelez au **(514) 262-4839**

Chauffeur sérieux, propre et travaillant, cherche **taxi single 7 jours/semaine à louer**.  
Pour information :  
Marcel Marceau **(514) 836-7643**

**Taxi A-11 single à louer.**  
Contactez moi au **944-8294**

**Taxi single.** Référence sur demande.  
Rés. : **(514) 727-6613**, cell : **(514) 953-7244**

**Permis de taxi A-11.** Contactez moi au cell : **885-1206**, rés. : **486-8349**

**Voiture taxi à louer.** Du lundi au samedi de jour.  
Pagette : **221-6360**.

**Permis de taxi** avec ou sans voiture T11 ou T12. Vendeur sérieux s.v.p.  
Contact : **(514) 824-7559** ou **(214) 322-6870**

Chauffeur sérieux et non fumeur, âgé dans les 40 ans, cherche un **taxi à louer**. Shift de jour. Single ou fin de semaine.  
Contact : **(514) 582-4604** Boudra.

**Taxi shift jour ou soir.**  
Appeler Allel au : **382-2208**

**Taxi A-11 à louer.** Single ou shift jour. Sérieux, bonne expérience, ponctuel, propre. Prend bien soin du véhicule. Appelez moi.  
Rachid : **253-4516** ou **808-2088**

Chauffeur pour shift soir sur VIP Hemlock.  
Tél. : **886-3800**

**Permis A-11.**  
Tél. : **344-6655** ou **882-5938**

## RECHERCHÉ

**Location de single A-11.**  
Appeler Noureddine au : **(514) 521-4018**

**Permis Dorval ou A-11.**  
Tél. : **(514) 239-9207**

**Permis de taxi A-11.** Contactez le **885-1206** (cell.) ou **486-8349** (rés.)

**Taxi shift jour ou single.** Chauffeur de taxi très sérieux, très propre, prend soin du véhicule.  
Appeler Rabat **(514) 920-0901**

**Taxi single de nuit**, vendredi, samedi ou dimanche.  
Appeler Ridha : **341-5911**

Chauffeur de taxi single  
Tél. : **845-1329**

Looking for **any cab**. Week End only.  
**(514) 240-1450** or **(514) 388-8577**.

Recherche **taxi à louer pour le soir** pour chauffeur sérieux, propre, expérimenté, avec de bonnes références.  
Tél. : **(514) 729-7836**

Recherche **taxi à louer pour soir.**  
Communiquer ou laisser message au :  
**(514) 651-8705**

## À LOUER

**PT Cruiser 2003**, couleur bleu Prusse, 10 600 km, tout équipé, 388,75 \$/mois à 1,8 % d'intérêt. Pour transfert de location. Non fumeur.  
**721-4651**– lafte@videotron.ca

**Taxi shift** à louer de jour avec Hochelaga.  
Tél. : **(514) 254-2727**

**Taxi Diamond**, de jour ou de soir.  
Tél. : **823-7046**



Numéro 2004-001  
Dossier 27-030710-006



### Supposition de personne

Le 7 octobre 2003, une femme se présente dans une institution bancaire, située au 433, rue Chabanel Ouest à Montréal, pour une avance de fonds avec une fausse identité.

Cette femme se présente au comptoir de la Banque avec 3 pièces d'identité, soit une carte de crédit Visa TD, une carte d'assurance sociale et un permis de conduire. Elle demande une avance de fonds de 2 900 \$ sur une carte de crédit Visa.

Cette femme est de race blanche, 25 ans environ, 1,60 m (5'3"), taille forte, cheveux blonds aux épaules, les yeux bruns. Lors du délit elle portait une camisole pâle et un short beige.

Toute personne ayant des renseignements sur le suspect peut nous rejoindre de façon anonyme Info-Crime (514) 393-1133.

**Une récompense pouvant atteindre 1000 \$** est remise à la personne qui fournit des renseignements pouvant identifier et mettre en accusation cette personne. Le tout confidentiellement.

Numéro 2004-002  
Dossier 43-030911-014



### Suspect de vol qualifié

Le 11 septembre 2003, vers 18 h 53, un homme se présente au 4349, rue Bélanger, à la Pharmacie Uniprix pour y commettre un vol qualifié.

Le suspect se présente à la caissière avec un ton de voix menaçant et dit « Donne-moi l'argent ». La caissière ouvre le tiroir caisse et celui-ci se sert lui-même avant de s'enfuir.

Le suspect est un mâle de race blanche, parlant en français, 30 ans environ, 1,80 m (5'11"), 90 kg (200 lb), cheveux châtons courts, barbe de quelques jours. Lors du délit il portait un chandail gris et un pantalon jeans bleu foncé.

Toute personne ayant des renseignements sur le suspect peut nous rejoindre de façon anonyme Info-Crime (514) 393-1133.

**Une récompense pouvant atteindre 1000 \$** est remise à la personne qui fournit des renseignements pouvant identifier et mettre en accusation cette personne. Le tout confidentiellement.

Numéro 2004-005  
Dossier 41-030911-014



### Vol de moins 5 000 \$

Le 11 septembre 2003, vers 21 h 30, deux individus ont commis un vol de moins de 5 000 \$, à l'intérieur de l'édifice municipal, situé au 5200, rue Robert à St-Léonard. Les deux suspects sont entrés à l'intérieur de l'édifice municipale, ils visitent le vestiaire des hommes (de la piscine), pour voler dans les casiers. Ces derniers ont volé un trousseau de clés et un cellulaire. Par la suite, les malfaiteurs ont volé le portefeuille de la victime qui était dans son véhicule.

Le premier suspect recherché est un mâle de race blanche, parlant français, 30 ans environ, 1,70 m (5'7"), cheveux châtons bruns très courts, yeux verts, chandail noir, pantalon jogging avec élastique.

Le deuxième suspect est un mâle de race blanche, 30 ans environ, portant un chandail pâle et un pantalon foncé.

Toute personne ayant des renseignements sur le suspect peut nous rejoindre de façon anonyme Info-Crime (514) 393-1133.

**Une récompense pouvant atteindre 1000 \$** est remise à la personne qui fournit des renseignements pouvant identifier et mettre en accusation cette personne. Le tout confidentiellement.

### Information touristique

Internet : [www.tourisme-montreal.org](http://www.tourisme-montreal.org)  
Téléphone : 1 877 BONJOUR (266-5687)

#### DEUX BUREAUX DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

##### VIEUX-MONTRÉAL

Angle place Jacques-Cartier et rue Notre-Dame

Heures d'ouverture :

Fermé du 1 janvier au 4 avril 2004

##### CENTRE-VILLE

1255, rue Peel

Heures d'ouverture :

9 h à 18 h tous les jours

Renseignements & publications :

Services de réservation d'hôtels, de croisières et de tours de ville, de location de voiture, d'agence de voyage, de bureau de change, etc.

#### Jamais deux sans trois... bonnes nouvelles touristiques

**PRIMO : le projet de modernisation de l'aéroport progresse.** Le vaste programme d'amélioration des installations aéroportuaires de Montréal-Trudeau est en cours. Déjà, une nouvelle jetée pour les vols transfrontaliers, dotée de 17 portes d'embarquement, a été mise en service au printemps dernier. Au milieu de l'été 2003, les premiers éléments de l'agrandissement du nord de l'aérogare ont été mis en place. Cette nouvelle section comprend 18 comptoirs d'enregistrement doubles, deux portes d'embarquement pour gros porteurs et une nouvelle aire commerciale.

L'an prochain, plus de 600 personnes seront à l'œuvre sur ce qui constituera le plus important chantier à Montréal. Selon les prévisions, le nouveau complexe des arrivées internationales et transfrontalières sera inauguré à la fin de l'année 2004. La nouvelle jetée internationale ouvrira ses portes à l'été 2005.

L'essentiel du projet sera alors complété, faisant de Montréal un carrefour ultramoderne dans le domaine du transport aérien. Voilà une excellente nouvelle pour le tourisme.

**SECUNDO : les F1 seront au départ du Grand Prix l'an prochain.** Après d'intenses négociations menées de main de maître par le promoteur Normand Legault, l'avenir du Grand Prix de Montréal est assuré, non seulement l'an prochain, mais jusqu'en 2006. L'événement de calibre international se tiendra donc le 13 juin prochain, sur le circuit Gilles-Villeneuve de l'île Notre-Dame, et attirera en ville les amateurs du monde entier.

Montréal se devait de conserver cette exceptionnelle vitrine touristique. Chaque année, plus de 300 000 personnes assistent aux différentes activités du Grand Prix. En plus de créer de fortes retombées économiques, l'événement contribue à maintenir la notoriété de la ville de Montréal à un haut niveau.

Le Grand Prix survivra sans la publicité du tabac, grâce au rachat de la clause dite « de tabac » par le promoteur. Il faut dire que les constructeurs automobiles ont joué un grand rôle dans ce dossier. Ils étaient préoccupés par les conséquences de la disparition de la course montréalaise sur la notoriété de leurs marques. En tourisme, comme en course automobile, la notoriété est la clé !

**Et TERTIO : le Quartier international complète sa cure de beauté.** Les travaux de parachèvement des abords du Quartier international se poursuivent et seront terminés d'ici la fin de l'année 2003. Des efforts particuliers ont été apportés à l'aménagement de l'éclairage et du mobilier urbains, principalement aux chaussées et aux trottoirs. En fait, la lumière anime le Quartier international, pour donner à ce lieu un caractère unique et raffiné. L'éclairage recherché de la place Jean-Paul-Riopelle est tout à fait admirable, tout comme celui de la rue University, avec l'illumination de 22 fûts en colonnade. De même, la rue Viger et le nouveau square Victoria suscitent de nombreux éloges.

La reconstruction de nombreuses chaussées et la réfection de certains trottoirs faciliteront la circulation. Et, bonne nouvelle pour les automobilistes, notamment les chauffeurs de taxi : réouverture de la rue Saint-Urbain depuis septembre 2003. La réfection du viaduc est terminée, tout comme la reconstruction de la chaussée et des trottoirs. Faites visiter ce splendide quartier à vos passagers, touristes ou congressistes.

#### Un Hyatt Regency à Montréal

*L'hôtel Wyndham Montréal, situé au 1255, rue Jeanne-Mance, adopte la prestigieuse bannière des hôtels Hyatt. Il portera désormais le nom de Hyatt Regency Montréal centre-ville. L'établissement de luxe, qui compte 600 chambres et suites, a été récemment rénové. Il a d'ailleurs reçu le prix Ulysse de la région montréalaise en 2002 dans la catégorie hôtelière.*

#### De l'action au Palais des congrès

Voici une liste d'événements qui se dérouleront au Palais des congrès et qui attireront de nombreux visiteurs à Montréal.

**National Association of Independent Schools**  
3 au 6 mars 2004  
Palais des congrès

**International Studies Association**  
17 au 20 mars 2004  
Hilton Montréal Bonaventure  
Centre Sheraton

**American Physical Society**  
22 au 26 mars 2004  
Palais des congrès

**Society for American Archaeology**  
31 mars au 4 avril 2004  
Palais des congrès

# À l'affût... À l'affût...

## QUELQUES ÉVÉNEMENTS MAJEURS DE L'HIVER

---



### **Village global : les années 60**

2 octobre 2003 au 7 mars 2004  
Musée des beaux-arts de Montréal  
1380, rue Sherbrooke Ouest

Thématique et multidisciplinaire, l'exposition réunit quelque 230 oeuvres et met l'accent sur ce qui fut nouveau au cours de cette décennie. Elle se divise en quatre grands volets : espace, médias, désordre et changement.

---

### **Exposition de crèches de Noël**

9 novembre 2003 au 9 février 2004  
Oratoire Saint-Joseph du mont Royal  
3800, chemin Queen-Mary

Exposition de plus de 200 crèches de Noël en provenance de plusieurs pays.

---

### **Fête des Neiges de Montréal**

24 janvier au 8 février 2004  
Parc Jean-Drapeau  
Île Sainte-Hélène

Boule de Neige vous convie à la plus grande fête hivernale en plein air de la métropole. Festivités joyeuses et spectaculaires dont glissades sur tubes, patin à glace, jeux de neige rocambolesques, spectacles colorés et plus encore. Une sortie incontournable pour les familles et adeptes de l'hiver.

---

### **Week-end Red**

12 au 15 février 2004  
Divers endroits à Montréal

Série d'événements s'adressant à la communauté gaie dans le cadre de la Saint-Valentin.

---

### **Festival MONTRÉAL EN LUMIÈRE**

19 au 29 février 2004  
Divers endroits à Montréal

Des artistes éblouissants et des chefs invités de calibre international participeront à cette grande fête montréalaise. De même, un site extérieur gratuit situé au cœur du centre-ville invite la population à une merveilleuse fête urbaine.

### **Symphonies portuaires de Pointe-à-Callière**

22 au 29 février 2004  
Pointe-à-Callière, musée d'archéologie et d'histoire de Montréal  
350, place Royale

Les Symphonies portuaires feront chanter les bateaux amarrés cet hiver dans le port de Montréal.

---

### **180<sup>e</sup> Défilé de la Saint-Patrick**

14 mars 2004  
Centre-ville

Défilé sur la rue Sainte-Catherine, de la rue Atwater à la rue Saint-Urbain. 4 000 participants, 40 chars allégoriques et 45 fanfares.

---

Commentaires?... Questions?... Suggestions?

### **Courriel**

dallaire.louise@tourisme-montreal.org

---

## R.A.C.Q.

### REGROUPEMENT DES ACHATS CORPORATIFS DU QUÉBEC

Cher Ami,

RACQ est heureux de faire bénéficier les chauffeurs de taxi et les travailleurs de l'industrie du transport (remorquage, courrier etc.) de rabais intéressants sur plusieurs produits d'utilité courante.

Pour bénéficier de l'escompte de 3 % sur vos achats d'essence dans plus de 35 stations-service Petro-Canada participantes réparties dans le grand Montréal, vous devez être client participant RACQ, payer comptant ou par carte de débit et présenter votre carte RACQ au préposé à la caisse. Le rabais est immédiat et en argent comptant.

Pour devenir client participant de RACQ et obtenir gratuitement votre carte RACQ, il vous suffit de téléphoner à l'un des numéros de téléphone suivants :

**(514) 935-4445**

ou sans frais d'interurbain au

**1-877-935-4445**

Nous vous ferons parvenir un formulaire que vous serez invité à remplir et à nous retourner par fax ou par la poste.

Sur réception du formulaire dûment rempli, nous vous retournerons gratuitement votre carte RACQ. De plus, si vous nous envoyez votre photo, nous l'intégrerons sur votre carte RACQ. Cela vous évitera de vous identifier avec votre photo de permis de taxi (« pocket »).

D'ici peu, nous vous offrirons d'autres rabais sur différents produits auprès de différents fournisseurs.

Dépêchez-vous ! C'est simple et gratuit ! remplissez le formulaire en y joignant une photo (si vous le désirez) et faites le parvenir à RACQ à l'adresse indiquée sur le formulaire ou par télécopieur.

**Bienvenue à bord!**

La Direction



**Vous aimeriez placer de la publicité dans nos pages ?**

**Vous avez des questions à nous poser, des sujets ou des articles à nous proposer, des commentaires à formuler ?**

### CONTACTEZ-NOUS !

#### *Taxi Le Journal*

Bureau du taxi et du remorquage  
4949, rue Molson  
Montréal (Québec)  
H1Y 3H6

Téléphone **(514) 280-6600**



#### **Rédaction**

Richard Leblanc  
Bureau du taxi et du remorquage  
Ville de Montréal

#### **Graphisme et illustrations**

Cécile Dion

#### **Impression**

Groupe Sisca

#### **Taxi Le Journal est publié par le**

Bureau du taxi et du remorquage  
Ville de Montréal  
4949, rue Molson  
Montréal (Québec)  
H1Y 3H6

Téléphone : (514) 280-6600

Fax : (514) 280-6596

**Taxi Le Journal est imprimé à 5 000 exemplaires. 4 fois l'an. Il est distribué gratuitement aux chauffeurs de taxi de l'île de Montréal.**

ISSN 1480-6193