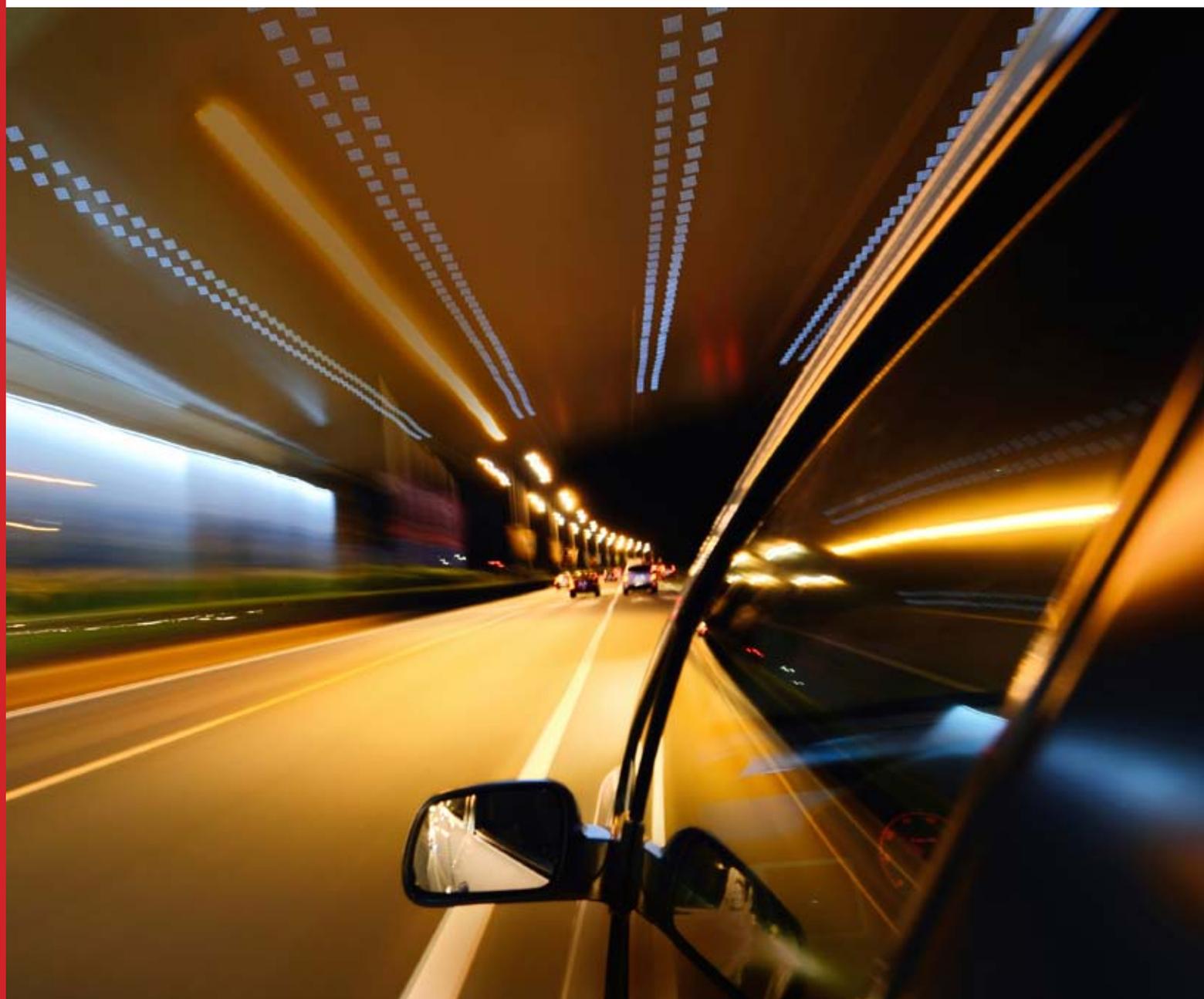


POLITIQUE SUR L'INDUSTRIE DU TAXI

L'INDUSTRIE DU TAXI, UN JOUEUR INCONTOURNABLE
DANS L'OFFRE DE TRANSPORT MONTRÉALAIS



POLITIQUE SUR L'INDUSTRIE DU TAXI

L'INDUSTRIE DU TAXI, UN JOUEUR INCONTOURNABLE
DANS L'OFFRE DE TRANSPORT MONTRÉALAIS

MOT DE MONSIEUR LE MAIRE DENIS CODERRE



La publication de la première Politique sur l'industrie du taxi confirme l'importance accordée à ce secteur d'activité pour l'économie montréalaise et le rayonnement de Montréal. Outre notre ferme volonté de maintenir un sentiment de sécurité auprès des clients et des chauffeurs, la Politique place l'innovation au centre de sa stratégie de développement technologique, environnemental et social. Ainsi, l'industrie jouera un rôle majeur dans le virage que Montréal compte prendre afin de se positionner en tant que ville intelligente et se comparer avantageusement aux autres villes nord-américaines en matière de transport collectif.

L'avenir de l'industrie : des défis surmontables et des décisions axées sur le client

Aux modes de transports collectifs, de covoiturage et d'autopartage s'ajoutent maintenant des offres alternatives de transport rendues possibles grâce aux avancées rapides d'Internet. Autre signe des temps, l'usage plus écologique de l'automobile et la valorisation de la voiture hybride et électrique obligent désormais l'industrie à s'adapter à un environnement en pleine évolution.

Afin d'élaborer les actions et moyens à prendre pour dynamiser l'industrie, les citoyens, tout comme les acteurs et partenaires de l'industrie, ont été consultés. Ces consultations publiques ont démontré qu'il faut non seulement que l'industrie rehausse le sentiment de sécurité des clients mais qu'elle améliore également la sécurité des chauffeurs de taxi. De plus, l'industrie doit privilégier la qualité de l'environnement, garantir un service client de haute qualité et offrir à ses chauffeurs une formation adaptée aux attentes des clients. C'est ainsi que les chauffeurs pourront remplir leur rôle de véritables ambassadeurs de la ville de Montréal.

Les défis qui attendent les joueurs de cette industrie exigent une volonté d'être partie prenante du dynamisme de Montréal, de son audace et de son énergie. La Politique, fer de lance de cette transformation, vise à lui donner une signature unique et à faire d'elle un modèle de performance et d'efficacité.

La mise en œuvre de la Politique, qui sera le reflet des préoccupations et des priorités de toutes les parties, sera réalisée grâce à l'engagement de chacun et aux efforts d'autofinancement d'une industrie qui se situe au cœur du transport collectif de notre ville.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Denis Coderre', written over a horizontal line.

Denis Coderre
Maire de Montréal

MOT DE MONSIEUR AREF SALEM



La nouvelle Politique sur l'industrie du taxi orientera les actions de la Ville de Montréal au cours des prochaines années. Elle saura non seulement maintenir et consolider les acquis, mais favoriser le développement de cette importante industrie montréalaise. Pour soutenir sa croissance et sa compétitivité, il faut se doter d'une vision globale du transport collectif et reconnaître que ce secteur doit s'organiser autour de besoins en évolution en s'appuyant sur de nouveaux moyens et des technologies de pointe.

Le transport par taxi est un joueur stratégique au sein du « cocktail de transport ». Sa mission est d'assurer la mobilité des personnes partout sur l'île et, par ce fait, de participer à l'essor économique de Montréal.

Les occasions de développement pour l'industrie sont multiples et les objectifs de croissance s'avèrent réalistes. Toutefois, un service efficace, courtois et flexible à une clientèle diversifiée doit toujours demeurer au centre des préoccupations. La fidélisation de la clientèle et de solides partenaires demeurent incontestablement les assises à l'expansion de cette industrie.

La Politique démontre la volonté de la Ville d'appuyer cette industrie cruciale pour Montréal et son développement.

Aref Salem
Responsable du transport au comité exécutif

TABLE DES MATIÈRES

Mot de monsieur le maire Denis Coderre	I
Mot de monsieur Aref Salem.....	II
INTRODUCTION.....	1
SOMMAIRE	2
DÉFIS POUR L'INDUSTRIE.....	4
AMBITIONS DE LA POLITIQUE.....	4
OBJECTIFS.....	4
PRINCIPES DIRECTEURS.....	5
PISTES D'ACTION	5
1. Vers le taxi intelligent	5
Moyens retenus.....	5
Engagements.....	6
2. Vers le taxi flexible et efficace	6
Moyens retenus.....	6
Engagements.....	7
3. Vers le taxi vert	8
Moyens retenus.....	8
Engagements.....	9
4. Vers le taxi sécuritaire.....	9
Moyens retenus.....	9
Engagements.....	10
5. Vers une norme professionnelle.....	10
Moyens retenus.....	11
Engagements.....	11
CONCLUSION	12

LA POLITIQUE SUR L'INDUSTRIE DU TAXI

L'INDUSTRIE DU TAXI, UN JOUEUR INCONTOURNABLE DANS L'OFFRE DE TRANSPORT MONTRÉALAIS

INTRODUCTION

La Ville de Montréal rend publique sa *Politique sur l'industrie du taxi*, un joueur incontournable dans l'offre de transport à Montréal. Cette Politique traduit les principes d'exemplarité que souhaite mettre de l'avant l'Administration municipale en matière de développement durable, tant dans sa dimension économique, sociale, qu'environnementale. Faire des taxis montréalais un mode de transport à la fois sécuritaire, vert et technologiquement intelligent procurera à l'industrie une signature distinctive qui contribuera à faire rayonner notre ville. De plus, l'industrie doit faire partie intégrante, voire être au cœur, de l'offre de transport montréalais. Son expertise et sa contribution visent d'abord le client et le service offert.

Les grandes orientations et les principaux moyens à mettre en œuvre afin de revitaliser l'industrie ont été développés au cours de consultations menées auprès des acteurs concernés par le transport par taxi, une industrie qui regroupe 4 854 permis de propriétaires de taxis et 11 661 permis de chauffeurs. Une journée de réflexion menée par le Bureau du taxi de Montréal (BTM) auprès des membres de l'industrie, jumelée à des consultations publiques tenues par la Ville de Montréal au printemps 2014, auront permis de formuler des propositions et de dégager la vision de cette Politique.

Ainsi, la Politique démontre la ferme volonté de la Ville de consolider l'industrie du taxi, désormais essentielle au développement du transport collectif en tant que joueur complémentaire. De plus, elle apportera des avantages aux chauffeurs de taxi par l'amélioration de leurs conditions et environnement de travail. L'application de la Politique prendra la forme d'un plan d'action annuel, concerté avec les acteurs et partenaires, et axé sur les priorités énoncées dans la Politique. Ce plan devra aussi prévoir les sources de financement et d'autofinancement afin d'améliorer les services offerts aux clients et de développer les équipements nécessaires à la modernisation des taxis.

Par cette Politique, la Ville, en collaboration avec le BTM, entend contribuer à faire de Montréal une ville innovante, attractive et sécuritaire qui se comparera avantageusement, grâce à sa signature unique, aux autres grandes villes nord-américaines.

POLITIQUE SUR L'INDUSTRIE DU TAXI - SOMMAIRE

Défis pour l'industrie :	Enjeu technologique	Enjeu économique et social	Enjeu environnemental	Enjeu sécuritaire	Enjeu de mobilisation en vue d'un rayonnement
Ambitions de la politique :	La Politique réitère son ambition de faire de l'industrie du taxi un joueur incontournable dans l'offre de transport montréalais et préconise des initiatives nécessaires pour relever ce défi				
Principes directeurs :	La <i>Politique sur l'industrie du taxi</i> s'appuie sur des principes d'efficience, de bonne gestion, de saine concurrence et d'éthique				

PISTES D'ACTION

1. Prendre le virage technologique et numérique pour un meilleur service à la clientèle / Vers le taxi intelligent	2. Accroître l'offre de service à une clientèle diversifiée en la positionnant au cœur de l'industrie / Vers le taxi flexible et efficace	3. Miser sur les déplacements écologiques / Vers le taxi vert	4. Assurer une sécurité adéquate aux chauffeurs et aux clients / Vers le taxi sécuritaire	5. Contribuer au rayonnement de Montréal / Vers une norme professionnelle
Moyens retenus	Moyens retenus	Moyens retenus	Moyens retenus	Moyens retenus
<ul style="list-style-type: none"> • Permettre la géolocalisation des taxis • Offrir le paiement électronique dans tous les taxis 	<ul style="list-style-type: none"> • Miser sur la clientèle des aînés et des personnes à mobilité réduite • Bonifier l'offre de transport pour les travailleurs • Offrir un accueil transport aux touristes 	<ul style="list-style-type: none"> • Accélérer la mise en place des bornes électriques • Implanter des véhicules hybrides et électriques 	<ul style="list-style-type: none"> • Installer des caméras dissuasives • Contrer la surcharge tarifaire et le transport illégal 	<ul style="list-style-type: none"> • Cibler des formations en lien avec les objectifs de modernisation de l'industrie et d'amélioration du service à la clientèle • Développer une image forte et distinctive de l'industrie
Engagements	Engagements	Engagements	Engagements	Engagements
<ul style="list-style-type: none"> • Développer une offre novatrice de service par l'intégration de nouvelles technologies • Modifier la réglementation afin de rendre obligatoire la possibilité de payer par voie électronique dans tous les taxis • Permettre de nouveaux modes de commercialisation et d'autofinancement visant à implanter les outils technologiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer un concept de service unique en son genre axé sur le client • Augmenter de manière importante le nombre de véhicules à caractère universel • Modifier la réglementation afin de définir les normes pour les véhicules à caractère universel • Bonifier l'offre de transport pour corriger certains problèmes de mobilité de la main-d'œuvre • Poursuivre les travaux en partenariat avec Tourisme Montréal afin de bonifier l'offre de transport dans les zones touristiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Intensifier les efforts d'électrification d'une partie du parc de taxis et de limousines • Accélérer la mise en place de bornes électriques en partenariat avec le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi et de l'Association des limousines du Québec 	<ul style="list-style-type: none"> • Obliger l'installation de caméras de sécurité à bord des taxis • Trouver des pistes de financement pour l'achat et l'installation des caméras par la mise en place d'une stratégie de commercialisation et d'autofinancement par le BTM • Inclure dans la formation des chauffeurs et des détenteurs de permis une formation en matière de sécurité et une autre relative à la clientèle des aînés et des personnes à mobilité réduite • Accentuer la lutte au transport illégal en collaboration avec le ministère des Transports du Québec et le BTM 	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager l'offre de formation d'ambassadeur à tous les chauffeurs • Bonifier le rôle de chauffeur ambassadeur avec pour cible le 375^e anniversaire de Montréal • Développer une norme professionnelle encadrant la formation des chauffeurs de taxi • Travailler en partenariat afin d'accélérer l'implantation de postes d'attente distinctifs et des bornes électriques • Créer une signature visuelle distinctive • Soutenir les démarches du BTM relativement aux inspections des taxis afin d'assurer un haut niveau de qualité

DÉFIS POUR L'INDUSTRIE

La Politique cible cinq axes d'intervention afin de développer l'industrie du taxi :

- Enjeu technologique ;
- Enjeu économique et social ;
- Enjeu environnemental ;
- Enjeu sécuritaire ;
- Enjeu de mobilisation en vue d'un rayonnement.

AMBITIONS DE LA POLITIQUE

La Politique réitère son ambition de faire de l'industrie du taxi *un joueur incontournable dans l'offre de transport montréalais* et préconise les initiatives nécessaires pour relever ce défi, à savoir :

- Soutenir le partage d'expertise et valoriser l'innovation afin de positionner l'industrie sur l'échiquier à Montréal en tant que ville intelligente ;
- Participer à l'essor économique et social en offrant aux citoyens et aux entreprises un moyen de transport répondant à leurs besoins de déplacement ;
- Contribuer au Plan de transport de la Ville de Montréal en proposant une offre de transport adaptée aux réalités environnementales du XXI^e siècle ;
- Participer à la qualité de vie des Montréalais par un renforcement du sentiment de sécurité ;
- Développer une marque distinctive et une identité propre à l'industrie du taxi à Montréal.

OBJECTIFS

Avec la nouvelle Politique, la Ville de Montréal vise cinq objectifs, soit :

1. Prendre le virage technologique et numérique pour un meilleur service à la clientèle / *Vers le taxi intelligent* ;
2. Accroître l'offre de service à une clientèle diversifiée en la positionnant au cœur de l'industrie / *Vers le taxi flexible et efficace* ;
3. Miser sur les déplacements écologiques / *Vers le taxi vert* ;
4. Assurer une sécurité adéquate aux chauffeurs et aux clients / *Vers le taxi sécuritaire* ;
5. Contribuer au rayonnement de Montréal / *Vers une norme professionnelle*.

PRINCIPES DIRECTEURS

La présente *Politique sur l'industrie du taxi* s'appuie sur des principes d'efficience, de bonne gestion, de saine concurrence et d'éthique.

PISTES D'ACTION

1

PRENDRE LE VIRAGE TECHNOLOGIQUE ET NUMÉRIQUE POUR UN MEILLEUR SERVICE À LA CLIENTÈLE / VERS LE TAXI INTELLIGENT

Le maire de Montréal a clairement exprimé sa volonté de faire en sorte que la métropole devienne l'un des chefs de file mondialement reconnus en tant que ville intelligente et numérique. Une telle ville s'appuie sur un ensemble de technologies et d'applications dont le but est d'offrir des services à sa population, d'accroître son bien-être, d'améliorer la performance des organisations et de contribuer au développement économique, urbain et durable de son territoire. Consciente du rôle essentiel du numérique dans son évolution, la Ville compte implanter des technologies et des applications dans différents secteurs d'activité : transport, environnement, énergie, sécurité, communication.

À ce propos, l'industrie du taxi doit saisir toutes les occasions qui se présenteront à elle dans le but de se développer et de demeurer concurrentielle. Répondre aux besoins du client est une stratégie d'affaires alimentée par l'innovation. Cibler les attentes de clients de plus en plus mobiles et satisfaire leurs besoins en misant sur un service diversifié et bien adapté à leurs exigences permettront de développer de nouveaux marchés. À l'ère des nouvelles technologies et de la popularité des réseaux sociaux, des phénomènes inédits de société apparaissent dans notre environnement urbain, forçant au passage l'industrie du taxi à réfléchir sur son positionnement. Elle doit repenser son offre de service et affirmer une présence importante parmi les modes de transport collectif, soit le covoiturage et l'autopartage.

Pour prendre ce virage et demeurer performante, l'industrie du taxi doit répondre aux besoins croissants des usagers et s'adapter aux offres de transport émergent. Le développement du transport par taxi, au cours des prochaines années, passe inévitablement par l'intégration et l'utilisation des nouvelles technologies.

MOYENS RETENUS

- PERMETTRE LA GÉOLOCALISATION DES TAXIS

La géolocalisation est maintenant une technologie répandue, qui ouvre une fenêtre sur différents champs d'activité. En matière de transport, la géolocalisation est d'autant plus utile, car la répartition électronique par GPS permet de connaître le positionnement exact du véhicule. Outre le fait que cet outil puisse être approprié dans le cadre de la répartition des appels, la géolocalisation offrira une réponse plus rapide aux clients et aux services d'urgence par l'envoi d'un signal de détresse aux policiers.

- OFFRIR LE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE DANS TOUS LES TAXIS

L'industrie doit s'adapter aux modes de paiement électronique qui font désormais partie du mode de vie de sa clientèle pour une grande part de leurs transactions économiques au quotidien. La technologie nécessaire à la perception électronique existe déjà dans certains taxis. Il serait fort avantageux qu'elle soit offerte par tous. En outre, cette technologie pourrait avoir plus d'une utilité en permettant, par exemple, de valider des titres de transport collectif. Concomitamment, le paiement électronique réduirait la circulation d'argent comptant à l'intérieur du taxi et, de ce fait, diminuerait les risques de vols qualifiés et de vols par refus de payer.

ENGAGEMENTS

- Développer une offre novatrice de service par l'intégration graduelle de nouvelles technologies et d'applications qui faciliteront la répartition des appels, la localisation des courses et les modes de paiement.
- Modifier la réglementation afin de rendre obligatoire la possibilité de payer par voie électronique dans tous les taxis. Cette modification devra être accompagnée d'une mesure transitoire dans le but de faciliter sa mise en place.
- Permettre de nouveaux modes de commercialisation et d'autofinancement visant à implanter les outils technologiques qui faciliteront la répartition des appels, la localisation des courses et les modes de paiement.

2

ACCROÎTRE L'OFFRE DE SERVICE À UNE CLIENTÈLE DIVERSIFIÉE EN LA POSITIONNANT AU CŒUR DE L'INDUSTRIE/ VERS LE TAXI FLEXIBLE ET EFFICACE

Prix concurrentiel, fiabilité, rapidité, facilité, simplicité, courtoisie, service personnalisé : tels sont les attributs recherchés par le client du taxi. Le virage de la modernisation passe nécessairement par une approche orientée vers le client. Or, définir un nouveau concept d'expérience personnalisée susceptible de satisfaire et de fidéliser les clients exige une connaissance approfondie des besoins spécifiques des clients. Outre le public en général, différents types de clientèles désirent pouvoir compter sur des modes complémentaires de transport. Pour demeurer concurrentielle, l'industrie doit diversifier son offre de service et répondre aux attentes de plus d'un type de clients potentiels.

MOYENS RETENUS

- MISER SUR LA CLIENTÈLE DES AÎNÉS ET DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Compte tenu du vieillissement de la population, la clientèle institutionnelle, notamment celle du réseau de la santé, sera confrontée au cours des prochaines années à des défis de transport. Une offre de service adéquate proposée aux aînés montréalais, aux personnes ayant des limitations physiques ou à celles munies d'un fauteuil roulant motorisé, augmenterait la qualité de prestation de service et serait bénéfique à l'image de marque de l'industrie. Tel qu'énoncé dans la *Politique d'accessibilité universelle*, « La Ville de Montréal souhaite que tous les utilisateurs, peu importe leurs capacités, puissent profiter, de manière comparable, des possibilités offertes par un bâtiment, un espace urbain, un programme, un service ou une formation. » Le transport par taxi s'impose ici comme un service essentiel pour la population de Montréal.

- BONIFIER L'OFFRE DE TRANSPORT POUR LES TRAVAILLEURS

Contribuer à une offre de service diversifiée, c'est aussi répondre aux besoins spécifiques d'employeurs et d'employés confrontés à des problèmes de mobilité dans certaines zones de Montréal, dont les parcs industriels moins bien desservis par le transport en commun. D'un point de vue économique, l'absence de transport régulier sur ce type de territoire rend difficile le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre et, par conséquent, peut s'avérer un frein au développement économique de Montréal. Il faut donc multiplier et favoriser des initiatives de création et de gestion des déplacements dans différents lieux.

- OFFRIR UN ACCUEIL TRANSPORT AUX TOURISTES

La clientèle touristique constitue un important bassin de population pouvant bénéficier d'une offre personnalisée. Le BTM travaille d'ailleurs en partenariat avec Tourisme Montréal afin d'offrir un service adéquat de transport par taxi aux touristes qui arrivent à Montréal par avion, train, autobus ou bateau. Dans le cadre de l'accueil des passagers, il est impératif de cibler les zones les plus névralgiques en matière de demande de transport par taxi.

ENGAGEMENTS

- Développer un concept de service unique en son genre qui permettra à l'industrie montréalaise de se distinguer des grandes villes nord-américaines en faisant vivre une expérience personnalisée aux clients.
- Augmenter de manière importante le nombre de véhicules à caractère universel au sein du parc de taxis de manière à répondre aux besoins des aînés et des personnes à mobilité réduite.
- Modifier la réglementation afin de définir les normes pour les véhicules à caractère universel.
- Bonifier l'offre de transport pour corriger certains problèmes de mobilité de main-d'œuvre dans les zones moins bien desservies par le transport en commun.
- Poursuivre les travaux en partenariat avec Tourisme Montréal afin de bonifier l'offre de transport dans les zones touristiques.

3

MISER SUR LES DÉPLACEMENTS ÉCOLOGIQUES / VERS LE TAXI VERT

Les enjeux liés aux déplacements à Montréal sont majeurs, tant sur le plan économique qu'environnemental. Les modes de transport collectif et actif, combinés à un usage plus écologique de l'automobile, empruntent le chemin de la valorisation d'automobiles hybrides et électriques, le covoiturage, l'autopartage et le taxi. Tous ces modes de déplacements s'inscrivent dans un usage mieux adapté de l'automobile et plus respectueux de l'environnement.

Dans le cadre de sa *Politique sur l'industrie du taxi*, la Ville de Montréal propose un projet ambitieux qui propulsera cette industrie dans une position de chef de file des déplacements verts et propres. De plus, la Ville appuie le gouvernement du Québec dans son objectif d'offrir des mesures visant à « verdir » le parc de taxis de différentes régions du Québec, tel que formulé dans sa *Stratégie d'électrification des transports 2013-2017*.

Outre le fait de contribuer à l'amélioration de l'efficacité énergétique, l'implantation du taxi vert à Montréal sera un vecteur de promotion auprès des clients de ce type de véhicules électriques ou hybrides, en plus de promouvoir une image de la ville où la mobilité verte est bien implantée sur son territoire. À cet égard, la Ville de Montréal a déjà franchi les premiers pas grâce à l'introduction de véhicules électriques et hybrides au sein de son parc.

Le BTM appuie plusieurs initiatives de ses partenaires en matière d'électrification des véhicules. Il travaille en collaboration avec le ministère des Transports du Québec, la Commission des transports du Québec, le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi, l'Association des limousines du Québec, Aéroports de Montréal, le Service des transports de la Ville de Montréal, le Bureau du Design de la Ville de Montréal, l'arrondissement de Ville-Marie, l'École de technologie supérieure de Montréal, l'Institut du transport avancé du Québec et certains partenaires privés.

MOYENS RETENUS

- ACCÉLÉRER LA MISE EN PLACE DES BORNES ÉLECTRIQUES

L'implantation de taxis électriques est envisageable dans la mesure où il existe une infrastructure de recharge qui leur soit explicitement dédiée. Le parc de taxis est particulièrement intéressant pour la voiture électrique puisque leur zone d'intervention est limitée géographiquement et que les temps d'attente peuvent être mis à profit pour recharger les véhicules.

À Montréal, l'installation des premières bornes publiques de recharge sur rue pour véhicules électriques au centre-ville a été inaugurée en juillet 2014 dans le cadre d'un projet pilote. Il est à souhaiter que cette expérience incite d'autres grandes villes du Québec à s'engager dans une voie similaire. Présentement, une cinquantaine de bornes de recharge hors rue sont en service sur l'île de Montréal.

Différentes interventions sur le territoire montréalais seront nécessaires afin d'installer des bornes électriques et des bornes à recharge rapide pour les taxis électriques dans des zones de stationnements spécifiques. Des mesures incitatives devront être proposées afin d'encourager l'utilisation de taxis électriques, entre autres, l'accès exclusif disponible aux voitures électriques dans certains postes d'attente. Il est donc possible de tabler sur l'installation de bornes de recharge à des endroits stratégiques et dans le prolongement de l'offre de transport en commun, notamment aux gares de train et aux stations de métro et d'autobus.

Dans sa *Stratégie d'électrification des transports 2013-2017*, le gouvernement du Québec s'est fixé pour objectif d'instaurer des mesures visant l'amélioration énergétique du parc de taxis. La Ville de Montréal tient à relever ce défi.

- IMPLANTER DES VÉHICULES HYBRIDES ET ÉLECTRIQUES

La Ville a amorcé l'implantation de véhicules électriques et hybrides au sein de son parc roulant. En 2007, elle a adopté la *Politique verte du matériel roulant* et, en 2012, le *Fonds véhicules verts* pour les véhicules légers. À ce jour, son parc compte près de 200 véhicules électriques et hybrides. L'industrie du taxi entend suivre cette évolution ; elle travaille présentement à la mise en place d'un projet de limousines entièrement électriques dédiées à la clientèle de l'aéroport Montréal-Trudeau.

ENGAGEMENTS

La Ville de Montréal, en collaboration avec le BTM, entend :

- Poursuivre ses efforts en soutenant les démarches d'électrification d'une partie du parc de taxis et de limousines entreprises par l'industrie pour augmenter le nombre de véhicules écologiques dans le parc montréalais d'ici 2020 ;
- Accélérer la mise en place de bornes électriques, en partenariat avec le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi et de l'Association des limousines du Québec en lien avec la Stratégie nationale de mobilité durable du ministère des Transports du Québec.

4

ASSURER UNE SÉCURITÉ ADÉQUATE AUX CHAUFFEURS ET AUX CLIENTS / VERS LE TAXI SÉCURITAIRE

Montréal est reconnue à travers le monde pour sa qualité de vie et son haut niveau de sécurité. Pour préserver ce sentiment de sécurité, la Commission sur le transport et les travaux publics de la Ville de Montréal a recommandé, au printemps 2014, une série de mesures propres à améliorer la sécurité au sein de l'industrie. L'avancée des moyens technologiques ouvre en effet la voie à une panoplie d'outils permettant non seulement de faciliter le développement de l'industrie du taxi, mais de faire en sorte que la sécurité des chauffeurs et des clients soit adéquate.

MOYENS RETENUS

- INSTALLER DES CAMÉRAS DISSUASIVES

Afin d'améliorer la sécurité dans les taxis, la Ville de Montréal entend rendre obligatoire l'installation d'une caméra dans chaque voiture de taxi. Une étude du National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) parue dans l'*American Journal of Preventive Medicine* en juillet 2013 démontre que le nombre d'homicides de chauffeurs de taxi était trois fois moindre dans les villes où les taxis étaient munis d'une caméra de sécurité.

Toutefois, la mise en place, l'usage et l'utilisation des systèmes de caméra à l'intérieur des taxis, ainsi que l'utilisation des images captées par la caméra, devront être gérés de façon uniforme et encadrés par des règles précises, dont celle de limiter le pouvoir de recueillir des renseignements personnels.

De plus, au moyen d'un système de géolocalisation, tout taxi pourra être localisé électroniquement en temps réel. Cette mesure permettra une réponse plus rapide des services d'urgence en reliant le bouton d'urgence 911, déjà obligatoire pour l'ensemble des taxis, à leur centrale d'appels ou à une entité à déterminer pour les chauffeurs indépendants.

Enfin, le paiement électronique s'ajoute aux autres moyens retenus et contribuera à réduire les risques de vol ou d'agression sur les chauffeurs.

- **CONTRER LA SURCHARGE TARIFAIRE ET LE TRANSPORT ILLÉGAL**

Afin d'assurer la sécurité des clients, la lutte aux transports illégaux doit faire l'objet de collaboration entre les divers paliers de gouvernement. Tout doit être mis en œuvre pour éradiquer toute forme de transport illégal. Il faut, d'une part, que les clients soient en mesure d'identifier rapidement un transporteur illégal et que, d'autre part, l'industrie puisse récupérer les revenus détournés par ces fraudeurs.

ENGAGEMENTS

- Obliger, par voie réglementaire, l'installation de caméras de sécurité à bord des taxis.
- Trouver des pistes de financement pour l'achat et l'installation des caméras par la mise en place d'une stratégie de commercialisation et d'autofinancement par le BTM.
- Inclure dans la formation de base des nouveaux chauffeurs et dans la formation continue des détenteurs de permis, une formation spécifique en matière de sécurité, ainsi qu'une autre relative à la clientèle des aînés et des personnes à mobilité réduite.
- Accentuer par différents moyens la lutte au transport illégal, en collaboration avec les représentants du ministère des Transport du Québec et du BTM.

5

CONTRIBUER AU RAYONNEMENT DE MONTRÉAL / VERS LA NORME PROFESSIONNELLE

Le rayonnement local et international d'une industrie repose sur une multitude de facteurs et de mesures. L'industrie du taxi doit présenter une marque forte, porteuse de l'histoire et des valeurs qui lui sont attachées. Résolument tournée vers l'avenir, l'industrie doit être prête à se moderniser et à offrir un service amélioré en endossant le rôle qui lui revient au premier chef, soit celui d'ambassadeur de la ville de Montréal.

Le rayonnement repose sur plusieurs éléments, dont évidemment le professionnalisme des acteurs de l'industrie. Le visage de l'industrie est tributaire de chaque chauffeur de taxi qui est en quelque sorte un ambassadeur de la ville auprès de la clientèle touristique.

La réponse aux besoins de la clientèle, une image de marque forte, une norme professionnelle et une modernisation technologique et écologique sont tous des facteurs qui contribueront au rayonnement de l'industrie du taxi. Qui plus est, celle-ci se doit d'être aux premières loges du rendez-vous historique des célébrations du 375^e anniversaire de Montréal en 2017 et contribuer à la promotion de son caractère attractif.

MOYENS RETENUS

- **CIBLER DES FORMATIONS EN LIEN AVEC LES OBJECTIFS DE MODERNISATION DE L'INDUSTRIE ET D'AMÉLIORATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE.**

Maintenir un niveau optimal de connaissances des chauffeurs de taxi est nécessaire et contribue à l'image de marque et d'efficacité de l'industrie dans sa réponse aux besoins de la clientèle.

La formation de base et la formation continue, qui constituent une source de développement personnel et professionnel, doivent être dorénavant encadrées par une norme professionnelle laquelle dictera l'actualisation de la formation. De plus, le BTM, en collaboration avec Tourisme Montréal, entend poursuivre l'offre de formation d'ambassadeurs aux chauffeurs intéressés qui recevront ensuite une certification. En outre, des formations spécifiques sur l'histoire, la toponymie, l'architecture sont toutes des mesures à considérer si l'on souhaite faire des chauffeurs de taxi de véritables ambassadeurs de la ville de Montréal.

- **DÉVELOPPER UNE IMAGE FORTE ET DISTINCTIVE DE L'INDUSTRIE**

L'image de marque s'acquiert d'abord par la réponse aux besoins de la clientèle diversifiée et s'impose grâce à un parc de taxis uniformisé, moderne et propre. Une signature visuelle doit être développée afin que l'industrie du taxi puisse se démarquer de façon distinctive. Cette signature pourrait, par exemple, prendre une forme particulière, soit une couleur dédiée pour l'ensemble des voitures du parc de taxis ou d'un logo tel qu'il apparait déjà sur les véhicules. De plus, l'image de marque doit s'affirmer aux postes d'attente de taxis par un mobilier urbain distinctif avec une place dédiée aux voitures hybrides, électriques et universellement accessibles. Enfin, elle se concrétise par une modernisation technologique.

ENGAGEMENTS

- Encourager l'offre de formation d'ambassadeur à tous les chauffeurs.
- Bonifier le rôle de chauffeur ambassadeur dans la perspective du 375^e anniversaire de Montréal.
- Développer une norme professionnelle encadrant la formation des chauffeurs afin qu'ils puissent être reconnus comme des professionnels auprès de la clientèle locale et touristique.
- Travailler en partenariat afin d'accélérer l'implantation de postes d'attente distinctifs pour les taxis et de bornes électriques avec des mesures incitatives pour les véhicules électriques et hybrides.
- Créer, en partenariat avec l'industrie du taxi, une signature visuelle distinctive.
- Soutenir les démarches du BTM relativement aux inspections des taxis afin d'assurer un haut niveau de qualité quant à la propreté des véhicules, la courtoisie des chauffeurs et le respect de la norme professionnelle.

CONCLUSION

Cette *Politique sur l'industrie du taxi*, joueur incontournable dans l'offre de transport à Montréal, repose sur un effort financier qui se traduit par une volonté de l'industrie d'être concurrentielle, de se développer afin de relever avec succès les défis de l'avenir, et de se diriger vers l'autofinancement. Par ailleurs, l'industrie doit être partenaire avec la Ville de Montréal dans un but commun de participer au développement de la vie économique et sociale montréalaise. Il est nécessaire de favoriser l'efficacité de cette industrie qui, de ce fait, contribuera à la qualité et à l'efficience du transport sur l'île de Montréal. Cette collaboration doit par ailleurs s'étendre aux partenaires des différents paliers de gouvernement provincial et fédéral, de même qu'aux partenaires privés.

Ceci étant dit, les efforts devront aller bien au-delà d'une injection de fonds. Des interventions et des actions touchant notamment le cadre législatif et réglementaire seront requises pour la mise en place de mesures, de règles, de mécanismes de collaboration et de soutien en matière de recherche et développement.

Différentes pistes d'autofinancement doivent être explorées, dont en voici quelques exemples :

- La publicité et la promotion culturelle et touristique à partir d'écrans interactifs à l'intérieur des taxis ;
- Les applications pour téléphones intelligents offertes aux chauffeurs de taxi afin de diffuser en temps réel de l'information sur les besoins en transport, par exemple les pannes de métro, l'arrivée de bateaux de croisière, la tenue de grands concerts afin de maximiser l'offre de service et générer des revenus additionnels ;
- L'imposition d'une contribution lors de l'achat ou du transfert d'un permis de transport par taxi ;
- L'ajout d'une contribution dédiée au développement de l'industrie ;
- L'injection de subventions provenant des divers paliers gouvernementaux pour aider l'industrie dans l'électrification de ses véhicules.

L'actualisation des moyens proposés dans cette Politique assurera la pérennité de ce joueur incontournable dans l'offre de transport à Montréal.

CRÉDITS

La *Politique sur l'industrie du taxi* est une publication de la Ville de Montréal
Août 2014

RÉDACTION

Lucie Desjardins
Directrice des affaires corporatives et juridiques
Bureau du taxi de Montréal

CONCEPTION GRAPHIQUE

Studio de design graphique
Ville de Montréal
6332 (08-14)

DÉPÔTS LÉGAUX

ISBN 978-2-7647-1287-0 (version imprimée, français)
ISBN 978-2-7647-1288-7 (PDF, français)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

