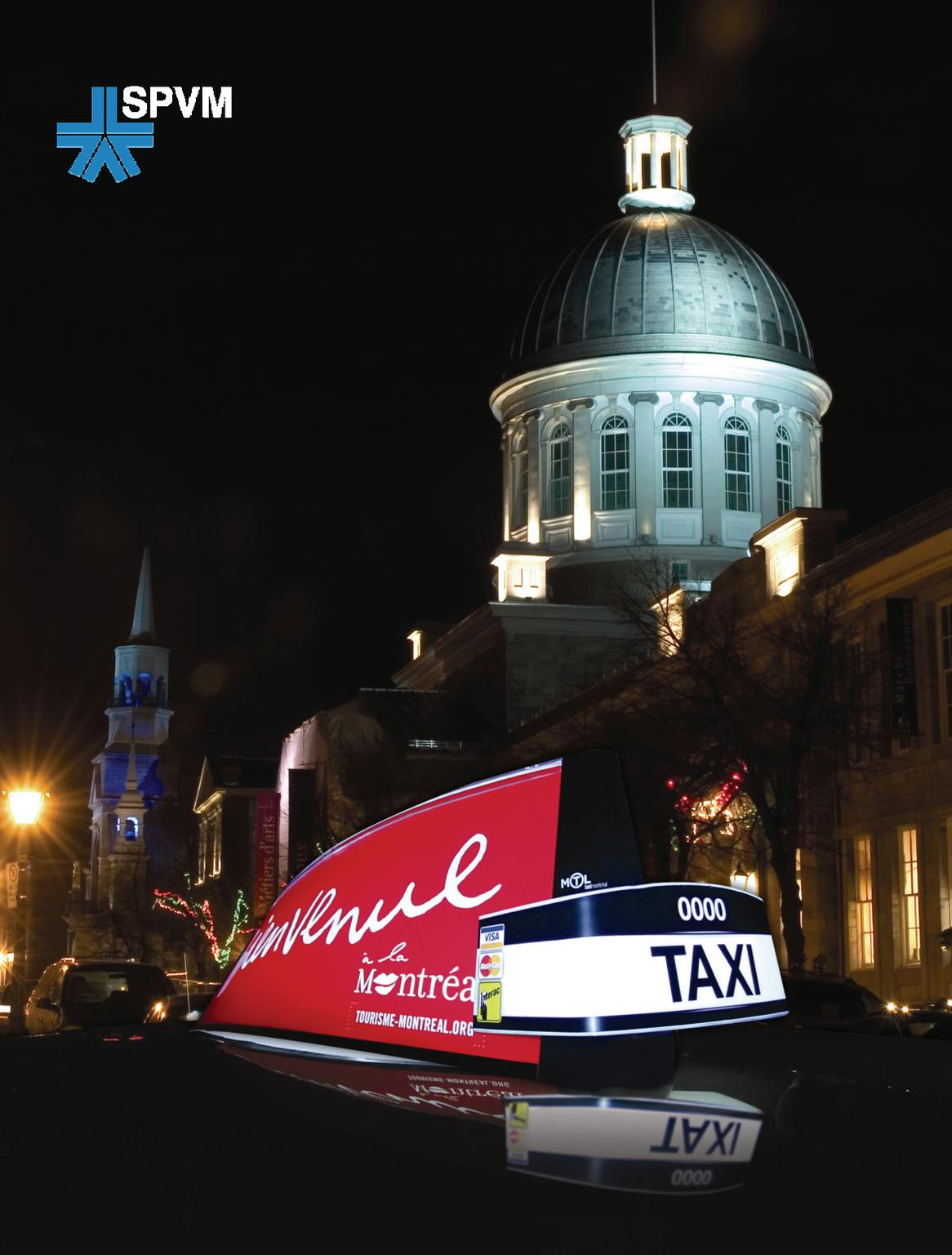




BTR

Bureau du taxi et du
remorquage de Montréal

2
0
1
1
-
2
0
1
3



UNE IMAGE DE MARQUE POUR LES TAXIS DE MONTRÉAL



Montréal 

PROJET

PROJET

PROJET

Table des matières

Mots d'introduction	3
Le Bureau du taxi et du remorquage	5
Mission du BTR	6
Mandat du BTR	6
Les principaux acteurs dans l'industrie du taxi	7
Le financement du Bureau du taxi et du remorquage	10
La qualité des services offerts	12
La qualité des services offerts par les industries du taxi et du remorquage	12
La qualité des services offerts par le BTR à ses clientèles	14
Développement de l'industrie du taxi	15
Situation économique du taxi	15
Segment de marché réservé aux taxis	18
Problématiques liées à la pénurie de véhicules taxis adaptés et aux renouvellements des permis restreints	20
La Sécurité	22
La Sécurité des chauffeurs de taxi	22
La sécurité des résidents et visiteurs de l'île de Montréal	27
Orientations 2011 -2013	29
Remerciements	31

Mots d'introduction



M^{me} Manon Barbe

Responsable du transport au comité exécutif
Présidente de la Conférence régionale des élus
Mairesse de l'arrondissement de LaSalle

Le Plan de transport de Montréal considère le taxi comme une composante essentielle de l'offre de transport collectif. Ainsi, depuis les dernières années nous avons accompagné l'industrie dans plusieurs projets visant à moderniser leur image et à augmenter leurs revenus.

Il reste encore beaucoup à faire et c'est avec détermination et ouverture que le Bureau du taxi et du remorquage, en concertation avec les représentants de l'industrie ont développé cette planification stratégique 2011-2013.

Le succès et la prospérité de l'industrie du taxi à Montréal ne peut se réaliser sans un partenariat serré entre tous les intervenants du milieu et une solidarité entre les chauffeurs de taxi.

Notre administration s'engage à être aux côtés des responsables du Bureau du taxi, des représentants du milieu et des chauffeurs pour mener à bien les objectifs de ce plan stratégique et ainsi dynamiser cette industrie essentielle pour notre métropole.

Manon Barbe



Benoit Jugand

Chef de division – responsable du Bureau du Taxi et du Remorquage

C'est avec enthousiasme que je vous présente la planification triennale 2011-2013 du Bureau du taxi et du remorquage de Montréal (BTR).

Ce plan a été élaboré de concertation avec les intervenants de l'industrie du taxi en tenant compte de la mission BTR : l'amélioration des services de taxi et de remorquage offerts à la population et aux visiteurs sur l'île de Montréal et au développement des industries concernées.

C'est dans un esprit de coopération, de solidarité et de partenariat que tous serons mis à contribution pour réaliser les objectifs ambitieux du présent plan.

Sa réalisation repose sur le professionnalisme et les compétences du personnel ainsi que sur une gestion optimale.

Le Bureau du taxi et du remorquage

Créé en 1987, le Bureau du Taxi est né d'une volonté, du gouvernement du Québec, de décentraliser la responsabilité d'encadrer l'industrie du taxi au niveau supra municipal. C'est ainsi, qu'à l'époque, les communautés urbaines de Montréal, de Québec et de Hull avaient le loisir d'édicter leurs propres règles en matière de transport par taxi sur leur territoire.

De fait, seule la Communauté urbaine de Montréal s'est prévaluée de cette offre et a mis sur pied le Bureau du taxi.

Le BTR assume sur le territoire de l'île de Montréal les mêmes responsabilités que celles assumées par la SAAQ, ailleurs en province, en regard de l'émission des permis de chauffeurs de taxis et de limousines, de même qu'en regard de la perception des droits annuels des détenteurs de permis de propriétaire de taxis, de limousines ou d'intermédiaires en services de transport.

Le BTR a également le mandat de soutenir le développement de l'industrie du taxi en plus de voir à l'application de la loi provinciale et du règlement de la Ville de Montréal sur le transport par taxi.

Le BTR anime par ailleurs une table de concertation composée des représentants du milieu du taxi en plus de coordonner différents sous-comités chargés d'étudier diverses problématiques qui confrontent l'industrie du taxi sur le territoire de la Ville de Montréal.

Au cours des années, le Bureau du taxi a élargi son mandat par l'encadrement et le développement de l'industrie du remorquage œuvrant sur le territoire de l'île de Montréal. LE BTR dirige également une table de concertation composée des représentants du milieu du remorquage et des principaux intervenants de ce secteur d'activités.

Enfin, le BTR voit à l'application de la réglementation de la Ville de Montréal sur le remorquage des véhicules et est responsable de la gestion des contrats exclusifs de remorquage des véhicules accidentés ou qui obstruent la circulation sur le territoire de l'île, de même que des véhicules dits de délit.

Mission du BTR



La mission du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal est de travailler à l'amélioration des services de taxi et de remorquage offerts à la population et aux visiteurs sur le territoire de Montréal et au développement des industries concernées.

Dans ce contexte, le présent document entend de faire une brève lecture de l'environnement et proposer des orientations à partir de trois axes soit : le rôle et les responsabilités du BTR en regard de la qualité des services offerts aux résidents et visiteurs du territoire par les industries réglementées de même que la qualité des services offerts par le BTR à ses clientèles; le support au développement des industries du taxi et du remorquage; la sécurité des chauffeurs de taxis en particulier et de la population en général.

Mandat du BTR

Activités Taxi

Outre le support à l'industrie, le Bureau du taxi a le mandat de renouveler les permis de travail, de taxis et de limousines. Il administre les examens et émet les permis s'y rattachant. Il assure également le respect de la loi et des règlements relatifs au transport par taxi et par limousine.

De plus, le Bureau reçoit et traite les plaintes du public et de l'industrie du taxi et maintient un haut niveau de concertation avec les intervenants de cette industrie. Enfin, le Bureau offre des services de renouvellement des permis de conduire et d'immatriculation des véhicules dans le cadre d'une entente avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Activités Remorquage

Le BTR a le mandat d'encadrer les activités de remorquage sur le territoire de l'Île de Montréal et, plus précisément, de voir à :

- assurer la sécurité des citoyens,
- la standardisation des véhicules utilisés et de l'équipement dont ils disposent,
- la réception et le traitement des plaintes,
- l'encadrement des opérations de remorquage privé.

Pour ce faire, le Bureau émet les permis d'opération aux différentes entreprises de remorquage de même qu'aux chauffeurs. De plus, il gère, pour le service de police de la Ville, la performance des contrats exclusifs des services de remorquage et de remisage des véhicules accidentés ou de délits.

Les principaux acteurs dans l'industrie du taxi

L'industrie du taxi québécoise diffère, à plus d'un titre, des modèles nord américains. De fait, il s'agit encore aujourd'hui d'une industrie artisanale qui s'apparente davantage aux modèles européens et qui compte des milliers d'opérateurs contrairement aux grandes flottes de taxis de Toronto ou encore au regroupement de «brokers» New-Yorkais. Le seul point de rapprochement entre les deux types de modèle réside dans le niveau d'encadrement et de normalisation des opérations.

L'industrie du taxi au Québec en général, et sur l'île de Montréal en particulier, est encadrée par une loi et des règlements qui viennent fixer les différentes conditions d'opération, de l'entrée dans le marché à la sortie, en passant par la façon dont s'exerce le métier de chauffeur de taxi.

Cette façon de faire respecte le modèle le plus répandu à travers l'Amérique du Nord et même à travers le monde. De fait, mis à part quelques pays tels la Suède et la Hollande, la majorité des pays réglementent l'industrie du taxi sur leur territoire. De nombreuses études ont démontré une corrélation directe entre le niveau d'encadrement réglementaire et le niveau de la qualité des services.

De façon générale, l'industrie du taxi montréalaise est composée de joueurs institutionnels chargés d'assurer l'encadrement réglementaire, de grands bailleurs de fonds spécialisés, de clients corporatifs, de représentants des propriétaires, chauffeurs et intermédiaires en services de taxis et, bien sûr, des véritables acteurs soit le propriétaire et le chauffeur de taxi.

Les principaux joueurs institutionnels

Au chapitre des joueurs institutionnels, une particularité du Québec réside dans le morcellement des pouvoirs auprès d'une série d'organismes. Au-delà du BTR qui voit à l'application de la loi et des règlements sur l'île de Montréal, les principaux organismes de régulation sont les suivants :

Le ministère des transports du Québec

Le Ministère est chargé de la législation habilitante et, entre autres activités, il subventionne divers programmes liés au transport par taxi, tels l'adaptation des véhicules taxi afin d'assurer la desserte des personnes handicapées utilisant des chaises roulantes motorisées et l'acquisition de véhicules taxis hybrides.

Le Ministère anime une table de concertation provinciale et édicte un règlement qui s'applique partout au Québec, sauf sur l'île de Montréal où c'est le règlement de la Ville qui prévaut.

La commission des transports du Québec

Tribunal administratif, la Commission des transports est chargée d'autoriser le transfert des permis de taxi réguliers, d'émettre les permis de taxi restreints et de limousines de grand luxe en plus de fixer les tarifs taxi et limousine pour l'ensemble du territoire québécois. La Commission a de plus le mandat de délivrer les permis et d'encadrer les opérations des intermédiaires en services de taxis pour l'ensemble du Québec, à l'exception de l'île de Montréal. Enfin, en tant que tribunal administratif, la Commission a le pouvoir de suspendre et de révoquer des permis de propriétaires de taxis ou de limousines ayant été reconnus coupables de certaines infractions à la loi.

La Société d'assurance automobile du Québec

La Société est responsable de la condition mécanique des véhicules pour l'ensemble du Québec. La Société est également responsable de l'émission des permis de chauffeurs de taxis et de la perception des droits annuels sur les permis de taxi et de limousine de même que de l'application de la loi et du règlement provincial en matière de transports par taxis sur l'ensemble du territoire québécois, à l'exception de l'île de Montréal.

Les grands bailleurs de fonds

Au plan financier on compte deux grands bailleurs de fonds soit *FIN TAXI*, une branche du fonds de solidarité de la FTQ, et les *Caisses populaires Desjardins*. Ces deux organismes financent l'acquisition de la majorité des permis de taxi au Québec. À ce chapitre, il nous apparaît intéressant de jeter un rapide coup d'œil sur la situation financière de l'industrie du taxi.



L'examen de la situation financière du taxi à Montréal est important puisqu'elle a un impact direct sur la qualité des services offerts aux résidents et aux visiteurs du territoire. Meilleure est la santé financière de cette industrie, meilleure est la qualité des véhicules et de la prestation de services de la part des chauffeurs.

Les représentants de l'industrie du taxi

L'histoire récente du taxi au Québec tend à démontrer les difficultés rencontrées par cette industrie lorsque vient le temps de se regrouper. Des années '70 jusqu'aux années 2000, l'industrie (du moins les propriétaires de taxis) était représentée par des «Liges de taxis». Chacune des agglomérations avait la sienne et le financement était assuré selon un mode s'apparentant à celui d'une «formule Rand», ce qui obligeait chacun des détenteurs de permis à payer directement sa cotisation annuelle et à en présenter le reçu à la Société de l'assurance automobile du Québec au moment du renouvellement de ses plaques automobiles.

Cette formule était loin d'être parfaite puisque les chauffeurs non propriétaires n'étaient pas représentés. De plus, cette formule créait des iniquités entre les grandes agglomérations comme celle de Montréal (A-11) qui comptait 3860 membres par rapport à la ligue de l'Est de Montréal (A-05) ou à celle de l'Ouest de Montréal (A-12) qui comptait respectivement 320 et 265 membres.

La formule avait cependant le mérite d'identifier clairement les représentants des propriétaires et de leur fournir, du moins pour l'agglomération de Montréal A-11, les revenus suffisants pour assurer la représentation de leurs membres auprès des instances gouvernementales.

Au tournant des années 2000, le Gouvernement du Québec a modifié la *Loi sur le transport par taxi* (L.R.Q., c. T-11.1) et a aboli les «Ligues de taxis» au profit de la mise en place de «l'Association professionnelle des chauffeurs de taxis», cette association devant représenter à la fois les chauffeurs et les propriétaires.

Malheureusement, des tensions internes et des luttes de pouvoir ont fait en sorte que l'association n'a jamais été en mesure de fixer, à la satisfaction du Gouvernement, le montant d'une cotisation avec comme résultat l'abrogation des articles de loi lui donnant vie et sa disparition.

Aujourd'hui, l'industrie du taxi et de la limousine de Montréal est représentée par plusieurs intervenants qui parlent au nom des propriétaires de permis de taxi, des propriétaires de permis de limousine, des chauffeurs de taxis et des propriétaires d'intermédiaires en services de transport.



Les travailleurs autonomes du Québec (TAQ)

Le TAQ est un groupe affilié à la fédération des travailleurs du Québec et représente une partie des chauffeurs et propriétaires du territoire. Il s'agit du groupe ayant le plus d'influence actuellement sur l'industrie.

L'Association haïtienne des travailleurs du taxi

Cette association joue, auprès de la communauté haïtienne, le même rôle que le TAQ.

Le comité Provincial de Développement de l'industrie du Taxi (CPDIT)

Ce groupe représente les intermédiaires en services de transport par taxi. Par «intermédiaire» on entend les centres d'appels (Diamond, Hochelaga, Boisjoly, etc.) qui regroupent des propriétaires de taxis et qui offrent des services de répartition d'appels et de réponses à la clientèle.

Outre ces organisations, différents groupes apparaissant ponctuellement au gré des dossiers disent représenter une partie de l'industrie. Du point de vue de la Ville de Montréal, cette façon de faire devient de plus en plus problématique dans la mesure où l'on souhaite développer des partenariats plus solides avec l'industrie.

Le financement du Bureau du taxi et du remorquage

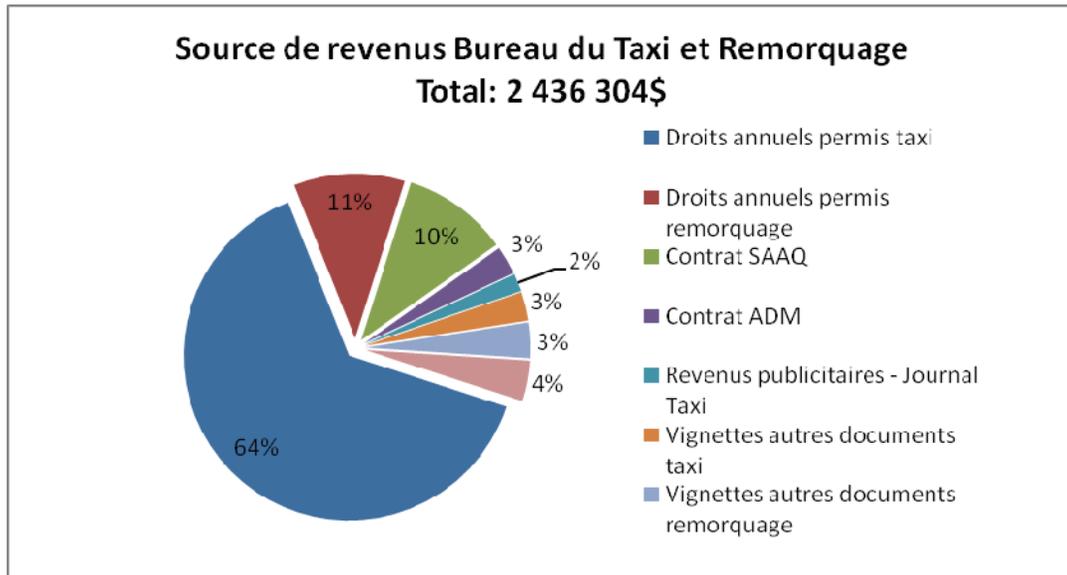
Depuis sa création en 1987, le BTR a toujours autofinancé ses coûts d'opération à partir des revenus qu'il génère que ce soit par les permis émis, les droits annuels perçus ou encore les mandats effectués pour le compte d'organismes externes à la Ville de Montréal. Ce choix de gestion est d'autant plus important aujourd'hui dans le contexte de la rationalisation budgétaire à laquelle nous faisons face. De plus, cette orientation permet de maintenir les tarifs relatifs aux permis de chauffeurs et aux droits annuels taxi et remorquage à leur plus bas niveau. Il s'agit donc d'un élément important qui contribue au développement de ces industries.

Si on examine l'état des revenus découlant des permis de propriétaires de limousines de grand luxe, on constate ces dernières années un manque à gagner important découlant de modifications législatives apportées en 2002 aux conditions d'exercice de ces permis :

- le titulaire d'un permis de propriétaire de limousine de grand luxe a le privilège de transporter des personnes par limousine sur l'ensemble du territoire québécois en contrepartie du paiement d'un droit annuel de 5 000 \$; la *Loi sur les services de transport par taxi* (L.R.Q., c. S-6.01) a été modifiée de telle sorte que ce droit annuel ne soit payable au Bureau du taxi et du remorquage que si le lieu où le véhicule est garé pour fins de remisage ou d'entretien est situé sur le territoire de l'île de Montréal. À défaut de quoi, ce droit est payable à la Commission des Transport du Québec. Or, même si une grande partie des titulaires d'un tel permis opèrent sur notre territoire, plusieurs d'entre eux ont transféré le lieu de remisage et d'entretien de leur véhicule à l'extérieur; il en résulte donc un manque à gagner important pour nous. Ainsi, nous estimons avoir perdu, entre 2007 et 2009, environ 55 000\$ en droits non perçus ;
- de plus, la loi prévoit que lorsque les droits payés par un tel titulaire totalisent la somme de 50 000\$, ces droits sont réduits à un montant de 500 \$ annuellement. De 2008 à 2009, les pertes subies à cet égard par le BTR sont estimées à plus de 400 000 \$.



Un des objectifs poursuivis par le Bureau est la diversification de ses sources de revenus. En 2009, nous constatons que 15% des revenus du Bureau ne proviennent pas de l'industrie du taxi ou du remorquage mais plutôt d'ententes contractuelles avec différents partenaires. Dans la mesure où nous estimons souhaitable de limiter la charge fiscale des entreprises découlant de notre pouvoir de taxation, il devient évident que nous devons poursuivre dans cette orientation afin d'assurer un développement harmonieux du BTR.



Graphique 1 : Données sources : fichier statistiques mensuel du Bureau du taxi et du remorquage

Bien sûr, cette voie n'est porteuse d'avenir que si nous sommes en mesure d'y consacrer les ressources financières et humaines nécessaires au développement de projets qui génèrent suffisamment de revenus pour être rentables.

Une des orientations qui devrait être évaluée au cours des prochaines années est certes « le paiement en ligne » via internet. Cette façon de faire nous permettrait de diminuer l'achalandage à nos bureaux et d'offrir, sans ajout de personnel, de nouveaux services à l'industrie et un meilleur positionnement en tant que guichet unique pour l'industrie.

BUREAU DU TAXI ET DU REMORQUAGE

Accueil

Le Bureau du taxi a été créé en 1986 et est issu d'une volonté du gouvernement du Québec de décentraliser les responsabilités liées au contrôle de l'industrie du taxi.

Le 30 novembre 1987, le Bureau du taxi ouvre officiellement ses portes. Le mandat confié au Bureau lui demandant d'oeuvrer en lien direct avec l'industrie, se traduit en 1987 par la mise en place d'une table de concertation réunissant les différents intervenants ainsi que des services d'information.

- Accueil
- Mission
- Mandat
- Service à la clientèle
- Le taxi
- Le remorquage

RECHERCHE

[Nos publications](#)
[Notes historiques](#)
[Taxi Le Journal](#)
[Info Remorquage](#)

[Commission des transports du Québec](#)
[Ministère des transports du Québec](#)

La qualité des services offerts

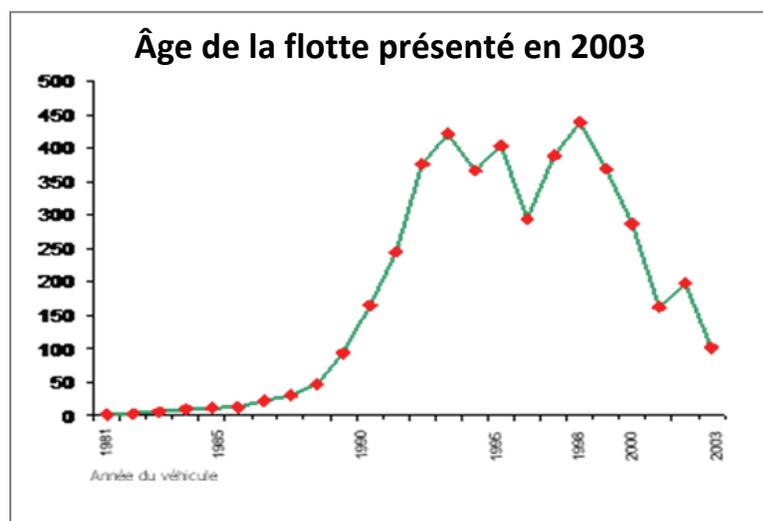
La qualité des services offerts constitue l'objectif sur lequel nous souhaitons consacrer nos efforts dans les années à venir. Il s'agit d'un élément majeur au cœur des préoccupations et du mandat du Bureau du taxi et du remorquage. La qualité des services vise autant les services offerts aux clientèles desservies par les deux industries réglementées par le BTR que la clientèle directe du BTR soit les chauffeurs et propriétaires de taxis et de remorques ainsi que la population environnante qui bénéficie des services du Bureau en matière de renouvellement de permis de conduire et d'immatriculation de véhicules.

La qualité des services offerts par les industries du taxi et du remorquage

De façon générale si on dresse un portrait rapide des infractions les plus significatives commises par les chauffeurs de taxis sur une période de trois ans, nous arrivons aux conclusions suivantes soit : une baisse importante dans le nombre d'infractions reliées à la qualité du véhicule et aux services offerts à la population, telles que :

- surfaces intérieures ou extérieures endommagées.
- équipements standards manquants ou détériorés.
- manque de courtoisie,
- refus de course.

La qualité des véhicules offerts constitue un élément majeur en regard de la qualité des services offerts. À ce chapitre, l'examen de l'âge de la flotte de taxis est révélateur.

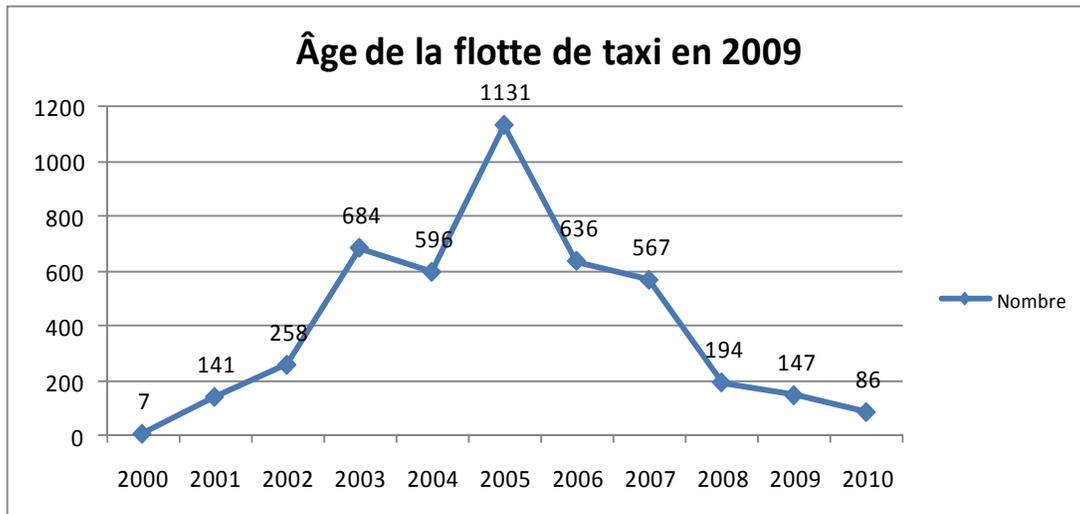


Source : Bureau du taxi, Vers une image distinctive; Orientations 2002-2007

En 2002 l'âge médian des nouveaux véhicules mis en service pour la première fois dans l'industrie du taxi était de neuf (9) ans.

En 2003, L'introduction de mesures réglementaires limitant l'âge des véhicules à l'entrée et à la sortie a permis de diminuer l'âge médian à sept (7) ans.

Aujourd'hui, la médiane se situe à cinq (5) ans et la flotte de taxis de Montréal n'excède pas dix (10) ans.



Graphique 2 : Données sources : Base de données du Bureau du taxi et du remorquage

Par ailleurs, nous constatons pendant la même période, une augmentation significative des infractions reliées aux conditions d'opérations, telles que :

- Le transport illégal.
- les entraves au travail des policiers et inspecteurs.
- l'offre de service ailleurs que sur un poste d'attente



Enfin nos données indiquent que nous recevons très peu de plaintes eu égard au nombre de courses estimées à plus de 25 millions par année et considérant le fait que le numéro de téléphone devant être utilisé pour porter plainte à nos bureaux est affiché dans chaque taxi.

Industrie du Taxi			Industrie du Remorquage				
	Plaintes de l'industrie	Plaintes du public	TOTAL		Plaintes de l'industrie	Plaintes du public	TOTAL
2009	122	469	591	2009	23	20	43
2008	146	379	525	2008	58	16	74
2007	190	479	669	2007	10	28	38

Tableau 1 : Données sources : Base de données du Bureau du taxi et du remorquage. Rapport statistiques -Archives

La qualité des services offerts par le BTR à ses clientèles

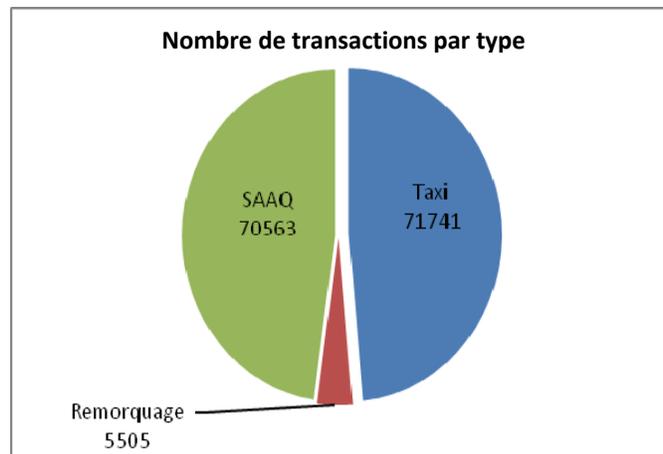


S'ajoute à ces groupes, une clientèle corporative composée de services de la Ville de Montréal désireux d'immatriculer ou de remiser différents types de véhicules.

Deux principaux indicateurs nous permettent de mesurer la qualité des services que nous offrons. Le premier est le temps d'attente moyen à nos comptoirs. Celui-ci est d'environ 27 minutes. Le second est l'intégrité de nos bases de données. Nous mesurons, par voie d'échantillonnage, le nombre d'erreurs commises en effectuant les opérations requises pour compléter les transactions. Le résultat, en 2009, indiquait un taux de non-conformité de 6%.

En 2009 les employés affectés à la réception et au service à la clientèle ont effectué plus de 147,000 transactions au comptoir.

Les clientèles desservies vont des chauffeurs et propriétaires de taxis et de remorques aux citoyens désireux de renouveler leur permis de conduire ou leur carte d'assurance maladie ou encore souhaitant immatriculer un nouveau véhicule.



Graphique 3 : données sources : base de données du Bureau du taxi et du remorquage

Développement de l'industrie du taxi

Situation économique du taxi

Pour bien comprendre le fonctionnement et la situation économique de l'industrie il importe d'examiner la structuration de son marché.

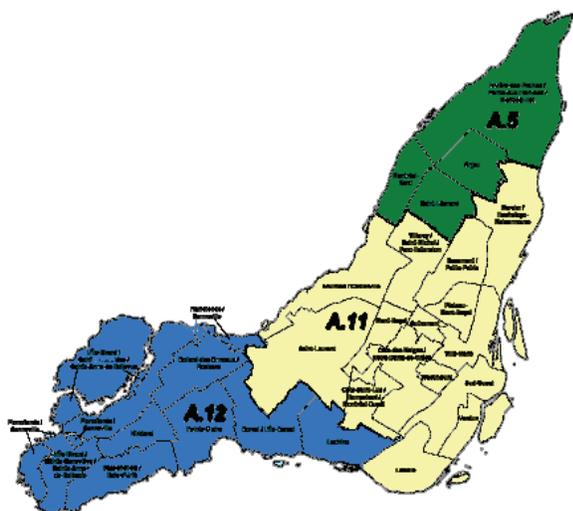


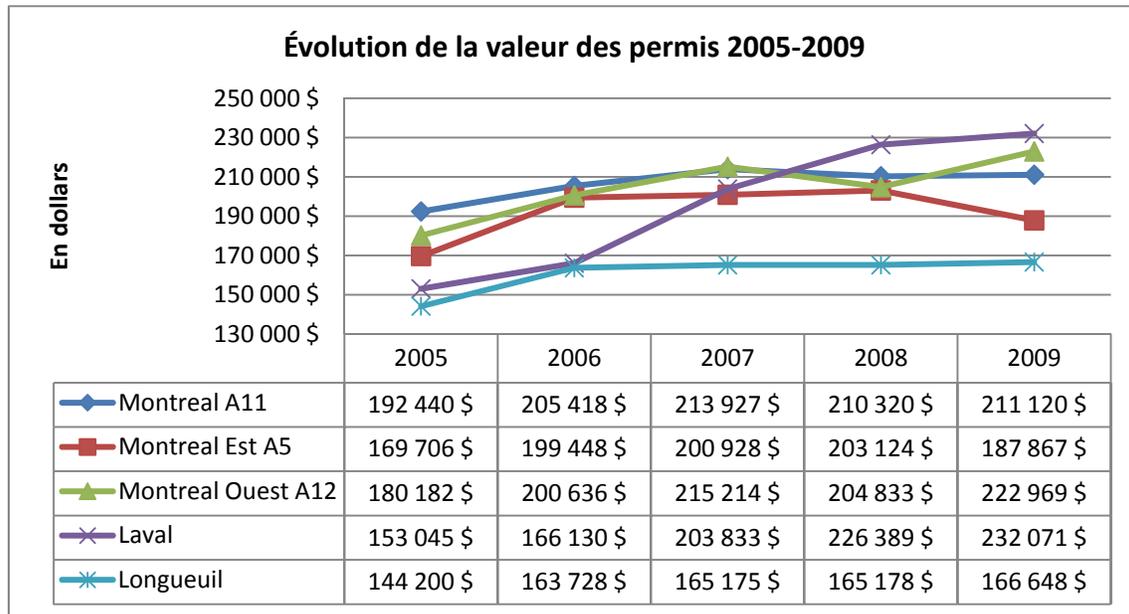
Figure 1 : Données sources : base de données du Bureau du taxi et du remorquage en date du 26 mars 2010

Aux fins de l'activité «Taxi», le territoire de l'Île de Montréal est divisé en trois agglomérations. L'agglomération de l'Est de Montréal (A-05) est desservie par 320 véhicules; l'agglomération du centre de l'île (A-11) regroupe 3860 véhicules et l'agglomération de l'Ouest (A-12) compte 265 véhicules. Le territoire de chacune de ces agglomérations (A-05 – A-11 – A-12), à l'exception du territoire de l'aéroport de Dorval qui obéit à d'autres règles, ne peut être desservi que par les détenteurs de permis de taxis de l'agglomération.

Un élément important, pour qui veut comprendre les aspects financiers de cette industrie, est qu'il nous est impossible de connaître de façon précise le revenu des chauffeurs et des propriétaires de permis. Il nous faut donc travailler avec d'autres types d'indicateurs. Le premier à retenir notre attention est la valeur des permis de taxis. Le calcul de la valeur des permis de taxis sur le territoire de l'île de Montréal nous amène à conclure qu'il s'agit d'une industrie de près d'un milliard de dollars.

Entre 2005 et 2009, la valeur des permis a augmenté à Montréal. De façon plus spécifique, la crise économique de 2009 ne semble avoir touché que les permis de l'agglomération de l'Est de Montréal. Pour ce qui est des agglomérations du centre et de l'Ouest, la valeur des permis a continué d'augmenter en 2008 et 2009.

Cette tendance à la hausse de la valeur des permis se retrouve sur l'ensemble du territoire québécois. De fait, si on compare l'évolution et la valeur des permis de Montréal par rapport à celles des villes de Longueuil et de Laval, on constate que seul Laval, dont la valeur du permis en 2009 a atteint 232 071\$, a eu une hausse plus marquée que celle de Montréal (A11) et l'ouest de Montréal (A12).



Graphique 4 : Données sources : Commission des transports du Québec

Au-delà de la valeur des permis, un deuxième indicateur est lié à la demande. À ce chapitre, le nombre de transactions de permis de taxi semble relativement stable d'année en année entre 2005 et 2007. À partir de 2008, on note une baisse dans le nombre de permis transigés. Cette baisse s'accroît légèrement en 2009.

Nombre de permis transigés 2005-2009					
	2005	2006	2007	2008	2009
Nb. De permis transigés	266	262	266	255	240
Diminution				4,14%	5,88%

Tableau 2 : Données sources : Base de données du Bureau du taxi et du Remorquage

Il se transige en moyenne 258 permis de taxis par année sur le territoire de l'île de Montréal. On note cependant, de 2007 à 2009, une baisse de l'ordre de 4 à 5% par année.

Au-delà de ces considérations, un troisième indicateur nous permettant d'apprécier la condition économique de l'industrie du taxi est l'attrait que le taxi constitue en regard du marché de l'emploi. Plus spécifiquement, il s'agit d'examiner le nombre de nouveaux chauffeurs de taxis qui entre annuellement dans l'industrie tout en tenant compte de la rétention de ceux qui y sont déjà.

**Le taxi et la
limousine
représentent une
industrie valant plus
de 950 millions de
dollars**

Cet indicateur est d'autant plus important que les conditions d'entrée dans le taxi exigent un certain investissement pour le nouveau venu qui devra suivre une formation de 150 heures qui lui coûtera plus de 1,000 \$. Il devra de plus être détenteur d'un permis de conduire de la classe 4C et enfin, il devra réussir l'examen administré par le BTR.

Nombre de nouveaux chauffeurs : Attrait pour l'Industrie					
	2005	2006	2007	2008	2009
Nb. De nouveaux permis	658	796	711	646	732

Tableau 3 : Données sources : Base de données du Bureau du taxi et du Remorquage

Malgré cela, le BTR a délivré en 2009, 732¹ nouveaux permis de chauffeurs de taxis. De plus, on note certaines fluctuations à la hausse entre 2008 et 2009. Il s'agit d'une augmentation de l'ordre de 13% qui peut s'expliquer par une baisse générale des activités économiques dans d'autres secteurs d'activités faisant ainsi de l'industrie du taxi un choix possible pour les personnes en quête d'un nouvel emploi.

En ce qui concerne la rétention des chauffeurs dans l'industrie, elle demeure très stable, à moins de 1% du nombre de détenteurs d'un permis valide, lorsqu'on examine la situation sur un horizon de cinq (5) ans. Cependant, l'examen des données 2008-2009 nous indique une baisse notable dans le nombre de permis renouvelés. Cet élément est d'autant plus important à surveiller qu'au cours des prochaines années nous mettrons en place une série de programmes (formation continue, certificat de recherche négative, etc.) qui risquent d'avoir un impact négatif sur le nombre de permis renouvelés.

En ce qui concerne les permis de limousines de grand luxe, le nombre traduit l'état de la flotte disponible sur notre territoire. Il importe également de mentionner qu'il ne s'émet plus de nouveaux permis de limousine de grand luxe depuis 2008.

Renouvellement des permis de chauffeurs : Le taux de rétention dans l'industrie											
	2005		2006		2007		2008		2009		Variation entre 2008 et 2009
Nombre de permis de chauffeur:	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	
Régulier	4702	45%	4818	44%	4929	44%	4919	44%	4466	42%	-5,02%
Ambassadeur	5820	55%	6016	56%	6189	56%	6355	56%	6088	58%	4,60%
Limousine	0	0%	0	0%	0	0%	5	3%	24	16%	0,00%
Limousine grand luxe	140	100%	144	100%	148	100%	148	97%	124	84%	-11,43%
Total	10662		10978		11266		11427		10702		-6,3%

Tableau 4 : Données sources : base de données du Bureau du taxi et du remorquage

¹ Source : Base de données du Bureau du taxi et du remorquage

L'examen rapide de ces premiers indicateurs pourrait nous laisser croire que la santé financière est bonne. Cette perception est d'autant plus réelle qu'il n'y a pas de cas de faillite recensé. De fait, les permis de taxis à vendre trouvent preneurs et les prix ne cessent d'augmenter.

Pourtant, cette perception de santé financière est contraire au discours dominant qui émerge de l'industrie qui se plaint de la perte de revenus résultant de la baisse d'achalandage et de l'augmentation des coûts d'opération.

Ceci nous amène donc à examiner un autre indicateur important. Si on tient compte du nombre de permis transigés annuellement (240 en 2009) et de la durée moyenne des hypothèques mobilières (10 ans) grevant les permis, on peut faire l'hypothèse que près de 54% de l'industrie est endettée. Ce facteur contribue, à lui seul, à diminuer la marge de manœuvre dans l'offre de service dont jouissait traditionnellement le propriétaire de taxi. De fait, dans les années antérieures, le propriétaire artisan suffisait, à lui seul, à rentabiliser son permis et à vivre de son métier. Dans les situations économiquement défavorables il allongeait ses heures de travail et arrivait à maintenir ses revenus. Aujourd'hui, afin de rembourser son hypothèque, le même propriétaire doit devenir un entrepreneur et opérer son taxi 24 heures par jour, 7 jours semaines en louant son véhicule à un ou deux chauffeurs.

Segment de marché réservé aux taxis

L'industrie du taxi montréalaise dessert l'ensemble des résidents et des visiteurs de l'île de Montréal. Traditionnellement, les enquêtes ont démontré qu'une bonne partie du marché du taxi était constituée d'individus qui utilisaient ce mode de transport pour se rendre au travail ou dans le cadre de leur travail. Outre ces types de déplacements l'industrie du taxi dessert différents clients institutionnels.

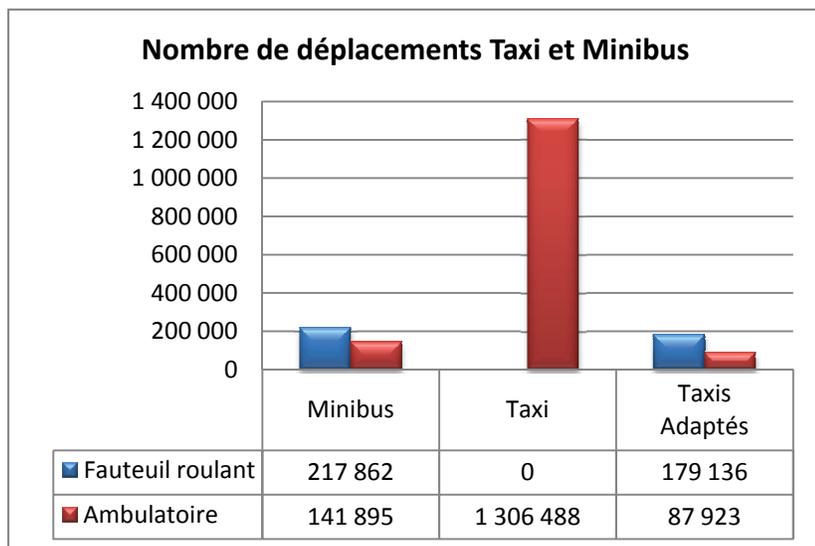
Société de transport de Montréal

La STM est un des clients majeurs de l'industrie puisque plus de 80% des transports de personnes handicapées sont sous-traités par l'industrie du taxi. De fait, le transport adapté par taxi est un service de transport en commun de porte à porte fonctionnant sur réservation. Pour en bénéficier, il faut d'abord y être admis et le bénéficiaire paie la course taxi avec un titre d'autobus régulier. La STM assure aussi le transport des personnes en fauteuil roulant grâce aux véhicules taxis à plancher surbaissé.

Segment de marché réservé aux taxis						
	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Transport collectif	150 837\$	243 132\$	194 661\$	224 794	223 696\$	284 046\$
Transport adapté	---	15 071 607\$	21 305 843\$	23 273 061\$	24 375 436\$	27 438 409\$
TOTAL	150 837\$	15 314 739\$	21 500 504\$	23 497 857\$	24 599 132\$	27 722 455\$

Tableau 5 : Données sources : STM

Outre le transport adapté, la STM confie une minuscule part de marché aux taxis en matière de transport collectif. La STM a en effet recours aux taxis pour assurer, tel un autobus, la desserte de trajets non rentables ou encore impossibles à desservir par autobus conventionnel.



Graphique 5 : Données sources : STM

En 2007, 81% du transport de personnes handicapées effectué par la STM a été réalisé par les chauffeurs de taxi.

Une des raisons évidentes pour cette façon de faire est que le coût moyen par passager par taxi est de 17,63 \$ par rapport à 32,82 \$ en minibus.

L'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau

L'aéroport de Dorval constitue un client institutionnel majeur, voire mythique pour l'industrie du taxi. La desserte de l'aéroport par les taxis est le fruit de chaudes luttes survenues à la fin des années soixante, luttes qui se sont soldées par une mort d'homme.

C'est pourquoi, la moindre perturbation, rumeur ou décision d'Aéroport de Montréal est scrutée à la loupe par les gens de taxis et entraîne de vives réactions. De fait, la rumeur voulant qu'ADM ne procéderait pas à un tirage en 2009 a provoqué une manifestation publique qui a mobilisé plus de 1 000 propriétaires de taxis qui sont venus exprimer leur désaccord.

Depuis ce temps, sauf durant une courte période, la desserte a toujours été octroyée par tirage au sort aux propriétaires de taxis qui doivent préalablement s'enregistrer à cette fin. Finalement, en 2009, 297 permis de taxis ont été émis à des propriétaires qui doivent déboursier quelques 2 500 \$ par année chacun à l'aéroport pour avoir le privilège de le desservir. S'ajoute à ces taxis 67 limousines de type berline dont les propriétaires paient environ 5 000 \$ annuellement pour le même privilège.

Dans un autre ordre d'idée et de façon plus pragmatique, l'attrait que représente l'aéroport de Dorval réside dans les éléments suivants :

- une clientèle d'affaire et de touristes
- de bonnes courses (38,00 \$ vers le centre ville)
- une bonne rentabilité

Nombres de courses à partir de l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau					
	2005	2006	2007	2008	2009
Courses Limousines	73 948	81 629	72 663	76 512	101 528
Courses Taxis	832 940	908 479	932 809	1 079 307	1 001 537

Tableau 6 : Données sources : Aéroport Pierre-Elliott-Trudeau Voyages limousines, Taxis

Le réseau de la santé

Parmi les autres clientèles institutionnelles, mentionnons celle du réseau de la santé qui est en plein essor. Cette dernière, compte tenu du vieillissement de la population, constitue certainement un créneau qui devra être privilégié par l'industrie du taxi.

De là l'importance de développer et de maintenir une image du chauffeur de taxi qui favorise le sentiment de sécurité de sa clientèle.

D'ici 40 ans, le nombre de personnes qui seront âgées de plus de 85 ans passera de 105 000 (2010) à 600 000 environ. Les besoins sont grandissants. Il est donc important de se positionner immédiatement.

- Le Canada est le deuxième pays industrialisé avec le plus haut taux de vieillissement de la population, après le Japon.
- Des changements sont inévitables et la situation doit être étudiée et préparée.
- C'est un marché de plusieurs millions de dollars.

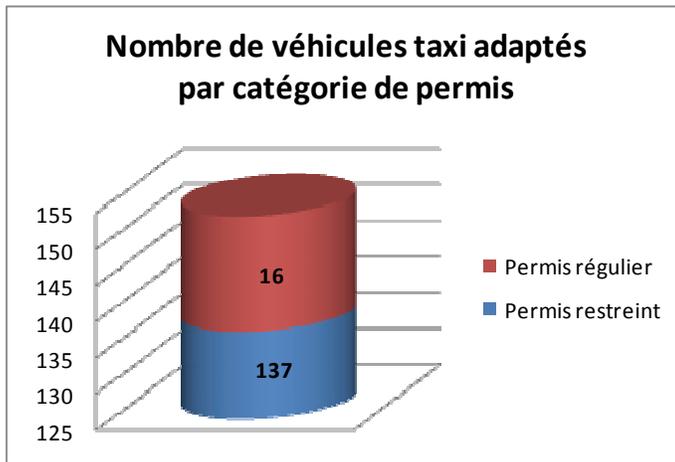
Problématiques liées à la pénurie de véhicules taxis adaptés et aux renouvellements des permis restreints

L'offre de service par taxi aux personnes handicapées munies d'une chaise roulante motorisée constitue un élément important en regard de la qualité de vie de ces citoyens. La Société de transport de la Ville de Montréal offre ce type de service; les clients doivent toutefois y être préalablement abonnés et, surtout, ils doivent réserver leur transport 24 heures à l'avance.

Dans ce contexte, l'industrie du taxi constitue une option plus qu'intéressante pour ces personnes puisqu'elles peuvent quasi instantanément faire appel à un taxi pour leur déplacement, que ce soit pour leur travail ou leurs loisirs.

Par ailleurs, avec le vieillissement de la population, les réseaux hospitaliers ont rapidement vu l'intérêt pour ce type de véhicules dans le cadre du transport inter-hospitalier.

Malgré les progrès réalisés depuis quelques années, la situation demeure toujours précaire. Les permis restreints ne sont toujours pas intégrés voire « acceptés » par les autres propriétaires de taxis qui jugent injuste le fait que ces permis soient gratuits par rapport au prix des permis réguliers et qui perçoivent ces joueurs comme des chauffeurs qui outrepassent leurs droits et viennent leur voler une clientèle régulière.



153 est le nombre total de véhicules taxi adaptés

Graphique 6 : Données sources : Base de données du Bureau du taxi et du remorquage



On constate actuellement une pénurie de véhicules adaptés. Les entreprises qui assurent la modification de ces véhicules sont en rupture de stock.



Ce dernier élément n'est pas propre à Montréal. De fait, il conduit différentes villes et pays à se questionner et à imaginer des véhicules taxis spécifiques à ce besoin. New York est actuellement en réflexion. Le Portugal et la France semblent lorgner vers des véhicules Peugeot et Renault, dédiés au taxi.

La Sécurité

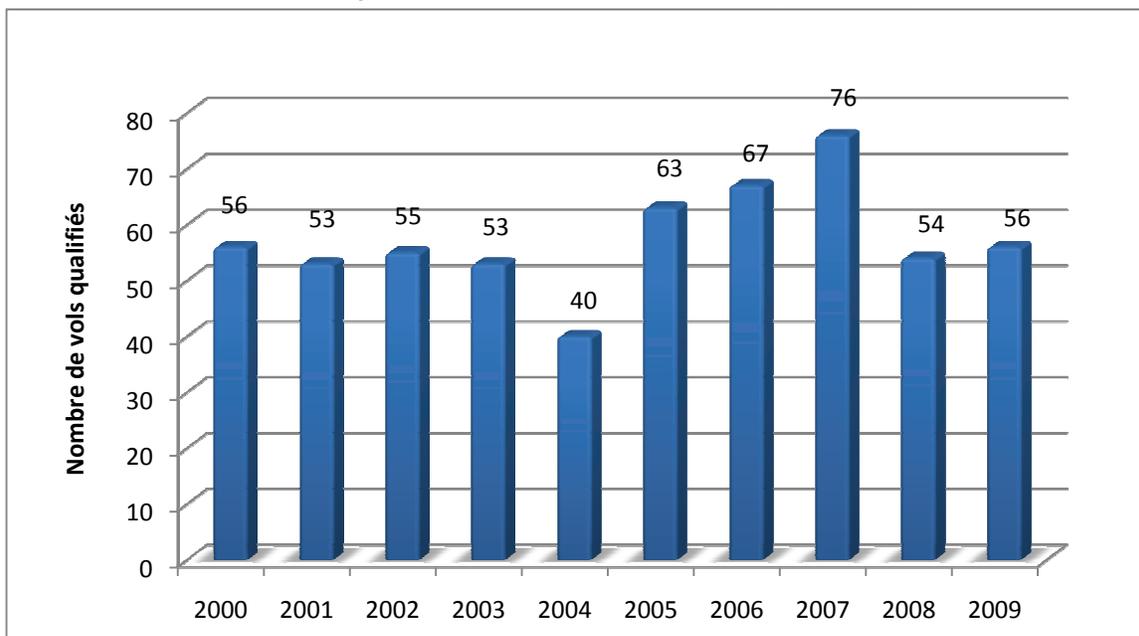
Le troisième axe sur lequel nous voulons intensifier nos efforts est le volet sécurité. Le Bureau du taxi et du remorquage est une des unités du Service de police de la Ville de Montréal. Dans ce contexte il doit contribuer, tout comme les autres unités, à l'amélioration de la sécurité des résidents et des visiteurs de l'île de Montréal. Plus spécifiquement, le BTR doit favoriser une image sécuritaire de l'industrie du taxi à Montréal. Il en va de son développement puisqu'avec le vieillissement de la population, la clientèle des personnes âgées augmente et constituera, dans les années à venir, un segment important du marché visé par le taxi. Or, les personnes âgées ont certaines craintes quand vient le temps d'utiliser les services de taxi. Craintes non seulement reliées à la façon de conduire, mais également au comportement des chauffeurs.

Au-delà de la clientèle, le BTR est également préoccupé par la sécurité des chauffeurs de taxi.

La Sécurité des chauffeurs de taxi

Cette préoccupation n'est pas nouvelle puisque des programmes sont en place depuis des années. Ainsi, de 1986 à 1996, on enregistrait une moyenne de 132 vols qualifiés de chauffeurs de taxi par année. La mise en place de différents programmes à l'époque a permis de constater une chute importante et, entre 2000 et 2009, on recensait une moyenne de 57 vols par année.

Évolution des vols qualifiés contre chauffeurs de taxi, Montréal, 2000-009



Données source : SPVM, M. Maurizio D'Élia

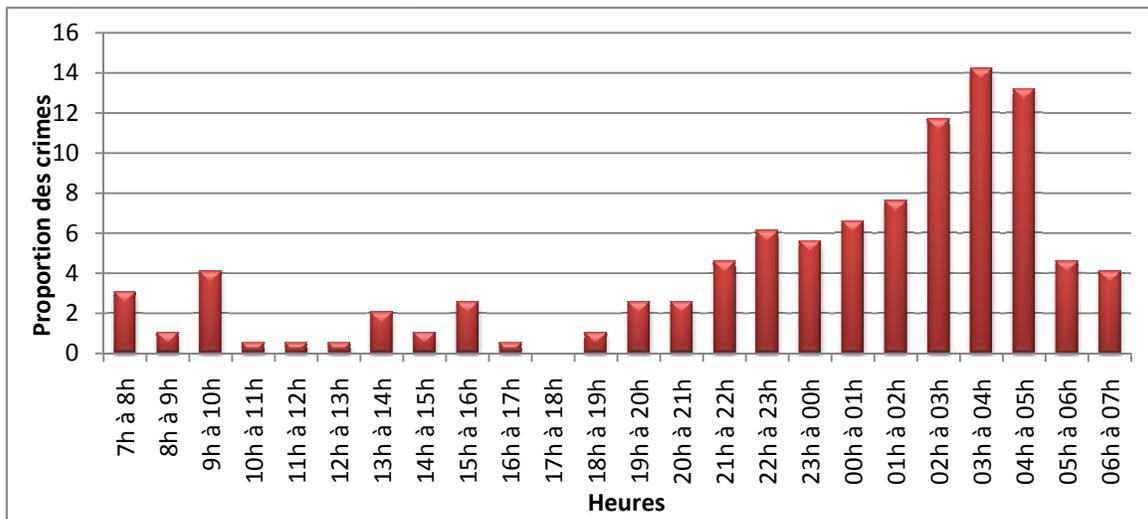
Malgré cela, en 2009, nous avons mis sur pied un groupe de travail chargé d'examiner la situation et de proposer différentes solutions. Entre autres, le groupe a entrepris une démarche d'analyse en regard de deux volets : une analyse des événements criminels signalés aux policiers et un sondage de victimisation mené auprès de 133 chauffeurs.

Analyse des vols qualifiés signalés au SPVM

De façon générale, selon les données policières, les vols qualifiés se caractérisent par leur dispersion géographique, c'est-à-dire par une absence de quartiers ou points «chauds» de criminalité. Par contre, on note une concentration temporelle des vols qui touchent essentiellement les chauffeurs qui travaillent de nuit.

En effet, trois vols sur quatre se produisent entre 22 heures et 6 heures avec une pointe particulière entre 2 heures et 5 heures. En l'espace de ces trois heures surviennent près de 40 % de tous les vols qualifiés signalés aux policiers.

Répartition horaire des vols qualifiés contre chauffeurs de taxi à Montréal, 2006-2008



Données source : SPVM, M. Maurizio D'Élia

Par ailleurs, à partir d'une compilation issue de 133 rapports de vols qualifiés enregistrés par le SPVM, trois typologies de *modus operandi* ont été dégagées.

1 – Vols qualifiés «classiques»

- Généralement, ce sont les vols les plus craints par les chauffeurs et les plus prémédités. Dans 41 % des cas, les voleurs sont armés d'un couteau et dans 20% des cas d'une arme à feu. Ces armes sont par contre rarement utilisées et occasionnent peu de blessures aux chauffeurs.
- Deux fois sur trois, les voleurs agissent en duo ou en groupe. Dans la plupart des cas où il y a deux individus ou plus, c'est celui assis derrière le chauffeur qui initie le vol.
- Dans 70% des cas, les voleurs ont interpellé un taxi en mouvement et dans 90 % des cas, ils commettent le vol dans les environs de leur destination finale (endroits isolés, peu éclairés).
- Dans plusieurs événements, les voleurs tentent de faciliter leur fuite en subtilisant les clés du véhicule ou en neutralisant les moyens de communication du chauffeur (fracassent ou coupent le filage du transmetteur radio et volent le cellulaire du chauffeur).

2- Vols qualifiés « suite à un refus de payer »

- Il s'agit de conflits entre chauffeurs et clients, suite à un refus de payer, qui culminent en une agression physique envers le chauffeur. Dans plusieurs cas, le chauffeur retient le client dans son véhicule ou le poursuit à l'extérieur poussant l'individu à agresser le chauffeur.
- Dans la majorité des événements, l'assaillant est seul, il n'est pas armé et il est intoxiqué.

3 – Vols qualifiés « opportunistes »

- Généralement, ce sont des vols qualifiés qui semblent moins prémédités et qui font souvent suite à un conflit avec le chauffeur.
- Dans ces cas, les voleurs subtilisent souvent les effets personnels ou l'argent du chauffeur, laissés à la vue des passagers.

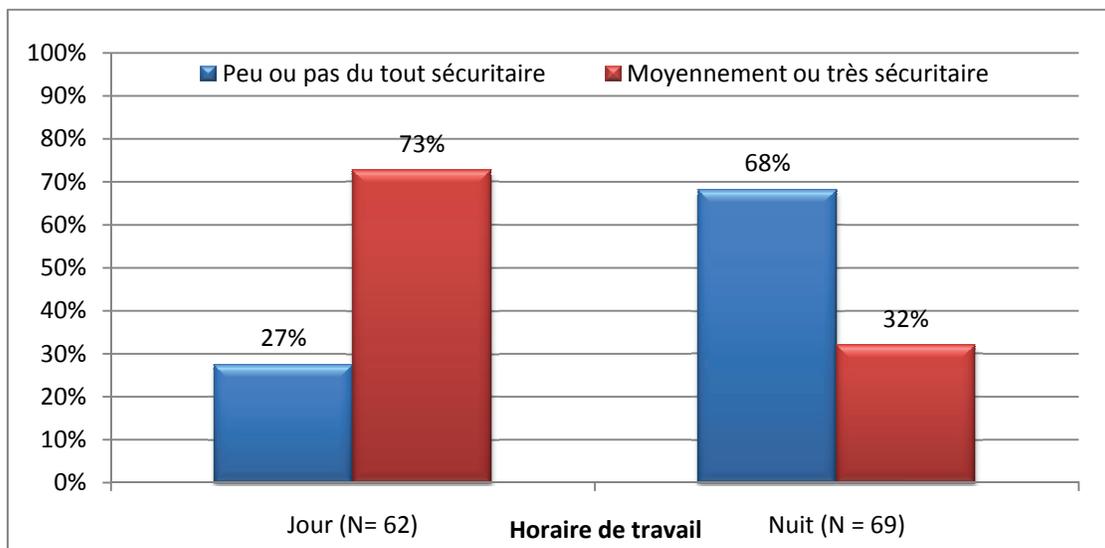
Le sondage sur la victimisation et le sentiment de sécurité des chauffeurs

D'autre part, 133 chauffeurs ont complété un questionnaire portant sur leur sécurité. Ce sondage visait à détailler leur sentiment de sécurité, leur victimisation rapportée ou non aux policiers ainsi que leurs besoins en termes de sécurité.

Globalement, nous constatons que bien que les risques d'être victime d'un crime violent soient faibles et que l'environnement de travail montréalais est généralement sécuritaire, le métier est porteur d'insécurité.

À cet effet, nous constatons une divergence notable entre le sentiment de sécurité des chauffeurs selon leur horaire de travail. Alors que près de 3 chauffeurs sur 4, travaillant de jour, estiment que leur emploi est sécuritaire, le portrait est inversé pour les chauffeurs qui travaillent habituellement ou quelquefois de nuit.

Proportion de chauffeurs de taxi qui jugent leur emploi sécuritaire en fonction de leur horaire de travail



Données source : SPVM, M. Maurizio D'Élia

Des analyses plus précises ont d'ailleurs montré que plus la clientèle d'un chauffeur provient d'un système de répartition des appels, plus celui-ci estime que ses risques d'être victime d'un vol ou d'une agression sont faibles.

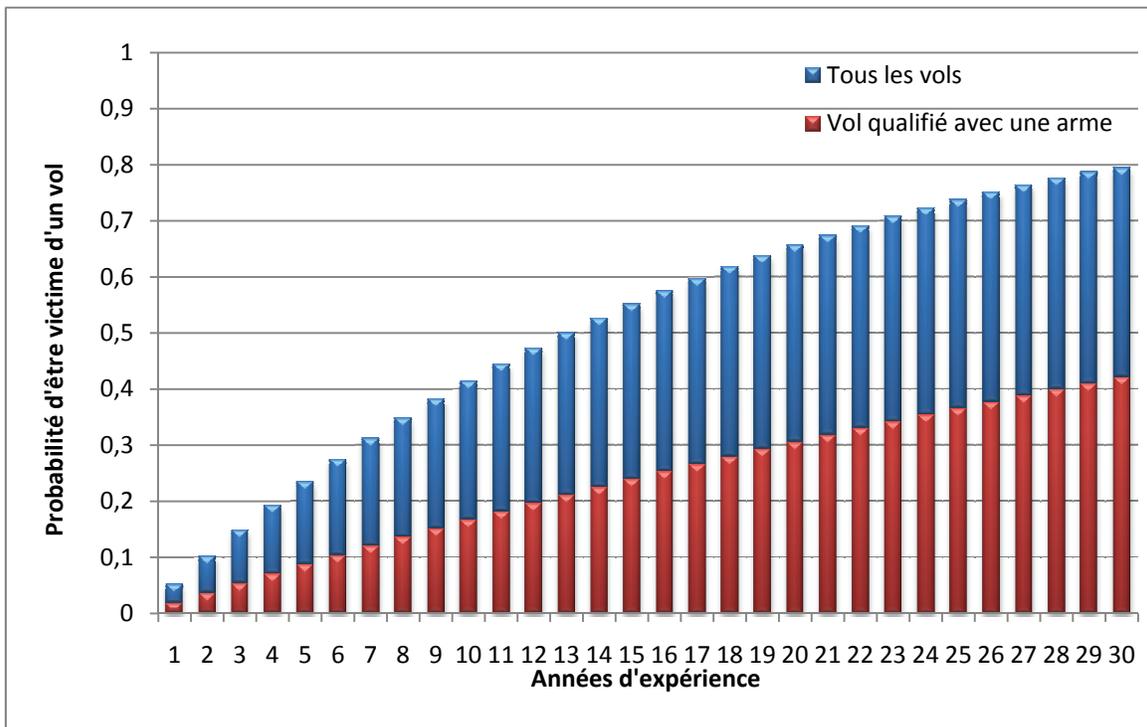
Ce qui est d'ailleurs confirmé par le fait que la grande majorité des vols qualifiés sont commis par des individus ayant interpellé un taxi en mouvement.

En ce qui a trait à la victimisation, nous remarquons, dans un premier temps, que presque la totalité des chauffeurs ont été confrontés à des clients qui quittent sans payer leur course. Deuxièmement, plus ces événements leur arrivent fréquemment, plus leurs risques d’être victime d’une agression augmentent. À cet effet, près de 20 % des chauffeurs sondés ont indiqué avoir été agressés physiquement lorsqu’un client a fui sans payer sa course.

En ce qui concerne les vols (autres que par refus de payer), respectivement 75 % et 92 % des chauffeurs sondés indiquent n’en avoir jamais eu durant leur carrière et au cours des deux dernières années. De surcroît, les probabilités d’être victime d’un vol qualifié sont faibles, particulièrement lorsque comparées avec celles d’autres grandes villes américaines.

Nous estimons qu’annuellement 1,8 % des chauffeurs de taxi seront victimes d’un vol qualifié armé, ce qui représente environ 1 événement de ce type par 140 000 courses. Il en résulte, qu’après même 30 ans d’expérience, la majorité des chauffeurs de taxi montréalais ne seront pas victimes de vol qualifié armé.

Probabilité d’être victime d’un vol (sauf refus de payer) et d’un vol qualifié avec une arme en fonction des années d’expérience



Données source : SPVM, M. Maurizio D’élia

Les besoins en termes de sécurité sont par contre présents. Outre le transmetteur radio et leur propre cellulaire, la très grande majorité des chauffeurs ne disposent d'aucun autre dispositif de sécurité, favorisant un environnement de travail peu sécuritaire.

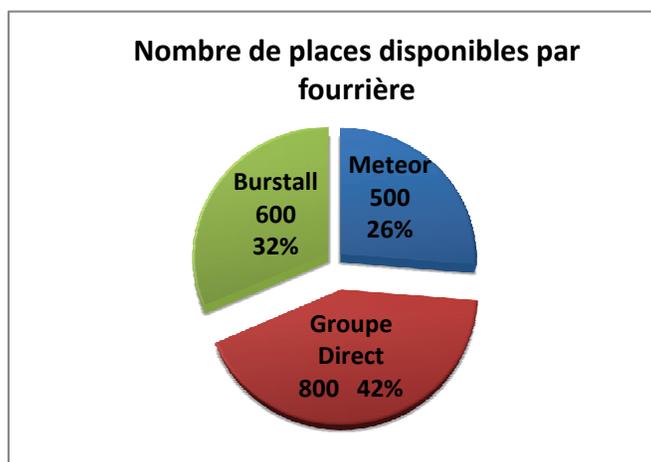
Finalement, les entretiens avec les chauffeurs nous permettent de croire que la vitalité économique de l'industrie du taxi est un facteur important pouvant affecter leur sécurité. À défaut d'avoir accumulé assez d'argent pour combler leurs dépenses (location, essence) ceux-ci auraient tendance à baisser leurs standards de protection habituels et à prendre des clients à qui ils ne feraient habituellement pas confiance.

La sécurité des résidents et visiteurs de l'île de Montréal

La sécurité des résidents et des visiteurs du territoire constitue une préoccupation qui touche non seulement l'industrie du taxi qui, bon an mal an, transporte la majorité de la clientèle vulnérable faisant appel au transport adapté de la STM, mais aussi l'industrie du remorquage. De fait, le BTR octroie et administre, pour cette raison, deux types de contrats d'exclusivité en matière de remorquage.

Le premier vise les «contrats de délits». Il s'agit de la mise en place d'un service de remorquage exclusif visant à supporter les opérations policières lorsqu'elles entraînent la saisie de véhicules routiers. Ces contrats permettent également la fourniture d'un service de fourrière pour l'entreposage des véhicules remorqués. La Ville accorde à l'adjudicataire du contrat le droit exclusif d'exercer des activités de remorquage et d'entreposage des véhicules saisis sur le territoire déterminé par le contrat.

L'instauration de tels liens contractuels permet au BTR de scruter les antécédents judiciaires des administrateurs et des employés des entreprises chargées d'effectuer les travaux de remorquage. De cette manière, le BTR vient contribuer aux efforts de sécurité publique en éliminant les entreprises liées aux milieux criminalisés.



Graphique 7 : info-remorquage Vol. 1 No. 1 Printemps 2009

Le deuxième concerne le remorquage et le dépannage des «véhicules accidentés qui obstruent la circulation ou qui présentent un danger sur la voie publique» d'un arrondissement sur l'île de Montréal. Seul l'adjudicataire choisi sur un territoire désigné peut remorquer ou dépanner les véhicules visés selon les règles établies.

Les objectifs poursuivis par le BTR en allant de l'avant avec ces contrats sont directement liés à la sécurité du public. Plus spécifiquement, avec ces contrats, le BTR veut :

- assurer la fluidité du réseau routier,
- limiter les courses folles des remorqueurs se ruant sur les lieux d'accidents,
- assainir l'industrie en éliminant l'accès aux contrats par des individus liés au crime organisé,
- éliminer la collusion entre l'industrie du remorquage et celle des carrossiers,
- offrir des recours aux consommateurs insatisfaits des services de remorquage reçus.

Orientations 2011 -2013

Vision

DÉVELOPPER UNE IMAGE DE MARQUE POUR LES TAXIS DE MONTRÉAL

Enjeux

Doter le BTR des outils nécessaires à son développement

Développer le marché du transport de personnes par taxi et revaloriser l'image du chauffeur

Mettre en œuvre des programmes de formation adapté aux besoins

Axes d'intervention	Le Bureau du taxi et du Remorquage	Développement de l'industrie	Sécurité des chauffeurs
Objectifs 2011-2013	Améliorer la qualité des services	Augmenter la visibilité et le leadership du BTR et faire du BTR un « catalyseur » au support du développement	Accroître la sécurité des chauffeurs et faire participer l'Industrie aux efforts d'amélioration de la sécurité publique
Activités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et réaliser un plan de communication permettant de faire connaître les objectifs du BTR et d'augmenter sa visibilité auprès de la population et de ses partenaires. ▪ Revoir et optimiser le « site internet » du BTR afin d'en faire l'outil de référence en matière de taxi et de remorquage à Montréal ▪ Offrir des services de transactions en ligne via le portail Internet du BTR ▪ Mettre en place le concept de « dossier chauffeur » accessible aux propriétaires locataires de même qu'aux intermédiaires en services taxi, en relation avec la norme professionnelle et regroupant les informations sur sa formation et la qualité des services qu'il offre. À titre d'exemple, le « dossier chauffeur » devrait comprendre : <ul style="list-style-type: none"> · les formations spécialisées complétées; · un certificat de recherche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place différents comités de travail découlant de la table de concertation composée de partenaires pouvant contribuer au développement de l'Industrie. A titre d'exemple; <ul style="list-style-type: none"> · Financement de l'industrie (bailleurs de fonds, etc.) · Transport collectif (ex : STM et intermédiaires, etc.) · Salon du taxi (TAQ, centres de formation, etc.) · Taxi accessible (déjà existant) · Sécurité des chauffeurs (déjà existant) · Postes d'attente (déjà existant) ▪ Réaliser différentes études et plans de communication pour : publiciser les services de taxi, revaloriser l'image du chauffeur de taxi, sensibiliser la clientèle et contribuer au développement de l'industrie ▪ Créer, de concert avec nos partenaires, un fonds dédié au financement de projets de développement de l'industrie et 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dépôt et adoption du rapport du comité de travail sur la sécurité ▪ Mise en œuvre des recommandations du rapport, soit : <ul style="list-style-type: none"> · la mise en place de moyens de paiement électronique; · l'installation de caméras de surveillance à l'intérieur des taxis, · l'installation d'un signal lumineux d'urgence 9-1-1 sur tous les lanternons des taxis; · la révision et la mise en place d'un code d'urgence uniforme à l'ensemble des Intermédiaires en service taxis ▪ Révision de la formation de base des chauffeurs afin d'inclure des conseils de sécurité et des mesures de prévention, l'utilisation du

<p>Activités (Suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · négative; · les conventions de gardes signées; · les infractions commises au CSR et au Règlement sur le taxi; · la cote de qualité <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revoir la grille tarifaire relative aux différents permis et s'appuyant sur l'établissement d'une cote de qualité découlant du « dossier chauffeur » faisant en sorte que le prix de son permis de même que les droits annuels du propriétaire de taxi qui lui confie la garde de son véhicule soient modulés en fonction de la qualité du dossier. ▪ Maintenir nos objectifs d'autofinancement et diversifier nos sources de revenus en élargissant notre offre de service et en développant de nouveaux partenariats ▪ Réaménager temporairement le BTR afin de combler le déficit en espace et augmenter le nombre d'agents au comptoir afin de répondre aux besoins croissants de la clientèle et à plus long terme le relocaliser ▪ Procéder à l'étude des besoins à moyen et long terme afin de planifier : <ul style="list-style-type: none"> · les revenus nécessaires; · la mise en place d'un guichet unique relatif au remorquage (permis, fourrière, remorqueurs); · les besoins en espace à moyen terme; ▪ Étendre les contrats «accidents» à l'ensemble de la Ville ▪ Développer un outil d'évaluation de l'efficacité des postes d'attente 	<p>financé à partir d'un droit de mutation des permis.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promouvoir le déploiement des véhicules écologiques au sein de l'industrie du taxi à Montréal. ▪ Mettre en place le programme de revitalisation de l'industrie du remorquage <ul style="list-style-type: none"> · Réviser le règlement sur le remorquage · Optimiser la mise en œuvre des contrats de remorquage (Financement, utilisation par le SPVM des remorqueurs sous contrat) 	<p>code d'urgence et des équipements disponibles (feux 9-1-1, GPS, bracelets et autres)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Développement d'un cours relatif aux mesures de prévention destiné aux chauffeurs en titre (Programme de formation continue) ▪ Révision de la réglementation afin d'autoriser la mise en place du paiement à l'avance des courses taxis afin d'éliminer les vols par refus de payer ▪ Développement d'un partenariat avec le SPVM et mise en place d'un programme faisant des véhicules taxi des îlots de sécurité selon un modèle s'apparentant à Parent-Secours; ▪ Mise en place d'un modèle de poste d'attente prévoyant une identification, un éclairage adéquat ainsi qu'un téléphone d'urgence pour la population. ▪ Augmentation du nombre de postes d'attente selon le nouveau modèle.
---------------------------------	--	---	--

<p>Indicateurs</p>	<p>Développement d'un tableau de bord permettant de suivre l'évolution des activités reliées aux objectifs poursuivis</p>
---------------------------	---

Remerciements

Le Bureau du taxi et du remorquage remercie spécialement les participants aux consultations sur les orientations stratégiques au forum du 13 mai 2010.

Aéroport de Montréal

M. Manuel Lopez

Agence de Santé et des services sociaux

Mme. Martyne Audet

Association des hôtels du Grand Montréal

M. William E. Brown

Association haïtienne des travailleurs du taxi de Montréal

M. Max Louis Rosalbert

Caisse Desjardins Allard-St-Paul

M. André Bourgoïn

Caisse Desjardins Cité-du-Nord de Montréal

M. André Moreau

Centre de formation du transport routier Saint-Jérôme

M. Normand St-Cyr

Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPDIT)

M. Daniel Bouchard

M. Dominique Roy

Commission des transports du Québec

M. Guy Mailhot

Conseil des aînés

M. Daniel Gagnon

FinTaxi

M. Serge Mâsse

Kéroul

M. André Leclerc

Mme. Maude Pinard

Fréchette

Ministère du transport du Québec

Direction de transport terrestre des personnes, service des politiques et des programmes

M. Denis Cartier

Office des personnes handicapées du Québec

M. Guy Gilbert

Solutions T&T

M. Michel Trudel

Taxi Para-adapté

M. Yung Cuong

Travailleur autonome Québec

M. Mario Sabourin

Société des transports de Montréal (STM)

M. Michel Labrecque

M. Pierre Desjardins

Ville de Montréal

Direction générale

Mme. Manon Barbe

M. Philippe Ouellette

Direction des transports

Division du développement des transports

M. Jean Bertrand

Direction de l'environnement et du développement durable

M. Yvan Rheault

Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM)

Mme. Marianne Rivest

Mme. Diane Bourdeau

M. Maurizio D'Élia

M. Régis Migneault