



Mémoire du Bureau du taxi de Montréal

Dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le document d'information sur le transport rémunéré de personnes par automobile

24 février 2016

TABLE DES MATIÈRES

À propos du Bureau du taxi de Montréal	4
Portrait de l'industrie du taxi à Montréal.....	5
Permis de propriétaires de taxi : le patrimoine de milliers de familles à Montréal.....	5
Le client au cœur de la Politique sur l'industrie du taxi.....	5
Programme d'assurance qualité.....	6
Paiement électronique obligatoire.....	6
Mesure continue de la satisfaction de la clientèle	6
Formation continue revampée	7
Code de bonne conduite et guide à l'intention du chauffeur.....	7
Gestion des plaintes.....	8
Électrification de la flotte de taxis	8
Identité visuelle forte et distinctive	8
Accessibilité	9
Virage technologique	9
Application mobile universelle « TAXI MTL ».....	9
Ordinateurs de bord.....	9
Modules d'information et de publicité	9
Sécurité des chauffeurs et des clients.....	10
Caméras de surveillance à bord des véhicules	10
Enjeux de la lutte contre le transport illégal.....	11
Intermédiaires en service	12
Offre et demande	13
Fonds de développement pour l'industrie du taxi de Montréal.....	14
Synthèse des recommandations	15
Conclusion	16

À propos du Bureau du taxi de Montréal

Le Bureau du taxi a été créé en 1986 et est issu d'une volonté du gouvernement du Québec de décentraliser les responsabilités reliées au contrôle de l'industrie du taxi. L'Article 13 de la Loi concernant les services de transport par taxi lui confère le rôle de régulateur pour le territoire de la Ville de Montréal, au même titre que le Contrôle routier pour le reste du Québec.

« Le gouvernement peut déterminer par décret les autorités municipales ou supra municipales qu'il autorise à exercer des pouvoirs de réglementation et de contrôle du transport par taxi qu'il indique [...] »
Art.13

Depuis le 1er janvier 2014, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) constitue une société para municipale de la Ville de Montréal et dispose d'un conseil d'administration dont les membres votants représentent à la fois les membres de l'industrie et l'ensemble de sa clientèle.

Le Bureau du taxi est responsable de l'application du Règlement sur le transport par taxi de la Ville de Montréal ainsi que du développement de cette industrie. Il administre les examens, émet et renouvelle les permis de travail de taxis et de limousines.

Toujours à titre d'organisme régulateur, le BTM reçoit et traite les plaintes du public et de l'industrie du taxi. Enfin, il est responsable de l'implantation de la Politique sur l'industrie du taxi de la Ville de Montréal. Dans ce cadre, il détient le mandat d'améliorer les services de transport par taxi de la métropole en améliorant notamment les compétences des chauffeurs, leur sécurité ainsi que celle des usagers.

Portrait de l'industrie du taxi à Montréal

4451 titulaires de permis de propriétaires de taxis en service régulier

219 titulaires de permis de propriétaires de taxis en service restreint

10 353 titulaires de permis de chauffeurs de taxi

16 titulaires de permis d'intermédiaires en service

La Ville de Montréal concentre près de 60% de l'industrie totale du Québec et constitue le revenu principal de 22 000 ménages.

Permis de propriétaires de taxi : le patrimoine de milliers de familles à Montréal

En 1973, le gouvernement du Québec a pris la décision de gérer l'offre de taxi sur son territoire. Assurer des services dans toutes les agglomérations, garantir un revenu décent aux travailleurs et éliminer les problématiques liées à la surabondance de l'offre comptaient parmi les raisons qui avaient notamment motivé ce choix.

Les 4435 travailleurs qui disposent aujourd'hui de ces permis comptent sur cette valeur pour faire vivre leur famille, pour assurer leur retraite. Cette valeur constitue leur patrimoine.

Le Bureau du taxi souhaite sensibiliser le gouvernement sur les impacts potentiellement graves – autant en termes économiques que sociaux – qu'une nouvelle législation pourrait avoir sur la valeur de ces permis.

Recommandation 1

Assurer une compensation juste et équitable aux propriétaires de permis de taxi en cas de changements dans l'industrie.

Le client au cœur de la Politique sur l'industrie du taxi

La Politique sur l'industrie du taxi, publiée en août 2014 vise la modernisation des services de transport de taxi dans la métropole et fixe des objectifs clairs pour l'amélioration du service à la clientèle et la sécurité des chauffeurs et des clients. La métropole souhaite revitaliser l'industrie et faire de ces entreprises

des modèles compétitifs, reconnus pour leurs services sécuritaires, rapides, efficaces, agréables.

Le Bureau du taxi déploie actuellement un ambitieux plan d'action, échelonné jusqu'en 2017. Nous avons entendu les messages de la clientèle envers l'industrie du taxi et nous agissons concrètement pour mieux répondre aux attentes.

Afin d'avancer à un rythme soutenu et surtout, de nous assurer de la participation de toutes les parties prenantes aux projets, le conseil d'administration du Bureau du taxi a mis sur pied des comités de travail auxquels des membres de l'industrie participent, tout comme de nombreux partenaires tels que Tourisme Montréal, Aéroports de Montréal, Comité Croisières Montréal, Association des hôtels du grand Montréal, Les Clefs d'Or du Canada, Kéroul, la Société des transports de Montréal (STM) et bien d'autres.

L'expérience client a été placée au cœur de notre feuille de route, dont voici un aperçu.

Programme d'assurance qualité

Paiement électronique obligatoire

Le Bureau du taxi, depuis le 15 octobre 2015, a implanté le paiement électronique obligatoire – c'est-à-dire par carte de débit ou de crédit – pour tous les taxis de Montréal.

Mesure continue de la satisfaction de la clientèle

Depuis novembre 2015, le Bureau du taxi a mis sur pied un programme d'évaluation de la qualité des services par des clients-mystères. Les résultats de ces évaluations nous permettent d'identifier les lacunes à corriger ainsi que les forces sur lesquelles miser. Ce programme sert également d'indicateur de succès pour les actions que nous mettons en place. En cas de besoin, les évaluations peuvent aussi servir dans la gestion de la discipline.

Une initiative très similaire a été mise sur pied par la Société des Transports de Montréal (STM), à l'égard de l'ensemble des services du transport adapté qui est confié à l'industrie du taxi. Les résultats sont édifiants : la satisfaction globale de la clientèle est passée de 66 % en 2003 à 94 % en 2013.

Formation continue revampée

Rappelons que la Ville de Montréal a été la première au Québec à imposer de la formation continue à ses chauffeurs, en 2012.

Le Bureau du taxi a effectué l'automne dernier un audit de chacun des cours offerts en formation continue afin de nous assurer que les contenus correspondent réellement aux besoins actuels. Un comité se penche précisément sur cette question et, avant la fin de l'année, le BTM proposera des formations renouvelées. Même le format des formations est en réflexion et le BTM envisage sérieusement l'offre de formation en ligne ainsi que l'instauration de « stages » pour certains volets.

Pour la formation de base, des travaux sont en cours en collaboration avec le ministère des Transports. Nous sommes conscients que la formation initiale doit être revue au goût du jour, autant dans la forme que sur le fond. Est-ce qu'une formation magistrale répond toujours aux besoins ? Est-ce que 150 heures suffisent ou au contraire, est-ce trop ?

En ce sens, la formation initiale pour devenir chauffeur de taxi pourrait mener à un diplôme comme une Attestation d'études collégiales (AEC) et se dispenser selon un modèle « d'apprenti », avec beaucoup d'emphase sur les formations pratiques.

Recommandation 2

En étroite collaboration avec le Bureau du taxi, encourager les travaux de révision en cours pour la formation initiale et la formation continue en fonction des particularités de Montréal en tant que métropole et ville cosmopolite.

Code de bonne conduite et guide à l'intention du chauffeur

D'ici les prochaines semaines, le Bureau du taxi proposera à l'industrie du taxi un code de bonne conduite, présentant les droits et responsabilités des chauffeurs et des clients. D'abord à adhésion volontaire, ce Code deviendra obligatoire au fur et à mesure que les voitures s'équiperont de modules d'information et de publicité. En effet, le texte du Code pourra être affiché sur les écrans d'accueil et de veille de ces équipements.

En complément des contenus de formation, le BTM travaille sur l'élaboration d'un guide du chauffeur. Ce guide fournira aux travailleurs de l'industrie du taxi une foule de renseignements précieux sur Montréal, sur

le service à la clientèle. En plus de présenter les *do's and don't*, le guide fournira des outils pratiques comme des phrases types en plusieurs langues afin de mieux desservir la clientèle cosmopolite et touristique.

Gestion des plaintes

Le Bureau du taxi travaille à la mise sur pied d'un système de traitement des plaintes disciplinaire, pour mieux répondre aux attentes de la clientèle.

Au-delà du fait de pouvoir évaluer son chauffeur avec un nombre d'étoiles, il faut que la réglementation en place décourage les mauvais comportements et empêche une minorité récalcitrante de nuire à l'image de toute l'industrie.

Dans le cadre de ce nouveau système disciplinaire, plutôt que de simplement mener à des amendes, les infractions au règlement pourraient entraîner des conséquences comme l'obligation pour un chauffeur fautif d'aller suivre, à ses frais, un cours sur le service à la clientèle.

Électrification de la flotte de taxis

Le Bureau du taxi a collaboré étroitement avec le ministère des Transports du Québec afin de permettre les assouplissements réglementaires requis pour la tenue du projet-pilote de taxis électriques de l'entreprise Taxelco.

Ce projet a engendré un engouement pour les voitures électriques, et plusieurs chauffeurs envisagent sérieusement d'acheter un modèle complètement électrique lors de leur prochain changement de voiture.

La flotte de taxis en service régulier compte par ailleurs plus de 15 % de véhicules hybrides.

Identité visuelle forte et distinctive

À l'image d'autres métropoles du monde comme New York et Londres, la Ville de Montréal travaille à doter son industrie du taxi d'une image de marque forte et distinctive, qui inclut notamment l'adoption d'une identité visuelle commune pour l'ensemble de l'industrie. Mais le renouvellement de l'image de marque ne s'arrêtera pas à des changements purement cosmétiques. Le *rebranding* de l'industrie, passe aussi par l'ensemble de l'expérience client, c'est-à-dire de l'appel au service de répartition jusqu'aux remerciements du chauffeur à la fin de la course, en passant par la capacité de ce dernier de suggérer de bons restaurants ou de parler d'endroits historiques de la ville avec les clients.

Accessibilité

Le Bureau du taxi s'apprête à instaurer une norme de service ambitieuse pour l'industrie du taxi, en termes d'accessibilité. Toutes les clientèles doivent avoir accès à des services de transport par taxi, peu importe leur besoin.

Avec l'aide du comité de travail, le BTM présentera sous peu un projet pilote de 18 à 24 mois qui permettra de tester la norme de service et de nous assurer qu'elle sera applicable et appliquée.

Virage technologique

Application mobile universelle « TAXI MTL »

Le Bureau du taxi recrute actuellement un architecte informatique dont le mandat est de s'attaquer à une application mobile universelle qui permettra aux citoyens de Montréal et à ses visiteurs d'obtenir toute l'offre de transport par taxi au bout du doigt.

L'objectif est que le client puisse commander le taxi de son choix : taxi le plus près, taxi d'un intermédiaire en particulier, taxi électrique, véhicule accessible, fourgonnette, etc.

Toutes les fonctionnalités usuelles y seront incluses : temps d'attente, estimation du prix de la course, identité du chauffeur, paiement électronique, évaluation du chauffeur, etc.

Ordinateurs de bord

Afin d'éviter que les taxis de la métropole se retrouvent avec des tableaux de bord surchargés, le Bureau du taxi souhaite travailler intelligemment et choisir les technologies les plus pertinentes et efficaces. L'objectif est toutefois que tous les véhicules puissent bénéficier d'un système de géo localisation. Ceci à la fois pour l'optimisation de la gestion et l'expérience client, mais aussi pour la sécurité des clients.

Modules d'information et de publicité

Le Bureau du taxi travaille de concert avec la Ville de Montréal afin d'installer dans les véhicules au cours des deux prochaines années des tablettes interactives à l'arrière des véhicules. En plus de fournir de l'information sur Montréal comme les restaurants, les hôtels, les expositions, les productions artistiques ou encore les horaires de métro ou

d'autobus, les tablettes pourront servir de station de recharge pour téléphones intelligents.

Il nous apparaît important que la Ville de Montréal, via le BTM, conserve un certain contrôle en imposant un modèle unique de tablettes, avec un contenu informatif géré par le Service des communications de la Ville. L'objectif est de protéger l'image de la ville et de présenter un contenu uniforme et de qualité dans les taxis, sans que les voitures ressemblent à des arbres de Noël. Le BTM souhaite aussi que les contenus publicitaires puissent générer des revenus supplémentaires pour les propriétaires de taxi.

Sécurité des chauffeurs et des clients

Caméras de surveillance à bord des véhicules

L'ensemble des taxis de Montréal sera équipé de caméras de surveillance courant 2016-17. Les images de ces caméras ne pourront être utilisées que par les autorités policières, et ce, en cas d'enquête criminelle.

La Ville de Montréal a augmenté de 30% le budget du Bureau du taxi pour l'année 2016, afin de le soutenir dans la réalisation de son plan d'action. Le Bureau du taxi et l'industrie de Montréal sont fermement engagés dans une réforme qui va bien au-delà de l'innovation technologique. Nous portons à votre attention les effets néfastes qu'une modification réglementaire qui établirait, par exemple, un double standard inéquitable pourrait avoir sur la mobilisation et l'adhésion de l'industrie à la Politique sur l'industrie du taxi et éventuellement donc, sur les choix offerts aux consommateurs.

Recommandation 3

Soutenir le Bureau du taxi de Montréal dans ses efforts pour la modernisation de l'industrie en veillant à ce que toute modification législative soit équitable envers tous les joueurs.

Enjeux de la lutte contre le transport illégal

Le Bureau du taxi applique la réglementation en vigueur et s'assure les chauffeurs qui effectuent du transport de personnes rémunéré sont détenteurs d'un permis approprié.

La sécurité des chauffeurs et des clients est au cœur des préoccupations du BTM. En effet, parmi les 585 saisies effectuées en 2015, de nombreux cas nous ont laissés perplexes tels que :

- 1) Un chauffeur qui utilisait le téléphone d'une autre personne pour travailler avec une application mobile de transport illégal. Ce chauffeur ne détenait aucun permis de conduire.
- 2) Des chauffeurs de transport illégal qui, malgré avoir fait l'objet de « certificat de recherche négative », détenait des antécédents criminels au pluriel.
- 3) Des chauffeurs de transport illégal qui avaient auparavant échoué à l'examen obligatoire pour l'obtention d'un permis auprès du BTM.
- 4) Des véhicules en moyenne plus âgés que pour le transport légal (la majorité des voitures saisies en 2015 étaient des modèles de l'année 2008, tandis que la flotte légale est constituée d'une majorité de véhicules achetée en 2010)

Ce ne sont ici que quelques exemples que nous utilisons afin d'appuyer notre recommandation au gouvernement de ne faire aucun compromis sur les éléments suivants :

- 1) L'identification claire des véhicules (immatriculation)
- 2) L'obtention d'un permis de chauffeur
- 3) La vérification des antécédents judiciaires par un corps de police reconnu
- 4) La souscription à des assurances appropriées
- 5) L'inspection mécanique du véhicule
- 6) La formation du chauffeur et la réussite d'un examen
- 7) Installation de caméras dans les véhicules

Recommandation 4

Veiller à ce que toute modification législative inclue des mesures pour assurer la sécurité des chauffeurs et des clients.

Intermédiaires en service

Le Bureau du taxi souhaite attirer l'attention du gouvernement sur la description que les *Transportation network companies* (TNC) font elles-mêmes de leurs services.

Extrait du mémoire présenté le 7 mai 2014 par Uber à la Commission des Travaux publics et transport de la Ville de Montréal :

« Nous sommes Uber Technologies, une entreprise technologique dont l'objectif est de moderniser le transport urbain partout dans le monde. Notre application, qui permet de mettre en contact les utilisateurs et les chauffeurs de taxi, contribue jour après jour à l'amélioration du service de transport par taxi à Montréal »

[Définition de la Commission des transports du Québec :](#)

Un intermédiaire en services de transport par taxi est une personne qui fournit aux propriétaires de taxi des services de publicité, de répartition d'appels ou d'autres services de même nature.

Extrait du Règlement sur le transport par taxi de Montréal :

« intermédiaire en services réguliers » : une entreprise, association, coopérative ou organisme fournissant des services de publicité, de répartition de demandes de transport et d'autres services de même nature exclusivement à ses membres;

Le fait qu'Uber prétende ne pas être un service de transport n'a pas pour effet de la soustraire à la Loi. D'autres compagnies comme Paxi, Hypra-Taxi, Taxi Diamond, Taxi Coop Montréal, Coop de l'Est, Taxelco, Hochelaga, etc. disposent aujourd'hui d'applications mobiles qui disposent des mêmes fonctionnalités.

Recommandation 5

Établir l'équité fiscale en imposant les mêmes règles pour tous les intermédiaires en service de transport rémunéré de personnes par automobile afin qu'ils contribuent à la richesse collective.

Offre et demande

La Commission des transports du Québec a établi que 4500 véhicules garantissaient une offre de service suffisante pour le territoire de la Ville Montréal.

Le BTM mène une étude qualitative et quantitative sur l'offre de transport par taxi de la métropole avec Polytechnique. L'objectif de cette étude est de déterminer quels sont les types de services offerts, sont-ils suffisants en nombre, quels sont les besoins de la clientèle, à quel moment ces besoins surviennent-ils, etc. ? Il nous fera un plaisir de partager les résultats de cette étude publique dès qu'ils seront disponibles.

Uber soutient que sa flotte dépasse les 3000 véhicules à Montréal seulement. Il nous apparaît prématuré de permettre l'entrée de toutes ces voitures supplémentaires du jour au lendemain. Ce serait 7500 véhicules qui seraient autorisés à sillonner, jour après jour, la métropole, alors que nous ne détenons aucun chiffre fiable sur les besoins réels de la clientèle

Recommandation 6

Analyser les besoins réels des services de transport rémunéré de personnes par automobile par agglomération.

Fonds de développement pour l'industrie du taxi de Montréal

Dans le cadre de son mandat de développer l'industrie du taxi et d'améliorer les compétences des chauffeurs, le Bureau du taxi met sur pied un Fonds de développement pour l'industrie du taxi. Ce Fonds va soutenir tous les projets liés à la modernisation de l'industrie : image de marque, caméra de surveillance, application universelle, formation initiale et continue, ordinateurs de bord, etc.

Recommandation 7

Collaborer pour la création de Fonds de développement pour l'industrie du taxi.

Synthèse des recommandations

Recommandation 1

Assurer une compensation juste et équitable aux propriétaires de permis de taxi en cas de changements dans l'industrie.

Recommandation 2

En étroite collaboration avec le Bureau du taxi, encourager les travaux de révision en cours pour la formation initiale et la formation continue en fonction des particularités de Montréal en tant que métropole et ville cosmopolite.

Recommandation 3

Soutenir le Bureau du taxi de Montréal dans ses efforts pour la modernisation de l'industrie en veillant à ce que toute modification législative soit équitable envers tous les joueurs.

Recommandation 4

Veiller à ce que toute modification législative inclue des mesures pour assurer la sécurité des chauffeurs et des clients.

Recommandation 5

Établir l'équité fiscale en imposant les mêmes règles pour tous les intermédiaires en service de transport rémunéré de personnes par automobile afin qu'ils contribuent à la richesse collective.

Recommandation 6

Analyser les besoins réels des services de transport rémunéré de personnes par automobile par agglomération.

Recommandation 7

Collaborer pour la création de Fonds de développement pour l'industrie du taxi.

Conclusion

Le Bureau du taxi est d'avis que certains éléments de la Loi concernant le service de transport par taxi gagneraient à être révisés, notamment en ce qui a trait à l'introduction de la modulation de tarifs ou encore à l'assouplissement des règles entourant les agglomérations. Toutefois, la création précipitée d'un système inéquitable finirait, au bout du compte, par desservir tout le monde – autant la clientèle que l'industrie.

De grands chantiers sont en cours, tel que nous l'avons démontré dans ce mémoire : application universelle pour Montréal et géo localisation des véhicules, code de bonne conduite, révision de la formation, installation de caméras de surveillance, identité visuelle commune, création d'un Fonds de développement, etc.

Un important projet-pilote de taxis électriques est aussi en cours, tout comme l'étude avec Polytechnique sur l'offre de transport par taxi. Ces nouvelles données précieuses fourniront une base solide pour légiférer et établir un cadre encouragera tout en garantissant l'équité et la concurrence loyale.

La Ville de Montréal a entendu le message de clientèle et travaille très fort, main dans la main avec l'industrie, pour redonner au taxi les lettres de noblesse.

Nous croyons qu'il est urgent d'agir pour calmer les tensions actuelles dans l'industrie et d'assurer un respect des règles en place. En parallèle, nous invitons le gouvernement à prendre le temps d'appuyer ses décisions modifiant les règles dans l'industrie sur des évaluations et les études nécessaires. Nous sommes convaincus que le l'industrie du taxi à Montréal, avec l'implantation de la Politique, est à un tournant de son histoire.