

RAPPORT ANNUEL 1999 DU BUREAU DU TAXI

Faits saillants 1999

Les faits saillants de 1999 ont été :

- L'augmentation de 10 % des transactions résultant du mandat de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) quant au renouvellement des permis de conduire, des cartes d'assurance maladie ainsi que l'immatriculation des véhicules.

Cette augmentation, combinée à celle de 1998, montre une progression de l'achalandage de 90 % en deux ans, résultant principalement de la fermeture d'un mandataire situé dans un secteur limitrophe. Ces augmentations successives avaient d'ailleurs conduit le Directeur à faire des recommandations en 1998, quant au réaménagement des locaux du Bureau du taxi. Les travaux, qui se sont terminés en décembre 1998, ont permis notamment, l'agrandissement de la salle d'attente, l'augmentation du nombre de guichets disponibles ainsi que la mise en place d'un service d'accueil de la clientèle jumelé à un système de gestion de la priorisation des services. Ces efforts ont ainsi contribué à l'amélioration de la qualité du service offert à notre clientèle.

- La poursuite des cours de formation pour les chauffeurs de taxis désirant offrir leur services au Casino de Montréal et à l'aéroport de Dorval. Ce cours intitulé « Taxi Ambassadeur » est divisé en deux volets. Le premier aborde le service à la clientèle et le deuxième, les attraits touristiques. En 1999, 329 chauffeurs de taxi ont obtenu leur permis de travail « Ambassadeur », portant ainsi leur nombre à 3 292.

Service à la clientèle

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

Les sondages réalisés de même que les cartes commentaires transmises à la SAAQ dans le cadre du mandat octroyé, révèlent que les clients sont, de façon générale, très satisfaits des services obtenus. Nous avons cependant remarqué en 1999 une certaine insatisfaction au niveau de l'attente, principalement durant la période du dîner.

Un monitoring constant a été effectué en 1999 afin d'apporter les ajustements nécessaires suite au réaménagement des locaux et à la mise en place du système de gestion de la priorisation des services.

- En 1999, en regard du mandat de la SAAQ, le nombre de transactions effectuées au comptoir de service a augmenté de 10 %.
- À cet égard, rappelons que la gestion du mandat obtenu de la SAAQ procure à l'industrie et au Bureau du taxi des avantages non négligeables à savoir :
 - Une diversification des sources de revenus du Bureau, limitant ainsi la contribution de l'industrie à son financement;
 - Un guichet unique permettant aux détenteurs de permis de taxi et de travail d'effectuer toutes les transactions relatives à leur permis au même endroit, réduisant ainsi le temps perdu et les déplacements.
 - En ce qui concerne le service à la clientèle de l'industrie du taxi proprement dite, le nombre de transactions effectuées par les détenteurs de permis a augmenté par rapport à 1998. De fait, on observe un écart de 3 636 transactions par rapport à 1998.
 - Le système de gestion de la priorisation des services mis en place en décembre 1998 vise essentiellement à assurer que les membres de l'industrie du taxi aient priorité sur la clientèle externe.
 - Ce système nous permet également de mesurer avec exactitude le temps d'attente de la clientèle pour une demande de service donnée ainsi que le temps de traitement du dossier lorsque celui-ci est au guichet. Ainsi, en fonction de la demande et des délais observés, nous sommes en mesure d'apporter instantanément les ajustements qui s'imposent afin d'optimiser l'utilisation des ressources et de minimiser le temps d'attente du client.

Service à la clientèle
Transaction par catégorie

Bureau du taxi

Catégorie	1998	1999
Rendez-vous	3685	4772
Demande d'information	15039	17493
Renouvellement de permis de travail	4371	4280
Émission de permis de travail	542	703
Duplicata de permis de travail	347	460
Examen	673	907
Renouvellement de permis de taxi	4795	4871
Acquisition de permis de taxi	391	458
Duplicata de vignettes	2357	2645
Convention de garde	6673	7218
Livret du chauffeur	4108	4659
Demande d'adhésion	715	0
Vente de documents	1667	1659
Mandat S.A.A.Q.	32421	35726
Attestation de formation	3853	4721
Vérification mécanique	7553	7851
Validation du taximètre	5481	4149
Changement d'immatriculation	2030	2270
Changement d'adresse	1653	1628
Autres transactions	6219	5044
Total	104573	111514

Gestion des permis

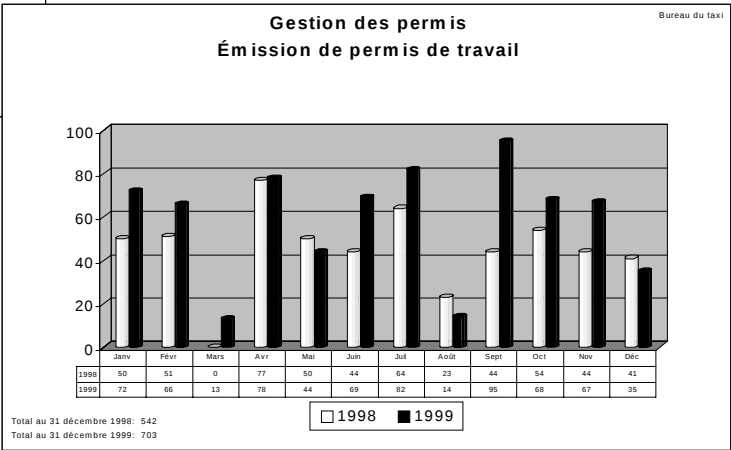
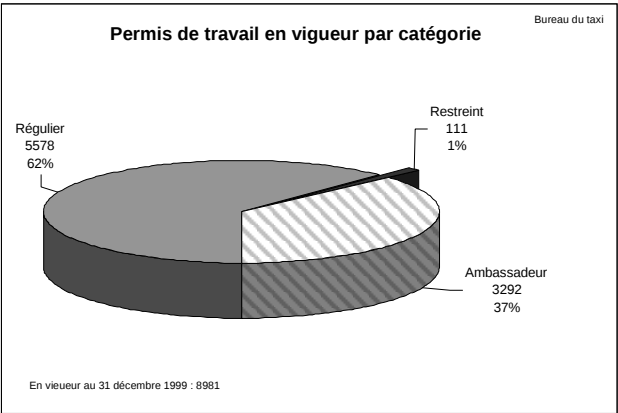
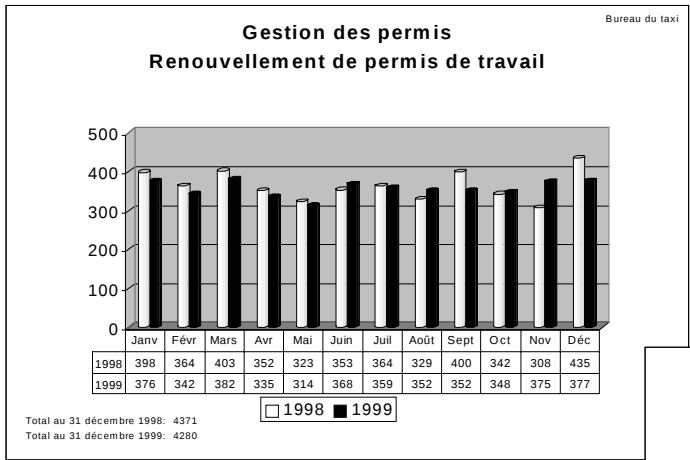
Les chauffeurs de taxi du territoire sont des professionnels qualifiés, détenteurs d'un permis de conduire spécial et d'un permis de travail attestant de leur compétence (ce dernier est mieux connu dans le milieu sous l'appellation de « pocket »). Tous les nouveaux chauffeurs suivent une formation de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

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

PERMIS DE TRAVAIL

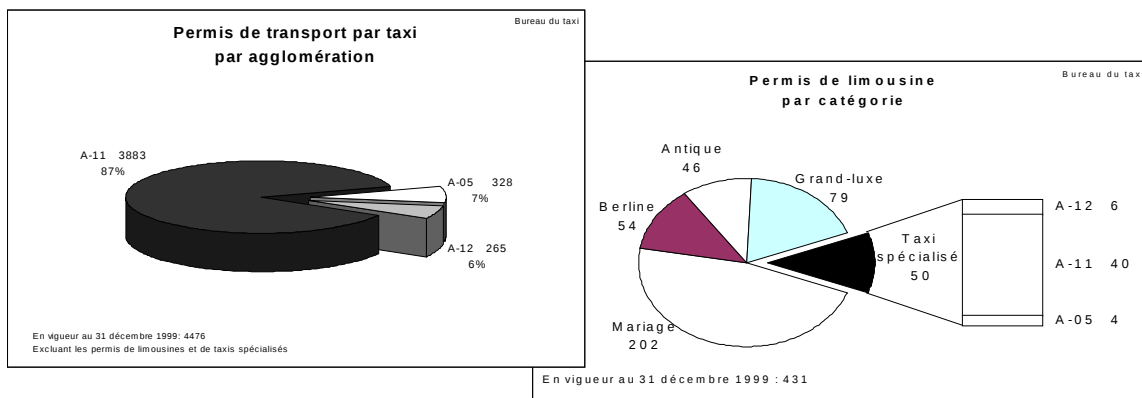
Au chapitre de la gestion des permis, au 31 décembre 1999, les principaux éléments à signaler sont les suivants :

- 8 981 permis de travail étaient en vigueur, soit une diminution de 657 par rapport à 1998;

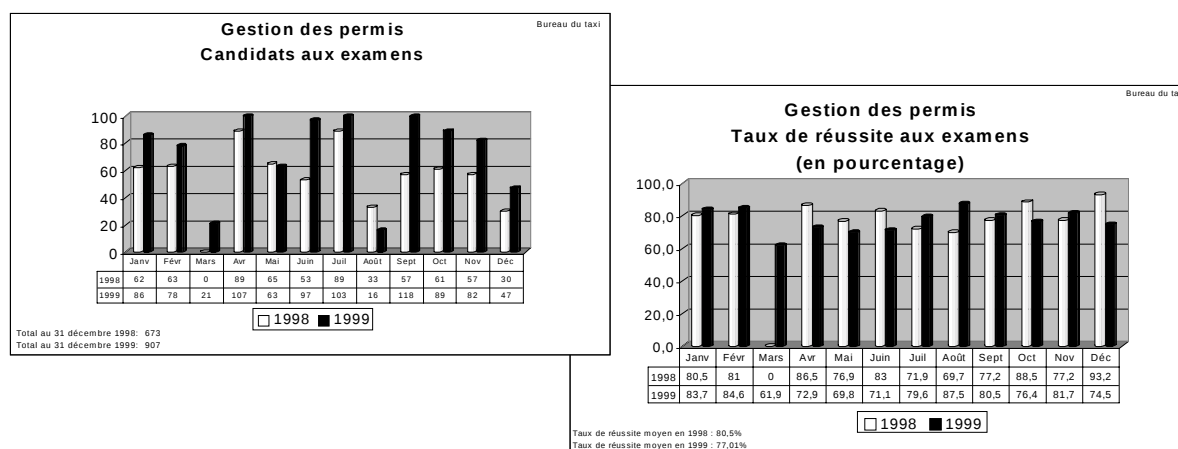


LES PERMIS DE TAXI, LIMOUSINE ET AUTRES

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

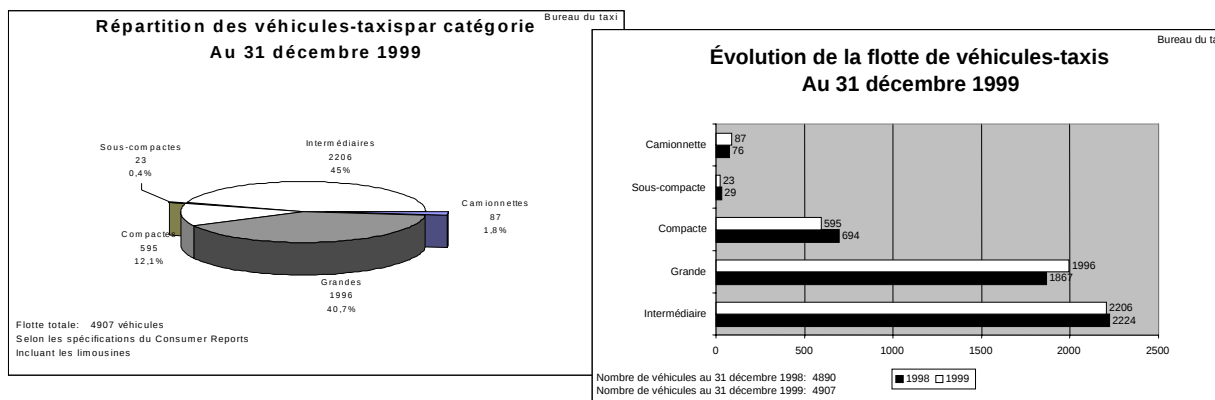


- augmentation de 34,8 % du nombre de candidats aux examens, accompagnée d'un taux de réussite qui se situe à 77 % comparativement à 80,5 % en 1998.



LA FLOTTE DE TAXIS

- augmentation générale de l'empattement des véhicules. La majorité des véhicules sont maintenant classés parmi les voitures intermédiaires et grandes, soit dans une proportion de 85,6 %.



Surveillance des activités réglementées

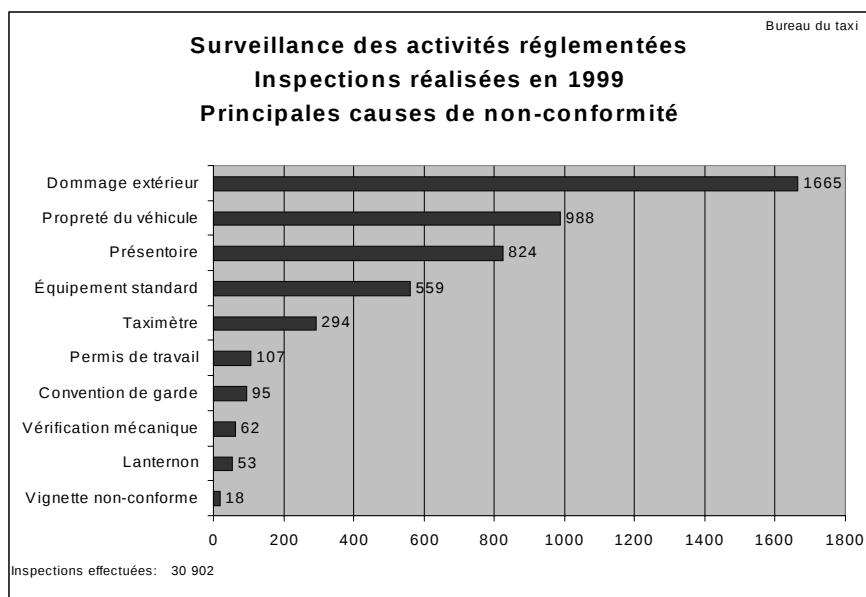
En 1999, le Bureau du taxi a continué sa surveillance sur route et ce, toujours en ciblant ses interventions à partir de la liste des détenteurs de permis ayant omis d'apporter les correctifs demandés suite à une fiche d'inspection et/ou n'ayant pas respectés l'obligation réglementaire de fournir un rapport d'inspection attestant de la conformité du véhicule.

Le Bureau du taxi a également poursuivi ses efforts afin de contrer le transport illégal. À cet effet, 1 435 interventions sur route furent effectuées. Ces interventions ont justifié l'émission de 42 constats d'infraction reliés au transport illégal.

Bureau du taxi

Surveillance des activités réglementées Interventions par catégorie

Catégorie	1998	1999
Inspection de conformité	7293	7917
Certificat de conformité émis	5847	6047
Inspection sur route	17635	22985
Fiche d'inspection complétée	1617	1386
Traitement des plaintes	1480	1679
Vignette confisquée	1003	1077
Permis de travail retirés	43	44
Infraction constatée	4403	4939
Intervention-Transport illégal	1139	1293
Intervention-Maraudage	265	142
Total	40725	47509



En ce qui concerne les opérations conjointes, dix furent réalisées durant l'année 1999, dont quatre avec le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal (SPCUM) et six avec la Commission des transports du Québec (CTQ) en regard du contrôle des mandataires sous sa juridiction. Le tableau ci-dessous montre les résultats de ces opérations.

Opérations conjointes - 1999						
	Nombre de taxis enquêtés	Véhicules non conformes CUM-R-97	Constats émis		Avertissements Fiches émises	
			R-97	CSR	R-97	CTQ
BTCUM/CTQ 25 juin 1999	5	2	-	-	2	2
BTCUM/CTQ 29 juin 1999	10	5	-	-	5	5
BTCUM/CTQ 2 juillet 1999	10	5	-	-	5	5
BTCUM/CTQ 22 juillet 1999	10	4	-	-	4	3
BTCUM/CTQ 22 juillet 1999	17	7	-	-	7	6
BTCUM/CTQ 23 juillet 1999	11	7	-	-	7	7
BTCUM/PDQ 5 5 février 1999	62	15	-	1	8	-
BTCUM/PDQ 20 9 février 1999	29	21	10	11	21	-
BTCUM/PDQ 21 10 février 1999	98	20	3	3	14	-
BTCUM/PDQ 19 14-15 juillet 1999	30	19	-	5	8	-
TOTAL	282	105	13	20	81	28

Gestion des postes d'attente

Rappelons que le comité est composé d'un représentant de la Ville de Montréal, un représentant du Service de police de la Communauté urbaine de Montréal, d'une représentante du Bureau du taxi, d'un représentant des Associations de service et de représentants de la Ligue de taxis A-11.

En 1999, le comité des postes d'attente a procédé à l'analyse et au traitement de 42 dossiers. Il est important de se rappeler que la majorité des postes sont révisés chaque année afin d'en assurer une utilisation maximale par les chauffeurs de taxi.

Les membres du comité ont procédé à la modification de quinze (15) postes, à l'abolition de six (6) postes, à la création de quatre (4) nouveaux postes et à la relocalisation d'un (1) poste d'attente.

En 1999, onze (11) plaintes ont été déposées, par des citoyens, au Bureau du taxi en regard du comportement des chauffeurs, qui ont nécessité plusieurs interventions quant au bien fondé de celles-ci.

Traitement des plaintes 1999

Un des mandats dévolus au Bureau du taxi étant de recevoir les plaintes du public et/ou de l'industrie du taxi, en 1999, nous avons traité 1 679 plaintes.

Le Bureau du taxi doit procéder à l'enquête nécessaire et le cas échéant, prendre les procédures qui s'imposent en vertu de la Loi sur le transport par taxi ou du règlement 97 de la Communauté urbaine de Montréal. Le volume de plaintes a augmenté de 12 % par rapport à 1998.

Après analyse de l'activité, nous avons relevé que 43,7 % des plaintes reçues concernent directement le service à la clientèle suite à un mauvais comportement des chauffeurs envers les usagers du taxi comme par exemple, un manque de courtoisie et une conduite non sécuritaire. Ce type de comportement se reporte à 6,8 % des plaintes reçues par l'industrie du taxi en regard du confrère de travail.

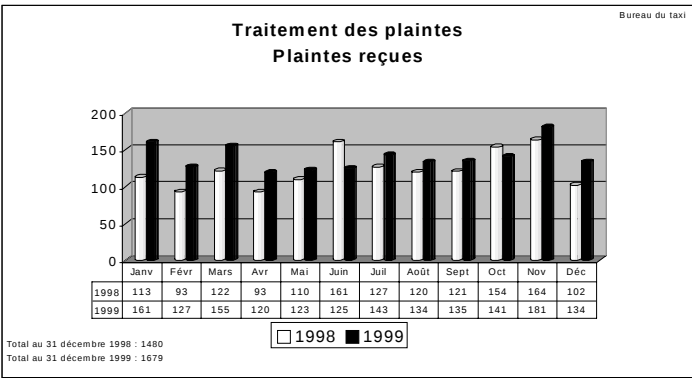


Tableau d'honneur

Il n'est pas rare que le Bureau reçoive des lettres de félicitations s'adressant à certains chauffeurs. En 1999, nous tenons à féliciter :

Monsieur Abou Serhal Joseph.....	23319
Monsieur Yves Gérard Laurent.....	25749
Monsieur Georges Maalouf	16048
Monsieur Abdulkarim Kanso	21307
Monsieur Georges Sarkis.....	23469
Monsieur Jean Monlouis Belleus.....	11416
Monsieur Salomon Cohen	13024