

MOTL

TAXI LE JOURNAL | PRINTEMPS 2023
VOLUME 48 | N°1



• LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES DANS L'ÉCOSYSTÈME DE LA MOBILITÉ URBAINE • PROGRAMME CLIENTS-MYSTÈRES: FÉLICITATIONS AUX GAGNANTS DES MEILLEURS RÉSULTATS • DÉCLARATION DE REVENUS DES CHAUFFEURS DE TAXI



BONJOUR

LES

PETITES SORTIES

ET LES

GRANDES

ÉCONOMIES

Camry hybride LE 2023

À partir de **34 824\$*** plus les frais

Découvrez en plus sur achetermatoyota.ca



Avec son économie de carburant[†], son allure sportive et sa grande capacité de chargement pour les bagages de vos clients, la Camry hybride LE 2023 vous donnera envie de sortir plus souvent ce printemps.



Cote de consommation de carburant L/100 km
4,9 / 4,8 (ville/route)



Motorisation hybride
autorechargeable

La batterie se recharge pendant que vous roulez (freinage à récupération)



Moteur hybride électrique HEV



Capacité de charge de 428 L

Toyota
Safety
Sense

Système Toyota Safety Sense 2.5+ offert sur toutes les Camry.

**CONCESSIONNAIRES
TOYOTA DU QUÉBEC**



* Offre applicable au modèle de base neuf Camry hybride LE 2023 (R31AKT A). La couleur rouge et l'identification « Bonjour » sur le véhicule illustré ne sont pas offertes. Elles ne visent qu'à souligner la collaboration avec Taxi Bonjour de Montréal. Prix de vente suggéré de 34 824 \$, frais de concessionnaire allant jusqu'à 899 \$, frais de transport et de préparation, frais de climatisation et droits sur les pneus inclus. L'immatriculation, les assurances et les taxes sont en sus. Sous réserve des conditions applicables, l'offre s'adresse aux particuliers qui achètent un véhicule d'ici le 15 mai 2023 chez un concessionnaire participant de l'Association des concessionnaires Toyota du Québec, où tous les détails peuvent être obtenus. Le concessionnaire peut vendre à prix moindre. L'offre peut changer sans préavis. Des problèmes d'approvisionnement mondial affectant l'industrie de la fabrication automobile entraînent des retards dans la livraison des véhicules neufs. Les stocks de certains véhicules Camry sont limités. Une commande du véhicule peut être requise. Veuillez contacter votre concessionnaire Toyota local pour vous informer de la disponibilité. † Le modèle hybride a une plus faible consommation d'essence que le modèle Camry SE 2023 à essence, dont la cote est de 8,5 L/100 km en ville et de 6,1 L/100 km sur la route. Les estimations de consommation de carburant ont été déterminées à l'aide des méthodes d'essai approuvées par le gouvernement du Canada/Transports Canada. La consommation réelle de carburant variera en fonction des habitudes de conduite et d'autres facteurs.



MOTL

Mot du directeur général

L'amorce de l'année 2023 a marqué le début d'une année qui sera, comme vous le savez, décisive pour le Bureau du taxi de Montréal avec sa fermeture à venir. En 2023, comme prévu, certaines activités de développement et de relation avec l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile se poursuivront au BTM. Par la suite, puisque diverses activités, jusqu'alors assurées par le BTM, seront transférées au sein d'autres organisations, nous déploierons nos efforts dès maintenant pour planifier et coordonner cette étape de profond changement.

Cela me permet d'ailleurs de réitérer la volonté du BTM de poursuivre, dans ce contexte, sa collaboration avec l'industrie et ses partenaires afin d'assurer, autrement certes, la poursuite des initiatives et des projets qui ont été développés collectivement. Ainsi, que ce soit dans la gestion d'initiatives en matière de mobilité, le transfert des activités du BTM ou les communications qui suivront, soyez certains que nous avons à cœur de continuer à mettre de l'avant les liens privilégiés que nous avons construits au cours des années.

L'une de ces initiatives est le programme clients-mystères qui nous permet, depuis maintenant sept ans, de coopérer avec l'industrie pour lui donner de la rétroaction sur les forces et les occasions d'amélioration basées sur les attentes réelles et évolutives de la clientèle. Et ces efforts portent fruits! En effet, c'est avec beaucoup de fierté que nous avons accueilli les résultats annuels du *Programme clients-mystères 2022* qui attestent d'un taux de satisfaction global de 91,9%! En plus de représenter une augmentation par rapport à 2021, il s'agit d'une quatrième année consécutive où l'industrie surpasse la norme visée de 90%. Ce résultat parle de lui-même et témoigne du fait se sont installés une belle stabilité et un niveau d'excellence quant à la qualité du service offert par l'industrie du TRPA à Montréal! Bien sûr, ces excellents résultats représentent le fruit d'un effort collectif et, ultimement, on peut y voir l'assurance, pour la clientèle, d'une offre de service moderne, sécuritaire et professionnelle dispensée par l'industrie.

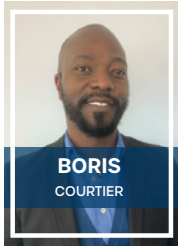
Ces excellents résultats sont également attribuables, entre autres, aux initiatives de modernisation développées et adoptées par l'industrie du TRPA. Différents projets, services, applications voient le jour afin d'améliorer *l'expérience client* et de faciliter le travail des chauffeurs. C'est d'ailleurs dans cette perspective que nous vous présentons différents articles dans ce numéro, notamment sur les avantages du Registre des taxis et du rôle du TRPA au sein de la mobilité urbaine. De plus, parmi les initiatives positives pour l'industrie du taxi — et les résultats des clients-mystères en témoignent — on pense à l'image de marque de BONJOUR. Adopter le BONJOUR pour son véhicule est une excellente façon d'être repéré rapidement et facilement par la clientèle qui embarquera en toute confiance!

Bref, vous l'imaginez, il y a fort à faire pour assurer une saine transition et une continuité à ce qui a été bâti. C'est dans cette perspective que nous dédions actuellement nos efforts. Je vous invite à demeurer à l'affût des nouvelles, notamment par le biais de ce magazine.

Bonne lecture!

Sylvain Tousignant

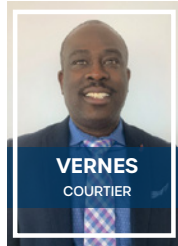
FAITES CONFIANCE À NOTRE ÉQUIPE POUR
 — TROUVER LA MEILLEURE —
ASSURANCE POUR VOTRE TAXI !



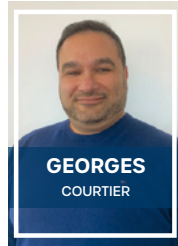
BORIS
COURTIER



LINE
COURTIER



VERNES
COURTIER



GEORGES
COURTIER

BURROWES

COURTIERS D'ASSURANCES

CABINET MULTI SERVICES

ASSURANCE À TAUX CONCURRENTIELS
 AUTOMOBILE PERSONNELLE | MAISON | VÉHICULES RÉCRÉATIFS

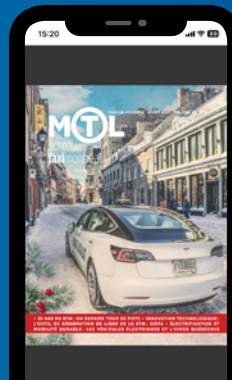
BURROWES.CA | 1 888 522-2661



KHADIJA
EXPERTE EN
SINISTRE

À LA RECHERCHE D'UN ARTICLE
 PARU DANS UN ANCIEN NUMÉRO
 DE TAXI LE JOURNAL ?

Tous les numéros passés sont
 disponibles en ligne sur le site Web
 du BTM (mtltaxi.com) dans la section
 Publications et communications.



ARDEZIN.COM



GRAPHISME > IMPRESSION > LETTRAGE > AFFICHAGE

LETTRAGE DE TAXIS BONJOUR

450.951.3981 | info@ardezin.com

PROMOTION SPÉCIALE



Sommaire

- 3 MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
- 5 MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL
- 6 QUELS SONT LES AVANTAGES D'ÊTRE CONNECTÉ AU REGISTRE DES TAXIS?
- 8 PROGRAMME CLIENTS-MYSTÈRES 2022: LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE À MONTRÉAL, UN SERVICE DE HAUTE QUALITÉ!
- 12 FÉLICITATIONS AUX GAGNANTS DES MEILLEURS RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2022
- 16 MOBILITÉ URBAINE: SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET VISION ZÉRO
- 18 LE TRPA: LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES DANS L'ÉCOSYSTÈME DE LA MOBILITÉ URBAINE
- 22 ENTREVUE: CHRISTIANE LÉVESQUE CHAUFFEUSE DE TRANSPORT COLLECTIF ET DE TRANSPORT ADAPTÉ
- 25 RÉGLEMENTATION: RAPPEL SUR LES TARIFS FIXES À PARTIR DE L'AÉROPORT
- 26 DÉCLARATION DE REVENUS DES CHAUFFEURS DE TAXI: QUELQUES CONSEILS POUR REMPLIR VOTRE DÉCLARATION
- 28 TOURISME
- 34 COIN DE L'INDUSTRIE
- 36 SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL
- 37 ENTRAVES ET CHANTIERS ROUTIERS

Éditeur: Sylvain Tousignant

Responsable de la production:
Marianne Bourque

Rédaction: Marianne Bourque

Graphisme: Nicole Lafond

Photo de la couverture:
Ladislav Kadyszewski

Révision linguistique:
Traductions mÉMOTS inc.

Publicité: Amine Smaoui

Impression: Héon&Nadeau Imprimerie

Taxi Le Journal est publié par le Bureau
du taxi de Montréal

2580, boul. Saint-Joseph Est

Montréal (Québec) H1Y 2A2

Tél.: 514 280-6600

Courriel: bureaudutaxi@ville.montreal.qc.ca

Site Web: www.mtltaxi.com

Taxi Le Journal est imprimé à
10 000 exemplaires quatre fois l'an et
publiposté gratuitement aux membres
de l'industrie du taxi de Montréal
et à ses partenaires.

ISSN 1480-6193



MTL

Mot de la présidente du conseil

Au sein d'une métropole, le thème de la mobilité est constamment au cœur des réflexions, des discussions et des actions de l'administration municipale. Qu'il soit question d'accessibilité ou de sécurité, le sujet de la mobilité a inévitablement un impact direct sur la qualité de vie des citoyens et des visiteurs de la Ville, d'où son importance majeure.

C'est donc dans cette perspective que notre administration continuera en 2023 à travailler pour implanter des mesures en matière de sécurité routière et assurera la mise en commun de ses efforts avec plusieurs partenaires, et ce, pour atteindre les objectifs ambitieux qu'elle s'est fixés dans le cadre de Vision Zéro. Cela dit, comme le souligne la démarche Vision Zéro, la sécurité routière est aussi une responsabilité collective. Plusieurs gestes peuvent être mis de l'avant, par tous les usagers de la route, pour favoriser un partage de la route sain et sécuritaire! Nous vous invitons dans ce numéro à vous intéresser aux actions et aux comportements qui peuvent être adoptés pour favoriser un partage de la route sain et sécuritaire.

Il faut dire que parce que l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile occupe une place unique dans le grand écosystème de la mobilité urbaine, son impact est indéniable. Flexible et accessible, le TRPA se distingue tout en jouant un rôle clé au sein de la mobilité urbaine. Parmi le vaste choix de solutions de mobilité qui lui est offert à Montréal, la clientèle a besoin d'un service de TRPA moderne et lui offrant un maximum d'options. Aussi, comme en témoignent plusieurs articles dans ce magazine, plusieurs initiatives se déploient au bénéfice des différents acteurs de l'industrie, de même que pour les citoyens et visiteurs de la ville.

C'est ainsi qu'en 2023, malgré les profonds changements à venir en lien avec le Bureau du taxi de Montréal, notre administration compte poursuivre plusieurs projets de développement entrepris au cours de ces dernières années. Nous souhaitons ainsi nous donner les moyens pour maintenir une offre de services de transport accessible et de qualité sur le territoire et à la hauteur de notre métropole.

Bonne lecture!

Sophie Mauzerolle



Registre des taxis

QUELS SONT LES AVANTAGES D'ÊTRE CONNECTÉ AU REGISTRE DES TAXIS ?

Grand projet d'innovation technologique mis sur pied par la Ville de Montréal et le Bureau du taxi, le Registre des taxis permet de générer des retombées positives en matière de mobilité intégrée, et continuera de le faire dans les années à venir. Au-delà de l'obligation de demeurer connecté, quels sont les avantages d'être connecté au Registre ?

➤ **Une opportunité exceptionnelle pour l'industrie du taxi de Montréal de s'intégrer à l'offre globale de services en matière de mobilité urbaine :**

Le Registre des taxis, c'est une plateforme qui recueille des données en temps réel sur l'emplacement et la disponibilité de tous les taxis en service. Sans changer les modèles d'affaires actuels, il permet également de dresser un portrait global de l'offre et la demande. Il s'agit d'un outil qui permettra de faire le pont entre les systèmes de répartition et les différentes applications de mobilité. C'est l'étape indispensable à l'intégration des services de transport par taxi aux solutions de mobilité intégrée.

➤ **Multiplication des demandes de services de transport par taxi :**

Le Registre des taxis a été mis en place par la Ville de Montréal afin d'aider l'industrie du taxi à se positionner face à la concurrence de manière concertée, mais aussi afin de favoriser la multiplication des demandes de service. Essentiellement, cette application permettra aux véhicules disponibles d'être repérés facilement par une clientèle à proximité.



➤ **Intégration au hébergement électronique et développement d'applications de transport:**

Dans la foulée du projet *GTFS-OnDemand* et de l'adoption de la stratégie d'intégration des opérateurs aux moteurs de recherche par *deep link*, ultimement, le Registre permettra à un client de sélectionner le taxi qu'il désire héberger électroniquement par le biais d'un moteur de recherche (l'application client de l'opérateur s'ouvrira directement sur le cellulaire du client (ou encore le numéro de téléphone pour le joindre s'il n'y a pas d'application client). Un avantage précieux pour se démarquer et être joint par la clientèle!

➤ **Centralisation des données de géolocalisation en temps réel:**

Le Registre des taxis est un outil à la fine pointe de la technologie et sans équivalent sur le marché permettant la géolocalisation en temps réel aux cinq secondes. Un aspect crucial pour optimiser ses usages en matière de développement des outils pour l'industrie (comme ceux mentionnés ci-haut), de même que pour planifier la mobilité urbaine.

➤ **Un outil innovateur pour améliorer la mobilité de tous les usagers de la route, y compris les chauffeurs de TRPA:**

L'usage des données du Registre crée une plus-value tant pour l'industrie que la population. Le taxi est un mode très particulier. Entre autres, il y a des moments dans la journée, où il est l'un des seuls si ce n'est pas le seul mode disponible, d'où son caractère essentiel. Son utilisation est moins régulière que d'autres modes de transport et est influencée par une panoplie de facteurs de circonstance (contrairement à l'auto-solo ou au transport collectif par exemple). Les données récoltées par le Registre permettent donc de mieux cerner son rôle dans la mobilité.

➤ **Comprendre l'industrie du taxi pour la soutenir dans ses besoins:**

La compréhension de l'industrie est fondamentale, car si on ne la comprend pas, il est difficile de contribuer à son déploiement. Par exemple, le fait de pouvoir prendre les données du Registre et de les traduire en déplacements permet de brosser un portrait de l'activité des taxis, de même que du contexte dans lequel les taxis sont le plus utilisés. Ce détail sur l'offre et la demande de transport par taxi selon les variables liées au contexte permet de comprendre quand le taxi est utilisé et pourquoi et donc de déterminer à quel moment on doit le prioriser, lui donner de l'espace, etc.



Les espaces publics sont extrêmement sollicités et leur attribution peut être déterminée selon des analyses de données. Ainsi, on pourra ajouter, par exemple, un poste d'attente, une borne de recharge, selon les conclusions tirées des recherches et des besoins identifiés.

➤ **Aménagement du territoire et fluidité de la circulation:**

Le Registre permet aussi de comprendre les différents modes de transport et d'obtenir un portrait de la circulation routière et de la congestion, ce qui ultimement pourra servir à la Ville dans ses décisions sur l'aménagement du territoire. Tous les usagers de la route gagnent à bénéficier d'une planification optimale de l'aménagement du territoire.

➤ **Un outil sécuritaire en matière de protection des données et conforme à la loi:**

Soucieux de maintenir de bonnes pratiques, le BTM a fait valider la capacité du Registre à se conformer aux dispositions de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* relativement à la protection des données. Afin de valider officiellement la conformité du Registre, un cabinet d'avocats a produit un rapport d'analyse de la capacité du BTM à se conformer aux articles de la loi et du règlement, incluant un avis d'un expert indépendant confirmant que les outils utilisés pour la protection des données contenues au Registre des taxis sont conformes aux bonnes pratiques de l'industrie.

Les conclusions du rapport ont été très positives: les exigences relatives à la protection des renseignements personnels sont respectées et un niveau de sécurité suffisant eu égard à l'utilisation qui est faite des données de géolocalisation en temps réel des propriétaires d'automobiles qualifiées est respecté. Un suivi constant et rigoureux continue d'être fait à cet égard.

➤ **Un projet collectif prometteur pour l'avenir:**

Le Registre des taxis continuera son développement après la fermeture du BTM. Soulignons que les avancées du Registre sont le fruit d'efforts partagés entre le BTM et ses précieux partenaires. Le BTM profite de l'occasion pour souligner l'apport important de l'équipe du Service des technologies de l'information de la Ville de Montréal dans cette réalisation.

Programme clients-mystères 2022

LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE À MONTRÉAL : UN SERVICE DE HAUTE QUALITÉ!

Les récents résultats du programme clients-mystères pour l'année 2022 sont très enthousiasmants: la qualité des services du TRPA sur le territoire de la métropole est encore cette année fortement appréciée par la clientèle. Avec un résultat global de 91,9 % du taux de satisfaction des usagers, il s'agit d'une hausse de 0,7 % par rapport à l'an passé. Il s'agit également d'une quatrième année consécutive où l'industrie se maintient au-delà de la norme visée de 90 %. Le Bureau du taxi de Montréal y voit là un signe de stabilité qui s'est installée en termes de qualité!



Afin de maintenir encore et toujours ce haut standard de qualité, nous vous partageons les principales observations faites par les clients à la suite de l'analyse des résultats.

Le Net Promoter Score (NPS): une donnée essentielle à connaître pour rayonner auprès de la clientèle

Le NPS, c'est une mesure d'attachement à une marque, à un produit, à un service. Plus on est attaché comme client, plus on est porté à utiliser le service et plus on est porté à le recommander.

Il y a un facteur très humain dans le NPS, il mesure d'une certaine façon comment le client s'est senti. Il y a donc des facteurs qui vont affecter davantage le score.

Depuis le lancement du programme, le Bureau du taxi surveille assidûment le NPS, un indicateur qui évalue la propension d'un client à recommander le service. En 2022, nous avons observé avec fierté une légère hausse du score.

Évidemment, pour encourager les clients à recommander le service de TRPA, une note toujours plus élevée sera gagnante! Notez que pour augmenter le NPS, il ne s'agit pas simplement de bien faire les choses, mais de porter une attention à plusieurs éléments particulièrement importants pour le bien-être des clients.

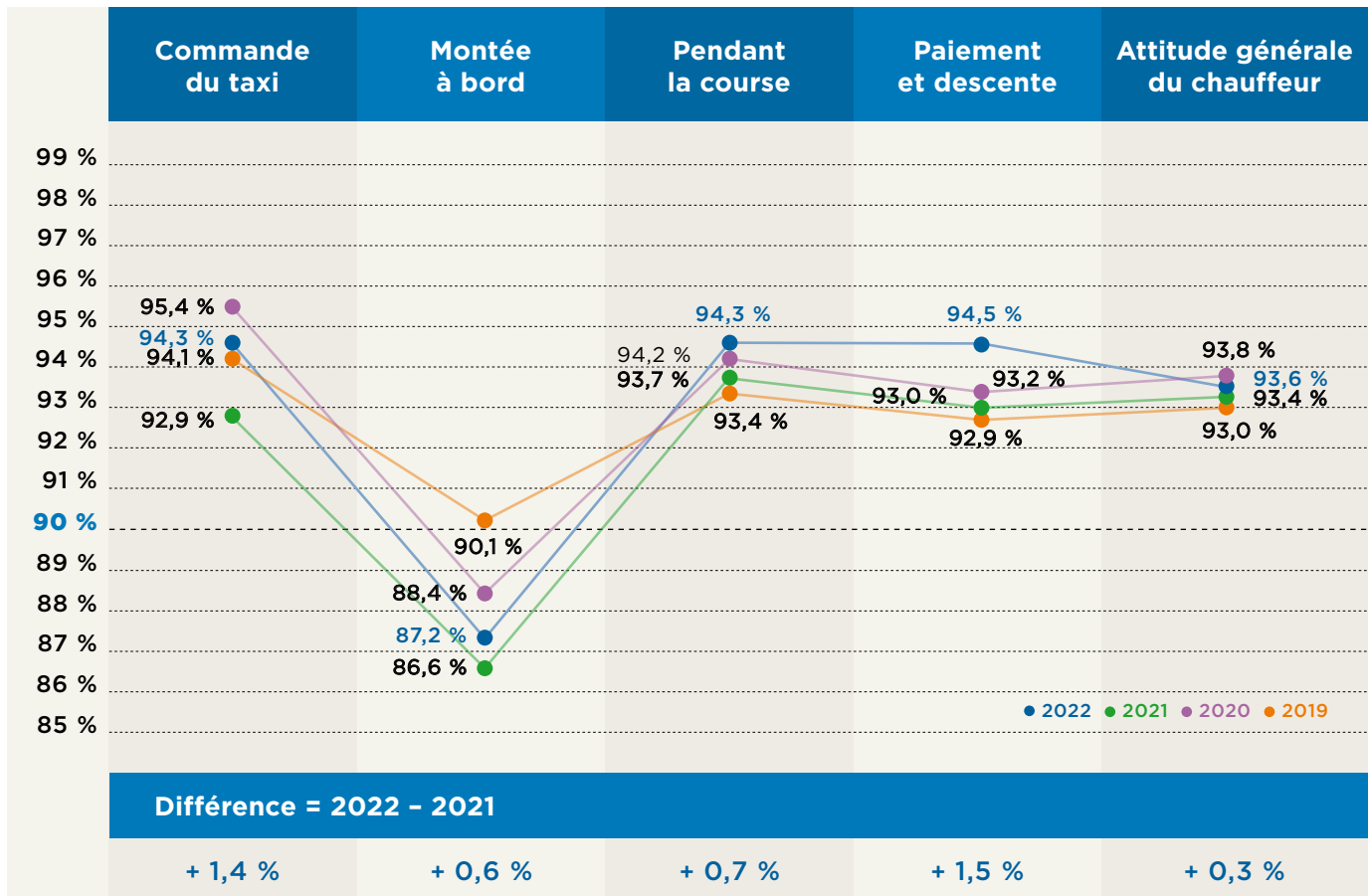
Pour augmenter le NPS, quelles sont les attentes des clients ?

- Un chauffeur qui prend le temps de saluer ses clients, qui se montre accueillant et respectueux des demandes du client;
- Une assistance lors de la montée et de la descente (souvent avec des colis et paquets);
- Un temps d'attente autour de 5 minutes (ne dépassant pas les 10 minutes);
- Une application mobile efficace (commander le taxi et payer le trajet, localiser les taxis dans le périmètre voulu tout en affichant le temps d'attente nécessaire, évaluer le service).

N'OUBLIEZ PAS! CE SONT CES ÉLÉMENTS QUI FERONT UNE GRANDE DIFFÉRENCE ET QUI FERONT QU'UN CLIENT VA RECOMMANDER OU NON LE SERVICE À SON ENTOURAGE.



Portrait des forces et opportunités d'améliorations qui influent sur les notes obtenues par l'industrie (Norme ciblée > 90 %)





	Notes 2022	Forces de l'industrie pour maintenir la note	Occasions d'amélioration pour augmenter la note
Commande du taxi (incluant hélage)	94,3 %	<ul style="list-style-type: none"> Les chauffeurs hélés sur la route ou au poste d'attente répondent facilement et adéquatement aux demandes. La courtoisie et la sympathie des employés au téléphone sont appréciées et remarquées. 	<ul style="list-style-type: none"> Le temps d'attente avant de monter à bord ne devrait pas dépasser 5 minutes, particulièrement lorsque la commande a été faite par téléphone et qu'il n'est pas possible de suivre l'arrivée du véhicule en ligne. Demeurer à l'écoute des besoins spécifiques des clients lors de la commande par téléphone.
Montée à bord	87,2 %	<ul style="list-style-type: none"> Le stationnement est sécuritaire et adéquat. Le démarrage du taximètre se fait après l'indication de la destination. L'accueil est courtois et implique un contact visuel et un sourire. La propreté extérieure et intérieure du véhicule. 	<ul style="list-style-type: none"> Les clients apprécient lorsque le chauffeur sort du véhicule pour les assister afin de déposer des paquets ou des objets encombrants dans le coffre du véhicule.
Pendant la course	94,3 %	<ul style="list-style-type: none"> La conduite du chauffeur est sécuritaire et adaptée à la circulation pour rendre le voyage confortable. Les clients ont confiance que le chauffeur choisit le meilleur itinéraire. Le chauffeur ne mange pas pendant la course. 	<ul style="list-style-type: none"> Il est important de ne pas utiliser son cellulaire, même par Bluetooth durant la course. Les clients apprécient que le chauffeur s'assure d'un transport agréable (le client ne doit pas être incommodé par la radio, la température, l'odeur).
Descente et paiement	94,5 %	<ul style="list-style-type: none"> Le chauffeur accepte le paiement par carte sans hésitation et sans frais supplémentaires. Les salutations sont courtoises et incluent des remerciements. Le stationnement est sécuritaire et adéquat. 	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cas où ils ont déposé des effets dans le coffre-arrière, les clients apprécient qu'on leur offre de l'assistance.
Attitude générale du chauffeur	93,6 %	<ul style="list-style-type: none"> Le chauffeur qui aime son travail est souriant, agréable, professionnel, discret, courtois et respectueux. Propreté et confort du véhicule. Conduite sécuritaire. Conversation amicale. Présentation physique du chauffeur, projetant une image propre, soignée et professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> Les clients aiment lorsque le chauffeur conserve une attitude positive et courtoise. Offrir de l'assistance au client.

Une évaluation objective et représentative

Au cours de l'année 2022, ce sont 581 évaluations qui ont été effectuées de jour, de soir et de fin de semaine, réparties équitablement par trimestre (afin de prendre en considération le facteur de saisonnalité).

Les clients-mystères ont aussi été choisis parmi différents groupes d'âge, une façon de s'assurer que la qualité du service soit mesurée de façon impartiale et objective.

« En comprenant mieux les besoins et les attentes de la clientèle, nous sommes également en mesure de comprendre ce qu'il faut faire pour bonifier le service. Cela nous permet d'identifier les forces et les opportunités d'amélioration et cela nous aide collectivement à faire rayonner le travail de l'industrie du transport rémunéré. C'est d'ailleurs dans cette perspective que les résultats sont communiqués à l'industrie. Nous voulons maintenir des hauts standards en comprenant les attentes des clientèles et faire évoluer le service ensemble », rappelait Sylvain Tousignant, directeur général du BTM.

Renouvellement du programme pour 2023

Pour 2023, l'évaluation du service et des attentes de la clientèle restera un outil fondamental pour assurer le développement et le rayonnement de l'industrie.

Aussi, ce sont 660 évaluations, auprès des différents acteurs de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile qui sont prévues pour l'année. Un appel d'offres a été lancé à l'hiver dernier et la firme *Lanla* a obtenu le mandat.

Pourquoi un programme clients-mystères ?

Le *Programme clients-mystères*, une initiative menée par le BTM depuis maintenant sept ans, répond à deux principaux objectifs :

1. Évaluer la qualité du service et de l'expérience client actuellement offerte par l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile.
2. Accroître la compréhension des attentes et des besoins de la clientèle afin d'améliorer les normes et les pratiques de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile.



Vous avez une application mobile ?

Les clients apprécient grandement le fait d'avoir accès à une application mobile incluant les fonctionnalités suivantes :

1. Commander le taxi et payer le trajet.
2. Localiser les taxis dans le périmètre voulu tout en affichant le temps d'attente nécessaire.
3. Évaluer le service.

Vous avez votre application ? N'hésitez pas à en faire la promotion auprès de votre clientèle !



Les taxis BONJOUR sont remarquables et appréciés !

Les clients-mystères ont encore cette année attribués d'excellents résultats aux taxis BONJOUR. Ces taxis se distinguent et sont particulièrement appréciés. Avez-vous considéré faire l'apposition de l'image de marque sur votre véhicule ? Il est toujours possible de le faire, renseignez-vous !

Félicitations aux gagnants des meilleurs résultats pour l'année 2022

Après compilation des résultats, mentionnons que la qualité des notes est majoritairement uniforme et élevée. L'écart entre les résultats des différentes compagnies s'amincit d'année en année. Cela signifie donc que l'appréciation de l'industrie en générale est grandissante. Il y a là un signe évident que les membres de l'industrie travaillent sans relâche pour faire rayonner leurs services. Cela dit, nous aimerions également souligner les répartiteurs s'étant distingués cette année et ayant obtenu les trois meilleurs résultats. Voici les gagnants de 2022!

Remise du certificat au directeur général de ATLAS, Kamal Mirazimi, par Sylvain Tousignant, (à droite) DG du BTM et Amine Samoui (à gauche), Conseiller en analyse et contrôle de gestion au BTM et responsable du projet clients-mystères.



TAXI ATLAS

93,94 %



Contactée par le BTM, l'équipe de Taxi Atlas a accueilli la nouvelle avec beaucoup de fierté. Kamal Mirazimi, directeur général chez Taxi Atlas, emballé des très beaux résultats obtenus, a souligné qu'il était très heureux de l'année qui s'était terminée et qui avait été bien occupée.

Questionné sur les forces de l'entreprise, M. Mirazimi a mentionné: «Le service clientèle, et tout ce que ça implique au niveau de l'aide et du respect du client, est au cœur des valeurs de l'entreprise. Ce qui fait que ça fonctionne, c'est que les chauffeurs et les employés qui travaillent chez nous partagent ces valeurs. C'est-à-dire qu'ils savent à quel point c'est important pour nous, mais c'est aussi important pour eux à la base. Par exemple, dès la prise d'appel, on s'assure de connaître les demandes du client ou s'il y a des spécificités à savoir. Par exemple, chez nous, on accepte de prendre les réservations parce nous savons que c'est important pour bien des clients. Aussi, nous sommes fiers de dire que les chauffeurs chez Atlas ont à cœur de donner le meilleur service. Ils vont prendre connaissance des informations à savoir avant d'arriver, ils vont aider le client, s'assurer qu'il est bien du début à la fin.»

Parmi les forces de Taxi Atlas, M. Mirazimi nous mentionne également l'attention portée à la qualité et à l'apparence des véhicules: «Il faut que ce soit très propre et professionnel autant à l'intérieur que l'extérieur de la voiture. Un véhicule propre inspire confiance aux clients.»

Autrement, pour assurer un service de qualité, Taxi Atlas a aussi son livre de règles qui est au centre de tout et dont le contenu est mis de l'avant auprès des chauffeurs. «Chaque chauffeur reçoit une copie du livre évidemment. Mais on s'assure aussi de communiquer quotidiennement avec nos chauffeurs, par la tablette, pour leur donner de l'information, faire des rappels, annoncer des nouvelles mesures, bref s'assurer que tout le monde recevra rapi-

dement les messages clés. De plus, nous offrons de la formation aux nouveaux chauffeurs et on s'assure qu'ils sont à l'aise et prêts avant de leur transmettre des demandes de transport», explique le directeur général.

Évidemment, la discipline demeure aussi un aspect important chez Atlas. Le suivi des plaintes et des commentaires est fait rigoureusement avec le chauffeur et le client dans le cas d'une problématique.

«Je suis vraiment très heureux de cette note que vous m'annoncez. Je suis fier de toute l'équipe qui a travaillé très fort encore cette année et les résultats sont représentatifs de nos efforts. Je suis aussi fier de constater que beaucoup de chauffeurs reviennent maintenant chez nous et qu'ils ont envie de reprendre du service comme chauffeur de taxi chez Atlas. Il y a un grand respect entre tous et chacun et je crois que cela nous permet d'atteindre de très bons résultats!», a conclu Kamal Mirazimi. ■

TAXI COOP DE L'EST

93,15 %



Lorsque nous avons joint Coop de l'Est, M. Miguel Simon, trésorier de la Coop, s'est tout de suite exclamé de satisfaction: «Wow, quelle bonne nouvelle! Nous sommes vraiment très très contents d'apprendre cela, c'est tout un travail d'équipe qui nous a permis cela et c'est agréable de savoir que le service est apprécié. Cela nous encourage à toujours mettre des efforts pour être meilleurs.»

Questionné sur ce qui leur permettait d'être bien notés par la clientèle, M. Simon nous a parlé de la chance qu'il avait de collaborer avec des chauffeurs de qualité avec une attitude professionnelle. «Que ce soit le transport régulier ou le transport adapté, ils veulent donner un excellent service, particulièrement en ce qui concerne la courtoisie et la propreté du véhicule. Leur objectif c'est vraiment la satisfaction du client», a-t-il mentionné.

« De plus, la Coop s'assure également que les chauffeurs soient toujours bien informés. Toute l'information qui est reçue, la Coop s'assure qu'elle soit rapidement transmise aux chauffeurs dans les tablettes. Il s'agit d'un aspect important pour que membres puissent bien faire leur travail. »

Pour s'assurer que le service demeure à un haut niveau de qualité, M. Simon précise que la discipline est un élément clé à la Coop: « Nous avons des inspecteurs, un comité de discipline qui surveille et qui joue un rôle important pour le suivi des dossiers de plaintes, nous avons aussi un processus de triage et de suivi avec les clients. Tout cet aspect est traité avec beaucoup de sérieux. »

« Nous avons justement eu notre assemblée récemment et la majorité des membres étaient présents et étaient satisfaits de l'année. Les copropriétaires sont aussi attachés à l'organisation et ils ont à cœur de préserver une belle image. Si nous avons eu d'aussi bons résultats, je dois remercier les membres, les chauffeurs, le conseil d'administration qui ont été si présents encore cette année pour offrir un très bon service et qui ont fait un excellent travail. Nous sommes très encouragés à poursuivre dans cette voie pour cette année encore! », a mentionné en terminant M. Simon. ■



Contacté par téléphone, Michel Aboujaoudé, directeur de Coop de l'Ouest, s'est montré fier de ces excellents résultats. « Je suis très heureux de recevoir encore cette année cette bonne nouvelle. Je dois dire que je suis aussi particulièrement satisfait de constater que Coop de l'Ouest se retrouve toujours depuis quelques années dans le top trois! Cela indique que nos services sont à la hauteur des attentes des clients et qu'il y a une stabilité, année après année chez nous. C'est très encourageant. »

Il faut dire qu'après la période pandémique, l'année 2022 aura aussi amené son lot de défis. Le directeur mentionne: « Le retour à la vie normale, l'augmentation des voyages et des sorties, c'est une situation qui devait se planifier et se gérer! Par exemple, nous nous sommes préparés à accueillir de nouveaux chauffeurs qui veulent faire du taxi. Une relève se met en place pour appuyer les chauffeurs de longue date... et nous en avons besoin, il y a vraiment de l'ouvrage dans le taxi! »

M. Aboujaoudé précise d'ailleurs que la formation demeure essentielle auprès des nouveaux chauffeurs. « Nous continuons d'offrir une formation où on met l'accent sur les articles de première importance de notre livre de règles d'or... Par exemple, on insiste sur la courtoisie et l'accueil des clients, sur la propreté du véhicule, sur le travail avec les employés. On voit que ces formations sont utiles pour aider les chauffeurs dans leur travail et afin qu'ils soient à l'affût de nos façons de fonctionner. On vise d'ailleurs à proposer prochainement une formation, pour les chauffeurs et pour les employés, un peu plus longue en présentiel, justement pour les appuyer encore davantage. C'est aussi souvent grâce à la formation et à la communication qu'on évite les malentendus. Par exemple, nous recevons très peu de plaintes. Toutefois, s'il y en a, c'est souvent un incident lié à une méprise où une façon de gérer une situation qui aurait pu être faite autrement. Nous valorisons beaucoup l'échange et le dialogue dans ces situations, tant auprès des chauffeurs que de la clientèle. » Il ajoute: « Nous utilisons aussi tous les outils pour mieux communiquer avec les chauffeurs et transmettre les informations rapidement. Depuis la dernière année, nous sommes bien présents sur les médias sociaux pour informer nos clients et ultimement les aider à bien être servis! »

Parmi les forces de la Coop, Michel Aboujaoudé a rappelé que le travail d'équipe faisait toute une différence. « Les membres sont parties prenantes de l'organisation et ils veulent contribuer à sa réussite et préserver une image de qualité. Il y a un gros travail d'équipe entre le CA, les employés, les chauffeurs. On travaille tous dans le même sens et c'est bénéfique. Je remercie chacun d'entre eux. » Avant de terminer l'appel, Michel Aboujaoudé a mentionné que Coop de l'Ouest se prépare à fêter ses 50 ans en juin. « Nous prévoyons plusieurs surprises pour souligner cet anniversaire et nous avons hâte d'en annoncer davantage. Entre temps, à l'aube des 50 ans, c'est toute une fierté et un gros plus de dire que le taux de satisfaction envers notre organisation est toujours très élevé! », conclut-il. ■

Nous offrons toutes nos félicitations pour les hauts standards de qualité mis en place dont témoignent ces excellents résultats!

Pour votre habillage **BONJOUR...**

PAXI
TECHNOLOGIES



Vinyle de qualité supérieure

3M AVERY DENNISON



Fournisseur exclusif pour les deux contrats de **Tourisme Montréal**



Garantie d'un an sur l'installation



Une équipe certifiée à votre disposition

Pour recevoir des courses...

• Une application mobile de répartition

Une clientèle de qualité!

• VEKO-SEV certifié par Revenu Québec

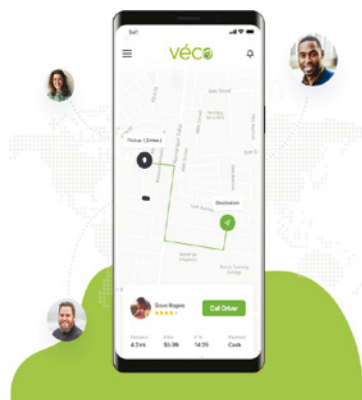


0\$

de frais mensuels d'utilisation du SEV (Solution d'enregistrement des ventes)*

Certaines conditions s'appliquent

veco
TAXI



Pour vos solutions de paiement...



2.50%
+ 0,10\$ PAR TRANSACTION CRÉDIT



0.10\$
PAR TRANSACTION DÉBIT

Aucun contrat à termes

24h Dépôt direct en 24h/48h

Paieement sans contact Paypass, Flash, Apple/Google Pay

Solution Bluetooth

0\$
par mois



Certaines conditions s'appliquent

Terminal autonome Move 5000 4G

25\$
par mois



Certaines conditions s'appliquent

En partenariat avec **Desjardins** **globalpayments**

numéro sans frais : 1-800-299-5276 / www.paxi.ca / info@paxi.ca



514.277.7799

4660 Sainte-Catherine Est
Montréal, Québec
H1V 1Y9
www.paxi.ca



Interac est une marque déposée d'Interac Inc. Utilisée sous licence. MasterCard est une marque enregistrée de MasterCard International Incorporated, utilisée sous licence. Marque de commerce de Visa International Service Association et utilisée sous licence

Mobilité urbaine

SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET VISION ZÉRO

Au cours de l'hiver 2022, la sécurité des piétons a fait l'objet de plusieurs reportages dans l'actualité avec une recrudescence des accidents et une augmentation de la circulation routière. On rappelait également que la période hivernale comporte son lot de difficultés supplémentaires en matière de conduite, notamment en raison de conditions météorologiques, et que la prudence était de mise.

Si l'administration municipale continue de travailler pour implanter des mesures de sécurisation, entre autres près des intersections et en réduisant la circulation de transit dans les quartiers résidentiels, plusieurs gestes peuvent être mis de l'avant par les automobilistes pour favoriser un partage de la route sain et sécuritaire.

Obligations des automobilistes

À la base, le respect du *Code de la sécurité routière* ainsi que des limites de vitesse affichées sont des contributions essentielles des chauffeurs de transport rémunéré, de même que pour l'ensemble des automobilistes. De plus, selon le *Code de la sécurité routière*, tout usager de la route est tenu d'agir avec prudence et respect lorsqu'il circule sur un chemin public :

- Le conducteur d'un véhicule routier est tenu de faire preuve d'une prudence accrue à l'égard des usagers plus vulnérables, notamment les personnes à mobilité réduite, les piétons et les cyclistes.
- Les conducteurs doivent obligatoirement respecter la priorité des piétons aux intersections et redoubler de prudence, notamment lors des virages.
- Le conducteur a l'obligation de s'arrêter devant un passage pour piétons, dès qu'un piéton s'engage ou manifeste son intention de traverser. Par exemple, s'il attend sur le trottoir qui borde le passage pour piétons, s'il regarde la circulation afin de valider qu'il peut s'engager, s'il fait un signe de la main, etc. Rappelons qu'un contact visuel et le fait de faire un signe au piéton pour indiquer qu'il a été vu et qu'il peut traverser est un signe de courtoisie facilitant la fluidité des déplacements et la sécurité des usagers de la route.

Le non-respect des règles est passible d'amendes et de points d'inaptitude pour les conducteurs fautifs.

Priorités de passage

► PASSAGE POUR PIÉTONS

Le piéton a priorité sur les véhicules et les cyclistes. Il a toutefois la responsabilité de s'assurer qu'il peut traverser sans danger et de manifester clairement son intention de traverser et de s'assurer que les autres usagers l'ont vu.

► INTERSECTION AVEC FEUX DE PIÉTONS

La priorité est au piéton lorsque la silhouette blanche est visible.

► INTERSECTION AVEC FEUX DE CIRCULATION

Le piéton a priorité au feu vert seulement.

► INTERSECTION AVEC PANNEAU D'ARRÊT

Le piéton a priorité sur les véhicules et les cyclistes qui doivent lui céder le passage.

S'il n'y a ni intersection ni passage à proximité, le piéton peut traverser, mais il doit céder la priorité aux automobilistes.

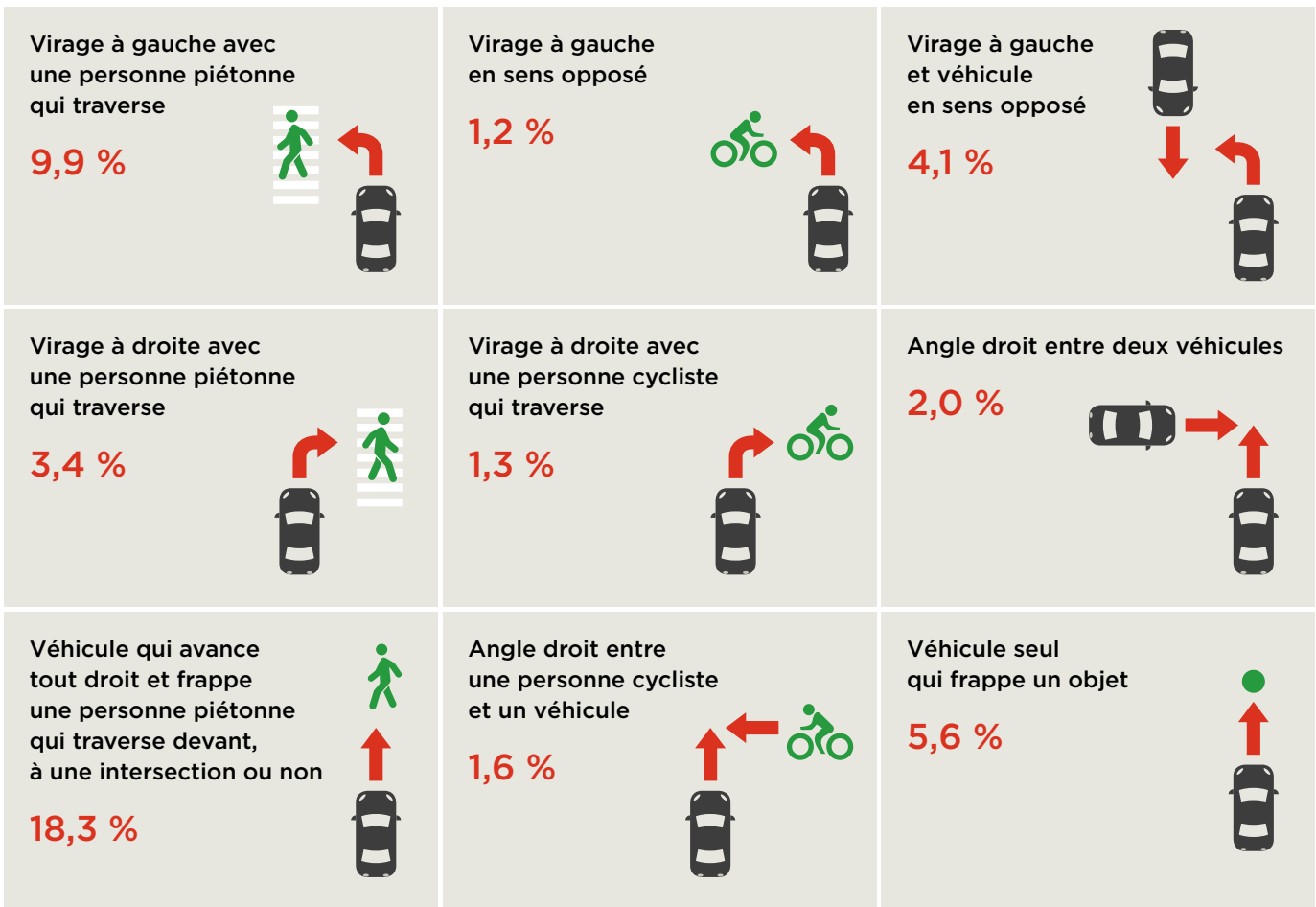
Embarquement et débarquement de clients

Il est aussi important pour le chauffeur de TRPA de s'assurer que l'embarquement et le débarquement des passagers ne compromettent pas leur sécurité ainsi que celles des usagers de la route, notamment lorsque le client ouvrira la portière du véhicule.





Les scénarios de collision les plus fréquents*



Le tableau ci-dessus illustre les neuf scénarios de collision avec décès ou blessés graves les plus fréquents entre 2016 et 2021. Il met en évidence la fréquence plus élevée des scénarios impliquant une victime piétonne. Ceux-ci représentent une part beaucoup plus importante des collisions avec décès et blessés graves que les scénarios dont la victime est une personne cycliste ou l'occupant d'un véhicule.

* Source : Plan d'action visant zéro décès et blessé grave 2022-2024

À eux seuls, ces neuf scénarios englobent :

- 61 % des collisions avec décès;
- 45 % des collisions causant des blessures graves;
- 37 % des collisions causant des blessures légères.

L'initiative Vision Zéro

Les chauffeurs peuvent s'informer sur le site de la Ville de Montréal dans la section Vision Zéro ou communiquer avec le BTM concernant le projet Vision Zéro et le plan d'action 2022-2024 élaboré par la Ville de Montréal.

Le Plan d'action 2022-2024 est structuré en 4 axes qui permettent d'agir sur l'ensemble des composantes du système routier, sur la collaboration entre les parties prenantes de la démarche Vision Zéro et sur la gestion des données afin d'améliorer la sécurité routière. Il vise à rendre les rues de Montréal toujours plus sécuritaires. Ses objectifs reposent sur des analyses de données ainsi que sur la concertation de nombreux partenaires. Les actions qui en découlent répondent aux enjeux prioritaires pour la sécurité routière, particulièrement pour les usagers vulnérables.

« Nous avons le devoir d'agir pour assurer la sécurité de tous les usagers de notre réseau, mais nous ne pouvons agir seuls. La sécurité routière est une responsabilité collective. Notre administration est déterminée à continuer de mettre ses efforts en commun avec plusieurs partenaires pour atteindre les objectifs ambitieux qu'elle s'est fixés dans le cadre de la Vision Zéro. Je suis confiante qu'ensemble, nous pourrons y arriver », a mentionné lors du lancement du plan d'action, Sophie Mauzerolle, responsable du transport et de la mobilité au comité exécutif.



Qu'est-ce que Vision Zéro ?

En novembre 2018, la Ville de Montréal et 33 de ses partenaires, dont le Bureau du taxi de Montréal, se sont engagés à réduire à zéro le nombre de morts ou de blessés graves sur le système routier de compétence municipale d'ici à 2040. En mars 2019, la Ville adoptait son premier Plan d'action Vision Zéro, composé de 22 actions fédératrices. Le deuxième plan d'action Vision Zéro décès et blessé grave, lancé en 2022, poursuit cette démarche avec 42 actions réparties sous 11 objectifs, le tout sous une approche d'innovation et de collaboration.

Dans le cadre de chacune de ces actions, la Ville a proposé divers engagements afin de démontrer son leadership en la matière. Parmi ceux-ci, la Ville de Montréal s'est engagée à publier annuellement un « État de la sécurité routière », reddition de compte visant à développer des canaux de communication efficaces entre la Ville, les partenaires et les citoyens.

LES NOMBREUX ACTEURS DE LA MOBILITÉ URBAINE

- Parce qu'il est d'abord question d'accès en matière de mobilité urbaine, il existe une grande diversité de moyens qui s'offrent aux citoyens. On pense notamment aux transports en commun (métro, train, autobus) et au transport actif (vélo, vélo électrique, marche, trottinette). À cela s'ajoute les transports par véhicule qui incluent à la fois le TRPA, le covoiturage, la location de voiture ou l'auto-partage de même que l'auto-solo. Finalement, le transport collectif et les services de transport adapté offerts par différents moyens sont aussi des acteurs importants de la mobilité urbaine.



LE TRPA : UN LIEN ESSENTIEL DANS LE SYSTÈME DE TRANSPORT PUBLIC

Pour rendre une image claire, on peut penser que lorsqu'il est question du réseau de transport public et de mobilité, le réseau de transport en commun représente la colonne vertébrale. De par son envergure et l'espace qu'il occupe, le transport en commun est un fondement essentiel. Cela dit, les différents acteurs de la mobilité urbaine se rattachent à ce système, offrant différents avantages et permettant aux citoyens et aux visiteurs de choisir le meilleur moyen de transport selon leurs besoins du moment.

Selon l'Institut d'économie des transports, le TRPA représente un lien essentiel à la fois dans le système de transport public, mais également entre tous les acteurs de la mobilité. Il fournit un accès public rapide à des services sans horaires et itinéraires fixes, et ce, 24h/24 et 7j/7. C'est ce qui lui donne un caractère semi-privé. Les taxis sont la quintessence d'un écosystème de mobilité urbaine florissant, car ils complètent les transports en commun et contribuent globalement à sa fiabilité et à son efficacité en étant une alternative pratiquement toujours disponible. Entre autres, il y a des moments dans la journée, où il est l'un des seuls modes de transport disponibles, voire le seul.

Le TRPA fait également partie de la solution pour soutenir et promouvoir le développement durable des transports en milieu urbain. Notamment, les autos privées consomment énormément d'espace, tant sur la route que dans les espaces de stationnement. Un accès plus facile au TRPA contribue à diminuer la dépendance à l'automobile, car l'accès facile au taxi permet, en partie, de s'en affranchir. Les répercussions sur la fluidité de la circulation s'en font ressentir. Il ne faut pas oublier que le taxi peut également offrir des services de transport plus rapides pour le client en utilisant des voies réservées sans la contrainte de trouver et de payer du stationnement.

Finalement, les taxis appuient le réseau de transport en commun pour offrir des services de transport adapté et de transport collectif, augmentant une fois de plus l'accès aux déplacements à divers pans de la société.

La **MULTIMODALITÉ** désigne la présence de plusieurs modes de transport différents entre deux lieux. On parle de multimodalité entre deux lieux si on peut les relier par des trajets empruntant des modes de transport différents. Par exemple, entre deux villes, cela renvoie à l'existence à la fois d'une ligne de chemin de fer et d'une autoroute.

La multimodalité se distingue de la notion d'**INTERMODALITÉ**. On utilise ce terme pour envisager la combinaison de plusieurs modes de transport au cours d'un même déplacement. Dans le domaine des politiques publiques de transport, l'approche multimodale désigne de plus en plus souvent la volonté de développer des chaînes de transport alternatives à la route ou à l'utilisation de véhicules particuliers dont l'impact environnemental est considéré comme trop négatif.



OPTIMISATION DE LA MOBILITÉ URBAINE POUR LE FUTUR

Alors que les villes sont constamment en train de réfléchir à des solutions de mobilité intelligentes, durables et efficaces, le TRPA peut mettre de l'avant ses avantages pour participer au rayonnement de la ville.

MOBILITÉ INTÉGRÉE

- Au cours des dernières années, parmi les concepts émergents, on parle régulièrement de mobilité en tant que service (MaaS) ou mobilité intégrée. Le concept vise à organiser un service global, simple et unifié permettant de pousser les usagers à adopter l'intermodalité. Le but de ces initiatives est de permettre, sur un territoire géographique donné, de bénéficier d'une information centralisée et instantanée liée à tous les moyens de déplacement possibles. Le concept repose sur la combinaison de services de transport publics et privés en donnant à l'utilisateur la capacité de passer d'un mode de transport à un autre de manière transparente, et ce, sans utiliser l'auto-solo. L'utilisation des différents modes de transport doit aussi pouvoir se faire selon certains paramètres fixés par le client ou l'utilisateur, par exemple en termes de coût, de temps, d'agrément, etc.
- Le TRPA, pour le futur, doit donc vraiment être compris comme un élément de la mobilité intégrée. Il y a nécessairement des déplacements pour lesquels le taxi va être la clé. D'ailleurs, le Registre des taxis est fait dans cette perspective, en permettant déjà de mieux comprendre l'utilisation des taxis et de développer des modèles pour lui donner les infrastructures et les emplacements au sein de la mobilité urbaine dans sa globalité.
- De plus, dans le cadre de *Montréal en commun*, la Ville travaille avec des partenaires pour tester 13 projets innovants regroupés notamment à ce sujet. La Ville de Montréal, conjointement avec la STM et l'ARTM, collabore sur ce type d'initiative où par exemple, ultimement, un client pourrait combiner le métro au taxi pour son trajet, ou tout autre mode de transport présent sur une même plateforme/application. Toujours grâce à une solution technologique de type application mobile, le chauffeur de taxi saurait alors l'heure exacte à laquelle son client arriverait à la station

de métro et pourrait compléter son trajet jusqu'à la destination finale. Le défi pour ce type de projets demeure toutefois de développer un « compte-client » unique, car cela nécessite que les fournisseurs de services uniformisent leurs modes de paiement et s'entendent sur leur intégration afin de fournir un accès unique pour le client.

- Incidemment, dans le processus de réflexion sur l'organisation de la mobilité urbaine de même que sur le rôle du TRPA, on doit également impliquer les divers acteurs de la mobilité, notamment de micromobilité. Ce concept désigne l'ensemble des formes spécifiques de mobilité ayant pour spécificité de s'articuler autour de véhicules, généralement motorisés et fonctionnant à l'énergie électrique, dont la particularité première est associée à leur importante transportabilité, en matière de poids comme d'encombrement.
- L'objectif premier des véhicules faisant partie de la micromobilité est de faciliter la réalisation des premiers ainsi que des derniers kilomètres dans le cadre de l'intermodalité, puisque ces véhicules, facilement transportables, peuvent accompagner leurs propriétaires durant la totalité de leur trajet (des vélos pliants (électriques ou non), des trottinettes électriques, des monocycles, des planches à roulettes (électriques ou non), etc.).

PÔLE DE MOBILITÉ

- Finalement, un pôle de mobilité est un lieu stratégique de connexion au sein de la ville où se concentrent un ou plusieurs centres d'activités générateurs de déplacements (université, secteur d'emploi, centres commerciaux, etc.) et qui facilitent les pratiques multimodales des citoyens, en proposant plusieurs modes de rechange à l'auto-solo (dont les vélos, les BIXI, les véhicules et les taxis électriques, les véhicules en libre-service et en autopartage et les véhicules électriques) ceux-ci sont complémentaires à l'offre du transport collectif.
- Les pôles de mobilité remplissent un rôle de « facilitateurs de la vie quotidienne » à l'échelle locale. Ils permettent aux citoyens d'avoir recours à plusieurs modes de transport différents entre deux lieux, en fonction de leurs besoins du moment et de faire leur choix en conséquence (en fonction de la commodité, du coût, de la rapidité et de la sécurité).

Entrevue

CHRISTIANE LÉVESQUE CHAUFFEUSE DE TRANSPORT COLLECTIF ET DE TRANSPORT ADAPTÉ

Retraîtée de Bell Canada après 26 ans de carrière, motocycliste aguerrie depuis 22 ans, Christiane Lévesque a récemment fait le saut comme conductrice de transport collectif et de transport adapté. Passionnée de ce nouveau métier qu'elle occupe à temps partiel, elle s'est entretenue avec nous pour nous parler de sa vision et de son expérience en tant que nouvelle venue au sein de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile.



Changement de voie

Christiane Lévesque a travaillé toute sa carrière chez Bell.

« Mon expérience professionnelle n'avait pas de lien avec le transport. Mon travail consistait à planifier le réseau extérieur. Par exemple à mes débuts en 1979, on se rendait sur place, je faisais des plans, des calculs pour installer les poteaux, le filage. Évidemment avec le temps les outils ont évolué, mais mon expérience est restée dans ce domaine. C'est une carrière que j'ai adoré, mais en 2019, après toutes ces années, j'étais prête à quitter et à passer à autre chose! », nous explique-t-elle.

À l'amorce de la retraite, Mme Lévesque voyage et réfléchit sur cette nouvelle étape qui commence pour elle. Cette femme active et dynamique songe alors à se trouver une occupation qui animera ses journées et la rendra heureuse. Commence alors une série d'essais de diverses occupations avant de trouver ce qui lui convient.

« Au départ, une amie conductrice d'autobus scolaire m'a parlé de son travail. Moi qui aime conduire, ça m'a interpellée. J'ai donc suivi

le cours et j'ai commencé en 2019. J'y ai passé deux ans environ (interrompu lors de la COVID-19.) Je dois dire que les horaires exigeaient qu'on se lève très tôt, parfois 4 h du matin et ça me plaisait moins. J'ai fini par arrêter.»

Cette femme généreuse qui adore jaser a aussi envie de se rendre utile et explore les possibilités en ce sens. C'est ainsi qu'elle s'essaiera notamment comme aide de service dans les hôpitaux durant la COVID, mais les longues heures à rester debout sur place deviennent un peu rebutantes à la longue.

«J'ai aussi travaillé dans un CHSLD pour aider les préposés aux bénéficiaires pour jaser, divertir, faire du bien. Mais au final, j'avais vraiment très peu d'interactions et je ne retrouvais pas exactement ce que je cherchais», ajoute-t-elle.

Finalement, durant la COVID, l'interviewée fera aussi l'expérience du transport adapté à titre de bénévole pour un centre communautaire près de chez elle. Expérience qu'elle aimera beaucoup!

Entre-temps, par une connaissance, la conductrice entend parler du service de transport adapté et du transport collectif par les taxis. Cette perspective apparaît emballante pour Christiane Lévesque qui y voit l'opportunité de combler plusieurs éléments qu'elle recherche.

«D'abord, ça fait du bien comme travail: autant dans le transport adapté que le collectif, on se sent utile; ce sont des services dont les gens ont besoin. En plus, c'est un travail qui me permet de jaser et d'avoir une diversité d'interactions humaines. Et puis, c'est idéal parce que je peux faire mon horaire», raconte celle qui économise présentement en prévision d'un voyage de plusieurs mois en Europe à moto.

C'est ainsi qu'après avoir suivi sa formation et avoir fait installer l'équipement dans son taxi, sans trop savoir dans quoi elle s'embarque, que Christiane Lévesque commence à faire du transport adapté et collectif à temps partiel avec Diamond chez Taxelco.

Récemment, on l'a approchée avec Exo Terrebonne pour participer au projet pilote de transport collectif. Enthousiaste, la conductrice se lance dans la formation (incluant pour le transport de spécimens médicaux) et, depuis, assure le service de transport collectif avec EXO 3 jours par semaine en plus de faire encore occasionnellement du transport adapté si on a besoin de ses services.

Une route pavée par le respect, l'humour et la bienveillance

En discutant avec la conductrice, son engouement pour son travail est palpable:

«J'adore faire du transport adapté, ça cadre avec ma personnalité et mon tempérament», nous dit-elle.

Questionnée sur les qualités qu'elle juge nécessaires pour bien accomplir son travail et répondre aux besoins des clients, Christiane Lévesque réfléchit quelques secondes...

«Ça en prend plusieurs! Pour moi, tout part du respect, c'est la base et je parle du respect au sens large. C'est-à-dire que ça englobe beaucoup de choses. Par exemple, accueillir les clients dans un véhicule propre, bien entretenu, pour moi cela fait partie du respect. On m'a plusieurs fois mentionné aussi que j'étais bien habillée. Les gens apprécient une apparence soignée, ça leur donne confiance. Je veux que les clients se sentent bien et ça commence par l'image qu'on envoie. Le respect signifie aussi de s'exprimer poliment,

intelligemment et d'être ouvert d'esprit. Par exemple, lorsqu'un client entre à bord, je le salue et lui demande s'il a passé une belle journée. Selon la réponse, je peux constater dans quel état est le client, s'il a envie de parler ou non, et, si oui, je reste alerte sur les sujets qui peuvent être évoqués ou non. Je reste sensible aux signes que la personne m'envoie», explique Mme Lévesque.

Un aspect intéressant pour l'interviewée est d'ailleurs que dans son domaine, elle transporte régulièrement les mêmes personnes. Elle précise:

«En voyant les clients plus souvent, il est aussi plus facile de développer une relation, donc de savoir quels sujets peuvent être discutés. Je dois dire que j'ai aussi des clients avec qui j'ai développé des affinités et qui me mentionnent qu'ils sont contents de me voir quand j'arrive. Ça fait toujours plaisir d'entendre cela!»

Pour cette femme curieuse et ouverte, son métier est aussi l'occasion d'échanger et d'apprendre.

«Autant dans le collectif que dans le transport adapté, ce sont les interactions que j'aime le plus! J'apprends des choses sur la vie de toutes sortes de gens. J'ai, par exemple, des clients qui sont arrivés au Québec il n'y a pas si longtemps, des Espagnols entre autres. C'est l'occasion pour eux de pratiquer le français et pour moi d'en apprendre sur des parcours de vie et des cultures différentes. C'est formidable!»

Autrement, parmi les qualités requises, Christiane Lévesque mentionne aussi l'envie d'aider, la bienveillance.

«L'envie d'aider, encore là, je l'entends au sens large. C'est-à-dire d'aider comme le prévoient nos fonctions, mais surtout de rester alerte aux différents

besoins des usagers du service sans qu'ils ne le mentionnent nécessairement... Est-ce qu'ils ont besoin que je sorte pour les aider, est-ce qu'ils ont besoin de calme dans le véhicule, est-ce qu'ils ont plutôt besoin de parler, de rire, etc. Il faut savoir décoder ce qu'on attend de nous.»

Finalement, parmi les qualités importantes la conductrice mentionne l'importance du positivisme, de la bonne humeur et de l'humour! En discutant avec Christiane Lévesque, on sent qu'elle porte en elle ce savant mélange de douceur et d'humour dynamique que ses clients apprécient et qu'elle n'hésite pas à mettre de l'avant.

«Rendre service pour moi ce n'est pas seulement de transporter les clients, mais c'est de profiter du travail que je fais pour rendre ce moment agréable, distrayant... J'aime rire, j'ai de l'humour dans la vie et c'est la même chose quand je travaille. Je pense entre autres à mes clients de transport adapté, dont certains qui ont fait de la dialyse. Je jase beaucoup avec eux et, même s'ils vivent des situations très difficiles, souvent ils veulent justement un peu de positif, alors on apprend à rire et j'essaie de mettre un sourire dans leur journée durant le transport. Ça peut être cela aussi d'aider!», conclut-elle.

En toute sécurité

Depuis ses premières années derrière le volant, Christiane Lévesque a toujours aimé conduire. Elle précise toutefois que si elle aime se promener à moto, en voiture ce qu'elle aime c'est plutôt l'aspect *transport*.

«Je ne suis pas du genre à juste aller me promener en auto, ce que j'aime c'est me déplacer pour me rendre quelque part. Même pour mes amis, j'aime faire du transport! Et surtout, qu'il fasse beau ou pas,

la température ne me fait pas peur, je suis à l'aise. Je m'adapte, je suis calme et prudente. La sécurité, ça fait partie de moi!»

Elle ajoute :

«Mon expérience en moto m'a aidée à développer un sixième sens pour anticiper ce que les autres usagers de la route feront. Alors que je suivais un cours de conduite à moto, on m'avait dit : *N'oubliez jamais que votre carrosserie c'est vos os!* Ça m'est resté dans la tête et je demeure tout aussi alerte et prudente en voiture.»

La conductrice nous raconte que plusieurs fois des clients lui ont mentionné qu'ils sont habituellement nerveux en voiture, mais qu'avec elle ils sont en confiance. Il s'agit là d'un beau compliment qu'on peut lui faire, car cela signifie que la personne est bien. Cela dit, Mme Lévesque nous indique qu'elle a aussi le réflexe de rester alerte pour voir si les usagers du transport sont à l'aise et il peut lui arriver de leur demander s'ils sont nerveux et s'assurer que le transport se passe bien.

Le collectif et la communauté

En fin de discussion, nous prenons quelques minutes pour discuter de la réalité de chauffeur et du caractère parfois solitaire du métier. À cet égard, Christiane Lévesque mentionne tout de go :

«Nous avons une belle communauté entre les chauffeurs. On jase beaucoup et on s'aide aussi. Par exemple, il y a beaucoup de choses à savoir lorsqu'on commence dans le métier et comme travailleur autonome au niveau des papiers à avoir, à conserver et aux façons de faire pour les impôts. D'ailleurs, je crois qu'il y pourrait y avoir plus d'informations qui nous soient fournies, aux nouveaux chauffeurs, à cet égard. Cela dit, ce sont les

chauffeurs que je côtoie qui m'ont aidée à décortiquer tout cela pour me préparer à faire mes impôts.»

Elle ajoute :

«Je dois dire aussi qu'en tant que femme dans un milieu majoritairement masculin, je sens que je fais partie du groupe. Évidemment, je crois qu'homme comme femme, il faut garder une attitude ouverte, ça facilite les relations.»

À ce sujet, la conductrice renchérit :

«Ça m'est arrivé aussi que lorsque j'arrive, les clients le mentionnent : *Oh! une femme, c'est rare!* Mais c'est toujours positif, ça donne parfois même des situations amusantes. Par exemple, j'ai un jeune client dans le collectif pour qui j'ai fait trois transports dans la même journée. Je lui disais à la blague : *Je me sens comme une mère qui donne des lifts!*»

Une route à poursuivre

En terminant, l'interviewée souligne à nouveau son appréciation de l'industrie du transport adapté et du transport collectif.

«Le transport collectif par taxi gagne vraiment à être connu et ça répond réellement à un besoin des citoyens, notamment ceux qui n'ont pas de voiture. De plus en plus, le bouche-à-oreille et la publicité font leur œuvre et j'espère que ça va continuer à prendre de l'ampleur.»

Elle conclut :

«De mon côté, c'est certain que j'ai envie de continuer dans cette voie. Ça me donne une flexibilité d'horaire, l'opportunité de conduire, de jaser, de développer des relations humaines, d'aider, j'ai vraiment trouvé ma place! Et en plus, ça me permet de ramasser des sous pour me payer mes voyages à moto... c'est merveilleux!» ■

Réglementation

RAPPEL SUR LES TARIFS FIXES À PARTIR DE L'AÉROPORT

Nous recevons régulièrement des questions concernant les tarifs de transport rémunéré au départ ou à destination de l'aéroport de Montréal. Voici quelques rappels importants concernant les tarifs applicables au transport dont l'origine ou la destination est l'Aéroport international Montréal-Trudeau.

Tarifs applicables pour une course entre l'aérogare principale de l'aéroport et le centre-ville de Montréal

	TARIF DE JOUR	TARIF DE NUIT
PRIX FORFAITAIRE:	42,10 \$	48,40 \$
TPS de 5 %:	+ 2,10 \$	+ 2,42 \$
TVQ de 9,975 %:	+ 4,20 \$	+ 4,83 \$
PRIX FORFAITAIRE TOTAL:	48,40 \$	55,65 \$

CES PRIX SONT APPLICABLES:

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul point d'embarquement et un seul point de débarquement;
- peu importe le nombre de passagers.

Tarifs minimums pour une course dont l'origine est l'aérogare principale de l'Aéroport international Montréal-Trudeau

TARIF MINIMUM DE JOUR:

Pour une course dont l'origine est l'aérogare principale de l'Aéroport international Montréal-Trudeau:

- **20,60 \$** en tout temps, comprenant la TPS et la TVQ.

TARIF MINIMUM DE NUIT (entre 23 h et 5 h):

Pour une course dont l'origine est l'aérogare principale de l'Aéroport international Montréal-Trudeau:

- **23,70 \$**, comprenant la TPS et la TVQ.

Toute lecture au taximètre d'un montant inférieur est réputée être de 20,60 \$ en tout temps, sous réserve d'une course débutant entre 23 h et 5 h pour laquelle le tarif minimum est de 23,70 \$, comprenant la TPS et la TVQ.

POUR L'APPLICATION DE CES TARIFS, VOICI LA DÉLIMITATION DU CENTRE-VILLE DE MONTRÉAL

- À L'OUEST**
- 1 L'avenue Atwater jusqu'au canal Lachine
 - 2 Le canal Lachine jusqu'au pied de la rue de Condé
 - 3 La rue de Condé jusqu'à la rue St-Patrick
 - 4 La rue St-Patrick, vers l'est, jusqu'à la rue Bridge
 - 5 La rue Bridge jusqu'au pont Victoria

- À L'EST**
- 1 L'avenue Papineau

- AU SUD**
- 1 Les immeubles situés sur l'avenue Pierre-Dupuy jusqu'au pont de la Concorde

- AU NORD**
- 1 L'avenue des Pins
 - 2 La rue Saint-Denis, de l'avenue des Pins à la rue Cherrier
 - 3 La rue Cherrier, de la rue Saint-Denis à la rue Sherbrooke
 - 4 La rue Sherbrooke, de la rue Cherrier à l'avenue Papineau

Les maisons et édifices de chaque côté des rues limitrophes font partie du centre-ville de Montréal.



Déclaration de revenus des chauffeurs de taxi

QUELQUES CONSEILS POUR REMPLIR VOTRE DÉCLARATION

La saison des impôts est amorcée et vous vous préparez à remplir vos déclarations de revenus? À titre de chauffeur de transport rémunéré de personnes par automobile, il existe plusieurs petits détails à connaître pour optimiser ce processus.

Dates à retenir: 30 avril et 15 juin 2023

La grande majorité des chauffeurs de taxi sont des particuliers en affaires, communément connus sous le nom de «travailleurs autonomes».

Pour eux, la date limite de production de la déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2022 est prolongée jusqu'au 15 juin 2023. Le solde d'impôt demeure payable au 30 avril 2023.

S'ils remplissent leurs obligations fiscales dans le délai prévu, ils ne s'exposent à aucune pénalité ni à aucun intérêt. Ces dates limites s'appliquent également à leur conjoint.

Pour les chauffeurs de taxi qui sont des salariés, la date limite de production de la déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2022 est le 30 avril 2023.



Bénéficiez gratuitement du Programme d'accompagnement et de l'analyse sommaire de vos registres

Un programme facile d'accès est offert gratuitement pour vous aider à remplir vos obligations fiscales. En effet, Revenu Québec a mis sur pied un programme d'accompagnement conçu spécialement pour les petites entreprises et les particuliers en affaires.

Ce programme vous renseignera notamment sur vos droits et vos obligations fiscales en plus de fournir des réponses à de nombreuses questions.

Les participants peuvent aussi, s'ils le désirent, profiter d'une analyse sommaire de leurs livres et registres comptables.

Pour en savoir davantage, consultez le document :

- **Programme d'accompagnement - Notre expertise à votre service!** (IN-456)
- ou consultez le site Web de Revenu Québec :
- revenuquebec.ca/fr/services-en-ligne/formulaires-et-publications/details-courant/in-456/



Êtes-vous assujéti au paiement d'acomptes provisionnels?

La plupart des salariés paient leur impôt tout au long de l'année au moyen de retenues à la source prélevées par leur employeur sur chaque paie. Cependant, un particulier en affaires, tel qu'un chauffeur de taxi, peut être assujéti au paiement de l'impôt par acomptes provisionnels.

Il s'agit de 4 versements qui doivent être effectués au plus tard le 15^e jour des mois de mars, de juin, de septembre et de décembre.

Pour en savoir davantage sur les acomptes provisionnels, consultez le site de Revenu Québec.

Profitez de déductions des dépenses d'une entreprise de taxi

Un particulier en affaires qui exploite un taxi peut déduire toute dépense raisonnable engagée pour gagner un revenu d'entreprise, par exemple:

- des frais de location du taxi, des frais d'entretien et de réparation du véhicule, des primes d'assurances, des intérêts relatifs à un emprunt contracté pour l'achat d'un véhicule ou le coût du permis de chauffeur de taxi.

Une liste complète des dépenses admissibles est disponible dans les documents suivants:

- **Les chauffeurs de taxi et de limousine et la fiscalité**
- revenuquebec.ca/fr/services-en-ligne/formulaires-et-publications/details-courant/in-314/



Abolition des crédits d'impôt

À la suite de l'entrée en vigueur, le 10 octobre 2020, du nouvel encadrement légal relatif au transport rémunéré de personnes par automobile, notez que le crédit d'impôt pour chauffeur de taxi est aboli à compter de l'année 2022 et que le crédit d'impôt pour propriétaire de taxi est aboli à compter de l'année d'imposition ou de l'exercice financier selon le cas, qui a débuté après le 9 octobre 2020.

Réclamez le crédit pour cotisations syndicales, professionnelles ou autres

Si vous avez versé une cotisation, par exemple à l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec, vous pouvez demander un crédit d'impôt équivalant à 10 % du montant des cotisations syndicales, professionnelles ou autres que vous avez versées en 2022.

Avez-vous produit votre déclaration de la redevance ?

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les chauffeurs de taxi doivent prélever une redevance de 0,90 \$ par course.

Cette somme est affectée au financement de l'indemnisation et de l'aide financière accordée à l'industrie du transport rémunéré de personnes.

Vous devez produire une déclaration de la redevance pour chacune de vos périodes de déclaration, même celles où vous n'avez effectué aucune course.

Pour transmettre la déclaration de la redevance, utilisez le formulaire disponible sur le site de Revenu Québec dans la section:

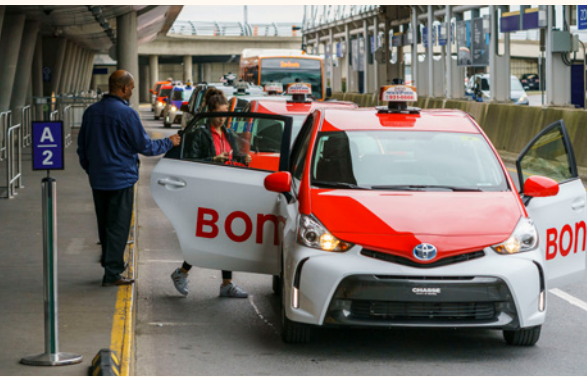
- **Déclaration de la redevance liée au transport rémunéré de personnes.**



Tourisme

Se transporter en toute sécurité : une priorité à YUL

Les derniers mois ont permis d'accueillir à YUL Aéroport international Montréal-Trudeau (ADM) un grand nombre de passagers. Cette hausse significative de voyageurs, combinée à un manque de main-d'œuvre, a évidemment représenté son lot de défis, mais aura surtout démontré la résilience de l'industrie aéroportuaire.



Les voyageurs ont retrouvé le goût de prendre l'avion et il y a beaucoup d'activités à YUL, où sont enregistrés des niveaux d'achalandage comparables et même parfois supérieurs à 2019, année pré-pandémique. À titre d'autorité aéroportuaire, ADM doit aussi assurer, en tout temps, la sécurité de la communauté aéroportuaire, du public voyageur ainsi que celle de ses installations. Avec la relance des opérations aériennes et l'entrée en vigueur de nouveaux règlements sur le transport rémunéré de personnes, ADM a aussi constaté une forte présence de taxis illégaux à YUL. Ces derniers peuvent aller jusqu'à approcher de façon assez agressive des passagers dans l'aérogare.

ADM prend cette situation très au sérieux et différentes actions ont déjà été entreprises, dont une campagne de sensibilisation auprès des usagers de l'aéroport leur demandant d'ignorer toute proposition de transport non sollicitée. De plus, l'équipe d'ADM s'est entretenue avec des représentants du ministère des Transports et de la Mobilité durable afin de leur faire part de l'état des choses, et d'autres démarches sont en cours.

ADM sait qu'elle peut compter sur un réseau de chauffeurs dévoués qui ont à cœur de bien servir les passagers et souhaite profiter de cette tribune pour vous remercier pour votre travail et votre précieuse collaboration. Si vous êtes témoins de situations préoccupantes, notamment en lien avec les taxis illégaux, ADM demeure présente en tout temps pour vous écouter.

Le service Taxi Extra

Avec le niveau d'achalandage actuel et celui attendu dans les prochains mois, YUL pourrait faire appel à des taxis surnuméraires pour pallier le manque de voitures accréditées dans le bassin de taxis de l'aéroport.

Le service Taxi Extra a en effet été mis en place afin de réduire l'attente et les délais pour les voyageurs en plus de maintenir un haut niveau de service à la clientèle.

- Si vous souhaitez être ajouté à la liste d'exploitants autorisés, veuillez signaler votre intérêt en faisant parvenir vos prénom, nom et numéro de téléphone cellulaire par courriel à l'adresse suivante :

transportcommercial@admtl.com

- Les chauffeurs inscrits recevront ainsi une notification par message texte lorsqu'il y aura un volume plus élevé de clients à l'aéroport.
- Un second message texte sera émis lorsque la situation sera revenue à la normale.

Veuillez noter que toutes les compagnies de taxi sont autorisées à offrir leurs services sur le site de YUL pendant ces périodes d'achalandage.

Tourisme Montréal octroie une aide financière de 24 000 \$ pour l'adoption du BONJOUR

Convaincu de la force de l'image de marque BONJOUR, Tourisme Montréal annonçait en 2022 l'octroi d'une enveloppe globale de 24 000 \$ pour appuyer l'apposition de l'image de marque BONJOUR sur des taxis de la Ville de Montréal.

Nous sommes heureux de confirmer que la subvention a entièrement été distribuée aux nombreux propriétaires en ayant fait la demande.

Le Bureau du taxi se réjouit de l'impact de cette aide financière qui a contribué à mettre de l'avant l'image de marque unique à la Ville de Montréal et ainsi à faire rayonner tant la Ville de Montréal que les services de transport rémunéré de personnes par automobile sur son territoire.

Cette subvention s'inscrivait également dans une volonté de Tourisme Montréal d'encourager le développement d'une mobilité durable, accessible et écoresponsable. En effet, un pourcentage additionnel des coûts d'habillage admissibles pour la subvention était offert pour les véhicules verts.

Finalement, comme il était possible de combiner l'aide financière de Tourisme Montréal à celle du gouvernement du Québec, les propriétaires pouvaient recevoir un remboursement de 70 % à 100 % du coût d'habillage!

Yves Lalumière, PDG de Tourisme Montréal, mentionnait à Taxi Le Journal: «Le fait que le taxi soit en mesure d'afficher une image cohérente et en harmonie avec les lieux d'accueil de la Ville fait partie de l'expérience que nous souhaitons offrir. La force du BONJOUR, c'est vraiment la synergie que nous avons créée qui nous permet d'afficher une image forte et commune auprès des visiteurs. De plus, le BONJOUR sur les taxis amène une crédibilité. Les visiteurs se sentent en confiance et ça rend aussi leurs déplacements plus faciles, puisqu'ils peuvent plus aisément repérer les taxis. D'ailleurs, c'est une unique à Montréal d'avoir un signe d'accueil comme BONJOUR sur les taxis. C'est un élément dont les visiteurs vont se rappeler, qui nous distingue, dont on peut être fiers et qui a certainement un impact très positif.»



La subvention du gouvernement du Québec est toujours en vigueur!

Dans le cadre du programme de modernisation de l'industrie du taxi, le ministère des Transports du Québec a offert une aide financière de 350 000 \$ à l'industrie pour la soutenir dans l'adoption de la nouvelle image de marque. Il s'agit d'une occasion unique de renforcer la visibilité des taxis parmi l'offre de transport de la métropole! Les subventions sont accordées dans l'ordre de réception. Consultez notre site Web pour obtenir le formulaire et compléter votre demande!



Tourisme

Un moment extraordinaire à l'Espace St-Denis



LA MAGIE DES IMPRESSIONNISTES: Une surdose de beauté!

À l'affiche jusqu'en avril au Studio-Cabaret de l'Espace St-Denis, *La magie des impressionnistes* invite le public à redécouvrir le pouvoir d'évocation de l'art à travers une expérience immersive en 3D unique.

Le public assistera à la transformation envoûtante de chefs-d'œuvre impressionnistes, une expérience créée par une équipe d'artistes qui a eu recours à une technologie de pointe. L'événement *La magie des impressionnistes* est présenté en 3D sur un gigantesque écran en ultra haute définition. Pendant cette première partie, un service aux tables est offert à la clientèle avec un menu digne des cafés parisiens.

La présentation visuelle est accompagnée d'une trame sonore parfaitement chorégraphiée. Des chefs-d'œuvre de grands compositeurs classiques comme Debussy et Ravel côtoient des succès de Piaf, Aznavour et Mouskouri, en parfait synchronisme avec l'art qui prend vie tout autour.

À l'hiver ce sont 100 billets qui ont été distribués à des chauffeurs de taxi pour qu'ils vivent l'expérience. Les billets sont toujours en vente et les sièges sont réservés à l'achat des billets :

♥ espacestdenis.ticketpro.ca/fr/pages/LCDI



LE MOLIERE PAR MOUSSO: Une nouvelle destination gastronomique!

Aménagé au cœur du Quartier latin, dans l'Espace St-Denis, Le Molière par Mouso ouvre ses portes.

Cette nouvelle brasserie française élégante, abordable et gourmande, située au 1560, rue Saint-Denis, vous offrira un accès direct au complexe Espace St-Denis et sera ainsi accessible, avant ou après une représentation, sans avoir à mettre le pied dehors!

Son propriétaire, Jean Pilote, l'homme derrière la renaissance du Capitole de Québec et le succès de sa salle de spectacles, en partenariat avec Nicolas Rousseau (Le Continental du Vieux-Québec) et A5 Hospitality (Jatoba, Le Cathcart, Flyjin), dévoile le nouveau restaurant de style brasserie parisienne.

L'équipe du Molière par Mouso est composée d'Antonin Mousseau-Rivard en tant que directeur gastronomique. De plus, Daniel Vézina agit à titre de Chef consultant et Samuel Sauvé-Lamothe en tant que chef exécutif.

Le public peut découvrir une cuisine gastronomique et abordable en plein cœur du Quartier latin. Pour des réservations:

♥ lemolier.com

Liste des événements touristiques et congrès (zones achalandées):

• Toute l'année	Exposition	OASIS IMMERSION	Palais des congrès
• 22-23 mars	Exposition	CHAOS ET MÉMOIRES	Centre Phi
• 29 mars au 1 ^{er} avr.	Congrès	POSTGRADUATE COURSE & SCIENTIFIC	Palais des congrès Fairmont Le Reine Elizabeth
• Jusqu'au 16 avr.	Exposition	ALEXANDER HENDERSON, PHOTOGRAPHE	Musée McCord
• 1 ^{er} avr.	Événement	HARLEM GLOBETROTTERS	Place Bell de Laval
• 1 ^{er} avr.	Concert	10 ^e ÉDITION DU BAL DES ENFANTS	Maison Symphonique
• À partir du 1 ^{er} avr.	Exposition	SPACE EXPLORERS	Centre Phi
• 2 au 9 avr.	Congrès	WORLD IRISH DANCING CHAMPIONSHIPS	Palais des congrès Fairmont Le Reine Elizabeth
• 6 au 9 avr.	Congrès	DODGEBALL CANADA CHAMPIONSHIPS	Centre Pierre-Charbonneau Hyatt Place
• 8 avr.	Concert	FOUKI	Place Bell de Laval
• 11 avr.	Concert	LEWIS CAPALDI	Place Bell de Laval
• 11 au 22 avr.	Théâtre	BONNES BONNES	Théâtre Aux Écuries
• 11 avr. au 15 oct.	Exposition	ÉGYPTE/TROIS MILLE ANS SUR LE NIL	Musée Pointe-à-Callière
• 12 avr.	Concert	DEPECHE MODE	Centre Bell
• 13 au 15 avr.	Congrès	17U NATIONAL CHAMPIONSHIP LEAGUE	Complexe Claude-Robillard
• 14 au 16 avr.	Congrès	CWBL WOMEN'S NATIONAL CHAMPIONSHIP	Centre Pierre-Charbonneau Hôtel Universel
• 15 avril	Événement	MONSTER SPECTACULAR XXVII	Stade olympique
• 17 au 20 avr.	Congrès	WORLD SUMMIT AI AMERICAS	Palais des congrès
• 19 avr.	Concert	NILS FRAHM	Salle Wilfrid-Pelletier
• 20 au 30 avr.	Spectacle	LA NUIT DU CERF	TOHU
• 20 avr. au 20 août	Spectacle	CIRQUE DU SOLEIL ECHO	Vieux-Port de Montréal
• 21 au 25 avr.	Congrès	ANNUAL CONFERENCE	Palais des congrès
• 21 au 30 avr.	Festival	VUES D'AFRIQUE	Place des Arts
• 25 avr. au 1 ^{er} juin	Théâtre	LE PROJET RIOPELLE	Théâtre Jean-Duceppe
• 27 avr.	Concert	DISTURBED	Centre Bell
• 29 avr.	Croisières	ZAANDAM	Grand Quai du Port de Mtl
• 29-30 avr.	Concert	ANGÈLE	Centre Bell
• 29 avr. au 3 mai	Congrès	ENACTUS NATIONAL COMPETITION	Palais des congrès DoubleTree par Hilton
• 30 avr. au 3 mai	Congrès	SALON COMMERCIAL DE L'ICM	Palais des congrès
• 2 au 6 mai	Congrès	ISO PLENARY	École de technologie supérieure
• 2 au 27 mai	Théâtre	LE RÊVEUR DANS SON BAIN	Théâtre du Nouveau Monde
• 3-4 mai	Congrès	CONFÉRENCE SUR LA CYBERSÉCURITÉ	Palais des congrès
• 3-4 mai	Congrès	NFT SUMMIT	Palais des congrès
• 4 mai	Concert	LIZZO	Centre Bell
• 5 mai	Croisières	OCEAN NAVIGATOR	Grand Quai du Port de Mtl
• 5 mai au 30 juin	Spectacle	SUGAR SAMMY: YOU'RE GONNA RIRE 2	Salle Pierre-Mercure
• 5, 12, 19, 20 mai, 2, 3, 16, 23, 24, 30 juin			Centre Pierre-Péladeau

• 7 mai	Croisières	OCEAN EXPLORER	Grand Quai du Port de Mtl
• 8 au 12 mai	Congrès	CONFÉRENCE ACFAS	HEC-Polytechnique-UdM
• 8 au 12 mai	Congrès	TRIENNIAL CONVENTION	Palais des congrès Marriott Château Champlain
• 8 au 14 mai	Événement	LA SEMAINE JAPON	Rues Peel et Wellington
• 10 au 15 mai	Congrès	NATIONAL OPEN JUDO CHAMPIONSHIPS	Complexe Claude-Robillard
• 10 au 19 mai	Congrès	CSN	Palais des congrès Hôtel Place Dupuis
• 12 mai	Concert	BLINK-182	Centre Bell
• 13 mai	Croisières	ZAANDAM	Grand Quai du Port de Mtl
• 15 au 18 mai	Congrès	GREAT LAKES BIOINFORMATICS	Université McGill
• 16 mai	Croisières	OCEAN VOYAGER	Grand Quai du Port de Mtl
• 17 mai	Croisières	HANSEATIC INSPIRATION	Grand Quai du Port de Mtl
• 17 au 20 mai	Événement	EXCLAM	Espace St-Denis
• 18 mai	Concert	HERB ALPERT AND LANI HALL	Place des Arts
• 18 au 20 mai	Congrès	CANADIAN WOMEN IN MEDICINE	Hôtel Bonaventure
• 19 mai	Concert	SEVEN LIONS	Place Bell de Laval
• 19 au 23 mai	Congrès	ISAC INTERNATIONAL	Palais des congrès
• 20 mai	Croisières	SEVEN SEAS NAVIGATOR	Grand Quai du Port de Mtl
• 21 mai	Spectacle	MADELEINE PEYROUX	Place des Arts
• 21 mai au 1 ^{er} oct.	Événement	PIKNIC ÉLECTRONIK	Parc Jean-Drapeau
• 22 au 16 mai	Congrès	GCDN ANNUAL CONVENING	Place des Arts
• 24 mai	Croisières	PEARL MIST	Grand Quai du Port de Mtl
• 27-28 mai	Événement	RENDEZ-VOUS DE LA DRAG	Palais des congrès
• 28 mai au 4 juin	Festival	GO VÉLO MONTRÉAL	Île de Montréal
• 29 mai	Concert	LOUIS TOMLINSON	Place Bell de Laval
• 29 au 31 mai	Congrès	ANNUAL CAHSPR CONFERENCE	Centre Mont-Royal
• 1 ^{er} au 8 juin	Congrès	IEEE CPHM 2023	Université Concordia
• À partir du 2 juin	Exposition	DUNCAN, PEINTRE DU 19 ^e SIÈCLE	Musée McCord
• 3 juin	Croisières	ZAANDAM	Grand Quai du Port de Mtl
• 4 au 18 juin	Festival	FESTIVAL DE MUSIQUE DE CHAMBRE MTL	Place des Arts
• 8 au 18 juin	Événement	MURAL	Boulevard Saint-Laurent
• 9 au 17 juin	Festival	FRANCOS DE MONTRÉAL	Quartier des spectacles
• 11 juin	Croisières	SEVEN SEAS NAVIGATOR	Grand Quai du Port de Mtl
• 11 juin	Concert	DERMOT KENNEDY	Place Bell de Laval
• 13 au 17 juin	Théâtre	ROYAN, LA PROFESSEURE DE FRANÇAIS	Théâtre du Nouveau Monde
• 13 au 23 juin	Théâtre	L'ESPÈCE FABULATRICE	Théâtre Aux Écuries
• 14 juin	Concert	ODESZA	Place Bell de Laval
• 17 juin	Croisières	ZAANDAM	Grand Quai du Port de Mtl
• 18 juin	Concert	SHANIA TWAIN	Centre Bell
• 22 juin au 27 août	Événement	LES GUINGUETTES	Plateau Mont-Royal
• 28 juin au 3 juil.	Festival	MONTRÉAL EN ARTS	Quartier des spectacles
• 29 juin au 8 juil.	Festival	FESTIVAL INTERNATIONAL DE JAZZ MTL	Quartier des spectacles

COIN DE L'INDUSTRIE



VOUS CHANGEZ D'ADRESSE ?

NOUS VOUS RAPPELONS QU'IL EST ESSENTIEL, DEPUIS LA FERMETURE DU CENTRE DE SERVICES DU BTM ET DE SON COMPTOIR SAAQ :

- DE COMMUNIQUER DIRECTEMENT ET SÉPARÉMENT AVEC LES INSTANCES POUR VOUS ASSURER QUE VOS CHANGEMENTS D'ADRESSE SONT ENREGISTRÉS;
- VOUS DISEZ D'UN DÉLAI DE 30 JOURS POUR SIGNALER VOTRE CHANGEMENT D'ADRESSE À LA SAAQ AINSI QU'À LA CTQ.

SAAQ

- Par téléphone: 1 800 361-7620
- Par la poste: 333, boulevard Jean-Lesage, Case postale 19600, succursale Terminus Québec (Québec) G1K 8J6

CTQ

- Par téléphone: 514 873-6424 ou 1 888 461-2433
- Par la poste: 200, chemin Sainte-Foy 7^e étage, Québec (Québec) G1R 5V5

BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

Pour continuer à recevoir le magazine Taxi Le Journal en format papier de même que la documentation relative à votre métier produite par le BTM :

- Par téléphone: 514 280-6600
- Par courriel: btm_communication@montreal.ca

FIN DES ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE AU BTM

Récemment, nous vous informions que lors de la séance du conseil d'agglomération de la Ville de Montréal, ses membres ont adopté la recommandation de mettre fin aux activités de surveillance, de contrôle et d'enquête du Bureau du taxi de Montréal au 31 décembre 2022. Cette décision fait suite à la délégation, par le MTQ, des responsabilités et des activités administratives de surveillance et de contrôle de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile à Montréal à la Société de l'assurance automobile du Québec et Contrôle routier Québec à compter du 1^{er} janvier 2023.

Rappelons que la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* entrée en vigueur en octobre 2020 a redéfini et uniformisé les paramètres légaux qui encadrent l'industrie du taxi partout au Québec et, incidemment, abrogé le *Règlement sur le transport par taxi* (RCG 10-009) de la Ville de Montréal.

POURSUITE DE DIVERSES ACTIVITÉS DU BTM

En 2023, sur une base temporaire, certaines activités de développement et de relation avec l'industrie du TRPA se poursuivront au BTM, notamment la gestion de l'aide financière pour le BONJOUR, le programme clients-mystères, les initiatives liées à l'électrification ainsi que les communications avec l'industrie par le biais de la revue, de l'infolettre et des médias sociaux. De plus, le Registre des taxis est maintenu à des fins de valorisation des informations de mobilité recueillies.

Par la suite, certaines activités seront transférées au sein d'autres organisations.

Nous vous tiendrons informés au fur et à mesure que les décisions seront prises et communiquées.



FÉLICITATIONS À JOHANNE MARTIN PROMUE DIRECTRICE DU CENTRE DE RÉPARTITION AVEC TAXELCO

Nous avons reçu des commentaires très positifs à l'égard de Johanne Martin, nouvellement nommée directrice du centre de répartition de Taxelco où elle est employée depuis plus de sept ans. Comme Mme Martin a une carrière bien remplie, après plus de 26 ans au sein de l'industrie du TRPA, nous avons voulu profiter de l'occasion pour en apprendre davantage sur son parcours.

Johanne Martin est entrée dans l'industrie en répondant à une demande d'emploi comme téléphoniste en 1997 chez Boisjoly, la compagnie de taxi de son secteur. L'offre d'emploi l'interpelle particulièrement, puisqu'un chauffeur de taxi avait quelques années plus tôt porté secours à son père qui avait fait une crise cardiaque en demandant l'aide du répartiteur pour joindre une ambulance. Si malheureusement le décès sera constaté plus tard, le métier fait résonner une corde sensible. Alors que commence la formation, Johanne Martin, motivée et avide d'apprendre, réalise l'ampleur de la tâche qui l'attend: connaître sur le bout de ses doigts la ville de Montréal et ses environs... Adresses nord/sud/est/ouest, stands de taxis, hôtels, hôpitaux, etc., tout doit être intégré pour ne pas faire attendre les clients et leur permettre de vivre une expérience de grande qualité!

Rapidement, la jeune femme fait de la satisfaction du client un point d'honneur. Elle crée des outils, forme des téléphonistes, note tout ce qu'il y a à savoir et passe rapidement au rôle de répartitrice, valant sur tous les quarts de travail.

Elle se plaît dans cet univers du taxi où elle côtoie une diversité de gens qui, comme elle le souligne, lui apprennent aussi l'école de la vie. En devenant répartitrice, elle apprend à connaître davantage les chauffeurs de taxi pour lesquels elle se prend d'affection. Elle souligne: «Du taxi traditionnel en passant par le taxi collectif jusqu'au transport adapté, ils sont là, toujours fidèles au poste à soutenir les citoyens 24 h/24, 7 j/7. Les chauffeurs de taxi font partie du paysage de toutes les villes du Québec. Accessibles, disponibles et rigoureux, ces entrepreneurs ont à cœur de servir les autres.» Cette femme, elle-même au grand cœur, résiliente, fidèle et déterminée, a su se faire une place dans ce monde d'hommes, grâce à son travail, son dévouement et son envie d'en apprendre sur les autres.

En 2000, arrive pour elle un nouveau défi avec la gestion du transport adapté et de sa planification. Elle participe notamment au premier partenariat public/privé entre les intermédiaires en service de transport par taxi et les fournisseurs pour un projet de Taxi Accessible par Van adapté. L'engouement pour ce service se fait sentir tant chez Johanne Martin que chez les chauffeurs qui participent au projet et achètent les premières Van adaptées.

Au cours des 16 années qui suivent, Mme Martin reste aussi enthousiaste et engagée à faire croître ce service fiable et essentiel favorisant l'inclusion. En 2015, alors que l'industrie vit de difficiles changements et à la suite de l'intention d'achat de Taxi Hochelaga, Johanne Martin est inspirée par le projet de Téo Taxi et son fondateur. Il donne à son sens une bouffée d'air frais au taxi et elle se décide à faire le saut avec Téo. L'électrification des transports, les nouvelles technologies sont des initiatives stimulantes qui l'interpellent! C'est en 2019, alors que sont réunis sous la même bannière Téo Taxi, Taxi Hochelaga, Taxi Diamond et Taxi Central qu'un nouveau défi sonne pour celle qui n'a jamais peur de sortir de sa zone de confort. C'est-à-dire, soutenir les employés du centre de répartition dans le contexte de la pandémie, assurer la livraison du service pour tous les gens ayant besoin de déplacements essentiels sur une base régulière et contribuer à la sécurité et à la protection des chauffeurs.

C'est ainsi, forte de sa longue expérience, de sa connaissance de l'industrie et de ses nombreux acquis, que Johanne Martin s'est taillé une place pour finalement être promue directrice du centre de répartition. Fière d'avoir gravi les échelons malgré les turbulences, cette femme aux fortes convictions peut se targuer de continuer chaque jour d'accomplir ses rêves. Félicitations!

DANS LES VOITURES TAXIS ACCESSIBLES : L'UTILISATION DE LA CEINTURE BAUDRIER EST OBLIGATOIRE

La *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* (RLRQ, chapitre T-11.2) prévoit en effet des règles particulières qui s'appliquent aux automobiles adaptées qui permettent l'accès aux personnes utilisant un fauteuil roulant.

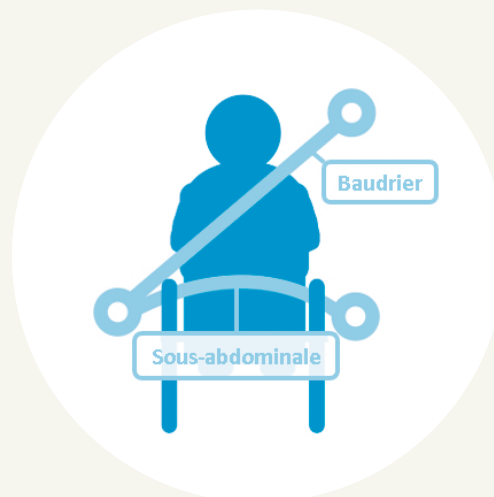
DES CLIENTS PRÉOCCUPÉS

Au cours des dernières semaines, des clients nous ont signalé que plusieurs chauffeurs ne se conformaient pas à cette obligation, et ces affirmations ont été confirmées lors d'observations terrain par nos chefs d'opérations.

LES CRITÈRES À RESPECTER

Si elle est utilisée pour le transport rémunéré de personnes, une automobile adaptée doit donc répondre aux critères suivants :

- Son aménagement permet à au moins une personne en fauteuil roulant d'y prendre place;
- elle est équipée :
 - a. d'une rampe d'accès pour fauteuil roulant ou d'une plateforme élévatrice permettant l'accès par la droite de l'automobile;
 - b. d'un dispositif de retenue servant à immobiliser chaque fauteuil roulant;
 - c. d'une ceinture de sécurité pour chaque fauteuil, constituée d'un baudrier et d'une ceinture sous-abdominale.



UN SENTIMENT DE SÉCURITÉ POUR NOS CLIENTS

Le respect de la réglementation et des consignes en vigueur contribue à instaurer un sentiment de sécurité auprès de la clientèle utilisant les taxis accessibles. Vos clients l'apprécient, d'autant plus que leur sécurité est au cœur de nos préoccupations.

DES QUESTIONS ?

N'hésitez surtout pas à communiquer avec vos répartiteurs.

ÎLE DE MONTRÉAL

PRINCIPAUX CHANTIERS EN COURS POUR LES MOIS D'AVRIL À JUIN 2023



AUTOROUTE 13 (CHOMEDEY)

Dorval et Montréal (arrondissements de Lachine et de Saint-Laurent)

Réparation du tunnel de Liesse de l'autoroute 13

- Déviation et réduction de la largeur des voies de l'autoroute 13.
- Fermetures partielles ou complètes de l'autoroute 13 le soir, la nuit ou la fin de semaine.
- Circulation à contresens dans les voies opposées le soir, la nuit ou la fin de semaine.
- › Chantier en activité jusqu'à la fin de 2023.



AUTOROUTE 20 (DU SOUVENIR)

Pointe-Claire

Réfection de l'échangeur des Sources

- Fermetures complètes de longue durée de bretelles dans l'échangeur.
- Fermetures complètes le soir, la nuit ou la fin de semaine de bretelles dans l'échangeur.
- Fermetures complètes le soir et la nuit de l'avenue Cardinal dans le secteur de l'échangeur.
- Fermetures partielles (1 voie fermée sur 2) de l'autoroute 20, dans les deux directions, le soir, la nuit ou la fin de semaine.
- › Chantier en activité jusqu'en 2024.



AUTOROUTE 20 ET ROUTE 138 (ÉCHANGEUR SAINT-PIERRE)

Montréal (arrondissement de Lachine)

Réparation et maintien de l'échangeur Saint-Pierre

- Fermetures partielles ou complètes de bretelles le soir, la nuit ou la fin de semaine.
- › En continu.



AUTOROUTES 20 ET 25 (TUNNEL LOUIS-HIPPOLYTE-LA FONTAINE)

Montréal (arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve), Boucherville, Sainte-Julie, Beloeil

Réfection majeure du tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine

- Gestion de la circulation dans le tunnel jusqu'en novembre 2025:
 - 1 voie ouverte en direction de la Rive-Sud;
 - 2 voies ouvertes en direction de Montréal.
- › En continu.
- › D'autres entraves pourraient s'ajouter, consulter le [Québec.ca/lafontaine](https://quebec.ca/lafontaine) pour plus de détails.



AUTOROUTE 40

Entre Vaudreuil-Dorion et Senneville

Réparation et maintien du pont de l'Île-aux-Tourtes

- Deux voies dans chaque direction pour une durée indéterminée.
- › **En continu.**

Sainte-Anne-de-Bellevue

Réparation du pont d'étagement du chemin des Pins au-dessus de l'autoroute 40

- Fermeture complète du chemin des Pins entre les rues Poultry Cottages et le chemin Sainte-Marie:
 - Circulation locale permise sur le chemin des Pins entre la rue Euclide-Lavigne et le chemin Sainte-Marie.
- Fermetures partielles ou complètes le soir, la nuit ou la fin de semaine de l'autoroute 40, dans l'une ou l'autre des directions:
 - Circulation déviée sur les voies de desserte lors des fermetures complètes.
- Fermetures partielles le soir et la nuit des voies de desserte de l'autoroute 40, dans l'une ou l'autre des directions, de part et d'autre du chemin des Pins.
 - Circulation déviée sur l'autoroute 40 ou sur le réseau routier local lors des fermetures complètes.
- › **Chantier en activité jusqu'à la fin de 2023.**

Montréal et Mont-Royal

Asphaltage et entretien de l'autoroute 40 (Métropolitaine) entre l'échangeur Côte-de-Liesse et la rue Provencher

- Fermetures complètes le soir, la nuit ou la fin de semaine de l'autoroute 40 dans l'une ou l'autre des directions.
- › **En continu.**

Montréal (arrondissement d'Anjou)

Reconstruction du pont d'étagement du boulevard des Galeries-d'Anjou au-dessus de l'autoroute 40

- Pont d'étagement du boulevard des Galeries-d'Anjou:
 - Circulation de la direction nord déviée sur l'actuelle direction sud;
 - Détour par les rues Jarry Est et du Champ-d'Eau pour les usagers de la route en direction sud.
- Fermetures partielles à l'intersection de la rue Jean-Talon Est et du boulevard des Galeries-d'Anjou.
- › **Chantier en activité jusqu'à la fin de 2023.**



ROUTE 136 (AUTOROUTE VILLE-MARIE)

**Montréal (arrondissement
du Sud-Ouest) et Westmount**

Réparation et maintien des segments aériens dans le secteur de l'avenue Atwater

- Fermetures partielles ou complètes le soir, la nuit ou la fin de semaine.
- Fermeture de longue durée de la sortie n° 3 - Montréal centre-ville/Rue Guy en direction est.
- › **Chantier en activité jusqu'en 2025.**

**Montréal (arrondissement
de Ville-Marie)**

Réfection du pont d'étagement du boulevard Saint-Laurent au-dessus de la route 136

- Fermeture du pont d'étagement du boulevard Saint-Laurent, entre l'avenue Viger et la rue Saint-Antoine:
 - Détour par la rue Saint-Urbain pour les usagers de la route en direction sud;
 - Détour par la rue Saint-Hubert pour les usagers de la route en direction nord.
- Fermeture de la voie de gauche sur l'avenue Viger à la hauteur du boulevard Saint-Laurent.
- › **Chantier en activité jusqu'à l'été 2024.**

**Montréal (arrondissement
de Ville-Marie)**

Réparation et maintien des tunnels Ville-Marie et Viger

- Fermetures partielles ou complètes le soir, la nuit et la fin de semaine.
- › **En continu.**



ROUTE 138

**Entre Kahnawake et Montréal
(arrondissement de LaSalle)**

Réparation du pont Honoré-Mercier

- Fermetures partielles la fin de semaine (1 voie ouverte par direction).
- Fermetures partielles ou complètes de nuit.
- › **En continu.**

**LES ENTRAVES ET ÉCHÉANCIERS SERONT DIFFUSÉS SUR
LE SITE quebec511.info. D'AUTRES CHANTIERS D'IMPORTANCE
POURRAIENT SE DÉROULER AU COURS DE CETTE PÉRIODE.**



**IL EST ENCORE TEMPS DE FAIRE
UNE DEMANDE D'AIDE FINANCIÈRE**
pour couvrir les frais d'apposition de l'image
de marque **BONJOUR** sur votre taxi!
C'est facile et rapide :

1. Remplissez le formulaire de demande d'aide financière téléchargeable sur la page d'accueil de notre site Web :
 - mtltaxi.com
2. Retournez le formulaire dûment rempli avec les pièces justificatives demandées :
 - par télécopieur au : 514 280-3325
 - ou par courriel à l'adresse : btm_communication@ville.montreal.qc.ca

NORMES GRAPHIQUES DE L'IMAGE DE MARQUE: Les couleurs et le lettrage de l'image de marque des taxis de Montréal doivent être appliqués de façon uniforme. Le rouge est la couleur universelle de l'image de marque et peut être utilisé par les propriétaires indépendants et tous les répartiteurs. Attention! Votre répartiteur a peut-être réservé une couleur distinctive en remplacement du rouge universel. Informez-vous auprès de votre organisation avant de recouvrir votre véhicule.