

Montréal 

**Direction des Communications d'urgence,
Bureau du taxi et du remorquage**



**Bureau du taxi et du
remorquage**

Rapport d'activités 2003



mai 2004

Mot du Directeur

L'année 2003 était une année riche en développements. Le règlement sur le transport par taxi a subi une refonte majeure afin de s'arrimer aux orientations de la nouvelle loi concernant les services de transport par taxi.

En matière de remorquage, les discussions avec l'industrie ont permis la préparation d'un premier règlement venant régir le remorquage sur notre territoire, règlement qui s'articule autour de la sécurité du public en nous permettant de délivrer des vignettes en fonction de la capacité de charge des véhicules et d'évaluer les compétences des opérateurs de remorques à partir d'un examen administré par le Bureau.

En matière de taxi, la priorité a été donnée au renouvellement et au rajeunissement de la flotte de véhicules qui doivent être âgés de moins de 5 ans à l'entrée de l'industrie et qui doivent être changés lorsqu'ils atteignent 10 ans. L'autre priorité a été donnée à l'accroissement de l'offre de service par les taxis adaptés.

Mission

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

Mandat

Le Bureau du taxi et du remorquage a pour mandat de faire appliquer, dans l'industrie du taxi, la Loi concernant les services de transport par taxi et le Règlement sur le transport par taxi de la Ville de Montréal.

De plus, le Bureau est mandataire de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et, à cette fin, voit au renouvellement des permis de conduire, des cartes d'assurance-maladie et à l'émission des plaques automobiles .

Industrie du taxi

Faits saillants 2003

L'année 2003 fut marquée par l'entrée en vigueur, à la fin du mois de juin, d'importantes modifications réglementaires touchant l'âge des véhicules. Cette mesure s'est traduite par le rajeunissement du parc de taxis, puisque depuis le 1er septembre 2003, tout véhicule taxi faisant son entrée dans l'industrie doit être âgé de moins de 5 ans. De plus, à compter du 31 mai 2004, aucun véhicule taxi en service ne pourra avoir plus de 10 ans d'âge.

Au 31 décembre 2003, 516 des 4 447 voitures taxi en circulation avaient plus de 10 ans.

Les modifications réglementaires touchent également l'empattement des véhicules (261 cm), la vérification avant départ ainsi qu'une nouvelle grille tarifaire.

L'entrée en vigueur de ces modifications fut soulignée par une opération de communication aux entreprises de taxi et aux chauffeurs, soit l'envoi de lettres explicatives et de dépliants.

Service à la clientèle

Poursuivant ses efforts visant à offrir un service de qualité, le Bureau a maintenu un temps moyen de service au comptoir de moins de 15 minutes durant toute l'année, sauf en mars (15.8 minutes), en juillet (18 minutes), en septembre (18.7 minutes) et en décembre (40.6 minutes).

Au mois de mars, le fort achalandage occasionné par le paiement des droits annuels pour tous les propriétaires de permis de taxis explique les délais d'attente. Pour les mois de septembre et de décembre, le temps d'attente est attribuable à la nouvelle réglementation sur le remorquage et à l'affluence de cette clientèle.

Finalement, le Bureau a amorcé, en novembre, l'envoi systématique aux clients d'un questionnaire touchant la qualité de nos services. Le Bureau a expédié 151 questionnaires et reçu 29 réponses dont l'analyse s'effectuera au début de l'année 2004.

Transactions

Chaque année, le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal reçoit à ses bureaux des milliers de chauffeurs de taxis désireux de renouveler leur permis de transport ou d'effectuer des changements de véhicules et des changements d'immatriculation.

Le Bureau est mandataire de la SAAQ. Il peut donc effectuer, tant pour les employés que pour la population en général, des transactions comme le renouvellement des permis de conduire ainsi que le renouvellement des immatriculations.

Volume des transactions au comptoir

	2002	2003
SAAQ	46 600	50 369
Permis de transport	4 881	4 749
Changement véhicule	2 045	2 322
Changement immatriculation	494	744

Au cours de l'année, la SAAQ a effectué un contrôle de la qualité des transactions faites par le Bureau. Ce contrôle a révélé que la marge d'erreur dans nos transactions est de 5%, soit dans la moyenne régionale. À ce chapitre, mentionnons une augmentation de 8% du nombre de transactions faites pour la SAAQ par rapport à 2002.

Les permis

La gestion des permis de taxi constitue une activité importante pour le Bureau. Les chauffeurs de taxi du territoire sont détenteurs d'un permis de conduire spécial et d'un permis de travail attestant de leur compétence (ce dernier est mieux connu dans le milieu sous l'appellation de « pocket »).

Permis de travail

	2002	2003
Renouvellement	4 639	4 788
Émission nouveaux permis	647	545

Le taux de renouvellement des permis de chauffeur en 2003 indique que la santé financière de l'industrie s'est redressée, tandis que le nombre d'émission de permis, en baisse par rapport à 2002, reflète la baisse du taux de réussite aux examens.

Tous les nouveaux chauffeurs suivent une formation de cinq semaines portant sur la connaissance du territoire (toponymie), sur la réglementation, ainsi que sur différents aspects reliés au service à la clientèle (techniques d'accueil et éthique professionnelle) avant d'être admis à l'examen pour l'obtention de leur permis.

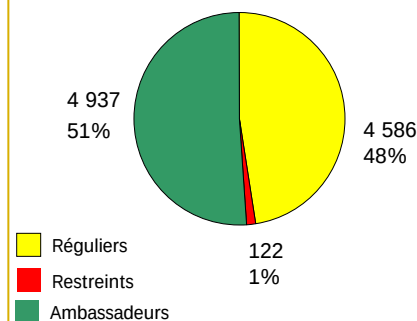
En 2003, le BTR a enregistré 909 inscriptions à ses examens, alors qu'on en dénombrait 972 en 2002.

Taux de réussite aux examens du BTR (%)

2002	2003
66,6%	60%

En 2003, on comptait 9 645 permis de travail sur le territoire couvert par le Bureau du taxi et du remorquage, soit les permis **réguliers**, les permis **restreints** (valides uniquement pour les limousines de grand luxe) et les permis **ambassadeurs**, un type de permis exclusifs aux chauffeurs ayant suivis une formation particulière sur le service à la clientèle et les attraits touristiques et aptes à offrir les services de taxi au Casino de Montréal ainsi qu'à l'aéroport de Dorval.

Répartition des permis de travail par catégories



Les permis de transport

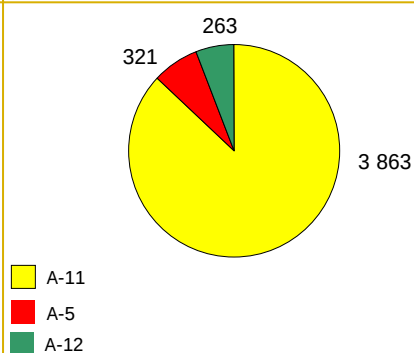
On dénombre 4 447 permis d'exploitation de taxi régulier sur le territoire de la Ville de Montréal, auxquels on doit ajouter les permis de limousine grand luxe, les permis de Berline, les permis réguliers reconvertis en limousine (TXLM) et les permis restreints valides uniquement pour le transport de personnes à mobilité réduite.

Permis de transport par catégorie

	2003
Réguliers	4 447
Limousine grand luxe	94
Berline	46
TXLM	75
Restreints	17

Au sens de la *Loi concernant les services de transport par taxi*, la Ville de Montréal est divisée en trois agglomérations, soit les agglomérations A-5 (Est de Montréal), A-11 (centre) et A-12 (Ouest de Montréal).

Répartition des permis par agglomération



Parc automobile

Les dix véhicules les plus représentatifs de la flotte sont au nombre de 3 094 et comptent pour 70 % de tous les taxis du territoire

Véhicules les plus populaires du parc de taxis au 31 décembre 2003

	2003
Camry	1 100
Lumina	464
Century	393
Malibu	316
Impala	217
Intrepid	205
Lesabre	115
Cutlass	107
Crown Victoria	96
Taurus	81

Surveillance des activités réglementées

Inspection des véhicules

Les inspecteurs du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal ont rédigé pas moins de 2 139 fiches d'inspection à des propriétaires de taxis pour lesquelles 3 130 infractions ont été constatées.

Les 10 principales infractions de non conformité

	2003
Surfaces extérieures endommagées	947
Surfaces intérieures endommagées	478
Équipements manquants ou détériorés	452
Taximètre non conforme	244
Surfaces extérieures en réparation	157
Surfaces extérieures endommagées plus de 30 jours	156
Pas de permis dans le présentoir	140
Pas de convention de garde en sa possession	116
Pas complété convention de garde avec chauffeur	85
Code de sécurité routière	54

Opérations conjointes

Une opération conjointe entre les inspecteurs du Bureau et les agents du Service de police de la Ville de Montréal s'est déroulée le 3 avril à l'aéroport de Dorval. Lors de cette opération, les policiers du SPVM ont porté une attention particulière à la conformité des vitres teintées avec la réglementation en vigueur et au respect du Code de sécurité routière à l'égard des permis requis.

Pour leur part, les inspecteurs du Bureau ont porté une attention particulière à la non-conformité des taximètres, les permis ainsi que l'état des véhicules.

Les inspecteurs ont mené 3 autres opérations conjointes avec les inspecteurs de la Commission des transports du Québec (CTQ). Ces opérations se sont déroulées les 3, 10 et 30 juin et visaient à vérifier la non-conformité des taximètres.

Plaintes

Au cours de l'année 2003, le Bureau du taxi et du remorquage a enregistré un total de 378 plaintes contre des chauffeurs et des propriétaires de taxis.

Plaintes par catégorie	2003
Comportement du chauffeur	122
Manque de courtoisie entre chauffeurs	121
Tarification	76
Qualité, propreté du véhicule	26
Permis & conventions de garde	7
Postes d'attente	4
Contre intermédiaires en service de taxi	4
Vignettes et lanternons	3
Autres	15

Certificats de conformité

Au cours des six premiers mois de l'année, le Bureau a remis 2 795 certificats de conformité dans le cadre de l'inspection annuelle obligatoire des véhicules taxi. Ces certificats attestent de la propreté du véhicule, à l'intérieur comme à l'extérieur, de l'absence de rouille sur la carrosserie et de la présence des équipements standard à bord du véhicule.

Ils furent initiés lorsque l'on constata que la flotte de taxis de Montréal montrait des signes avancés d'essoufflement de l'état des véhicules.

Cette inspection, effectuée dans les garages du Bureau du taxi et du remorquage, a pris fin avec l'adoption, en juin 2003, du nouveau règlement sur le transport par taxi qui se traduit par le rajeunissement de la flotte avec la règle du 5 ans maximal d'âge lors de l'entrée en service des voitures et de 10 ans d'âge limite.

Industrie du remorquage

La division du remorquage a officiellement vu le jour au printemps de l'année 2003. Dès sa création, soucieuse de se faire connaître par les intervenants de l'industrie du remorquage et de bien expliquer son rôle, la division du remorquage a entrepris une campagne d'information dans le but d'expliquer à l'industrie la réglementation sur le dépannage et le remorquage des véhicules à Montréal.

Cette campagne, très ciblée, a été alimentée par l'envoi de dépliants explicatifs à toutes les entreprises de remorquage du territoire, par la tenue de tables de concertation, de conférences et plus de 50 visites de courtoisie en entreprise.

Par la suite, la division a amorcé le processus de recensement du nombre d'entreprises et de remorques en circulation.

Permis au 31 décembre 2003 Industrie du remorquage

Exploitation	232
Transport	400
Chauffeur	977

Classification des remorqueuses

Les entreprises de remorquage de Montréal et les chauffeurs doivent respecter des normes précises en matière de capacité de charge de manière à assurer un remorquage sécuritaire des véhicules. Le tableau à la page suivante montre les différentes classes de remorqueuses et la masse du véhicule que chaque classe peut remorquer.

La classe «S» désigne les véhicules qui ne font que du dépannage (réparation de crevaisons, survoltage, déverrouillage, livraison d'essence) et qui ne remorquent aucun autre véhicule.

La dernière colonne montre les classes de permis de chauffeur requis.

Le tableau ci-dessous montre le nombre de remorqueuse en circulation à Montréal pour chacune des classes, en 2003

Répartition des véhicules de remorquage par classe

	2003
Classe A	23
Classe B	146
Classe C	94
Classe D	89
Classe E	7
Classe F	14
Classe S	16

Classification des remorqueuses

Classe de dépanneuse susceptible d'être utilisée	Masse ¹ du véhicule remorqué	Types de véhicules pouvant être remorqués	Permis de chauffeur (classe) requis
S		Aucun	3
A	1 000 kg	- Mini et sous compact	2
B	3 000 kg	-Mini et sous compact -Autres véhicules de promenade -Camionnette ou camion de type fourgonnette (4 ou 6 roues) vides	2
C	4 500 kg	-Tous les véhicules de la classe B -Habitation motorisée - Camion de livraison vide (6 roues) de masse nette de 4 500 Kg et moins -Camionnette ou camion de type fourgonnette (4 ou 6 roues) chargée	2
D	8 000 kg	-Tous les véhicules de la classe C	1
E	14 500 kg	-Tracteur ou camion porteur (6 roues) de masse nette de 6500kg et moins -Camion de livraison de masse nette de 4 500 Kg et moins (6 roues) chargé -Tracteur (10 roues) 10 000 kg Camion porteur vide ou tracteur (10 roues) Autobus scolaire (6 roues) Camion porteur (6 roues) chargé	1
F	23 000 kg	-Grue -Pompe à béton (12 roues) -Bétonnière -Camion à rebut (12 roues) -Autobus (plus de 12 passagers) -Véhicule outil -Véhicule de forage -Camion porteur (10 roues) chargé	1

¹ La masse du véhicule remorqué sans chargement est celle inscrite au certificat d'immatriculation.
La masse du véhicule remorqué avec chargement correspond à la somme de la capacité des pneus

Plaintes

La division a fait 289 inspections et mené 123 enquêtes dans les entreprises de dépannage et de remorquage. On a dénombré 11 plaintes, dont 7 du public touchant notamment les activités de survoltage et la qualité du travail des remorqueurs.

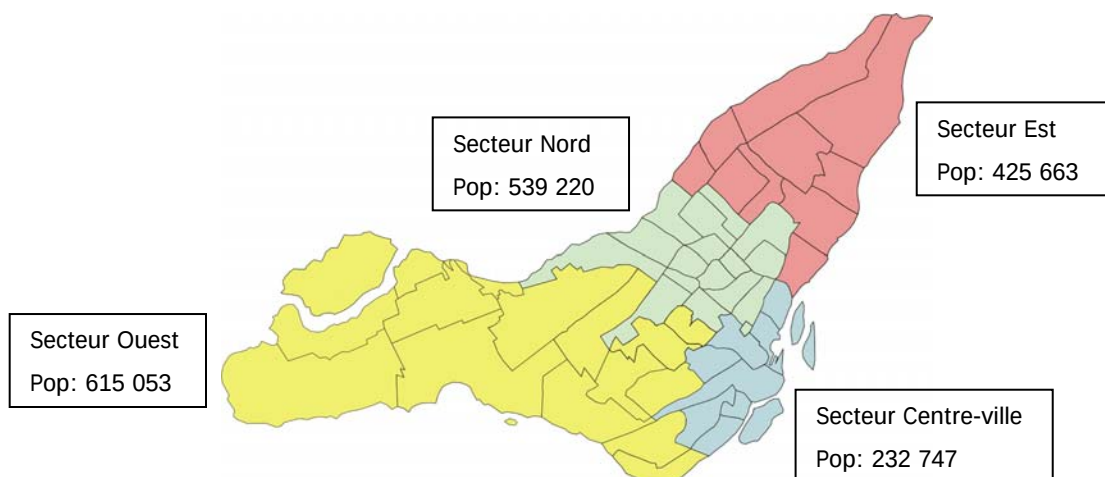
Pour sa part, l'industrie du remorquage a déposé 4 plaintes, toutes reliées au dossier du survoltage

Le remorquage de délit

En collaboration avec la direction des affaires juridiques, le Service des ressources matérielles et informatiques et le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), la division du remorquage a préparé une nouvelle version du contrat entre le SPVM et les fournisseurs de service pour le remorquage de délit.

On entend par remorquage de délit tout véhicule saisi, volé et retrouvé, abandonné suite à un délit ou une arrestation pour facultés affaiblies ("ivressomètre"), incluant les véhicules saisis en vertu du Code de la sécurité routière et conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code. (L.R.Q. chap. C-24.2.)

À la suite d'un appel d'offres public publié en août, quatre entreprises ont été retenues pour effectuer le remorquage de véhicules. Pour la gestion de ces contrats, la ville de Montréal a été divisée en 4 secteurs.





Direction des communications d'urgence,
Bureau du taxi et du remorquage
2580 St-Joseph Est, bureau 270
Montréal, Québec H1Y 2A2
Tél. 514-280-6750