

MOTL

bureau
taximontréal



RAPPORT

ANNUEL
2021

À PROPOS

DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

Le Bureau du taxi – autrefois appelé Bureau du taxi et du remorquage (BTR) – a été créé en 1987 et est issu d’une volonté du gouvernement du Québec de décentraliser les responsabilités reliées au contrôle de l’industrie du taxi. Depuis le 1^{er} janvier 2014, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) constitue une société paramunicipale de la Ville de Montréal et dispose d’un conseil d’administration dont les membres votants représentent à la fois les membres de l’industrie et l’ensemble de sa clientèle.

Depuis l’entrée en vigueur de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* (LTRPA) en octobre 2020, le BTM, dans l’exercice de son mandat, est autorisé par le gouvernement du Québec à vérifier et à encadrer l’application la Loi et ses règlements.

Dans le cadre de son double mandat d’encadrement et de développement, le BTM assure la surveillance de l’industrie du transport rémunéré de personnes par automobile sur le territoire de la métropole.

Il détient également le mandat de bonifier les services de transport par taxi de la métropole en améliorant notamment les compétences des chauffeurs, leur sécurité ainsi que celle des usagers. Ainsi, le BTM pilote des projets de modernisation structurants pour l’industrie du taxi. C’est dans cette perspective que le BTM a,

notamment, mis en place différentes initiatives innovatrices et porteuses tant pour l’industrie que pour la Ville.

C’est également fort d’une expérience de plus de trente ans sur le terrain, de liens privilégiés avec les membres de l’industrie des services de transport par taxi et ses partenaires que le BTM se positionne comme un interlocuteur unique tant auprès des autorités décisionnelles que des représentants de l’industrie et de la clientèle.

Le partage de connaissances étant au cœur des orientations de l’organisation, le BTM s’implique aussi au sein de regroupements et d’associations à l’international afin de faire rayonner la mobilité urbaine.



SOMMAIRE

À propos du Bureau du taxi	2
Message de la présidente du conseil d'administration	4
Message du directeur général	5
Faits saillants	6
Transition vers un nouveau cadre législatif	12
Centre de service	16
Inspections et enquêtes	19
Demandes d'accès à l'information	23
Projets de développement	24
Soutien à l'industrie face à la COVID-19	24
Le Registre des taxis poursuit son développement	24
Les taxis <i>BONJOUR</i> ; une identité propre à Montréal	29
Prendre le virage vert : c'est possible!	30
Transport rémunéré de personnes par automobile à Montréal : un gage de qualité	31
Vers une norme d'accessibilité universelle dans les taxis	33
Optimisation des canaux de communication	34
Comité d'audit	35
États financiers	36
Rapport de l'auditeur indépendant	38
État de la situation financière	40
État de la variation des actifs financiers nets	41
État des résultats et de l'excédent accumulé	42
État des flux de trésorerie	43
Notes complémentaires aux états financiers	44
Membres du conseil d'administration	53
Équipe du Bureau du taxi de Montréal – Organigramme	54
Remerciements	55

Juin 2022

Éditeur

Sylvain Tousignant

Chargée de projet

Marianne Bourque

Rédaction*

Marianne Bourque

Révision linguistique

Traductions mémOTS inc.

Design graphique

Robert Devost Graphiste Inc.

Impression

Le Caïus du livre

**Publication du Bureau
du taxi de Montréal**

2580 Boulevard Saint-Joseph Est

Montréal (QC) H1Y 2A2

514 280-6600

bureaudutaxi@ville.montreal.qc.ca

mtltaxi.com

* Merci à tous les membres
de l'équipe du Bureau du taxi
qui ont contribué au contenu
de ce rapport annuel en
fournissant les précieuses
données et informations
relatives aux activités de
leurs unités d'affaires.

MESSAGE

DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL



Sophie Mauzerolle
Présidente du conseil
d'administration

Entre l'avancement des projets, le démarrage de nouveaux chantiers et l'analyse des enjeux, on voit rarement le temps filer. Puis, quand arrive le moment de faire le bilan de nos travaux pour le rapport annuel, on constate le nombre et l'ampleur des mandats qui ont été réalisés ! Cela dit, au moment de vous entretenir sur notre année, ce qui me marque avant tout, c'est à quel point 2021 aura mis de l'avant la dimension essentielle de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile (TRPA) en matière de mobilité grâce à son offre de service accessible et sécuritaire. Dans les périodes de confinement de même que celles où une vitalité a repris dans nos rues, l'industrie du TRPA est demeurée présente pour répondre aux besoins de déplacements des milliers de citoyens et visiteurs.

Parce que cette industrie s'inscrit comme l'un des éléments clés dans la mobilité intégrée sur le territoire de la métropole, la transition législative aura été au cœur des travaux de l'administration municipale. Parmi les changements initiés par l'entrée en vigueur de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* (LTRPA), plusieurs éléments devaient être réfléchis, quant à l'encadrement du TRPA sur le territoire. Bien que ce travail d'une grande ampleur ne soit pas terminé, au terme de l'année 2021, je peux vous affirmer que les décisions prises sont toujours guidées par un objectif : offrir l'assurance aux citoyens et citoyennes des solutions de mobilité durables, accessibles, sécuritaires et intelligentes.

À travers ces réflexions, je suis aussi fière de constater que l'année 2021 a permis au BTM de réaffirmer son rôle d'interlocuteur indispensable en matière de mobilité dans la grande région métropolitaine. Fort de son expertise et de sa vision axée sur la concertation, le BTM a fait preuve de leadership en participant à de nombreux travaux et en partageant son savoir-faire et ses connaissances en matière de TRPA et de mobilité. Je pense notamment à la réalisation de l'étude d'impact concernant la LTRPA, aux travaux avec la Ville de Montréal en matière d'électrification, au programme Accessibilité, à sa collaboration avec la Chaire Mobilité de Polytechnique et MobilityData de même qu'à sa participation au sein de regroupements et associations en matière de mobilité. Toutes ces actions, j'en suis certaine, seront déterminantes pour la suite.

Je souligne également le départ à la retraite de M. André Poisson qui a quitté ses fonctions de directeur général, en avril 2022, après cinq années fructueuses pour notre organisation. M. Sylvain Tousignant ayant pris la relève, je suis convaincue qu'il saura faire bénéficier le BTM de ses compétences et lui permettre de garder le cap dans la réalisation de son mandat. Finalement, j'aimerais remercier mes collègues du conseil d'administration de même que les nombreux membres de comités de travail, partenaires et toute l'équipe du Bureau du taxi de Montréal ! L'implication de tous et toutes est essentielle dans l'atteinte de nos objectifs et chacune de nos réalisations demeure le résultat d'une riche collaboration. Bonne lecture !

MESSAGE

DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Quelle année qu'aura été 2021 ! Sur une toile de fonds de pandémie, l'année 2021 aura avant tout été celle de la transition suite à l'entrée en vigueur de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*. Une année au cours de laquelle le Bureau du taxi de Montréal est demeuré animé par sa mission d'assurer l'encadrement du transport rémunéré de personnes par automobile (TRPA) sur le territoire de la métropole.

Je mentionne d'entrée de jeu que ce travail de transition s'est effectué en collaboration avec le ministère des Transports du Québec et l'administration de la Ville de Montréal. Il faut dire que le partage de connaissances et la coopération - au cœur des orientations du BTM - ont plus que jamais fait la différence durant cette période de changements. C'est d'ailleurs dans cette perspective que notre organisation a voulu contribuer à l'optimisation de l'application de la nouvelle loi, notamment par la réalisation d'une vaste étude d'impact de la loi, colligeant données et analyse et mobilisant toute notre équipe.

Un travail de premier plan a aussi été effectué sur le terrain pour préserver la réputation de confiance conférée à l'industrie du TRPA ainsi qu'à favoriser la sécurité routière de tous les usagers de la route. Alors qu'en début d'année, afin d'appuyer les chauffeurs dans la transition, notre équipe a assuré un rôle de prévention; un grand travail d'arrimage avec la cour municipale de Montréal permettant à la Division de l'Inspection et des Enquêtes d'effectuer pleinement son mandat d'encadrement a été complété à l'automne. La transition a également marqué la fin des opérations du Centre de service du BTM. Je salue les employés qui, jusqu'à la fermeture en juin, ont continué à traiter les milliers de demandes de transaction et d'information de même que tous ceux et celles ayant contribué à cette étape majeure.

À travers ces changements, le BTM a su garder le cap sur ses objectifs visant à assurer une offre de services sécuritaire, durable et innovante en matière de TRPA. Les travaux réalisés en amont du Registre des taxis, en lien avec son intégration dans les applications de planification de transport ou relativement à la protection des données, nous permettront d'optimiser ses usages pour maintenir cet outil à la fine pointe de la technologie. En 2021, le BTM aura aussi poursuivi le déploiement des nombreux projets qu'il pilote : Accessibilité, électrification, gestion de l'image de marque BONJOUR, soutien face à la COVID-19... Bien sûr, ces réalisations s'accomplissent grâce au support de l'industrie et de ses partenaires. Ainsi, nous avons accueilli avec enthousiasme les résultats du Programme clients-mystères 2021 attestant que le niveau de satisfaction global se maintenait pour une troisième année consécutive au-delà de la norme visée de 90% avec un résultat de 91,2% ! Un effort collectif très valorisant !

Avant de conclure, je me dois de mentionner qu'il y a quelques mois, je suis entré à fonction comme directeur général après le départ à la retraite de M. André Poisson. Je remercie mon prédécesseur pour son apport aux réalisations de 2021 et surtout pour son engagement à assurer une saine transition sur l'ensemble des dossiers. Notre collaboration dans cette transition sera assurément profitable pour l'avenir du BTM !

Bref, si l'année 2021 aura amené son lot de défis, la mobilisation de toute notre organisation alliée aux liens privilégiés développés avec l'industrie et ses partenaires, nous auront permis d'atteindre nos ambitieux objectifs. C'est donc avec plaisir que je vous propose, via ce rapport annuel, un tour d'horizon de notre année 2021. Bonne lecture !



Sylvain Tousignant
Directeur général

FAITS

SAILLANTS 2021

JANVIER
ET FÉVRIER

CONFÉRENCE | HISTOIRE DU TAXI À MONTRÉAL : DES TAXIS JAUNES À UBER X

En janvier 2021, le BTM organisait une conférence au bénéfice des membres de l'industrie et au cours de laquelle l'auteur et professeur Jean-Philippe Warren a présenté son livre dans lequel il aborde l'histoire du taxi à Montréal. En utilisant les ressources combinées de l'histoire et des sciences sociales, en mêlant l'examen des archives et l'enquête de terrain grâce à de nombreuses entrevues, M. Warren présentait une première histoire du taxi à Montréal débouchant sur un portrait inédit de la ville et d'une profession sans cesse appelée à se réinventer.

PROJET GTFS-ONDEMAND | DÉVELOPPER UNE SPÉCIFICATION ET UNE STANDARDISATION DES VÉHICULES À LA DEMANDE VISIBLES DANS LES APPLICATIONS DE TRANSPORT

Dans une perspective d'amener encore plus loin l'usage du Registre des taxis, le BTM s'est joint à MobilityData dans le cadre du programme *GTFS-OnDemand*, un projet novateur visant à développer les spécifications d'une interface de programmation d'applications. Réunissant des organisations à l'international, des secteurs public et privé, le projet a pour principal objectif de faire évoluer le positionnement d'une offre de taxi dans l'industrie numérique et de la mobilité.

MARS
ET AVRIL

CONFIRMATION DE L'AIDE FINANCIÈRE

Une aide financière d'un montant de 4,6 millions \$ a été accordée au BTM pour les exercices 2021 et 2022 du BTM, par le gouvernement du Québec. Cette décision a été adoptée au Conseil des ministres et a été publiée dans la Gazette officielle du Québec du 28 avril 2021.

PROTECTION DES DONNÉES

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* (LTRPA) quant à la protection des données. Les conclusions du rapport étaient très positives et ont été transmises au MTQ dans le cadre de sa demande de destinataire prévue par la loi.

ÉVALUATION DES SYSTÈMES INFORMATIQUES DU BTM

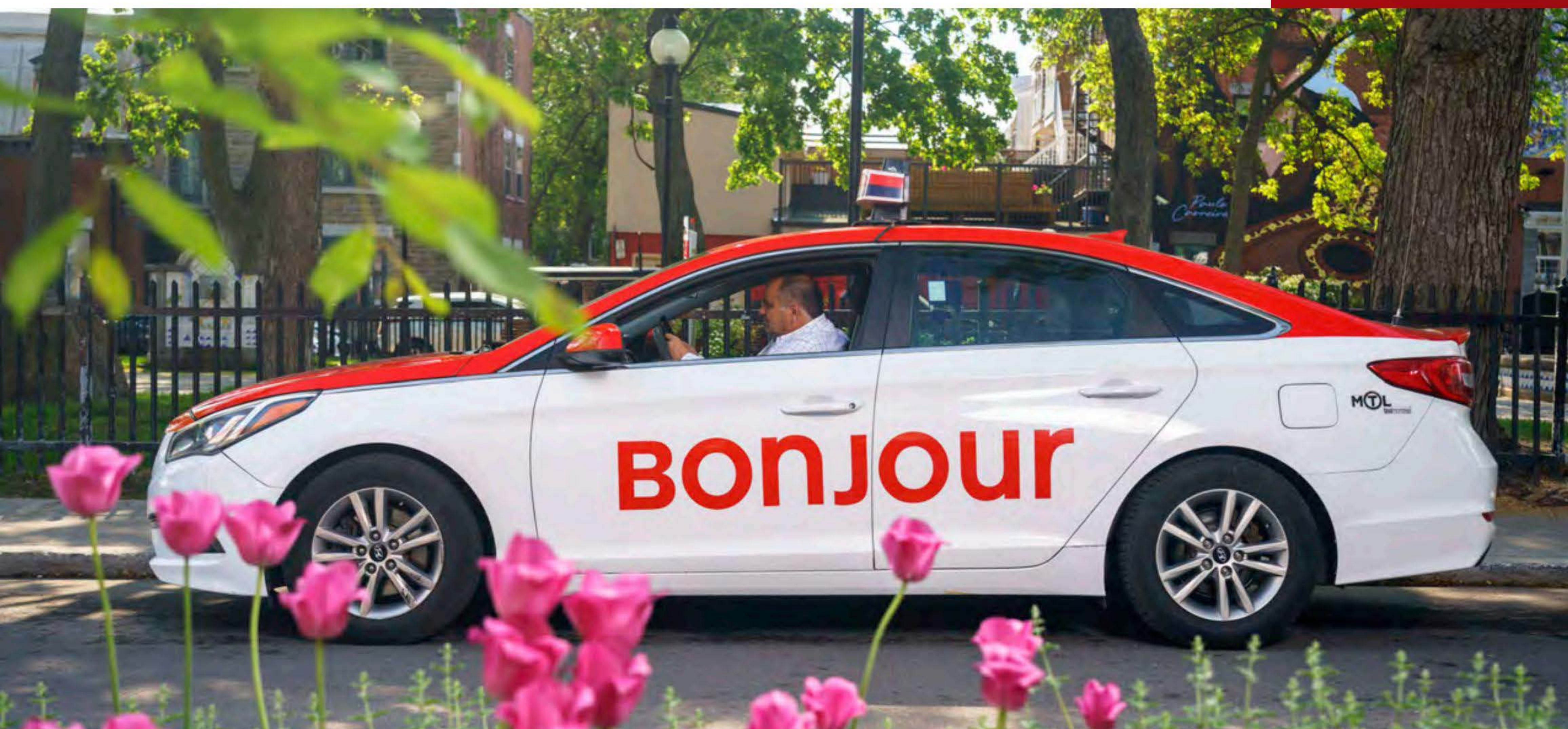
Afin de valider les technologies requises pour adapter les sous-systèmes actuels ou cibler de nouveaux systèmes qui pourraient mieux répondre à l'ensemble de ses besoins, le BTM, en collaboration avec le Service des technologies de l'information de la Ville de Montréal, avait mandaté une firme d'experts-conseils pour analyser les écarts entre ses besoins et les systèmes actuels de l'infrastructure technologique. Au terme de l'analyse, des recommandations ont été faites en vue de maintenir une infrastructure moderne et répondant aux besoins des différentes directions, divisions et différents champs d'activités. Les prérequis techniques en vue d'un éventuel appel d'offres ont été définis au cours des mois qui ont suivi.

FERMETURE DU CENTRE DE SERVICE DU BTM

Au printemps, le BTM a annoncé la fermeture, le 30 juin, de son Centre de service. Cette décision s'inscrivait dans le contexte de la transition amorcée à la suite de l'entrée en vigueur de la LTRPA. Puisque cette loi uniformise les paramètres de l'industrie du taxi dans l'ensemble de la province, les diverses transactions liées à cette industrie sont maintenant effectuées par des autorités provinciales, essentiellement la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette fermeture aura représenté un exercice complexe et délicat. Au terme de cette étape, le BTM se satisfait que tous les employés en poste lors de l'annonce ont été embauchés au sein d'autres divisions de la Ville de Montréal.

DÉVELOPPEMENTS DANS LE PROJET ACCESSIBILITÉ

Depuis l'adoption de la LTRPA, des travaux et discussions pour mettre à jour le projet et le devis d'appel d'offres ont été assurés par le BTM et son comité de travail. Une rencontre a d'ailleurs eu lieu entre le MTO et le BTM en vue de discuter de la mise en œuvre d'un service de transport accessible à la demande 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les personnes à mobilité réduite de la métropole. Cette rencontre représentait une étape importante dans le projet dont nous espérons voir l'aboutissement en 2022.



CONTRIBUTION À LA STRATÉGIE D'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS 2021-2023 DE LA VILLE DE MONTRÉAL

En 2021, le BTM a collaboré à la production de la Stratégie d'électrification des transports 2021-2023 de la Ville de Montréal en ce qui concerne le transport rémunéré de personnes par automobile (TRPA). À l'instar de la Ville de Montréal, le BTM a à cœur l'électrification de la flotte de véhicules sur le territoire de la métropole et différentes initiatives devraient voir le jour en 2022 et en 2023. D'ailleurs, le BTM a aussi participé à la rédaction du guide *The case for electrification of taxis and ride-hailing* produit par l'Union internationale des transports publics. Ce guide vise à mettre en lumière les meilleures pratiques d'organisations à l'internationale et évalue ce qui reste à faire pour soutenir la transition. L'expertise et les mesures mises en place par la Ville de Montréal y ont notamment été discutées.

REMANIEMENT À LA STRUCTURE DE L'ORGANIGRAMME DU BTM

En août 2021, le BTM a procédé à un remaniement de sa structure organisationnelle. Ces modifications ont été apportées afin de s'ajuster aux changements relatifs aux ressources humaines survenus au sein l'organisation et, surtout, dans une perspective visant à maximiser l'expertise et le travail collaboratif de l'ensemble des employés. Le BTM est maintenant constitué ainsi : *Direction générale, Direction générale adjointe et finances, Direction du service à l'information et soutien administratif et Division de l'Inspection et des Enquêtes.*

COVID-19 : CLINIQUE MOBILE DE VACCINATION

En août, le BTM a collaboré avec la Santé publique afin d'accueillir une clinique mobile de vaccination sur son site. Tous les membres de l'industrie et employés du BTM ainsi que les personnes de leur entourage pouvaient recevoir une première ou une deuxième dose du vaccin.

AMENDEMENT À LA LOI CONCERNANT LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE EN REGARD DES POURSUITES PÉNALES

Au terme de plusieurs mois d'échanges, un amendement important a été apporté en juin à la Loi, permettant aux cours municipales de traiter les poursuites pénales. Cela signifie que le traitement des dossiers de contraventions pourra se faire dans les cours municipales. Ce changement optimise les façons de faire quant au travail d'encadrement réalisé par les inspecteurs du BTM et contribuera à préserver un service uniforme et sécuritaire pour tous les usagers de la route sur le territoire de la métropole. En septembre 2021, le BTM a finalisé l'arrimage avec la cour municipale de Montréal à cet égard.

OPTIMISATION DES OUTILS DE COMMUNICATION ET PRÉSENCE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Plusieurs nouveautés se sont ajoutées en 2021 afin d'optimiser les communications du BTM et de faire rayonner l'organisation et l'industrie. Notamment, une page Facebook a été lancée à l'automne. Cette page s'ajoute à la page LinkedIn dont le contenu est mis à jour de manière hebdomadaire.

SEPTEMBRE
ET OCTOBRE



DÉPÔT DU RAPPORT FINAL : ÉTUDE D'IMPACT DE LA LOI CONCERNANT LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE AU MTQ

La fin de l'année 2021 marquait la clôture d'un dossier important au BTM avec le dépôt, au MTQ, du rapport final de notre vaste étude d'impact de la LTRPA. Produite en réponse à l'article 306 de la LTRPA, l'étude visait à documenter les impacts de la loi, à cerner les enjeux et, ultimement, à formuler nos recommandations aux autorités décisionnelles afin de contribuer à assurer une offre de services de TRPA de qualité, sécuritaires, accessibles, durables et stratégiquement intégrés à l'offre de mobilité sur le territoire de la métropole.

STRATÉGIE D'INTÉGRATION AU HÉLAGE ÉLECTRONIQUE

L'équipe de développement des technologies de l'information de la Ville de Montréal, en collaboration avec le BTM, a continué le déploiement de la deuxième phase de développement du Registre des taxis, soit l'intégration de moteurs de recherche à l'application de mobilité. En décembre, le BTM et le Service des technologies de l'information ont adopté la stratégie d'intégration des opérateurs aux moteurs de recherche par *Deep link*. Cela signifie qu'un client pourra héler électroniquement le premier taxi disponible le plus près de lui au moyen d'un moteur de recherche; l'application de l'opérateur s'ouvrira sur le téléphone du client. Cette stratégie facilitera grandement l'intégration au hélage électronique des opérateurs en plus de permettre au BTM de s'arrimer aux spécifications standardisées du *GTFS-OnDemand*.

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

Avec une note de 91,2 %, il s'agit de la troisième année consécutive où la performance globale annuelle de l'industrie aux évaluations du *Programme clients-mystères* surpasse la norme visée de 90 %. Ce score est éloquent et atteste du fait que s'est installée une belle stabilité quant à la qualité du service offert par l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile à Montréal!



TAXI LE JOURNAL

Le BTM a maintenu la publication de *Taxi Le Journal*, publiposté aux quelque 10 000 membres de l'industrie du taxi et à ses partenaires. Publiée quatre fois par année, la revue permet au BTM de diffuser ses messages et d'informer tous ceux et celles qui composent l'industrie. De plus, la version feuilletable en ligne, disponible sur le site Web du BTM, est consultée par plus de 1 000 abonnés.

IMPLICATION AUPRÈS DE L'UNION INTERNATIONALE DES TRANSPORTS PUBLICS (UITP)

En 2021, le BTM est demeuré engagé auprès de l'UITP, notamment en s'impliquant activement au sein du comité de transport rémunéré de l'organisation. De plus, le BTM a collaboré à deux numéros du bulletin d'information *Taxi & Ride-hailing* de l'UITP en proposant des articles : *The Taxi Registry: Creating Opportunities In Integrated Mobility* et *Leveraging the Taxi Registry data and orchestrating urban mobility*.

Finalement, lors des élections de l'UITP, le BTM a accueilli avec fierté l'élection comme président du comité Taxi and Ride-Hailing (mandat 2021-2023), de Sylvain Tousignant, directeur général du Bureau du taxi. Ce nouvel engagement représente une opportunité pour le BTM de partager son savoir-faire, de s'inspirer de nouvelles idées en plus de travailler sur des stratégies pour toujours mieux accompagner l'industrie.

COLLABORATION AVEC L'ASSOCIATION INTERNATIONALE DES RÉGULATEURS DE TRANSPORT (IATR)

Le Bureau du taxi a maintenu une participation active au sein de l'IATR. Sylvain Tousignant agit notamment comme président du comité des régulateurs canadiens en plus d'être membre du comité de la technologie et de l'innovation et du comité accessibilité de l'IATR.

TRANSITION VERS UN NOUVEAU CADRE LÉGISLATIF

LOI CONCERNANT LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE : UNE ANNÉE DE TRANSITION

PRINCIPAUX JALONS DE LA PÉRIODE DE TRANSITION POUR LE BTM

Le 10 octobre 2020 est entrée en vigueur la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* (LTRPA) partout au Québec. Cette loi redéfinit et uniformise les paramètres légaux qui encadrent l'industrie du taxi au Québec.

L'année 2021 aura donc représenté une année de transition dans ce nouveau cadre législatif. Le BTM, pour assurer son harmonisation à la Loi et la poursuite de son rôle et de sa mission, aura vécu plusieurs changements majeurs. Voici les principaux jalons qui ont marqué le BTM cette année

RÉFLEXION STRATÉGIQUE ET PLANIFICATION DE L'AVENIR DU BTM

Dans son mandat d'application de la Loi et ses règlements, le maintien d'un service de transport rémunéré de personnes par automobile sécuritaire, accessible et de qualité est demeuré au cœur des priorités de la Ville de Montréal et du BTM. C'est dans cette perspective que les activités se sont poursuivies.

Afin de développer une organisation pérenne, harmonisée aux objectifs de la LTRPA et aux visées de la Ville de Montréal, un comité directeur a été formé et plusieurs rencontres se sont tenues entre les directions de la Ville et du BTM. Ces rencontres visaient à planifier, notamment le rôle que jouera le BTM, à analyser différents scénarios de gouvernance de même qu'à développer un modèle financier dans une perspective à long terme. Au moment d'écrire ces lignes, les travaux se poursuivent et une annonce devrait être faite au cours de l'année 2022.

CONFIRMATION DE L'AIDE FINANCIÈRE

Une aide financière d'un montant de 4,6 millions \$ a été accordée au BTM pour les exercices 2021 et 2022 du BTM, par le gouvernement du Québec. Cette décision a été adoptée au Conseil des ministres et a été publiée dans la Gazette officielle du Québec du 28 avril dernier. Ce montant visait à soutenir le BTM dans la transition à apporter des ajustements et à assurer un service auprès de l'industrie.

FERMETURE DU CENTRE DE SERVICE

Au printemps 2021, le BTM a annoncé la fermeture de son Centre de service, prévue pour le 30 juin. Cette décision s'inscrivait dans le contexte de la transition amorcée à la suite de l'entrée en vigueur de la LTRPA. En effet, puisque cette loi uniformise les paramètres de l'industrie du taxi dans l'ensemble de la province, les diverses transactions liées à cette industrie sont maintenant effectuées par des autorités provinciales, essentiellement la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

La date de fermeture a été fixée afin d'assurer une période de temps suffisante pour effectuer une transition efficiente en regard des usagers, partenaires, fournisseurs et employés du Centre de service du BTM. Cette fermeture aura représenté un exercice complexe et délicat qui aura été géré par de nombreuses parties prenantes du BTM.

AMENDEMENT À LA LTRPA EN REGARD DES POURSUITES PÉNALES

Au terme de plusieurs mois d'échanges, un amendement important a été apporté en juin à la Loi, permettant aux cours municipales de traiter les poursuites pénales. Cette modification a été adoptée pour que les constats d'infraction remis sur le territoire montréalais soient traités en cour municipale, étant donné la charge de travail que cela représentait à la Cour du Québec.

La modification réglementaire identifiant le BTM comme mandataire dans l'exécution d'un mandat de protection et permettant le traitement des constats à la cour municipale représente une grande amélioration à la Loi en matière d'encadrement et de sécurité. Cela permet maintenant l'application de conséquences coercitives à l'égard d'un contrevenant à la LTRPA.

En septembre 2021, le BTM a finalisé l'arrimage avec la cour municipale de Montréal à cet égard.

REMANIEMENT À LA STRUCTURE DE L'ORGANIGRAMME DU BTM

En août 2021, le BTM a procédé à un remaniement de sa structure organisationnelle. Ces modifications ont été apportées afin de s'ajuster aux changements relatifs aux ressources humaines survenus au sein l'organisation et, surtout, dans une perspective visant à maximiser l'expertise et le travail collaboratif de l'ensemble des employés.

Depuis le 9 août dernier, le BTM est constitué et regroupé ainsi : *Direction générale*, *Direction générale adjointe et finances*, *Direction du service à l'information et soutien administratif* et *Division de l'Inspection et des Enquêtes*. Les employés relevant anciennement de la division de l'administration ont été intégrés au sein des nouvelles entités.

POURSUITE DE LA TRANSITION EN 2022

Le travail de transition est toujours en cours et se poursuivra pendant l'année 2022, conformément aux directives gouvernementales et municipales.



SOUTIEN À L'INDUSTRIE

Comme ce fut le cas depuis l'annonce de la Loi, le BTM a maintenu une étroite collaboration avec le ministère des Transports du Québec (MTQ), la Société de l'assurance automobile du Québec, l'administration municipale de la Ville de Montréal ainsi que les différents acteurs de l'industrie pour s'assurer que cette transition soit la plus fluide pour tous.

Le travail d'accompagnement de l'industrie, que ce soit en matière de soutien à l'information, de communication et d'encadrement, aura occupé une place centrale dans nos activités et aura sollicité l'appui et la collaboration des tous les employés du BTM.

ÉTUDE D'IMPACT DE LA LTRPA

En 2021, la Ville de Montréal et le BTM ont travaillé sur une vaste étude afin de se doter d'outils et de données de terrain pertinentes pour mesurer l'impact de la nouvelle Loi. L'étude visait à considérer les impacts de la législation sur l'offre de services et à s'interroger sur sa portée quant à la qualité du service, la sécurité, la mobilité urbaine au sein de la métropole ainsi que sur les activités du BTM.

En réponse à l'article 306 de la Loi, et en se basant sur les résultats de l'étude, le BTM a produit, en collaboration avec la Ville de Montréal, un rapport d'analyse d'impacts qui a été déposé au MTQ en décembre 2021. Dans ce rapport, le BTM a formulé plusieurs recommandations aux autorités décisionnelles, visant ainsi à apporter sa contribution pour assurer un haut niveau de qualité à l'offre de services au sein de l'industrie du TRPA.

L'étude d'impact s'est étalée sur toute l'année et s'est subdivisée en deux phases. Un résumé des travaux et quelques faits saillants de cette étude vous sont présentés.

PHASE 1 – IMPACTS SUR L'INDUSTRIE DU TAXI DE MONTRÉAL ET LE BTM

Dans le cadre de cette phase, un dîner-causerie a été tenu pour aborder les enjeux de la réforme réglementaire avec les répartiteurs opérant sur le territoire de la métropole. Il s'agissait d'un point de départ dans la démarche de collecte d'informations permettant d'orienter les travaux de recherches du BTM et d'alimenter les rapports produits par la Division de l'Inspection et des Enquêtes et d'autres intervenants du BTM. Le rapport a couvert deux thématiques principales, soit :

1. Impacts directs de la loi sur l'industrie du TRPA

- Enjeux liés à la sécurité et à l'expérience client
- Enjeux socio-économiques, administratifs, organisationnels et techniques
- Enjeux liés à la mobilité et à l'environnement

2. Changements pour le BTM ayant un impact sur l'industrie

PUBLICATION D'UN RAPPORT PRÉLIMINAIRE

Un rapport préliminaire a été produit et partagé avec le MTQ afin de faire état de nos observations et de collaborer à l'encadrement du TRPA. Dans ce rapport, près d'une trentaine de fiches ont été rédigées, portant majoritairement sur des enjeux liés à la sécurité et à l'expérience client.

Pour chacune des problématiques relevées, une ou plusieurs recommandations ont été formulées dans le rapport. Certaines ont été résolues et d'autres sont toujours en cours.

Également, les travaux ont permis de recenser neuf vides législatifs pouvant avoir un impact important sur l'industrie. Ces vides législatifs concernent différents aspects du TRPA, notamment le service à la clientèle et l'état du véhicule, l'utilisation de l'accessoire, les obligations liées au taximètre, l'exploitation du véhicule, le contrat de location et les mesures encadrant les effets oubliés du client.

PHASE 2 – SONDAGE AUPRÈS DE L'INDUSTRIE DU TRPA, DE LA CLIENTÈLE AINSI QUE DES PARTENAIRES DE L'INDUSTRIE

Dans le cadre de la deuxième phase, une seconde rencontre avec les répartiteurs s'est tenue. De plus, un vaste sondage a été réalisé par la firme SOM auprès de la clientèle et des partenaires de l'industrie.

De manière générale, le niveau de satisfaction des intervenants de l'industrie à l'égard de la réforme est mitigé. Tant des points positifs que des enjeux sont mentionnés, notamment en lien avec l'accessibilité et l'équilibre entre l'offre et la demande dans l'industrie du TRPA.

POURSUITE DES TRAVAUX

En plus de favoriser une compréhension optimale des enjeux et des impacts introduits par la Loi, nous croyons que le travail collaboratif mis de l'avant dans cette étude nous permet de contribuer au partage d'expertise et à l'échange de connaissances en vue d'assurer un service accessible, sécuritaire et durable en matière de transport rémunéré de personnes par automobile.

Évidemment, plusieurs éléments devront être observés et analysés en 2022 et au cours des prochaines années afin de bien comprendre leurs impacts, particulièrement compte tenu du contexte pandémique qui a potentiellement influencé certaines données. Le BTM continuera donc à suivre les données, à recenser ses observations dans le cadre de ses différentes activités, et compte bien continuer à offrir sa pleine collaboration dans l'optimisation des services de TRPA.

QUELQUES FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

71 % pensent que l'abolition des territoires permet aux chauffeurs d'optimiser leurs courses

70 % perçoivent que beaucoup plus de véhicules autorisés circulent dans le centre-ville à la recherche de clients.

70 % sont d'accord pour dire qu'un grand nombre de chauffeurs ont quitté l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle réforme

62 % des chauffeurs ont indiqué que le nombre d'heures moyen de travail quotidien a diminué.

59 % des chauffeurs ont indiqué que leur qualité de vie a diminué.

57 % pensent que les zones hors du centre-ville sont parfaitement desservies, mais que la couverture hors centre-ville n'est pas optimale présentement.

53 % des participants pensent que les perspectives de carrière pour un chauffeur autorisé vont se détériorer.

CENTRE DE SERVICE

Année après année, artisans et membres de l'industrie du taxi, du remorquage ou clients de la Société de l'assurance automobile du Québec avaient recours au Centre de service du BTM pour renouveler notamment leur permis, leur immatriculation ou encore leur carte d'assurance maladie.

Après plus de 33 années d'activité, le Centre de service a définitivement fermé ses portes le 30 juin 2021. Cette décision s'inscrivait dans le contexte de la transition amorcée à la suite de l'entrée en vigueur de la LTRPA. Comme la Loi uniformise les paramètres de l'industrie du taxi dans l'ensemble de la province, les diverses transactions liées à cette industrie sont maintenant effectuées par des autorités provinciales. Il n'était donc plus viable de maintenir le Centre de service pour le BTM et la Ville de Montréal.

La date de fermeture a été fixée afin d'assurer une période de temps suffisante pour effectuer une transition efficiente en regard des nombreux usagers, partenaires, fournisseurs et employés du Centre de service du BTM.

DES MESURES EFFICACES POUR AMÉLIORER ET MAINTENIR LA QUALITÉ DE NOTRE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Jusqu'à la fin du mois de juin 2021, le BTM, grâce à son Centre de service, a desservi une diversité de clientèles. Afin d'offrir un environnement conforme aux recommandations de la Santé publique en matière de distanciation physique et de contrôler le nombre de personnes à l'intérieur, un service de rendez-vous a toujours été offert. De plus, de nombreuses mesures visant à maintenir le Centre de service sécuritaire pour tous ont été maintenues : lavabo à l'entrée, cloisons protectrices aux comptoirs, repères physiques pour guider les déplacements et les distances, agents de sécurité en poste, etc.

TRANSITION VERS LA FERMETURE

La période de transition, jusqu'à la fermeture du Centre de service, a représenté un travail colossal et de premier plan pour de nombreuses parties prenantes du BTM. Le BTM a collaboré avec plusieurs instances, notamment la Ville de Montréal et la SAAQ, afin d'informer les différents publics de la fermeture à venir du Centre de service. Des affiches annonçant sa fermeture ont été apposées sur les lieux physiques et un communiqué a été transmis par le BTM aux membres de l'industrie. De nombreux échanges ont été nécessaires afin de coordonner les multiples étapes requises à la transition.

Dans les circonstances, nous sommes heureux de constater que les employés en poste lors de l'annonce ont maintenant entamé une nouvelle étape dans leur vie professionnelle au sein d'autres divisions de la Ville de Montréal.

Nous remercions chaleureusement tous ceux et celles qui ont contribué à assurer sainement cette transition, une étape délicate et importante pour le BTM.

DEMANDES DE TRANSACTIONS ET D'INFORMATIONS

Pour la période de janvier à juin 2021, le Centre de service aura traité 10 350 demandes de transactions et 2 866 demandes d'information.

NOMBRE DE TRANSACTIONS PAR TYPE

	2021**	2020*
Demandes d'information	2 866	11 234
Transactions - TAXI	1 552	43 708
Transactions - Remorquage	2 104	4 400
Transactions - SAAQ	6 694	23 092
Total	13 216	82 434

RENDEZ-VOUS AU CENTRE DE SERVICE

Jusqu'à la fermeture du Centre de services, ce sont 6 544 rendez-vous qui auront été pris.

NOMBRE DE RENDEZ-VOUS PAR TYPE

	2021**
Demandes d'enquêtes et remorquage	359
Pour la SAAQ (incluant TRPA)	6 185
Total	6 544

CHAUFFEURS AUTORISÉS

Conformément à la LTRPA, chauffeurs et propriétaires désirant offrir des services de TRPA de façon autonome ou par l'entremise d'un répartiteur doivent obtenir une autorisation de chauffeur autorisé auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Pour la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2021, le BTM a délivré 334 autorisations au nom de la SAAQ.

VÉHICULES AUTORISÉS

Afin d'exploiter un véhicule de transport rémunéré de personnes par automobile, un propriétaire doit obtenir une autorisation pour son véhicule, délivrée par la SAAQ. Jusqu'au 30 juin 2021, le BTM, au nom de la SAAQ, a délivré 335 autorisations et en a renouvelé 592.

* Ces données concernent la période du 1^{er} janvier au 9 octobre 2020.

** Ces données concernent la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2021.



* Ces données concernent la période du 1^{er} janvier au 9 octobre 2020.

** Ces données concernent la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2021.

VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

En vertu de la LTRPA, une personne qui fait une demande d'autorisation à la SAAQ pour devenir un chauffeur autorisé, ou une personne qui fait une demande d'inscription auprès d'un répondant pour être autorisée, doit fournir un document attestant la vérification de ses antécédents judiciaires. Les enquêtes sont menées par les corps de police municipaux ou provincial selon les dispositions de la loi. En 2021, 285 demandes d'enquête ont été reçues.

	2021**	2020*
Nombre de certificats de recherche soumis au BTM	285	2 890
Nombre de dossiers ayant échoué la vérification	14	48
Nombre de demandes où le SPVM a transmis directement le résultat aux demandeurs	31	s.o.

LE PERMIS DE TRAVAIL EN REMORQUAGE

Jusqu'en juin 2021, le BTM a continué de délivrer des permis de chauffeurs de dépanneuse à Montréal.

NOMBRE DE NOUVEAUX PERMIS DE CHAUFFEUR DE DÉPANNEUSE

2021**	2020*
136	242

NOMBRE DE RENOUVELLEMENTS DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE DÉPANNEUSE

2021**	2020*
153	299

INSPECTIONS ET ENQUÊTES

Au sein du Bureau du taxi Montréal, la Division de l'Inspection et des Enquêtes (DIE) a comme mission de vérifier, d'encadrer et d'assurer le respect de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* (LTRPA) sur le territoire de la métropole. Cela inclut (mais sans s'y limiter) d'intercepter un véhicule et d'exiger tout document pertinent au conducteur, en lien avec la Loi et ses règlements.

Ainsi, dans la réalisation de son mandat, la DIE contribue à améliorer le service de transport de personnes, de même que la sécurité des chauffeurs, de leurs clients ainsi que des usagers de la route.

PÉRIODE DE TRANSITION ET ACCOMPAGNEMENT DE L'INDUSTRIE

En 2021, compte tenu des changements instaurés par la LTRPA, de la période de transition et du contexte pandémique, la DIE a assuré un rôle de prévention, d'information et de sensibilisation auprès des chauffeurs, et ce, dans une perspective de toujours favoriser la sécurité sur la route.

Lors de l'entrée en vigueur de la LTRPA le 10 octobre 2020 et jusqu'en septembre 2021, aucun constat n'a été remis dû au fait que les infractions pénales à la LTRPA devaient être traitées à la Cour du Québec. De plus, les inspecteurs du BTM n'étaient pas en mesure d'avoir les codifications et un système de fonctionnement approprié pour rédiger un constat conformément aux nouvelles procédures. Conséquemment, aucun constat d'infraction n'a été remis durant cette période de transition.

Cela dit, les activités de surveillance auprès de l'industrie se sont poursuivies. Ce travail a également permis de garder la DIE au courant des enjeux et des tendances dans l'industrie et de collaborer activement à l'étude d'impact de la LTRPA préparée par le BTM.

AMENDEMENT À LTRPA EN REGARD DES POURSUITES PÉNALES

Au terme de plusieurs mois d'échanges, un amendement important a été apporté en juin à la LTRPA, permettant aux cours municipales de traiter les poursuites pénales. Cette modification a été adoptée pour que les constats d'infraction remis sur le territoire montréalais soient traités en cour municipale, étant donné la charge de travail que cela représentait à la Cour du Québec.

La modification réglementaire identifiant le BTM comme mandataire dans l'exécution d'un mandat de protection et permettant le traitement des constats à la cour municipale représente une grande amélioration à la Loi en matière d'encadrement et de sécurité. Cela permet maintenant l'application de conséquences coercitives à l'égard d'un contrevenant à la LTRPA.

En septembre 2021, le BTM a finalisé l'arrimage avec la cour municipale de Montréal à cet égard, ce qui permet à la DIE d'assurer pleinement son mandat d'encadrement.



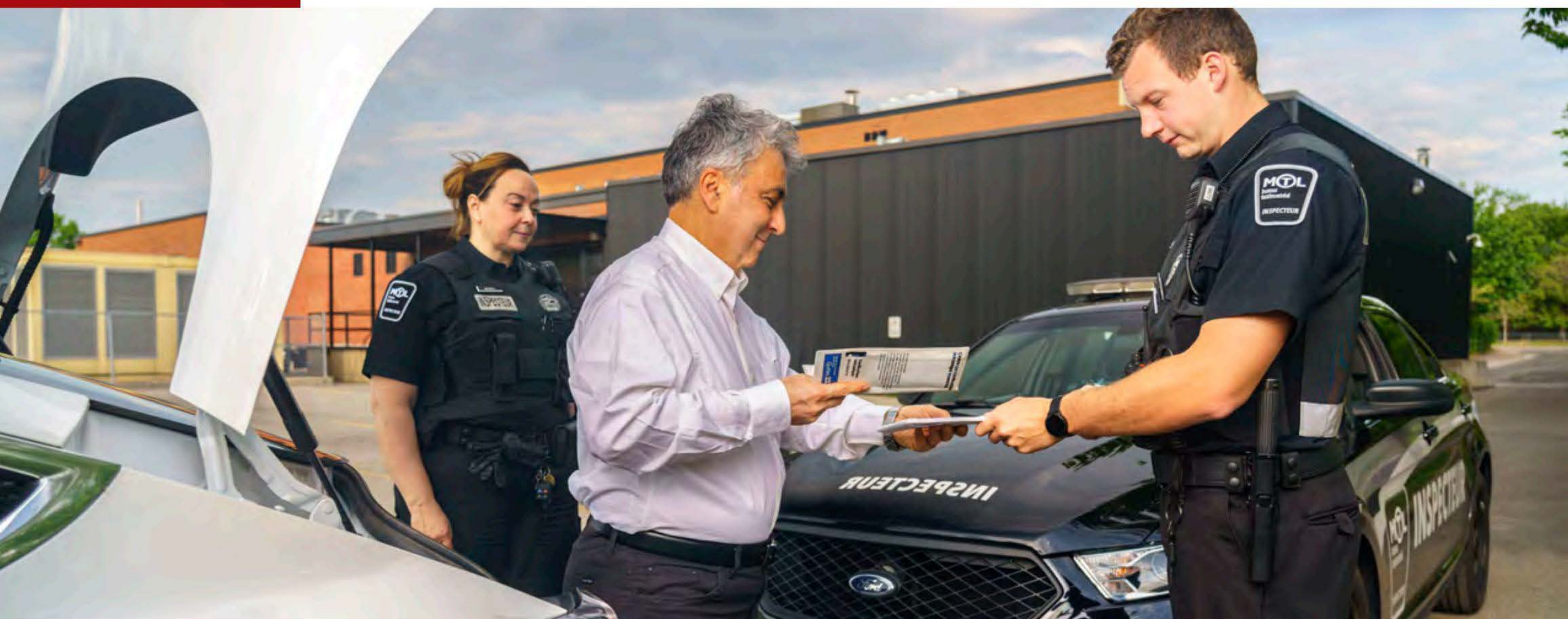
REFONTE DES FORMULAIRES AUX FINS D'HARMONISATION À LA LTRPA

Afin d'assurer l'harmonisation à la nouvelle loi, une refonte complète des formulaires de gestion des plaintes et de traitement de demandes du public a été effectuée. Ce travail permet au BTM de demeurer proactif face à différentes problématiques vécues par les usagers du TRPA sur le territoire de la métropole. Afin d'améliorer l'efficacité de la gestion des plaintes, de nouveaux outils pourront continuer à se développer en 2022.

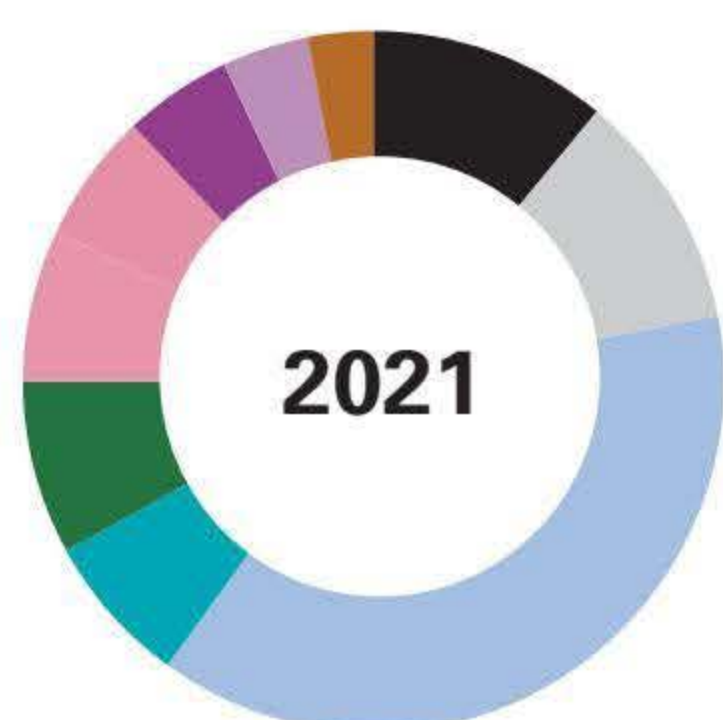
SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES

En 2021, les inspecteurs du BTM ont rédigé 6 196 fiches d'inspection relativement à la LTRPA et ses règlements à l'endroit de propriétaires et de chauffeurs qualifiés ainsi qu'à des individus s'étant livrés à du transport rémunéré de personnes en l'absence d'une autorisation valide auprès de la SAAQ ou d'une inscription auprès d'un répondant. Il s'agit d'une augmentation comparativement à l'année précédente, où un total de 5 716 fiches avait été remises.

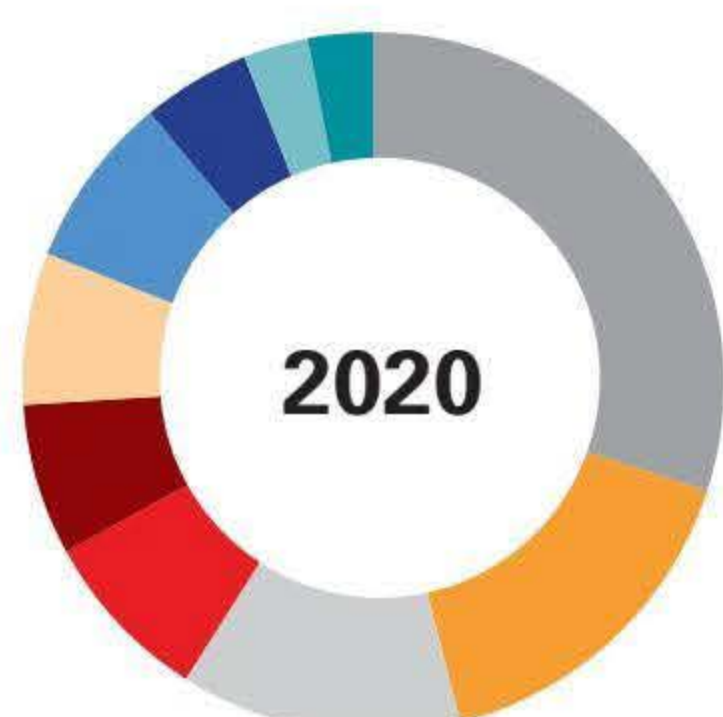
Au terme de l'amendement et de l'arrimage avec la cour municipale, soit à compter du 13 octobre 2021, 323 constats d'infractions ont été remis sur 1 399 infractions constatées. Compte tenu des nombreux changements instaurés par la Loi pour l'industrie, la DIE a misé, en 2021, sur le transfert d'informations et la sensibilisation auprès de l'industrie en remettant davantage d'avertissements. La priorité a été accordée aux règles concernant la sécurité des chauffeurs, de leurs clients et des usagers de la route relativement à la remise de constats d'infraction.



LES 10 PRINCIPALES INFRACTIONS DE NON-CONFORMITÉ



	2021
Entretien du véhicule et/ou d'éléments prévus non effectué	672
Défectuosité mécanique mineure	641
Rapport de vérification non conservé, complété, tenu à jour ou signé	2 181
Pas lavé ou fait laver l'extérieur du taxi	340
Chauffeur n'est pas en possession de la vérification sommaire	475
Permis de chauffeur n'étant pas affiché	411
Code de la sécurité routière (CSR)	309
Accessoire non apposé au bon endroit	298
Absence de contrat de garde ou de contrôle	236
Propriétaire d'un véhicule qualifié n'ayant pas fait réparer une défectuosité mineure	194



	2020*
Surfaces extérieures du véhicule endommagées	814
Équipements standards manquants ou détériorés	481
Défectuosité mécanique mineure	393
Chauffeur n'étant pas vêtu conformément à l'article 115	227
Surfaces intérieures endommagées ou maculées	214
Lanternon ne répondant pas aux normes prescrites	210
Rapport de vérification non conservé, complété, tenu à jour ou signé	234
Vérification du véhicule avant départ non effectuée	164
Lanternon ne répondant pas aux normes prescrites	89
Pas lavé ou fait laver l'extérieur du taxi	88

*En raison de la transition législative, la période concernant les données de l'année 2020 est du 1^{er} janvier au 9 octobre 2020.



LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Au cours de l'année 2021, le BTM a enregistré un total de 271 plaintes contre des chauffeurs ou des répartiteurs en service de taxi, dont 250 provenaient du public. Ces plaintes ont permis de cerner 243 infractions distinctes (652 en 2020). Cette diminution peut s'expliquer par de nombreux facteurs principalement liés au ralentissement de l'industrie et à la baisse considérable de l'achalandage causés par la pandémie de même qu'à l'absence de manchettes négatives sur le comportement des chauffeurs, ainsi qu'à la période de transition législative pouvant avoir amené une certaine confusion chez la clientèle sur la procédure pour déposer une plainte.

LUTTE AU TRANSPORT ILLÉGAL

Au Québec, effectuer ou offrir un service de transport rémunéré de personnes sans détenir les autorisations et/ou inscriptions requises contrevient à la LTRPA. Le transport illégal a des répercussions préoccupantes sur l'industrie du taxi de Montréal. Cette activité met en péril la sécurité des passagers et représente une compétition déloyale pour les chauffeurs et les propriétaires de taxi respectueux des lois. La lutte contre le transport illégal représente donc, à ce titre, une activité importante pour les inspecteurs du BTM.

COLLABORATION À LA RÉDACTION DU CARNET DE VÉRIFICATION

En 2021, l'expertise de la DIE a été sollicitée afin de collaborer à la rédaction d'un modèle de carnet de vérification sommaire produit par le MTQ et fourni à l'industrie. Le MTQ a assuré la coordination et la finalisation du projet à la fin de l'année 2021.

DEMANDES

D'ACCÈS À L'INFORMATION

En tant que société paramunicipale, le Bureau du taxi est soumis aux exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Le Bureau du taxi inclut dans son rapport annuel un bilan des demandes d'accès à l'information reçues durant l'année. Ce bilan s'inscrit dans une volonté de favoriser la transparence dans la gestion du BTM et fait suite à une recommandation émise par la Ville de Montréal pour l'ensemble de ses sociétés paramunicipales en 2016.

En 2021, le BTM a répondu à 11 demandes d'accès à l'information (20 en 2020). La diminution par rapport à l'année précédente s'explique notamment par le fait que le SPVM a maintenant accès aux informations pour l'industrie du remorquage et qu'il gère ces demandes. De plus, une baisse des demandes acheminées au BTM est attribuable au changement législatif et au fait que le BTM ne détient plus toutes les données liées au TRPA. Ces demandes d'accès sont référées à la SAAQ.

TYPES DE DEMANDE

	2021	2020
Demandes relatives aux renseignements personnels des titulaires de permis	2	5
Demandes relatives aux constats d'infraction	0	0
Demandes relatives aux plaintes	1	2
Demandes relatives à l'administration du BTM	1	0
Demandes relatives aux permis	7	13
Demandes relatives aux projets du BTM	0	0
Total	11	20

En 2021, le délai de traitement moyen est demeuré stable et s'établissait à 10 jours (8 jours en 2020).

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

SOUTIEN À L'INDUSTRIE FACE À LA COVID-19

Le BTM a maintenu ses actions afin de soutenir l'industrie durant la pandémie. Outre les courriels informatifs, les articles dans *Taxi Le Journal* et les mises à jour sur le site Web, différentes actions ont été prises par le BTM pour soutenir l'industrie durant la pandémie.

En 2021, des affiches autocollantes transparentes à apposer dans les véhicules, rappelant à la clientèle les comportements à adopter à bord d'un taxi, ont été réimprimées et distribuées gratuitement. Cela a permis d'informer directement la clientèle des consignes sanitaires en vigueur en plus d'appuyer les chauffeurs face à des clients réfractaires à certaines mesures.

CLINIQUE MOBILE DE VACCINATION

En août, le BTM a collaboré avec la Santé publique afin d'accueillir une clinique mobile de vaccination sur son site. Tous les membres de l'industrie et les personnes de leur entourage pouvaient recevoir une première ou une deuxième dose du vaccin.

LE REGISTRE DES TAXIS POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT

Au cours de l'année 2021, les travaux concernant le Registre des taxis et effectués par le BTM et la Ville de Montréal se sont poursuivis. Les activités visaient essentiellement à optimiser l'intégration du Registre à l'offre globale de services en matière de mobilité urbaine en plus d'assurer sa pleine conformité à la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* (LTRPA).

CHANGEMENTS INSTAURÉS PAR LA LOI ET LIÉS AUX DONNÉES À TRANSMETTRE

L'entrée en vigueur de la LTRPA a instauré un changement de terminologie et, par conséquent, de désignation de données. Un travail d'accompagnement auprès de l'industrie s'est donc fait en cours d'année, en plus de la publication d'un guide destiné aux opérateurs, afin d'assurer l'ajustement des spécifications de la nouvelle Loi aux données à transmettre. Ces changements sont essentiels afin de respecter les nouvelles exigences législatives.

STRATÉGIE D'INTÉGRATION AU HÉLAGE ÉLECTRONIQUE

En 2021, l'équipe de développement des technologies de l'information de la Ville de Montréal, en collaboration avec le BTM, a poursuivi le déploiement de la deuxième phase de développement du Registre des taxis de Montréal, soit l'intégration au hélage électronique et l'intégration de moteurs de recherche aux applications de mobilité afin de positionner l'industrie du taxi dans la mobilité intégrée de la Ville de Montréal. Grâce à ces travaux, le Registre des taxis permettra de faire le pont entre le système de répartition des taxis et les différentes applications de mobilité.

D'ailleurs, en décembre 2021, le BTM et le Service des technologies de l'information (STI) ont adopté la stratégie d'intégration des opérateurs aux moteurs de recherche par *Deep link*. Ainsi, lorsqu'un client sélectionnera le taxi qu'il désire héler électroniquement au moyen d'un moteur de recherche, l'application de l'opérateur s'ouvrira sur le téléphone du client. Cette stratégie facilitera grandement l'intégration au hélage électronique des opérateurs en plus de permettre au BTM de s'arrimer aux spécifications standardisées de *GTFS-OnDemand*.

Rappelons que le projet du Registre des taxis du BTM n'interfère pas avec le modèle d'affaires des répartiteurs, puisqu'il n'est pas une application mobile pour les clients (et n'effectue pas de répartition de demandes de transport). Le BTM s'assure de rendre l'information disponible gratuitement.

PROTECTION DES DONNÉES

Soucieux de maintenir de bonnes pratiques, le BTM a fait valider la capacité du Registre à se conformer aux dispositions de la LTRPA 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 :

- Le BTM respecte les exigences relatives à la protection des renseignements personnels.
- Le BTM offre 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.

Les conclusions du rapport ont été transmises au ministère des Transports dans le cadre de sa demande de désignation de destinataire de données prévue par la LTRPA.



PUBLICATION DES DONNÉES

L'équipe des TI a analysé les recommandations du *Rapport d'analyse des opportunités d'utilisation des données* du Registre des taxis et a déposé un premier scénario de jeu de données qui sera proposé à la communauté.

L'équipe de développement a aussi intégré les données à Jalon MTL, partenaire du LIUM, au Registre des taxis. L'organisme a pour mission de rendre accessibles certaines données du Registre au grand public selon la nouvelle Charte de données numériques de la Ville de Montréal. À la suite du prix du défi des villes intelligentes remporté par Montréal, Jalon a la responsabilité, entre autres, de livrer la plateforme numérique et les outils de valorisation et de visualisation de données de mobilité.

PROJET GTFS-ONDEMAND : DÉVELOPPER UNE SPÉCIFICATION ET UNE STANDARDISATION DES VÉHICULES À LA DEMANDE VISIBLES DANS LES APPLICATIONS DE TRANSPORT

Dans une perspective d'amener encore plus loin l'usage de la plateforme, le BTM s'est joint à MobilityData dans le cadre du programme *GTFS-OnDemand* (originellement projet GOFs), un projet novateur visant à standardiser la manière dont les services de véhicules à la demande de même que les données transactionnelles destinées aux clients (disponibilité et réservation des services par exemple) sont représentés dans les applications.

Réunissant des organisations a intégré les données à Jalon MTL, des secteurs public et privé, le projet a pour principal objectif de faire évoluer le positionnement d'une offre de taxi dans l'industrie numérique et de la mobilité. Ce projet vise notamment à intégrer les services de taxi, le transport en commun et le microtransit dans des applications de planification de voyage, à faciliter les transactions numériques pour les services à la demande dans les applications de planification de voyage et à fournir des lignes directrices sur la façon de saisir ces données en temps réel pour l'analyse historique.

En 2021, le BTM a participé à la première cohorte du projet qui s'est déroulée en quatre phases. Au moment de rédiger ces lignes, le groupe de travail a partagé la version officielle du projet présentant les spécifications de l'interface API proposée. En 2022, la norme *GTFS-OnDemand* devrait être officiellement publiée gratuitement à l'ensemble des partenaires internationaux en mobilité.

Finalement, MobilityData travaille actuellement à la formation de la deuxième cohorte pour mener le projet à terme. Considérant les avancées positives que permet le projet et afin de contribuer à la représentation des taxis, le BTM a déjà confirmé sa participation au groupe de travail de cette seconde cohorte.



LA CHAIRE MOBILITÉ DE POLYTECHNIQUE

Dans le cadre d'une entente signée en 2019, le BTM, en 2021, a poursuivi sa collaboration avec la Chaire Mobilité de Polytechnique qui analyse les données statistiques recueillies par le Registre. Dans le cadre de cette entente, un tableau de bord anonymisé permettra au BTM d'accéder directement aux données du Registre.

LE REGISTRE DES TAXIS

Grand projet d'innovation piloté par le BTM en étroite collaboration avec la Ville de Montréal, le Registre des taxis vise à permettre aux taxis d'être plus visibles, de mieux se positionner dans l'offre de transport de la métropole, de développer de nouvelles stratégies d'affaires et, ultimement, d'accroître leurs revenus.

Le Registre des taxis s'inscrit dans une vision portée par la Ville de Montréal et en matière de mobilité urbaine intelligente et durable. Il positionne le BTM comme un acteur influent dans l'organisation de l'offre de transport sur le territoire en incorporant les services de transport par taxi aux solutions de mobilité intégrée. En effet, le taxi joue un rôle névralgique, car c'est lui qui prend le relais quand les autres modes de transport, pour une raison ou une autre, ne répondent plus au besoin du client ou de l'utilisateur. Le taxi est le service qui permet de renforcer l'offre globale.

PRÉSENTATIONS DES MULTIPLES OPPORTUNITÉS CRÉÉES PAR LE REGISTRE

En mai 2021, une importante rencontre s'est tenue entre le BTM et une trentaine de représentants du MTQ afin de les informer sur les avancements des travaux quant au Registre des taxis de même que pour les renseigner sur la technologie, les fonctionnalités et les opportunités que peut générer la plateforme. Également, des présentations officielles du Registre ont été faites aux représentants d'organisations de transport d'Afrique du Sud en septembre et d'Australie en octobre 2021.

UN PROJET COLLABORATIF

Comme c'est le cas depuis le lancement du Registre, ses avancées 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 des technologies de l'information de la Ville de Montréal dans la mise en œuvre du Registre des taxis. Le BTM remercie également tous les répartiteurs qui ont mené, avec le BTM, leurs tests d'intégration au cours de l'année 2021.



COMITÉ DE TRAVAIL *INNOVATION TECHNOLOGIQUE*

Les membres du comité de travail *Innovation technologique* travaillent maintenant depuis quatre ans au développement du Registre des taxis ainsi qu'aux travaux de Polytechnique. Le BTM souhaite profiter de l'occasion pour les remercier de leur précieuse contribution.

Présidente du comité, Société de transport de Montréal

Renée Amilcar

Société de transport de Montréal

Pierre Gingras

Alain Rochon

Revenu Québec

Christian Arsenault

Michel Laflamme

Ville de Montréal

Nicolas Chênevert

Aéroports de Montréal

Stéphane Boudrias

Industrie du taxi

Georges Maalouf

Bureau du taxi

André Poisson

Kim Thibault

Sylvain Tousignant





LES TAXIS *BONJOUR*; UNE IDENTITÉ PROPRE À MONTRÉAL

Incontournable dans le paysage montréalais, l'image de marque *BONJOUR* contribue à donner un aspect moderne et accueillant tout en distinguant positivement l'offre de transport par taxi à Montréal. Depuis son lancement, cette signature visuelle participe à la modernisation de l'industrie du taxi sur le territoire de la métropole.

PROGRAMME DE SOUTIEN À LA MODERNISATION DU MTQ EN APPUI À L'ADOPTION DE L'IMAGE DE MARQUE *BONJOUR*

Dans le cadre de son programme de soutien à la modernisation, le MTQ a accordé, à la fin de l'année 2019, une aide financière de 350 000 \$ aux propriétaires de taxi désireux d'apposer l'image de marque sur leur véhicule. Depuis l'annonce de cette aide financière, le BTM remarque un intérêt constant de la part des propriétaires. Au cours de l'année 2021, les demandes ont légèrement ralenti, le programme ayant généré 10 demandes d'aide financière pour l'habillage de véhicules (10 propriétaires uniques). On attribue ce ralentissement aux impacts considérables de la pandémie sur l'industrie du taxi.

Au moment d'écrire ces lignes, plus de 1 000 véhicules sillonnent Montréal en arborant l'image de marque *BONJOUR*.

AÉROPORTS DE MONTRÉAL

Apposer l'image de marque sur son taxi est une exigence d'Aéroports de Montréal pour les chauffeurs qui veulent desservir le bassin aéroportuaire de la métropole. Ainsi, quelque 375 taxis *BONJOUR* s'affairent à accueillir les visiteurs à l'aéroport Montréal-Trudeau. Cette initiative s'inscrit dans le projet *Montréal vous accueille* qui vise à uniformiser l'expérience des visiteurs en harmonisant l'identité visuelle des principaux lieux d'arrivée de la ville.

PRENDRE LE VIRAGE VERT : C'EST POSSIBLE!

L'électrification des véhicules est une préoccupation de premier plan pour la Ville de Montréal qui a des objectifs ambitieux à cet égard, notamment pour l'industrie du TRPA. Ces objectifs sont énoncés dans la *Stratégie d'électrification des transports 2021-2023* de la Ville, à laquelle le BTM a collaboré en fournissant, entre autres, du matériel d'information et du contenu visuel. De plus, 2021 aura été une année où s'est amorcée, par le BTM, la planification d'activités à mettre en œuvre afin de répondre aux objectifs énoncés dans la stratégie d'électrification. Différentes initiatives devraient voir le jour en 2022 et 2023.

De plus, le BTM a collaboré à la rédaction du guide *The case for electrification of taxis and ride-hailing*. Chapeauté par l'Union internationale des transports publics, ce guide vise à mettre en lumière les tendances et les initiatives relatives à l'électrification dans l'industrie du TRPA. Il recense les meilleures pratiques d'organisations à l'internationale et évalue ce qu'il reste à faire pour soutenir la transition. L'expertise et les mesures mises en place par la Ville de Montréal y ont notamment été discutées.

Finalement, en 2021, les propriétaires pouvaient toujours profiter du rabais provincial *Roulez vert* et du rabais fédéral favorisant l'accès à un véhicule électrique. Le programme de soutien à la modernisation de l'industrie du taxi incluant, entre autres, une aide forfaitaire pour les propriétaires de taxi voulant faire l'acquisition d'un véhicule électrique ou hybride rechargeable est en révision depuis l'entrée en vigueur de la LTRPA.



TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE À MONTRÉAL : UN GAGE DE QUALITÉ

Comme c'est le cas depuis 2017, le BTM a procédé durant l'année à une évaluation continue de la qualité du service et de l'expérience client offerte par l'industrie du taxi dans le cadre de son programme clients-mystères. Cette initiative menée par le BTM répond à deux principaux objectifs :

- évaluer la qualité du service et de l'expérience client actuellement offerte par l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile;
- accroître la compréhension des attentes et des besoins de la clientèle afin d'améliorer les normes et pratiques de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile.

Les récents résultats du programme clients-mystères pour l'année 2021 sont très positifs : la qualité des services de transport par taxi sur le territoire de la métropole est appréciée par la clientèle.

Avec un résultat global de 91,2 %, il s'agit maintenant de la troisième 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. Également, c'est une autre année éprouvante marquée par les chamboulements liés au contexte pandémique que vient de traverser l'industrie. Il y a donc lieu de regarder fièrement ces résultats et d'y percevoir un témoignage des efforts des différents acteurs en vue d'assurer un service sécuritaire à la hauteur des attentes de la clientèle.

Depuis le lancement du programme, le BTM surveille régulièrement le NPS, un indicateur qui évalue la propension d'un client à recommander le service (une mesure d'attachement à une marque, un produit, un service). En 2021, nous observons une baisse du score. Il y a donc 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 influencer davantage sur le score. Ainsi, pour obtenir un score élevé, il ne s'agit pas simplement de bien faire les choses, mais de porter une attention à ces éléments si importants aux yeux de la clientèle. En 2021, les éléments attendus par le client sont :

- Un chauffeur qui prend le temps de saluer ses clients, qui est accueillant et qui se montre 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).

Afin d'appuyer l'industrie dans ses démarches, plusieurs documents informatifs ont été fournis : rapports d'évaluation, articles dans Taxi Le Journal ainsi que divers avis et publications sur nos différentes plateformes.





UNE ÉVALUATION IMPARTIALE ET OBJECTIVE

Au cours de l'année 2021, 522 évaluations 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 est mesurée de façon impartiale et objective.

Précisons que le programme a pris en compte l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. Ainsi, les modalités d'évaluation ont été ajustées afin de s'adapter aux normes, aux exigences et à la terminologie de la nouvelle législation. Répartiteurs, répondants et taxis indépendants ont été évalués dans le cadre du Programme clients-mystères 2021. Nous observons une similarité des résultats entre les trois catégories.

COMPRENDRE LES ATTENTES DU CLIENT

Comprendre les besoins et les attentes de la clientèle permet de mieux s'outiller pour bonifier le service. Cela permet de cibler les forces et les opportunités d'amélioration en plus de contribuer à faire rayonner le travail de l'industrie du transport rémunéré. Ce programme inclut donc aussi un volet où le BTM donne de la rétroaction lui permettant de demeurer en contact avec l'industrie et la réalité sur le terrain, et de suivre les tendances. C'est d'ailleurs dans cette perspective que les résultats sont communiqués sous forme de rapport aux compagnies.

Finalement, les évaluations de clients-mystères permettent aussi au BTM de suivre l'évolution de la satisfaction des usagers au fil des années et de mesurer l'effet des mesures d'amélioration. Un rapport détaillant les résultats des évaluations est rédigé et déposé chaque année au conseil d'administration.

Comptant bien poursuivre le programme d'évaluation, le BTM a lancé un appel et a informé les membres de l'industrie de la poursuite du programme. Les évaluations commenceront au mois de janvier 2022.

VERS UNE NORME D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DANS LES TAXIS

Cet ambitieux projet, visant à impliquer les transports par taxi pour favoriser l'inclusion et l'équité en matière de transport, nous occupe depuis un peu plus de deux ans. Ultimement, l'objectif demeure de doter Montréal d'un service de transport par taxi accessible sur demande 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans surcharge pour la clientèle et disponible dans les meilleurs délais possibles.

En collaboration avec la Ville de Montréal, nos actions en 2021 ont été orientées vers le développement, auprès des autorités gouvernementales décisionnelles, de partenariats porteurs pour finaliser le modèle financier, toujours dans une perspective de pérennité du projet. Une rencontre a également eu lieu entre le MTQ et le BTM en vue de discuter de la mise en œuvre d'un service de transport accessible à la demande 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Cette rencontre représentait une étape importante dans le projet.

Mentionnons que l'échéancier prévu initialement a dû être modifié. En effet, la crise pandémique, suivie du travail de transition lié au changement législatif, a notamment eu un impact quant à l'échéancier du projet. Cela dit, le projet demeure au centre de nos préoccupations et est essentiel en matière de mobilité. En collaboration avec la Ville de Montréal, les actions pour assurer la mise en œuvre du projet se poursuivront en 2022.

COMITÉ DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET

La mise en œuvre du projet Accessibilité a notamment été rendue possible grâce à la contribution des membres de son comité. Nous les remercions de leur apport et leur implication.

Président du comité

Younes Boukala

Représentants/représentantes des clientèles

Chantal Fortier (STM)

Steven Goyette (CTQ)

André Leclerc (Kéroul)

Karine Scrosati (MTQ)

Représentants/représentantes de l'industrie du taxi

Yung Cuong

Maxime Leblanc

George Malouf

Frédéric Prigent

Bureau du taxi

André Poisson

Amine Smaoui

Sylvain Tousignant





OPTIMISATION DES CANAUX DE COMMUNICATION



TAXI LE JOURNAL

Le BTM a maintenu la publication de *Taxi Le Journal*, posté aux quelque 10 000 membres de l'industrie du taxi et à ses partenaires. Environ 1 000 lecteurs s'ajoutent et consultent maintenant la version virtuelle de la revue. Publiée quatre fois par an, la revue permet au BTM de diffuser ses messages et d'informer tous ceux et celles qui composent l'industrie.

OPTIMISATION DES OUTILS DE COMMUNICATION ET PRÉSENCE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Plusieurs nouveautés se sont ajoutées en 2021 afin d'optimiser les communications du BTM et de faire rayonner l'organisation et l'industrie. Notamment, une page Facebook a été lancée à l'automne. Cette page s'ajoute à la page LinkedIn dont le contenu est mis à jour de manière hebdomadaire.

Également, en 2021, une soixantaine d'avis et communiqués ont été transmis aux abonnés à l'infolettre du BTM, dont plusieurs en collaboration avec Revenu Québec, le MTQ et la Ville de Montréal. Finalement, une version virtuelle feuilletable du Rapport annuel 2020 du BTM a été publiée pour la première fois sur notre site Web.





COMITÉ D'AUDIT

Le comité d'audit joue un rôle essentiel dans la bonne gouvernance du Bureau, notamment au chapitre de la surveillance de ses normes d'intégrité, de la communication de l'information financière, de la gestion des risques et des contrôles internes. Il exerce la fonction de vérification interne du Bureau et est l'intermédiaire entre le vérificateur général et la Ville et le conseil d'administration.

Il a aussi le mandat d'examiner le processus d'octroi de contrats et d'assurer un suivi des contrats octroyés. Le comité exerce tout autre mandat spécial que pourrait lui confier le conseil d'administration.

En 2021, les membres de ce comité sont :

Renée Amilcar, administratrice*

Représentante des titulaires de permis de chauffeur de taxi, conseil d'administration du Bureau du taxi

Chantal Couture, CPA, CA

Associée, Demers Beaulne S.E.N.C.R.L.

Raoul Cyr, CPA, CA

*Directeur de la comptabilité et des informations financières
Ville de Montréal, Service des finances*

*En novembre 2021, Renée Amilcar a annoncé qu'elle quittait ses fonctions d'administratrice (se référer à la section conseil d'administration de la page 53). Conformément aux résolutions 22-008 et 22-010 du CA, Younes Boukala a été nommé respectivement membre et président du comité d'audit en remplacement de Renée Amilcar. Dans le cadre de ses fonctions, Younes Boukala signe notamment les états financiers du BTM pour l'année 2021.

ÉTATS FINANCIERS DE BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

31 DÉCEMBRE 2021



Rapport de l'auditeur indépendant	38-39
État des résultats et de l'excédent accumulé	40
État de la variation des actifs financiers nets	41
État de la situation financière.....	42
État des flux de trésorerie	43
Notes complémentaires.....	44-51

Rapport de l'auditeur indépendant

Au conseil d'administration de
Bureau du taxi de Montréal

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers du Bureau du taxi de Montréal (le « Bureau »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2021, et les états des résultats et de l'excédent accumulé, de la variation des actifs financiers nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables (appelés collectivement les « états financiers »).

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Bureau au 31 décembre 2021, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public (NCSP).

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues (NAGR) du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants du Bureau conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent des informations contenues dans le rapport annuel, mais ne comprennent pas les états financiers et notre rapport de l'auditeur sur ces états.

Notre opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations. En ce qui concerne notre audit des états financiers, notre responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative.

Nous avons obtenu le rapport annuel avant la date du présent rapport. Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués sur les autres informations contenues, nous avons conclu à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, nous aurions été tenus de signaler ce fait dans le présent rapport. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux NCSP, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité du Bureau à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider le Bureau ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière du Bureau.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement, puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du Bureau.
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière.
- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du Bureau à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener le Bureau à cesser son exploitation.
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.¹

Le 16 juin 2022

¹ FCPA auditrice, permis de comptabilité publique n° A115222

Bureau du taxi de Montréal**État des résultats et de l'excédent accumulé**

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	Notes	Budget 2021	2021	2020
		\$	\$	\$
Revenus				
Contribution de l'agglomération de Montréal		3 381 320	3 381 300	3 238 198
Aide financière du Ministère des Transports du Québec	14	—	2 500 000	—
Services rendus		190 957	81 746	279 128
		3 572 277	5 963 046	3 517 326
Services fournis		148 790	5 040	6 707
Publicité du Taxi-Journal		52 020	32 582	53 050
Intérêts		36 413	13 248	34 575
Perte à la radiation des immobilisations corporelles		—	(69 900)	—
Gain à la cession d'immobilisations corporelles		—	—	832
		88 433	(19 030)	88 457
		3 809 500	5 944 016	3 612 490
Charges				
Gestion d'un point de service		989 387	302 667	909 148
Gestion de l'application réglementaire		1 958 051	1 489 219	1 626 470
Mandat de développement de l'industrie		805 883	320 161	812 042
Administration		1 340 550	1 432 430	1 399 505
Frais des élections des membres du conseil d'administration		142 800	—	—
Production du Taxi-Journal		72 829	74 914	69 157
	6	5 309 500	3 619 391	4 816 322
(Déficit) excédent de l'exercice		(1 500 000)	2 324 625	(1 203 832)
Excédent accumulé au début de l'exercice		—	1 783 845	2 987 677
Excédent accumulé à la fin de l'exercice		(1 500 000)	4 108 470	1 783 845

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bureau du taxi de Montréal**État de la variation des actifs financiers nets**

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	Budget 2021	2021	2020
	\$	\$	\$
(Déficit) excédent de l'exercice	(1 500 000)	2 324 625	(1 203 832)
Variation des immobilisations corporelles			
Acquisitions	—	(375 729)	(431 523)
Amortissement	267 348	298 659	240 341
Perte à la radiation des immobilisations corporelles	—	69 900	—
Gain à la cession d'immobilisations corporelles	—	—	(832)
	(1 232 652)	2 317 455	(192 014)
Variation des charges payées d'avance		15 472	9 237
Variation des stocks	—	—	24 016
	—	15 472	33 253
Variation des actifs financiers nets	1 232 652	2 332 927	(1 362 593)
Actifs financiers nets au début de l'exercice	—	906 904	2 269 497
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice	1 232 652	3 239 831	906 904

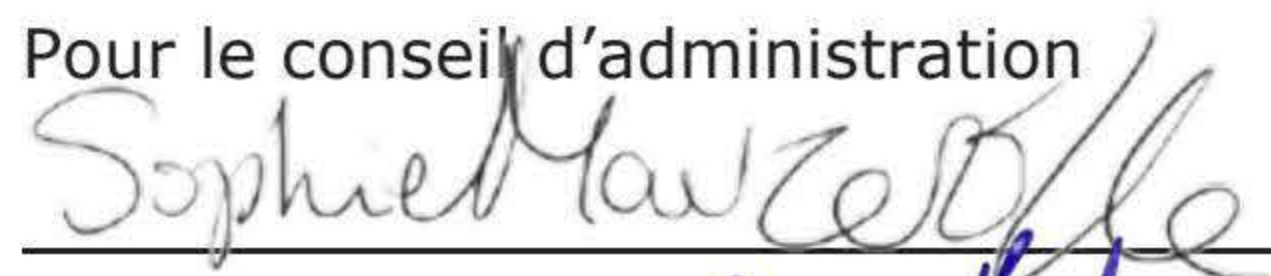
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bureau du taxi de Montréal
État de la situation financière
au 31 décembre 2021

	Notes	2021	2020
		\$	\$
Actifs financiers			
Trésorerie		4 322 434	2 715 875
Débiteurs	3	207 340	172 463
		4 529 774	2 888 338
Passif			
Créditeurs et charges à payer	4	98 399	150 504
Revenus perçus d'avance		66 478	70 948
Montants dus à la Ville de Montréal, sans intérêt ni modalités de remboursement		1 125 066	1 759 982
		1 289 943	1 981 434
Actifs financiers nets		3 239 831	906 904
Actifs non financiers			
Immobilisations corporelles	5	865 345	858 175
Charges payées d'avance		3 294	18 766
		868 639	876 941
Excédent accumulé		4 108 470	1 783 845
Passif éventuel	8		
Engagements contractuels	10		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration



, présidente du conseil d'administration



, membre du conseil d'administration et président
du comité d'audit

Bureau du taxi de Montréal**État des flux de trésorerie**

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	Notes	2021	2020
		\$	\$
Activités de fonctionnement			
Excédent (déficit) de l'exercice		2 324 625	(1 203 832)
Éléments sans effet sur la trésorerie			
Amortissement des immobilisations corporelles		298 659	240 341
Perte à la radiation des immobilisations corporelles		69 900	—
Gain à la cession d'immobilisations corporelles		—	(832)
		2 693 184	(964 323)
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement de fonctionnement	7	(710 896)	450 927
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		1 982 288	(513 396)
Activités d'investissement			
Acquisitions d'immobilisations corporelles et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		(375 729)	(431 523)
Activités de financement			
Remboursement du passif découlant des immobilisations corporelles louées et flux de trésorerie liés aux activités de financement		—	(196)
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie		1 606 559	(945 115)
Trésorerie au début de l'exercice		2 715 875	3 660 990
Trésorerie à la fin de l'exercice		4 322 434	2 715 875

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

1. Statut

Le Bureau du taxi de Montréal (le « Bureau ») a été constitué en vertu de l'article 220.1 de l'annexe C de la Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, chapitre C-11.4) édicté par la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal* (RLRQ, 2012, chapitre 21) le 28 novembre 2012 et a commencé ses activités le 1^{er} janvier 2014. Le Bureau est pourvu des pouvoirs, droits et privilèges d'une personne morale à but non lucratif constituée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies* (Québec) (RLRQ, chapitre C-38).

Le Bureau est exonéré d'impôt sur le revenu des sociétés selon le paragraphe 149 (1)(c) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) et selon l'article 984 de la *Loi sur les impôts* (Québec).

Mission

À travers son double mandat d'encadrement et de développement, le Bureau agit à titre d'organisme régulateur auprès du transport rémunéré de personnes par automobile sur le territoire de la métropole.

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile en octobre 2020, le Bureau est autorisé à vérifier et encadrer l'application la Loi et ses règlements. Le Bureau est chargé, pour le compte de la Ville, de percevoir des tarifs, redevances et autres sommes imposées en vertu de ses règlements.

2. Méthodes comptables

Les états financiers ont été préparés selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public et tiennent compte des principales méthodes comptables suivantes :

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers exige que la direction ait recours à des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés aux titres des actifs, des passifs, des revenus, des charges, ainsi que des engagements et des éventualités. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les charges à payer et la durée de vie utile des immobilisations corporelles. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Actifs et passifs financiers

Évaluation initiale

Le Bureau comptabilise un actif financier ou un passif financier dans l'état de la situation financière lorsqu'il devient partie aux dispositions contractuelles de l'instrument financier, et seulement dans ces cas. Sauf indication contraire, les actifs et passifs financiers sont initialement évalués au coût, à l'exception des opérations conclues avec des apparentés.

Évaluation ultérieure

Chaque date de clôture, les actifs financiers et les passifs financiers du Bureau sont évalués au coût ou au coût après amortissement (incluant toute dépréciation dans les cas des actifs financiers).

Le Bureau détermine s'il existe une indication objective de dépréciation des actifs financiers. Toute dépréciation des actifs financiers est comptabilisée à l'état des résultats et de l'excédent accumulé.

2. Méthodes comptables

Trésorerie

La trésorerie comprend les soldes bancaires.

Actifs non financiers

Le Bureau comptabilise les immobilisations corporelles, les charges payées d'avance et les stocks à titre d'actifs non financiers étant donné qu'ils peuvent servir à fournir des services au cours d'exercices ultérieurs. Normalement, ces actifs ne fournissent pas de ressources affectables au règlement des passifs, à moins d'être vendus.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et amorties en fonction de leur durée de vie estimative selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les périodes suivantes :

Matériel promotionnel	5 ans
Équipement de bureau	5 ans
Matériel électronique	5 ans
Équipement et logiciel	5 ans
Matériel roulant	5 ans
Améliorations locatives	5 ans

Dépréciation d'immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du Bureau de fournir des biens et services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Toute moins-value est passée en charges à l'état des résultats et de l'excédent accumulé. Aucune reprise de moins-value ne peut être constatée ultérieurement.

Revenus

Les revenus liés aux services rendus, aux activités de remorquage et les revenus de publicité du Taxi-Journal sont comptabilisés lorsque les services sont rendus, lorsque le recouvrement est raisonnablement assuré et lorsque le montant est déterminé ou déterminable.

La contribution de l'agglomération de Montréal est constatée dans la mesure où elle a été autorisée par le cédant et que le Bureau a satisfait aux critères d'admissibilité, sauf si les stipulations dont est assortie la contribution créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Dans un tel cas, le transfert est inscrit dans les revenus reportés et est amorti au fur et à mesure que les stipulations sont respectées.

Compte tenu de l'historique de paiement des gouvernements cédants, le Bureau considère que les revenus de transferts sont autorisés par ceux-ci à partir du moment où les ententes qui les sous-tendent sont signées.

L'aide financière du Ministère des Transports du Québec correspond à des revenus de transfert. Cette aide est constatée à titre de revenus lorsqu'elle est autorisée et que le Bureau a satisfait aux critères d'admissibilité, le cas échéant, sauf lorsque les stipulations de l'accord créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Dans un tel cas, l'aide gouvernementale est constatée à titre de passif.

Les gratuités reçues de l'agglomération de Montréal représentent des opérations entre apparentés. Ces opérations sont évaluées à la valeur comptable lorsqu'une estimation est possible.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

3. Débiteurs

	2021	2020
	\$	\$
Taxes à recevoir	157 442	116 384
Comptes clients	49 898	56 079
	207 340	172 463

4. Crédoeurs et charges à payer

	2021	2020
	\$	\$
Salaires à payer	25 703	26 425
Frais courus	72 696	124 079
	98 399	150 504

5. Immobilisations corporelles

	Solde au 31 décembre 2020	Acquisitions	Cessions/ radiations	Solde au 31 décembre 2021
	\$	\$	\$	\$
Coût				
Matériel promotionnel	8 499	—	—	8 499
Équipement de bureau	41 505	4 912	(7 272)	39 145
Matériel électronique	111 195	4 158	(8 173)	107 180
Équipement et logiciel	850 101	273 404	187	1 123 692
Matériel roulant	341 429	88 901	—	430 330
Améliorations locatives	164 869	4 354	(90 768)	78 455
Équipement informatique loué	16 180	—	—	16 180
	1 533 778	375 729	(106 026)	1 803 481
Amortissement cumulé				
Matériel promotionnel	7 482	929	—	8 411
Équipement de bureau	14 977	7 662	(5 211)	17 428
Matériel électronique	79 270	11 465	(5 487)	85 248
Équipement et logiciel	326 044	196 411	253	522 708
Matériel roulant	206 562	57 923	6 119	270 607
Améliorations locatives	25 088	24 269	(31 800)	17 557
Équipement informatique loué	16 180	—	—	16 180
	675 603	298 659	(36 126)	938 136
Valeur comptable nette	858 175	77 070	(69 900)	865 345

Bureau du taxi de Montréal

Notes complémentaires

31 décembre 2021

6. Charges par objet

	Budget 2021	2021	2020
	\$	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur ^A	3 965 277	2 785 816	3 503 974
Frais de communications ^B	104 381	79 039	90 564
Transport et frais de déplacement ^B	25 500	167	1 110
Frais de télécommunications ^B	22 356	22 748	20 463
Honoraires pour services techniques ^C	143 337	87 867	154 855
Frais des élections des membres du conseil d'administration ^C	142 800	—	—
Frais d'entretien des systèmes informatiques ^C	50 000	63 209	70 920
Frais de poste ^C	13 819	1 210	15 379
Publicité et promotion ^C	8 160	8 021	12 764
Location, entretien, réparations et essence ^D	46 338	56 738	31 911
Vêtements ^E	45 900	30 404	24 215
Fournitures et autres biens non durables ^E	38 151	18 610	42 604
Amortissement des immobilisations corporelles ^F	267 348	298 656	240 344
Taxes municipales et scolaires ^F	50 355	31 510	43 237
Autres frais administratifs ^F	29 878	15 562	12 249
Contribution spéciale à l'industrie du Taxi pour la pandémie ^F	—	—	259 869
Fournitures protectrices contre la pandémie ^F	—	—	15 382
Radiation de stocks ^F	—	—	24 016
Honoraires pour services professionnels ^G	355 900	119 834	252 466
	5 309 500	3 619 391	4 816 322

Les notes explicatives suivantes permettent de faire le lien entre la présentation des charges effectuée au budget approuvé par le Conseil d'administration (CA) ci-haut et celle effectuée au budget approuvé par le Conseil municipal, ci-bas.

	Budget 2021	2021	2020
	\$	\$	\$
A) Rémunération et cotisations de l'employeur	3 965 277	2 785 816	3 503 974
B) Transport et communications	152 237	101 954	112 137
C) Services techniques et autres	358 116	160 307	253 918
D) Location, entretien et réparations	46 338	56 738	31 911
E) Biens non durables	84 051	49 014	66 819
F) Autres objets	347 581	345 728	595 097
G) Frais liés au plan d'action – non récurrent	355 900	119 834	252 466
	5 309 500	3 619 391	4 816 322

7. Renseignements complémentaires à l'état des flux de trésorerie

Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement de fonctionnement

	2021	2020
	\$	\$
Débiteurs	(34 877)	(53 370)
Montants à recevoir de la Ville de Montréal	—	(570)
Créditeurs et charges à payer	(52 105)	63 454
Revenus perçus d'avance	(4 470)	(87 159)
Montants dus à la Ville de Montréal	(634 916)	495 319
Charges payées d'avance	15 472	9 237
Stocks	—	24 016
	(710 896)	450 927

8. Passif éventuel

Dans le cours normal de ses activités et des mandats confiés par la Ville, le Bureau est exposé à diverses réclamations et poursuites judiciaires.

La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur sa situation financière et sur les résultats de ses activités.

9. Opérations entre apparentés

Transactions entre la Ville et le Bureau

Les principales opérations effectuées avec la Ville se détaillent comme suit, à l'exception de celles qui sont présentées distinctement dans les états financiers :

	2021	2020
	\$	\$
Rémunération et cotisations de l'employeur	2 785 816	3 503 976
Frais de développement informatique	194 191	186 480
Frais d'entretien des systèmes informatiques	63 209	70 920
	3 043 216	3 761 376

Ces opérations ont été évaluées à la valeur d'échange.

Contributions et gratuités de l'agglomération de Montréal

En vertu de l'entente-cadre entre la Ville et le Bureau approuvée le 26 septembre 2013 par le conseil d'agglomération de Montréal, la Ville a convenu de verser des contributions et de fournir des services à titre gratuit au Bureau afin qu'il effectue ses responsabilités présentées à la note 1 et d'autres mandats confiés par la Ville.

9. Opérations entre apparentés (suite)

Services rendus à titre gratuit par l'agglomération de Montréal

Les services requis pour la tenue des élections des membres du conseil d'administration du Bureau et les frais de télécommunications ont été évalués à la valeur comptable.

	2021	2020
	\$	\$
Frais de télécommunications ¹	5 040	6 707

La Ville fournit sans frais au Bureau les services administratifs et opérationnels suivants :

- Service de gestion des ressources humaines, financières et matérielles et de gestion des documents;
- Service d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- Services juridiques, sous réserve de conflits d'intérêts;
- Service de soutien pour les applications et les systèmes informatiques et de gestion utilisés par la Ville.

La Ville fournit sans frais au Bureau les lieux prêtés d'une superficie nette minimale de 6 605 pieds carrés et dont l'aménagement répond aux normes en usage à la Ville.

La Ville assume les coûts d'aménagement, de chauffage, d'électricité, les services internet, d'entretien ménager, de sécurité et des autres charges relatives aux lieux prêtés.

Ces opérations ne sont pas constatées aux états financiers.

10. Engagements contractuels

Le Bureau s'est engagé à déboursier à Prevost Fortin D'Aoust les coûts pour des services professionnels juridiques. L'engagement pour le Bureau est de 25 936 \$ pour 2022.

Le Bureau s'est engagé à déboursier à Intouch Insight Inc. les coûts pour des enquêtes clients mystères. L'engagement pour le Bureau est de 64 599 \$ pour 2022.

Le Bureau s'est engagé à déboursier à La corporation de l'École Polytechnique de Montréal les coûts pour un contrat de recherche et développement. L'engagement pour le Bureau est de 49 560 \$ pour 2022.

Le Bureau s'est engagé à déboursier à la Ville les coûts pour les services d'évolution des systèmes. L'engagement pour le Bureau est de 257 400 \$ pour 2022.

11. Instruments financiers

Les principaux risques financiers auxquels le Bureau est exposé ainsi que les politiques en matière de gestion des risques financiers sont détaillés ci-après :

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs des instruments financiers du Bureau fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque de marché inclut le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. Le Bureau est exposé à un de ces risques, comme le décrit le paragraphe suivant.

11. Instruments financiers (suite)

Risque de marché (suite)

Risque de taux d'intérêt

Le Bureau est exposé au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux d'intérêt variable. Les instruments à taux d'intérêt variable assujettissent le Bureau à un risque de flux de trésorerie. Le Bureau est exposé à ce type de risque sur sa trésorerie. Toutefois, il est limité aux actifs comptabilisés à la situation financière.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que le Bureau ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour respecter ses obligations financières. Le Bureau est exposé à ce risque au regard des créditeurs et charges à payer, des montants dus à la Ville et du passif découlant des immobilisations corporelles louées.

Le Bureau établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour satisfaire ses obligations.

Au 31 décembre 2021, les passifs financiers du Bureau correspondent aux créditeurs et charges à payer d'un montant de 98 399 \$ (150 504 \$ en 2020) et donc les échéances sont inférieures à un an.

Le Bureau est en mesure d'honorer les passifs nécessitant des décaissements dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2021. Tous les passifs financiers du Bureau ont une échéance inférieure à un an. Ainsi, le Bureau est peu exposé au risque de liquidité.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. Le Bureau est exposé à un risque de crédit à l'égard de ses comptes clients et des montants à recevoir de la Ville. Le Bureau évalue périodiquement les pertes probables sur ses comptes clients et constitue une provision pour créances douteuses selon les tendances historiques. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale du Bureau au risque de crédit.

La direction du Bureau estime que la qualité du crédit de tous les actifs financiers qui ne sont pas dépréciés ou en souffrance est valide à la date des états financiers. Aucun actif financier n'est garanti par un instrument de garantie ou une autre forme de rehaussement de crédit. Il n'y a aucun actif financier déprécié aux 31 décembre 2021 et 2020 et aucun actif financier non déprécié n'est en souffrance à la date des états financiers.

Valeur comptable des actifs et des passifs financiers par catégorie

Les actifs et passifs financiers du Bureau totalisent respectivement 4 372 902 \$ et 1 290 513 \$ (2 772 524 \$ et 1 982 004 \$ au 31 décembre 2020) et ont tous été classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût après amortissement.

12. Dépendance économique

L'existence économique du Bureau est tributaire des revenus provenant de l'agglomération de Montréal ainsi que de l'aide financière du Ministère des Transports du Québec.

13. Budget 2021

Les données du budget, présentées dans l'état des résultats et de l'excédent accumulé et dans l'état de la variation des actifs financiers nets, ont été approuvées par le conseil d'administration du Bureau le 28 octobre 2020 et par le conseil d'agglomération de la Ville le 17 décembre 2020.

14. Revenus en provenance du Ministère des Transports du Québec

Le 15 février 2021, le conseil d'administration a approuvé la fermeture du Centre de service (incluant le point de service SAAQ). Cette décision s'inscrivait dans le contexte de la transition amorcée à la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile*, en 2020. Les activités du Centre de service ont cessé le 2 juillet 2021.

Une aide financière d'un montant de 4,6 millions \$ a été accordée au Bureau pour les exercices 2021 et 2022 par le gouvernement du Québec. Cette décision a été adoptée au Conseil des ministres et a été publiée dans la Gazette officielle du Québec le 28 avril 2021. Ce montant vise à soutenir le Bureau dans la transition et à assurer un service et l'application du règlement provinciale auprès de l'industrie du transport rémunéré de personne durant cette période. Un premier versement de 2,5 millions \$ a eu lieu en 2021 pour financer les activités de cette année.

15. Événements subséquents

Le 9 octobre 2020 est entrée en vigueur la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* partout au Québec. Cette loi a complètement redéfini et uniformisé les paramètres légaux qui encadrent l'industrie du taxi au Québec, abolissant par le fait même l'ancienne loi provinciale (*Loi concernant les services de transport par taxi*), de même que la réglementation municipale de la Ville de Montréal (*Règlement sur les services de transport par taxi*). Ce changement législatif amène donc la Ville de Montréal à revoir le rôle et la mission du Bureau du taxi de Montréal. Depuis l'entrée en vigueur de la loi provinciale, une période de transition s'est opérée, en donnant notamment lieu à une réflexion sur le mandat et la continuité des opérations du BTM. En date de la signature de ces états financiers, des discussions et des négociations sont toujours en cours concernant le financement et la poursuite des différentes activités du BTM.

16. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés afin que leur présentation soit conforme à celle adoptée pour l'exercice considéré.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU DU TAXI

ADMINISTRATEURS NOMMÉS PAR LE CONSEIL D'AGGLOMÉRATION

Sophie Mauzerolle

Présidente, conseillère de ville du district Sainte-Marie et conseillère associée à la mairesse au comité exécutif de la Ville de Montréal

Renée Amilcar

Directrice exécutive
Bus à la Société de transport de Montréal
Représentante de la clientèle corporative

Younes Boukala

Conseiller municipal de l'arrondissement Lachine

Lisa Christensen

Conseillère municipale du district La Pointe-aux-Prairies

André Leclerc

Président-directeur général et fondateur de Kéroul
Représentant de la clientèle à mobilité réduite

Claudia Di Iorio

Fondatrice de l'initiative COOL TAXI
Représentante de la clientèle régulière

Lucy Mungiovi

Représentante de la clientèle touristique

ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE DU TAXI ÉLUS PAR LEURS PAIRS EN 2019

Souheil Saade

Représentant des titulaires de permis de chauffeur

Hassan Kattoua

Représentant des titulaires de permis de propriétaire

Invités sans droit de vote*

Claude Boulet

Représentant des titulaires de permis de propriétaire de limousine

Georges Maalouf

Représentant des titulaires de permis d'intermédiaire en services

André Poisson

À titre de directeur général du Bureau du taxi de Montréal, M. Poisson prend part à toutes les séances du CA (sans droit de vote).

Sylvain Tousignant

À titre de directeur général adjoint du Bureau du taxi de Montréal, M. Tousignant prend part à toutes les séances du CA (sans droit de vote).

REMERCIEMENTS

Le BTM tient à souligner la fin du mandat de Renée Amilcar, administratrice et représentante de la STM. Le 1^{er} novembre 2021, Mme Amilcar a annoncé son départ de la STM pour relever d'autres défis à la Ville d'Ottawa, marquant incidemment la fin de son implication au BTM et à la Ville de Montréal. Jusqu'à la fin de l'année 2021, Renée Amilcar siégeait comme vice-présidente au conseil d'administration de même que comme présidente du comité innovation technologique et du comité audit du BTM.

Nous la remercions chaudement pour ses sept années de collaboration aux nombreux projets du BTM!

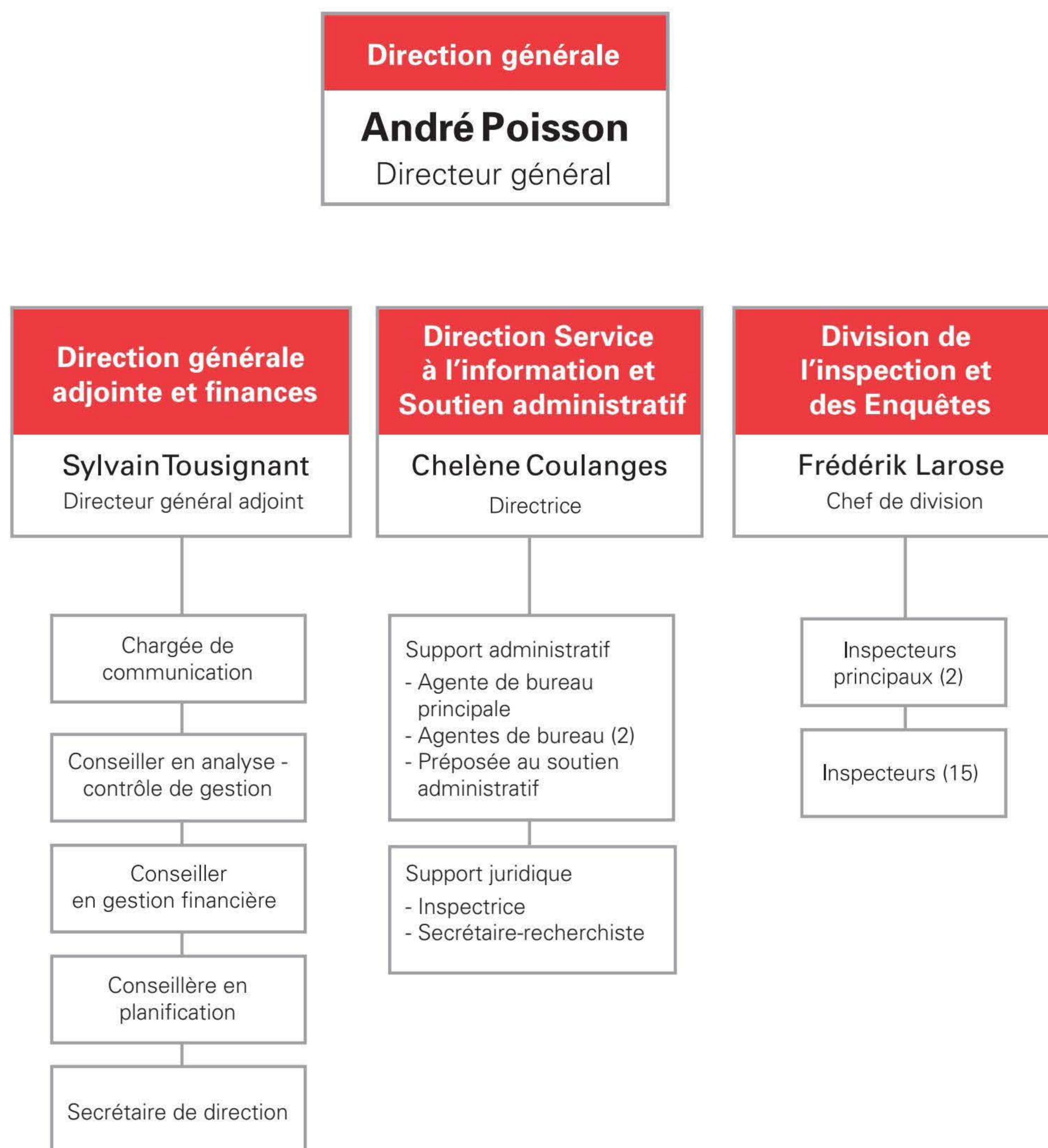
*Note

La Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile sous-tend des changements de responsabilités pour la Ville et la mission du BTM. De plus, selon la Loi, certaines catégories de représentants n'existent plus (alors que de nouvelles pourraient s'ajouter). Des modifications à la constitution du CA sont donc à prévoir à la suite de la réflexion stratégique.

Depuis l'entrée en vigueur de la LTRPA, les administrateurs dont la catégorie n'existe plus ne siègent plus comme membres, mais assistent toujours au CA à titre d'invités, sans droit de vote.

ÉQUIPE DU BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL

ORGANIGRAMME 2021



SERVICES DE SOUTIEN IMPARTIS DE LA VILLE DE MONTRÉAL

communications | services juridiques | greffe | ressources humaines | ressources financières | ressources matérielles | service informatique

MERCI

À TOUTES ET À TOUS!

Voici donc ce qui conclut le rapport annuel des activités du Bureau du taxi de Montréal pour l'année 2021. Comme en témoigne ce document, ce ne sont pas les projets qui manquent pour notre organisation! L'année 2021 aura comporté son lot de défis dont plusieurs d'entre eux continueront à nous occuper l'an prochain. C'est toutefois forts de la mobilisation et de l'engagement de toutes et de tous et stimulés par les nombreuses initiatives porteuses pour le BTM que, comme organisation, nous terminons l'année et commencerons 2022.

Le partage d'expertise et la collaboration demeurent au cœur des valeurs du BTM. Les réalisations de l'année 2021 n'auraient pu être possibles sans la participation et la contribution de très nombreux partenaires du BTM.

Aussi, nous remercions tout particulièrement les groupes de personnes suivantes pour leur apport aux travaux du BTM durant l'année :

- Les employés du Bureau du taxi de Montréal.
- Tous les services de la Ville de Montréal et leurs équipes et particulièrement le Service des ressources humaines, le Service de la mobilité ainsi que le Service des technologies de l'information, le Laboratoire d'innovation urbaine, le Service de l'urbanisme, le Service de police de la Ville de Montréal et le Service des ressources humaines.
- Tous les membres du conseil d'administration et des comités de travail.
- Tous les représentants de regroupements et d'associations de répartiteurs, de répondants, de propriétaires et de chauffeurs de transport rémunéré de personnes par automobile.
- Tous les partenaires du Bureau du taxi et de l'industrie, particulièrement Aéroports de Montréal, l'Association des hôtels du Grand Montréal, l'Autorité régionale de transport métropolitain, l'Association québécoise des transports, le Casino de Montréal, la Chaire Mobilité de Polytechnique, le Centre de formation du transport routier, Jalon MTL, Kéroul, Propulsion Québec, Radar, SigmaSanté, la Société de transport de Montréal, Tourisme Montréal et Trajectoire Québec.
- Les consultants externes de la Fabrique Agile, Intouch Insight, LBB Stratégies, LUME Consultation inc., MobilityData, PFD Avocats ainsi que SOM.
- Les instances gouvernementales, notamment la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère des Transports du Québec, la Commission des transports du Québec ainsi que Revenu Québec.
- Finalement, pour leur apport sur le plan international en matière de mobilité et leur collaboration aux initiatives du BTM, les regroupements suivants : l'Union internationale des transports publics et l'Association internationale des régulateurs en transport.

À vous toutes et tous, merci!





MTL
bureau
taximontréal