



automne 2012
VOLUME 14 | N° 4

Bureau du taxi
et du remorquage

formation et professionnalisme

La société
paramunicipale
état de la situation

Formation
continue

Le Salon Taxi
2012



PAGU

www.pagu.ca

Votre pouvoir d'achat à guichet unique de réduction



MAXCOMM RADIO

8005, boul. St-Michel, Montréal
Tél.: 514 727-5899

Devenez membre PAGU

et obtenez votre nouveau lanteron
chez Maxcomm Radio pour

89⁹⁹\$*

20%

de réduction sur ajustement de
taximètre, gracieuseté de PAGU

assurances
économisez jusqu'à **15 %**
sur votre prime actuelle



Rabais d'essence obtenez votre carte c'est gratuit!

Nom:

Prénom:

Adresse:

Ville:

Province:

Code postal:

Téléphone:

Cellulaire:

Pagette:

Courriel:

Secteur d'activité

Taxi

Chauffeur

☐

Propriétaire

☐

Numéro de permis (Pocket number):

Service demandé

Forfait cellulaire

☐

Assurances générales

☐

Rabais d'essence

☐

Rabais

☐

GBC assurances

☐

Retourner par télécopie, poste ou courriel.

PAGU

4660, rue Sainte-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 1Y9
Téléphone **514 278-4774** ou **1 888 278-4774**
Télécopieur **514 278-7007** ou **1 866 557-7007**
info@pagu.ca



Benoit Jugand, chef de division
Bureau du taxi et du remorquage

La bonne nouvelle

À quelques reprises, *Taxi Le Journal* a traité de la nouvelle société paramunicipale dans l'industrie du taxi. Les choses suivent leur cours. Nominations, élections et début de fonctionnement de la société se précisent à l'horizon. Pour en savoir davantage, consultez la page 4.

Nouveau ministre

Suite aux élections provinciales du 4 septembre dernier et au changement de gouvernement, M. Sylvain Gaudreault devenait le nouveau ministre des Transports le 19 septembre. Nous lui souhaitons la bienvenue. Photo du ministre et quelques détails sur son parcours en page 6.

De l'importance de la formation

Depuis le début de 2012, la formation continue pour la reconnaissance du métier de chauffeur constitue une des grandes priorités du BTR. Cette formation continue assortie d'une norme professionnelle vise à répondre aux objectifs d'amélioration du service à la clientèle et de sécurité du public. Le BTR a travaillé à la mise en place de ce programme en concertation avec les membres de l'industrie du taxi. L'équipe du BTR est consciente que le métier de chauffeur de taxi est dur, il faut donc outiller les chauffeurs convenablement. Voir le dossier en page 13.

C'est en 2008 que le BTR adopte une disposition concernant la formation continue et cette mesure fait maintenant partie du règlement. Les chauffeurs devront démontrer qu'ils ont suivi deux jours de formation reconnue par le BTR lors du renouvellement de leur permis. Des mesures transitoires seront mises en place. Le document *Planification triennale 2011-2013* avait clairement identifié les marchés émergents, c'est-à-dire :

- la clientèle constituée par les aînés;
- la clientèle du milieu hospitalier;
- la clientèle touristique et hôtelière;
- ADM et la clientèle corporative;
- la clientèle verte.

De plus, il était recommandé d'offrir aux chauffeurs des cours appropriés pour bien desservir ces clientèles. Cette approche fait aussi partie des objectifs de la future société paramunicipale. Le lancement officiel du programme de formation continue aura lieu au salon du taxi le 16 octobre prochain. À lire en page 16, particulièrement en ce qui concerne les cours gratuits offerts lors cet événement. Vous êtes attendus en grand nombre.

Bonne lecture.

4

Nouvelle société

10

Mot de l'inspecteur

13

Formation continue

16

Salon Taxi

20

Tendance en matière de formation

21

Racontez Montréal

22

Coup de chapeau



Rédaction

Béatrice Mischczak
Bureau du taxi et du remorquage
Ville de Montréal

Production graphique

Fusion Communications & Design

Impression

Presse Papiers

Taxi Le Journal est publié par le
Bureau du taxi et du remorquage
de la Ville de Montréal

4949, rue Molson
Montréal (Québec) H1Y 3H6

Tél. : 514 280-6600 | Fax : 514 280-6596

Taxi Le Journal est imprimé à 5000 exemplaires, 4 fois l'an,
et distribué gratuitement aux chauffeurs de taxi de l'île de
Montréal.

ISSN 1480-6193



La nouvelle société chemine bien

Les démarches pour la mise en place de la nouvelle société paramunicipale suivent leur cours. Le 23 août dernier, le Conseil d'agglomération de la Ville de Montréal adoptait à l'unanimité la résolution d'autoriser une demande auprès du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du Territoire (MAMROT) en vue de l'émission de lettres patentes pour constituer un organisme à but non lucratif destiné au développement et à l'encadrement de l'industrie du taxi. Le dossier a ainsi franchi une étape importante.

Les officiers provisoires du conseil d'administration de la nouvelle société paramunicipale, appelée Bureau du Taxi de Montréal (BTM), ont également été nommés : ils sont au nombre de sept, un élu et six fonctionnaires de la Ville, avec comme responsable M. Michel Bissonnet, membre du comité exécutif et responsable du transport. Leur rôle est de veiller de façon impartiale à la constitution de la nouvelle société qui devrait entrer en activité au cours des premiers mois de 2013. Leur premier mandat sera de déclencher les élections pour élire les représentants de l'industrie du taxi.

Un rappel

Le BTM sera dirigé par un conseil d'administration de onze (11) membres, dont le mandat prévu est de deux ans.

- Sept (7) membres sont nommés par le Conseil d'agglomération de la Ville de Montréal, soit :
 - trois (3) membres, parmi les élus siégeant aux conseils municipaux, d'arrondissements ou d'agglomération de la Ville, l'un de ces membres sera le président du conseil d'administration ;
 - trois (3) membres représentant la clientèle de l'industrie du transport par taxi de l'île de Montréal, dont un représentant de la clientèle à mobilité réduite et un représentant de la clientèle corporative ;
 - un membre représentant l'industrie touristique.
- Quatre (4) membres de l'industrie du taxi élus par leurs pairs :
 - un représentant des titulaires de permis de chauffeur ;
 - un représentant des propriétaires de taxi en service régulier ou restreint ;
 - un représentant des propriétaires en service de limousine ;
 - un représentant des intermédiaires en services de taxi.

La mission du BTM est semblable à celle du BTR : encadrer et voir au développement de l'industrie du taxi. La différence se situe en ce qui concerne la gouvernance de cette nouvelle entité qui sera gérée par un conseil d'administration regroupant les représentants de la Ville de Montréal, de l'industrie du taxi et de ses clientèles.

Postes d'attente mise à jour

Veillez prendre note des modifications suivantes concernant les postes d'attente



01

Fullum/Marie-Anne > angle sud-est

Auparavant, ce poste était situé sur la rue Marie-Anne Est, angle Fullum. Il a été déplacé sur la rue Fullum angle Marie-Anne.



02

Fleury/Merritt > angle sud-est

Auparavant, ce poste était situé sur la rue Merritt, angle Fleury. Il a été déplacé sur la rue Fleury angle Merritt et compte cinq places.

DES NOUVELLES DU CPCDIT

Le colloque d'automne du CPCDIT aura lieu le 15 octobre à l'hôtel Hilton Montréal Bonaventure. Un cocktail de bienvenue de type 5 à 7 sera servi la veille, le 14. Le thème du colloque est axé sur le rôle crucial de la communication dans l'atteinte des objectifs de l'organisme. Dory Saliba, président, invite tous les membres et partenaires à assister à cette rencontre afin de susciter des échanges fructueux. Remue-ménages en vue. Il sera également question du projet sociétal *Cool Taxi* et de son impact sur l'industrie du taxi québécoise.

Belle occasion de visiter également le Salon Taxi qui se tiendra les 16 et 17 octobre à la Place Bonaventure, tout juste à côté de l'hôtel Hilton Montréal Bonaventure. Le kiosque de *Cool Taxi* porte le numéro 200. Venez-nous voir, vous êtes attendus.



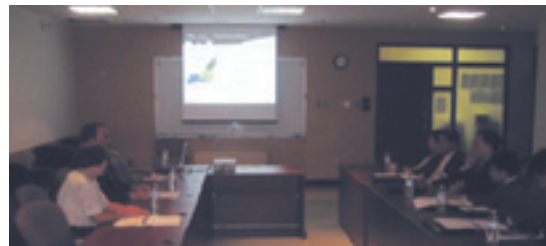
Veillez noter que depuis le 6 août dernier, le bureau du Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi inc. (CPCDIT) est situé à Longueuil, au 2154, Chemin Chambly, bureau 250. Pour toute information ou pour rejoindre le personnel, voici les coordonnées :

- Téléphone : **1 450 646-4450**
- Télécopieur : **1 450 646-3134**
- Courriels :

André H. Martel : ahmartel@cpcdit.ca

Administration : rpapayoute@cpcdit.ca

Pour toute information concernant *Cool Taxi* ou pour rejoindre un membre du conseil d'administration : info@cpcdit.ca



Le BTR accueille une délégation de Singapour

Le 13 septembre dernier, le BTR recevait une délégation de Singapour venue à Montréal pour assister à une conférence de haut niveau sur la sûreté de l'aviation (HLCAS) tenue au siège social de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). En parallèle à cette conférence, la délégation de Singapour était intéressée à en connaître davantage sur le système de transport urbain de notre métropole, notamment en matière de planification, de développement et de financement des différents modes de transport que sont le métro, les autobus, le train léger sur rail, le taxi et le vélo. À ce sujet, elle rencontra différents représentants de la Ville de Montréal, mais aussi du ministère des Transports du Québec, de la Société de transport de Montréal, de l'Agence métropolitaine de transport, du Bureau du taxi et du remorquage et du BIXI.

Les hôtes, M. Benoit Jugand et M^{me} Jacqueline Leduc, ont fait une présentation du BTR et de son expertise de l'industrie du taxi à Montréal.



Nouveau ministre des Transports

Le BTR tient à souligner la nomination de M. Sylvain Gaudreault au poste de ministre des Transports du Québec et à lui souhaiter le meilleur des succès dans l'accomplissement de son mandat. M. Gaudreault assumera également la charge du ministère des Affaires municipales et de l'organisation du territoire (MAMROT). Né en 1970, avocat de formation et membre du Parti québécois depuis 1987, M. Gaudreault est député de Jonquière.



Les inspections suite au tirage **ADM 2012**

L'attribution des permis de taxis pour la desserte de l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau a eu lieu le 28 juin dernier, suite aux inscriptions qui s'étaient déroulées du 14 au 27 juin. Le tirage s'est effectué sous la surveillance de la firme Raymond Chabot Grant Thornton. Un total de 2447 titulaires de permis avaient soumis leur candidature, 310 permis de taxis courants ont été tirés, et ce, pour les trois agglomérations de l'île.

agglomération	participants	gagnants permis d'aéroport
A-05	153	41
A-11	2145	217
A-12	100	52

Suite à l'annonce des gagnants, ces derniers ont reçu une lettre contenant les informations sur les conditions applicables aux permis de taxi d'aéroport, incluant des sections devant être remplies par les propriétaires. Les inspections se sont déroulées du 27 août au 28 septembre. Neuf demandeurs ont vu leur candidature rejetée, n'ayant pas rempli conformément les critères d'évaluation demandés quant au véhicule ou aux documents à fournir. Pour les remplacer, sept réservistes dans le territoire A-11, un dans le A-05 et un dans le A-12 ont donc été contactés et se sont vu offrir la possibilité d'obtenir un permis de taxi d'aéroport, dans la mesure où ils répondraient adéquatement aux critères du contrat.

Bon succès à tous!



Lanternons sans support publicitaire

L'opération concernant les lanternons sans support publicitaire est terminée, la vaste majorité des véhicules arborent maintenant les nouveaux lanternons.



**SYSTÈMES
DE PUISSANCE**



1-888-717-7131

WWW.WAJAXPOWER.COM

TAXI

**Wajax Systèmes de puissance
et Webasto réchauffent votre
véhicule sans uti-
liser la marche au
ralenti du moteur**



Certification

Dédié au programme des taxis écologiques TaxiEco, niveau Argent d'Energium, l'appareil de chauffage auxiliaire TaxiEco vous permet de diminuer vos dépenses d'opération, d'améliorer l'environnement et surtout vos revenus.

Webasto TaxiEco, la solution par excellence

En plus de permettre une économie d'argent, le chauffe-cabine Webasto TaxiEco contribue à diminuer la pollution tout en respectant la réglementation en vigueur.



Avantages de Webasto

- ▶ Économie de carburant
- ▶ Réduction des gaz à effet de serre
- ▶ Réduction de la marche au ralenti
- ▶ Plus grand confort intérieur
- ▶ Rendement amélioré du moteur

Webasto
Feel the Drive

**Pour plus d'informations sur les
produits Webasto:
Pierre Courval 1-866-775-1265**



Un chauffeur évite le pire à un client

Le 17 juillet dernier vers 11 h 30, je réponds à un appel de ma compagnie pour une course à Montréal-Nord. Lorsque je me présente à l'adresse indiquée, le client monte dans la voiture et me demande de le conduire au magasin *Canadian Tire*, angle Lacordaire et Henri-Bourassa. À l'arrivée, l'individu dit d'arrêter le *meter* et de l'attendre, car il en a seulement pour deux minutes. Il revient avec un sac.

Sur le chemin du retour à son domicile, il s'informe si je sais comment faire un nœud coulant. Je lui demande pourquoi. Il répond que c'est pour attacher du bois. Je me dis que ça n'a aucun sens, car il habite au troisième étage. Arrivé à son immeuble, il paie la course aller/retour, 18 dollars, et laisse un pourboire. Avant de descendre, il sort une corde du sac et demande de faire un nœud coulant de la grandeur d'une tête. Je m'exécute et il descend. À ce moment-là, je fais le lien entre la corde et le nœud coulant d'un diamètre de la grosseur d'une tête. L'homme rentre chez lui. Je compose immédiatement le 9-1-1 et explique au préposé ce qui vient de se passer. Sans perdre une seconde, celui-ci contacte la police et Urgences-santé.

Quant à moi, je me rends au poste d'attente angle Amiens et Pie-IX, puis prends un appel pour une course d'environ quinze minutes. Au retour, je passe devant l'immeuble où j'ai laissé l'homme à la corde. La police et Urgences-santé sont sur les lieux. J'attends une dizaine de minutes à côté de la porte et aperçois un policier sortir en compagnie du client que j'avais servi. Dans une main, le policier tient la corde que le client avait achetée. Je me dirige vers lui et l'avise que c'est moi qui ai appelé le 9-1-1. Il me dit que j'avais sauvé une vie et me remercie, puis prend toutes les informations de l'événement pour faire son rapport.

M. Ahmed HAMZA

Chauffeur de taxi

M. Hamza, toute l'équipe du BTR tient à vous féliciter pour votre humanisme et votre sang-froid.



Cour municipale

Le retour de l'automne est synonyme de réouverture de la cour municipale pour le BTR. Toutes les causes contestées par les propriétaires et les chauffeurs de taxi sont entendues devant les juges municipaux. Certaines causes retiennent notre attention.

Un chauffeur conteste deux constats d'infractions reçus sur le poste d'attente de l'hôtel Reine Elizabeth. Le premier parce qu'il a pris des clients à moins de 60 mètres du véhicule en tête sur le poste. Pour sa défense, le chauffeur allègue que les clients avaient besoin d'une fourgonnette et qu'il était le seul sur le poste avec ce type de véhicule. Bien qu'il occupait la quatrième place, il est sorti de la file pour prendre les clients.

Le juge a rappelé que l'article du règlement est clair, il faut que le chauffeur reçoive une demande de son intermédiaire pour prendre les clients. Ceux-ci ou les préposés de l'hôtel auraient dû effectuer un appel de service pour

obtenir une fourgonnette. Le chauffeur a donc été déclaré coupable.

Le deuxième constat avait été émis parce que le chauffeur n'était pas présent dans son véhicule alors qu'il occupait la première position sur le poste d'attente. Il présenta une défense de nécessité en déclarant qu'il était en attente depuis des heures et qu'il avait besoin de se dégourdir les jambes.

La décision du juge, fondée sur la preuve de la couronne, fut que le chauffeur avait tout le temps de sortir de son véhicule pour se dégourdir les jambes alors qu'il était de la seizième à la deuxième position. Il fut déclaré coupable de cette infraction également.

Le BTR demeure à l'affût des décisions de la cour dans le but de bien informer les usagers et les chauffeurs.

R. Hevey, inspecteur

TOLÉRANCE ZÉRO

Nouvelle réglementation sur la consommation d'alcool

Les dispositions de la loi modifiant le *Code de la sécurité routière* (CSR) et d'autres dispositions législatives (projet de loi 71) touchant les utilisateurs de véhicules lourds, d'autobus, de minibus et de taxis sont entrées en vigueur le 30 juin dernier. Depuis cette date, la mesure *Zéro Alcool* s'applique à toute personne qui conduit un des véhicules mentionnés précédemment ou qui en a la garde ou le contrôle (article 202.2.1.1 du CSR). Les chauffeurs et les propriétaires de taxis sont donc concernés par cette mesure.

Sanction prévue

L'individu qui conduit un taxi alors qu'il a consommé de l'alcool voit son permis de conduire suspendu immédiatement pour 24 heures. Si le véhicule encombre la voie ou présente un danger potentiel, l'agent de la paix peut procéder à son remisage sans avoir obtenu l'autorisation préalable du propriétaire ou de l'exploitant.

Mieux vaut être averti.

Mot de l'inspecteur



Le professionnalisme à son meilleur

Les 17 et 18 août derniers avait lieu la course de NASCAR au parc Jean-Drapeau. Comme au Grand Prix, le BTR était présent afin d'assurer la fluidité de la circulation.

Le 18 au matin, un chauffeur a attiré mon attention par son professionnalisme, assurant un service à la clientèle exemplaire. Souriant, poli, prévenant, il venait en aide aux clients et leur indiquait la direction à suivre. Du beau travail! Toute la journée, je l'ai observé.

Ce jour-là, les affaires étaient difficiles pour les chauffeurs. Que des petites courses entre 10 et 13 dollars, sans compter que l'achalandage n'était pas au rendez-vous, qu'il n'y avait pas de périodes de pointe et que les clients ne se sont pas présentés en grand nombre à la fin de la course. De toute évidence, ce n'était pas le Grand Prix! Les chauffeurs avaient toutes les raisons de se plaindre et d'exprimer leur déception.

Malgré ces mauvaises conditions, le chauffeur en question a assuré le même service de qualité, de son premier à son dernier transport. Je l'ai rencontré pour prendre en note son numéro de permis afin de lui faire parvenir une fiche de félicitations. Son nom: M. Milton Querette. Les partenaires de l'industrie du taxi et les clients vous disent merci, M. Querette. Tous profitent de votre professionnalisme.

Je remercie les chauffeurs de s'être présentés sur les lieux pour répondre à la demande. Au plaisir de vous revoir lors de la tenue d'un prochain événement spécial.

Frédéric Larose
Inspecteur

La vignette Ville

Les inspecteurs du BTR constatent de plus en plus d'infractions concernant la vignette Ville¹. Voici quelques exemples de non-conformité.

- Vignette fixée avec du ruban adhésif.
- Information au centre de la vignette détruite ou enlevée.
- Numéro de vignette non visible de l'extérieur, car celle-ci est décollée ou une partie de celle-ci est manquante.
- Vignette fixée à un endroit autre que prévu au règlement.

Si votre vignette présente une des conditions mentionnées précédemment, vous devez en obtenir une nouvelle en vous présentant au BTR. Les frais sont de 25 dollars.

Soulignons que la vignette doit être collée de façon permanente contre la vitre et les informations doivent être lisibles en tout temps. De plus, elle doit être centrée et fixée à deux centimètres de la bordure du haut de la fenêtre². Pensez-y. Il vaut mieux payer des frais de 25 dollars pour une nouvelle vignette que de recevoir un constat d'infraction de 171 dollars!

Il est à noter que lorsque la vitre est teintée avec une pellicule fumée, celle-ci doit être découpée avant de coller la vignette.

Lissa Lemieux
Inspecteure

1 Vignette Ville: vignette fixée dans la vitre arrière droite du véhicule automobile portant un numéro distinctif des autres taxis. Elle est émise par la Ville de Montréal via le BTR.

2 Voir l'article 6 du RCG10-009.



ASSURANCE TAXI



*Appelez chez Burrowes
pour obtenir une soumission =
une économie de temps et d'argent!*

C'est simple et rapide !

En moins de 10 minutes,
on vous propose une soumission d'assurance
qui répond spécifiquement à vos besoins.

Un service de réclamations des plus efficaces !

Rapidité de paiement après un sinistre.
Vous avez le choix du garage pour la réparation.
Tout cela dans le but de remettre votre taxi
le plus vite possible sur la route !

Burrowes, les PROS du transport adapté !

Nous sommes particulièrement fiers
de proposer les **meilleures primes**
sur le marché.



BURROWES

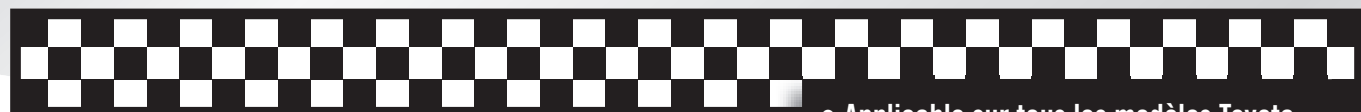
COURTIERS D'ASSURANCES

Contactez-nous dès maintenant

514-522-2661 • 1-888-522-2661

Parce que chez **Burrowes**
nous avons compris que votre véhicule
était votre outil de travail,
nous vous offrons les avantages
et les protections que vous recherchez !

SPINELLI TOYOTA LACHINE VOUS OFFRE LE PROGRAMME EXCLUSIF POUR LES TAXIS



- Applicable sur tous les modèles Toyota
- Rabais supplémentaire pour les taxis au département de service Toyota Lachine
- Approbation de crédit rapide
- Contactez-nous pour la liste complète des avantages



**PRIUS V
2012**

**CAMRY
2012**

MAINTENANT DISPONIBLE
EN VERSION HYBRIDE



SPINELLI*toyota.com*

**SPINELLI
TOYOTA**

LACHINE
561, BOUL. SAINT-JOSEPH
(ANGLE DE LA 6^E AVENUE)
514 634-7171

CONTACTEZ PAUL NOORY
GÉRANT, VENTES VÉHICULES NEUFS
PAUL.NOORY@SPINELLI.COM

 **TOYOTA**
faire toujours mieux

Formation continue pour l'industrie du taxi au Québec

Beaucoup de chemin parcouru

C'est grâce à la collaboration de plusieurs intervenants de l'industrie du taxi, mais aussi à l'implication de Camo-route que le comité des programmes a été mis sur pied en 2011. Depuis la création du comité, beaucoup de travail a été accompli et un programme de formation comprenant six volets est maintenant offert aux chauffeurs de taxi. Les membres de ce comité sont représentatifs du secteur du transport par taxi et limousine. Le principal objectif du comité est de s'assurer que les besoins de formation de ce secteur d'activité soient bien déterminés et que les formations qui en découlent puissent être offertes à un plus grand nombre de chauffeurs. Qui est visé par le programme de formation? Tous les chauffeurs de taxi et de limousine de la province de Québec.

Pour les chauffeurs de taxis et de limousines, ce programme de formation permettra d'élever le niveau de professionnalisme dans le métier, de réduire les plaintes du public et d'augmenter le niveau de revenu des chauffeurs. La formation continue, c'est le gage d'une connaissance approfondie de leur secteur d'activité respectif.

Objectifs de la formation

- Rehausser la qualification et les compétences des chauffeurs de taxi et limousine.
- Répondre aux besoins des diverses clientèles.
- Offrir à tous les chauffeurs la possibilité d'approfondir leur expertise.

Bref contenu des cours

Fiscalité du chauffeur de taxi

Le cours vise à familiariser les chauffeurs (voir encadré de la page 14) aux principaux concepts de taxes et d'impôts sur le revenu. On y aborde les questions et fonctions suivantes : notions de taxes



et d'impôts sur le revenu au niveau fédéral et provincial, les méthodes de calcul de TPS et de TVQ, l'organisation de la comptabilité journalière et mensuelle, la perception et le paiement des taxes, la tenue d'un livre de comptes dans l'industrie du taxi, le choix de la périodicité des paiements. Des exercices pratiques font partie du cours. **Durée : 6 heures.**

Perfectionnement du service à la clientèle

Le cours vise à rafraîchir et à perfectionner les connaissances des chauffeurs (voir encadré de la page 14) sur les principales normes du service à la clientèle. On y aborde les éléments essentiels d'un service à la clientèle de qualité. Des exercices pratiques permettent d'approfondir les notions enseignées et d'en faciliter la mémorisation. **Durée : 6 heures.** ►



Le terme chauffeurs de taxi inclut les chauffeurs de limousine, de limousine de grand luxe et de transport adapté.

► **Utilisation de répartition des appels automatisés assistés par GPS**

Ce cours vise à familiariser les chauffeurs (*voir encadré*) avec les principaux modes d'utilisation des systèmes de répartition des appels assistés par GPS. Les chauffeurs seront invités à concrétiser leur apprentissage en exécutant les procédures nécessaires à la mise en fonction des appareils par des séances pratiques. **Durée: 6 heures.**

Cours d'anglais langue seconde pour chauffeurs de taxi

Ce cours s'adresse aux chauffeurs qui désirent acquérir les connaissances de base en anglais et les appliquer au domaine du taxi. Plus spécifiquement, le cours cherche à donner les outils requis afin de communiquer avec la clientèle touristique anglophone de passage dans leur région. **Durée: 12 heures.**

Cours de français pour chauffeurs de taxi et limousine

Ce cours s'adresse aux chauffeurs de taxi qui comprennent le français, mais éprouvent des difficultés, ce qui se traduit par un vocabulaire restreint et un manque d'assurance. Cette formation permettra aux chauffeurs d'enrichir leur vocabulaire et de s'exprimer plus facilement. **Durée: 12 heures.**

Conduite préventive et efficacité énergétique

Ce cours enseigne les techniques de conduite préventive afin de conduire un véhicule de façon sécuritaire et professionnelle. Il permet de développer une bonne attitude au volant et de conduire d'une façon plus économique par l'apprentissage de techniques visant à économiser l'essence. **Durée: 6 heures.**

Important: les six formations sont un approfondissement des connaissances et non une répétition des cours de base.

Où suivre les formations?

Les cours sont offerts par les centres de formation suivants:

- Centre de formation du transport routier Saint-Jérôme (CFTR), École du taxi
tél.: 514 279-6873;
- Centre de formation en transport de Charlesbourg (CFTC), tél.: 418 634-5580;
- Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi au Québec (CFPITQ)
tél.: 514 274-7373;

Les certificats sont émis par le formateur concerné (CFTC, CFTR, École du taxi).

Frais d'inscription

Les frais d'inscription sont de 25 \$ pour chaque formation, qu'il s'agisse d'un cours de six heures ou de douze heures. Ce coût minime est possible grâce à une aide financière de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) qui a accueilli favorablement la demande de contribution de Camo-route.

FORMATION

taximontréal

Chauffeurs de Montréal

Le programme de formation continue pour les chauffeurs de taxi de Montréal sera lancé lors du Salon Taxi qui aura lieu les 16 et 17 octobre 2012 à la Place Bonaventure de Montréal. Les sessions de formation sur le service à la clientèle seront offertes gratuitement et compteront en double, même si elles ne durent que trois heures. Cela dit, chaque heure de formation reçue au Salon donnera droit à un crédit applicable contre l'obligation de tous les chauffeurs montréalais de suivre des cours sur une base continue.

Reconnaissance de la formation

Les centres de formation délivrent les attestations. Ils feront parvenir au BTR la liste des chauffeurs ayant suivi un cours et celui-ci effectuera la mise à jour du dossier du chauffeur. Par conséquent, les chauffeurs n'ont pas à se présenter au BTR avec leur attestation pour faire reconnaître leur formation. Les formations sont exemptées d'examen.

Formation donnée au Salon Taxi

Service client : nouvelle clientèle, nouvelle approche!

Ce cours vise à renforcer les compétences du chauffeur de taxi (*voir encadré de la page 14*) dans son approche client, c'est-à-dire le savoir-être. Le formateur explore l'état de la situation concernant les plaintes recensées dans le milieu, la nouvelle réalité du transport régulier, du transport adapté et du transport dans le milieu de la santé. Il sera également question du vieillissement de la population et du déplacement de personnes ayant des limitations fonctionnelles. Une section service à la clientèle intitulée *À l'écoute des besoins d'aujourd'hui* aborde les points suivants.

- Accueil client : respect, politesse, courtoisie et attitude proactive.
- Communication : verbale, non verbale, interculturelle.



- Sentiment de sécurité de la clientèle.
- Comportement au volant.
- Mobilité réduite.
- Transport adapté.

Cette formation est gratuite et accompagnée d'un guide du participant.

Venez rencontrer les représentants du BTR au Salon Taxi, kiosque 112.

SALON TAXI



LES PROFITS DU SALON TAXI pour une bonne cause!



PAGU, promoteur du Salon Taxi du Québec, annonce que tous les profits de l'événement seront versés au Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de Montréal (RUTA).

Rappelons que le RUTA de Montréal compte plus de 230 membres et continue de jouer un rôle influent de manière à promouvoir et défendre les droits et les intérêts des usagers du transport collectif, régulier et adapté, pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles dans tous les dossiers visant le transport sur l'île de Montréal.

Madame Ghariani a tenu à remercier le président du Salon, Mario Sabourin et s'est dite très heureuse de solidifier la relation de partenariat qui unit son organisme à l'industrie

du taxi. Elle reconnaît, par ce geste, l'importance de son organisation et sera toujours prête à collaborer pour améliorer le transport de l'ensemble des populations ayant des limitations fonctionnelles.

Le premier Salon Taxi du Québec, un rendez-vous à ne pas manquer les 16 et 17 octobre prochains à la Place Bonaventure de Montréal.



Mario Sabourin
est président du
premier Salon Taxi



Lilia Ghariani est
directrice générale
du Regroupement
des usagers du transport
adapté et accessible
de l'île de Montréal (RUTA)

INSCRIPTION À LA FORMATION GRATUITE

Pour vous inscrire à la formation offerte gracieusement par le Salon, communiquez avec Camo-route en composant le 514 593-5811 ou sans frais le 1 866 927-6883 ou par courriel à info@camo-route.com.

L'inscription vous donne droit à un coupon supplémentaire lors du tirage qui aura lieu au Salon même; plus de détails seront fournis dans le prochain numéro. **Vous êtes attendus en grand nombre!**

DES CONFÉRENCIERS à ne pas manquer!

PROFITEZ DU SALON TAXI et venez découvrir l'Espace conférence! Pendant deux jours, vous aurez la possibilité de rencontrer six conférenciers invités qui aborderont plusieurs thèmes spécialement pour votre industrie.

Pour vous aider à planifier votre visite au premier Salon Taxi les 16 et 17 octobre prochains à la Place Bonaventure, prenez connaissance des conférences qui seront des plus intéressantes les unes que les autres.

M. Michel Bissonnet, responsable du transport à la Ville de Montréal, sera aussi présent.

De plus, l'Espace conférence vous offre la chance de gagner une carte cadeau de 100\$ en bon d'essence qui sera tiré à la fin de chacune des conférences. Enfin, c'est avec un grand tirage que le Salon Taxi clôturera la fin de ces activités avec un prix de 300 \$ en bon d'essence parmi tous les visiteurs du Salon. Soyez des nôtres à compter de 17 heures le mercredi le 17 octobre pour connaître le grand gagnant!

Informez-vous et venez participer au Salon Taxi spécialement mis en place pour vous!

PROGRAMME DES CONFÉRENCES

Mardi 16 octobre

- 10 h **L'écoconduite pour chauffeurs de taxi**
- 11 h 30 **Conférence de presse**
- 13 h **La Commission des transports du Québec : un acteur incontournable pour l'industrie du transport par taxi**
- 14 h **Le taxi au Québec : la source de vos obligations à titre de chauffeur et propriétaire**
- 15 h **La sécurité des chauffeurs de taxi**
- 16 h **Interventions du ministère des Transports du Québec auprès de l'industrie du taxi**
- 19 h **La fiscalité de l'industrie du taxi**

Mercredi 17 octobre

- 10 h **La sécurité des chauffeurs de taxi**
- 11 h **La Commission des transports du Québec : un acteur incontournable pour l'industrie du transport par taxi**
- 13 h **Interventions du ministère des Transports du Québec auprès de l'industrie du taxi**
- 14 h **La fiscalité de l'industrie du taxi**
- 15 h **L'écoconduite pour chauffeurs de taxi**
- 16 h **Le taxi au Québec : la source de vos obligations à titre de chauffeur et propriétaire**

Place Bonaventure // Montréal

Êtes-vous
prêts à monter
avec nous?

Le premier



SALON TAXI

16 et 17 octobre
2012



promoteur



Votre pouvoir d'achat à guichet unique

FORMULAIRE D'INSCRIPTION

Formation : Service client — Nouvelle clientèle / Nouvelle approche

Coût : Formation GRATUITE

Durée : 3h00 □ Équivaut □ 1 journée de formation

FORMATION
taximontreal

RÈGLEMENT SUR LE TRANSPORT PAR TAXI SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL

- Les détenteurs de permis de chauffeurs de taxi qui renouvèlent leur permis dans la période du 16 octobre 2012 au 13 décembre 2013 doivent avoir suivi un minimum d'une journée de formation.
- Pour les autres renouvellements prévus après cette période, les détenteurs doivent avoir suivi l'équivalent de deux journées de formation.

Choisissez la date et l'heure :

16 OCTOBRE 2012			17 OCTOBRE 2012	
10h00 □ 13h00	14h00 □ 17h00	18h00 □ 21h00	10h00 □ 13h00	14h00 □ 17h00
Nom :				
Adresse :				
Téléphone :				
Pocket number :				

* Les participants doivent se présenter **30 minutes avant le début de la formation** pour confirmer leur présence.

Veuillez transmettre votre formulaire

par courriel : info@camo-route.com

par télécopieur : 514 593-5611

par téléphone : 514 593-5811

INSCRIVEZ-VOUS DÈS MAINTENANT !





Destinations pour tous

Sommet mondial à Montréal en 2014

Tourisme, culture et transport : une stratégie commune à l'international. Un rendez-vous piloté par Kéroul qui aura lieu à Montréal en octobre 2014. Dans le but de faciliter le tourisme des personnes handicapées, différentes mesures doivent être mises en œuvre au plan international :

- une information juste et précise s'avère essentielle;
- les chaînes de transport et d'accueil doivent être sans faille;
- les normes d'accessibilité des lieux et établissements touristiques devraient rencontrer les standards internationaux.

L'objectif du sommet : inviter les associations sectorielles internationales actives dans le domaine du tourisme, de la culture et des transports à identifier les actions qu'elles prendront pour faciliter de façon significative les voyages des personnes handicapées. Une douzaine d'ateliers seront offerts dans le cadre de ce sommet. Le président de l'*International Association of*

Transportation Regulators (IATR), le professeur Matthew Daus, participera à un atelier portant sur la meilleure réglementation assurant la disponibilité de taxis adaptés aux besoins des personnes handicapées.

En marge du Sommet se tiendra un salon où de nouveaux produits et services seront présentés, des destinations touristiques adaptées aux besoins des personnes à capacités physiques restreintes. Des exemples de bonnes pratiques seront également mis en évidence.



Matthew Daus est président de l'IATR

Un rappel de ce qu'est l'IATR

Il s'agit d'une association sans but lucratif formée de professionnels qui encadrent l'industrie du taxi et qui se préoccupe des enjeux du transport par taxi et limousine. Ses membres proviennent de partout aux États-Unis et du

Canada, mais aussi de différents pays à travers le monde, comme la Belgique et l'Australie. Municipalités, organismes régulateurs, services de police, commissions et agences fédérales ou provinciales, des organismes qui ont tous comme préoccupation l'amélioration des pratiques d'affaires du transport par taxi et limousine. Des comités se penchent sur les grands enjeux de cette industrie comme la sécurité des chauffeurs, le transport adapté, la réglementation sur l'entretien des véhicules et l'octroi de licences, l'attribution des permis pour les aéroports et la déréglementation. L'association réalise de vastes enquêtes et collige des données d'intérêt pour ses membres. Membre de l'IATR, le BTR participe aux conférences annuelles et collabore aux études, ce qui lui permet d'échanger et de valider les pratiques en vigueur à Montréal. Cela permet de mesurer les efforts de l'industrie du taxi afin d'en améliorer continuellement l'offre de services, ainsi que les conditions de ses travailleurs.



GINGRAS TAXIMÈTRE-CELLUBEL COMMUNICATIONS INC.

5844 des Écores, #100, Montréal (Québec) H2G 2J1
☎ 514-272-3924 / fax 514-277-2656 / sans frais 1-877-272-3924

Taximètre NG de Garvin
électronique
Garantie de deux ans
pièces et main d'œuvre



Radio Kenwood
TK-7102
TK-7160
TK-8102
TK-8160



Garantie deux ans pièces et
un an sur main d'œuvre

Dome A-11 et dome VISA
disponibles
Mandataire de la CTQ
(validation)

Contrat de service disponible
sur la majorité des modèles
de radio

Nous réparons et installons
toutes marques de compteurs
et de radios. Venez nous
rencontrer!

NOUS SOMMES 8 A VOTRE SERVICE!

Tendance en matière de formation continue

Depuis de nombreuses années, les programmes de formation destinés aux nouveaux chauffeurs de taxi se sont multipliés à travers le monde. Nous n'avons qu'à penser à la situation londonienne où la formation de base dure près de trois ans. La Belgique, la France, le Portugal et même l'Asie obligent les nouveaux chauffeurs à suivre une formation afin d'obtenir le permis. Aux États-Unis, plus de cent villes ont la même exigence.

Actuellement, on remarque une nouvelle tendance qui vise le maintien des compétences. Une récente étude menée par l'*International Association of Taxis Regulators* (IATR) révèle que de nombreuses administrations obligent maintenant les détenteurs de permis de chauffeurs de taxi à suivre un ou des cours de formation afin de renouveler leur permis.

Au Canada, à Hamilton, les nouveaux chauffeurs doivent suivre une formation depuis 2008. Actuellement, le cours est de quatre jours. Pour les chauffeurs ayant déjà leur permis, le programme de formation est étalé sur trois ans et chaque année une formation de huit heures est requise. Le coût de la formation est de 125 dollars.

La ville de Markham quant à elle a mis en place, en janvier 2011, une formation obligatoire pour les nouveaux chauffeurs, ainsi qu'un cours pour le maintien des compétences pour tous les détenteurs de permis de chauffeur de taxi. Le cours destiné aux chauffeurs ayant le permis est de trois jours et ceux-ci doivent recommencer la formation tous les six ans.

À Toronto, le cours destiné aux détenteurs de permis est également de trois jours et est nécessaire pour le renouvellement du permis. Il porte sur le service à la clientèle et pour le réussir, le chauffeur doit assister à la formation et y participer activement. En plus du cours sur le service à la clientèle, le chauffeur doit compléter avec succès le cours de premiers soins et de réanimation cardiorespiratoire (RCR).

Au Nevada, tous les chauffeurs doivent assister annuellement au programme *Driver's safety*.

Dans ce contexte, Montréal s'inscrit dans cette tendance en offrant maintenant des cours de formation destinés aux détenteurs de permis.

De nombreuses administrations obligent maintenant les détenteurs de permis de chauffeurs de taxi à suivre un ou des cours de formation afin de renouveler leur permis.

L'ASSURANCE TAXI PLUS



Un taxi, c'est une entreprise, un outil de travail, une source de revenus. Et cela, **belairdirect** le comprend et vous le prouve avec son assurance sur mesure Taxi Plus.

Une protection sur mesure !

- Jusqu'à 50 \$ par jour en compensation pour la perte d'utilisation de votre véhicule*
- Exemption de franchise en cas de délit de fuite** ou de perte totale
- 5 000 \$ pour les dommages aux biens confiés avec Taxi Cargo
- 60 000 \$ pour les dommages aux véhicules loués ou empruntés
- 1 million \$ en responsabilité civile des entreprises des propriétaires et/ou chauffeurs de taxi
- Service 24/7 pour réclamations urgentes

OFFRE EXCLUSIVE !

REMISE DE 100 \$

belairdirect vous offre une remise de 100 \$ applicable sur votre franchise lors d'une réclamation, avec toute nouvelle police d'assurance taxi.

Certaines conditions, limitations et exclusions s'appliquent.
Offre d'une durée limitée. *Maximum de 750 \$ par réclamation.
**Rapport de police requis.

1 866 822.TAXI
1 866 822.8294

belairdirect.
assurance auto

RACONTEZ MONTRÉAL

«Chauffeur, Place Ville-Marie s'il vous plaît»

Voici quelques informations sur cet édifice qui devraient intéresser votre client.

Place Ville-Marie, la grande dame, célèbre ses 50 ans

Elle fut inaugurée le 13 septembre 1962. Symbole de la métropole, son adresse est synonyme de prestige. Haut de 190 mètres, le gratte-ciel est l'œuvre du promoteur new-yorkais William Zekendorf et de l'architecte américain d'origine chinoise Loeh Ming Pei. Celui-ci signait alors son premier édifice d'envergure. Il va créer la pyramide du musée du Louvre à Paris plusieurs années plus tard (1989). D'une architecture cruciforme avant-gardiste, Place Ville-Marie témoigne de la naissance du Montréal moderne. Sa construction fut un défi logistique de taille, le chantier étant situé au-dessus la Gare Centrale du Canadien National. C'est également la première phase du développement du Montréal souterrain, tant apprécié des touristes. 10 000 personnes y travaillent chaque jour. Place Ville-Marie c'est aussi :

- 3,4 millions de pieds carrés;
- 1 400 000 passages par mois;
- 36 000 pieds carrés par étage;
- 52 ascenseurs;
- 1 million de boulons;



- 261 km de tuyauterie;
- 49 000 tonnes d'acier.

Nommé édifice de l'année en 2011-2012 par BOMA Québec (*Buiding Owners and Manager Association*), Place Ville-Marie fait partie de l'image de Montréal.

Votre client apprécie les informations que vous lui communiquez? Peut-être se montra-t-il plus généreux en pourboire. Le service à la clientèle, c'est rentable!

PROGRAMME TAXI PRIVILÈGE

L'assurance Taxi haut de gamme qui s'adapte parfaitement à vos besoins et à vos attentes

- ✓ Les propriétaires de taxi et leur famille
- ✓ Les chauffeurs de taxi
- ✓ Les dirigeants et employés des entreprises de taxi

PROTECTION GLOBALE



Taxi



Activité professionnelle



Habitation



Auto personnelle



VR



Animal de compagnie

- En quelques minutes seulement, recevez votre soumission sur mesure.
- Ligne téléphonique dédiée au programme Taxi privilège
- Le financement de prime, c'est notre spécialité. Demandez des renseignements!

**SERVICE D'INDEMNISATION À L'INTERNE!
5 JOURS GARANTIS**

NOUVEAUTÉ! FRANCHISE DÉCROISSANTE



CONTACTEZ-NOUS
1 800 567 5046

f : 514 766 7270
taxi@elco.ca
ELCO.CA



Coup de chapeau aux chauffeurs de taxi de la STM

Depuis quelques années, la STM a consacré beaucoup d'efforts afin de maintenir et même dépasser le niveau de qualité du transport adapté auquel les clients s'attendent. L'amélioration continue de la qualité de service constitue une priorité stratégique et un engagement primordial autant pour les employés du transport adapté que pour les intermédiaires en service de taxi.

Les clients mystères

Afin de mesurer l'amélioration de la qualité du service, des observations par clients mystères sont réalisées sur le terrain. De quoi s'agit-il exactement? Un client mystère est un faux client envoyé par une firme spécialisée pour mesurer la qualité du service.

Depuis septembre 2010, plus de 1000 observations ont été effectuées chaque année auprès des intermédiaires en service de taxi restreint, en s'assurant de réunir un échantillon statistiquement représentatif.

L'évaluation

Quelque 23 points sont évalués pour couvrir tous les volets de l'expérience client, de l'embarquement au débarquement. Le client mystère répond à un questionnaire en donnant une information objective et factuelle sur ce qu'il a constaté durant son déplacement. En plus de la perception des recettes et du paiement du juste prix, voici les cinq éléments pris en compte:

- courtoisie;
- confort et propreté;
- sécurité;
- embarquement et débarquement;
- ponctualité.

L'analyse des résultats obtenus permet à la STM d'identifier des actions précises afin d'améliorer la qualité du service. Ainsi, de la sensibilisation et de la formation ont été effectuées. Dès la première année, des progrès ont été constatés.

Un professionnalisme qui mérite d'être souligné

Une amélioration de 10 % a pu être remarquée entre 2011 et 2012. La STM a donc souhaité féliciter les chauffeurs qui ont contribué à ce succès en obtenant une note de plus de 90 % lors de leurs évaluations par clients



Événement reconnaissance tenu chez Hochelaga Taxi le 30 juillet dernier.

mystères. Des événements de reconnaissance ont été organisés conjointement avec les 14 intermédiaires en service de taxi. Un total de 78 chauffeurs ont reçu une lettre et un cadeau exclusif en guise de récompense.

Un geste apprécié, un travail valorisant

Cette reconnaissance a grandement touché les chauffeurs s'étant distingués avec de bons résultats. Plusieurs témoignages émouvants ont été entendus lors de la tenue de ces événements. En voici quelques-uns:

— *Je suis très honoré et flatté, ce n'est pas souvent qu'on se fait dire ce que l'on fait de bien et c'est important pour continuer.*

— *C'est gratifiant d'aider les autres dans son travail, on change littéralement la vie de nos clients.*

— *Les chauffeurs de taxi en transport adapté sont des gens de cœur et des passionnés. Lorsqu'on aime son métier, on le fait bien.*

Les chauffeurs ont été unanimes, ce geste de reconnaissance les encourage à continuer à bien faire leur travail, ainsi qu'à se dépasser pour donner un meilleur service à la clientèle. Félicitations à tous!

**général
taximètre inc**

1258, Laurier Est
Montréal • Québec • H2J 1H1

Tél. : (514) 523-2681
Fax. : (514) 523-0113

**Vente et réparation
de taximètres**

**Installation de taximètres
et radios**

Fabrication de lanternons

**Général Taximètre Inc. est
mandataire de la CTQ**

NOUVEAU

**Taximètre Pulsar, Silent 610
Lumitronic N-G**

Installation de support pour vélo

Lanternon aimanté

**Installation
d'attache-remorque**



Test de contrôle de qualité (suite du dernier numéro)

Dans le dernier numéro, nous vous informions que la *German Automobile Association* (ADAC) et ses partenaires faisaient passer aux chauffeurs un test de contrôle de la qualité du service des taxis dans les principales villes européennes. Il s'agissait de simuler le cas type d'un étranger qui arrive dans une ville étrangère, ne parle pas la langue locale et retient les services d'un taxi pour une course. Il recherche un trajet direct et rapide dans un véhicule propre conduit par un chauffeur courtois connaissant la ville.

Rappel du test

Le client fictif était un homme d'affaires muni d'une mallette parlant uniquement anglais. Dans chaque ville, il effectua cinq trajets :

- de l'aéroport à la gare ;
- de la gare à un centre d'exposition ;
- du centre d'exposition à l'hôtel (entre 3 et 5 km) ;
- d'un site touristique au centre-ville (court trajet de moins de 2 km) ;
- de l'hôtel à un restaurant (entre 5 et 7 km).

Chaque trajet, dont la distance parcourue était mesurée à l'aide d'un GPS, fut effectué à deux reprises. Dans un premier temps, entre 6 h et 21 h en dehors des heures de pointe puis, entre 22 h et 5 h. Au total, le client fictif effectua 220 courses (22 villes x 5 trajets x 2 reprises). Au départ, le client demandait s'il pouvait payer par carte de crédit et à l'arrivée, il réglait la course avec un billet de 20 ou 50 euros selon le montant exigé. La grille d'évaluation comprenait 60 points répartis de la façon suivante :

- 40 % concernaient le chauffeur ;
- 20 % le véhicule ;
- 40 % le trajet.

Les résultats

Aucune course ne fut parfaite. Quinze villes ont obtenu des résultats positifs et sept, négatifs. La moitié des chauffeurs ne purent communiquer en anglais. Les chauffeurs donnèrent peu ou pas d'information concernant les attraits touristiques de la ville et les restaurants, plus du tiers refusèrent le paiement par carte de crédit. Souvent, l'information sur le chauffeur et la compagnie de taxi n'était pas affichée dans la voiture.

Au premier rang : Barcelone. Le chauffeur a utilisé le taximètre adéquatement et demandé le prix exact en acceptant la carte de crédit. Il était bien vêtu, courtois et avenant. Le véhicule était propre et toutes les informations requises étaient affichées et bien lisibles. Suivirent Munich et Cologne. Le pire résultat : Ljubljana.

Quelques faits vécus

- À Amsterdam, le chauffeur prit un second passager sans demander la permission au client, n'activa pas le taximètre, emprunta des détours, utilisa son cellulaire qui n'était pas mains libres, ne tient pas compte des plaintes du client concernant la climatisation, n'aida pas les clients avec leurs bagages, tout en adoptant de mauvaises manières. Son véhicule était sale, cabossé et rouillé.
- À Rome, le chauffeur, négligé et sentant mauvais, prit la mauvaise direction à deux reprises, rallongeant ainsi le trajet de 60 %, et demanda 69 euros alors que le compteur indiquait 62,90. Le véhicule n'était pas équipé de climatiseur, une vitre était brisée et le tissu des banquettes tacheté.

- À une occasion, le client s'est fait déposer à un demi-kilomètre de sa destination.
- Conduites agressives et excès de vitesse sont fréquents. À Munich, dans le centre-ville, un chauffeur roulait à 90 km/h.
- Les courts trajets posèrent problème. La moitié des chauffeurs ont refusé d'effectuer la course de moins de deux kilomètres et indiquer au client qu'il pouvait se rendre à destination à pied. À Munich, le chauffeur a doublé le prix et à Hambourg, un surplus de 213 % fut demandé. Plusieurs ont accepté d'effectuer la course en effectuant de nombreux détours.

On peut faire mieux

Les clients allemands qui ont procédé au test proposent d'uniformiser les standards de l'industrie du taxi en Europe, d'établir une structure de prix uniforme et transparente, d'améliorer la formation des chauffeurs et de leur donner les connaissances minimales des attraits touristiques de la ville, d'afficher l'identité des chauffeurs avec photo dans chaque voiture et d'établir une procédure claire pour porter plainte.

Source : *Transportation Leader*



CHINE Le transport illégal

En Chine, dans la province d'Ahhui, les autorités municipales de Hefei ont ordonné la destruction de 156 taxis utilisés pour effectuer du transport illégal. À coups de masse, certains chauffeurs ont participé à la casse avec grande joie. Le transport illégal constitue un immense problème en Chine. Chauffeurs sans permis, faux taximètres, absence de police d'assurance, voitures non sécuritaires et fausses plaques d'immatriculation sont monnaie courante. Certains vont même jusqu'à peindre leur voiture de la même couleur que les compagnies de taxi afin de berner les clients.

L'autre côté de la médaille, c'est que les compagnies de taxi sont la propriété de l'État et il est très difficile, voire impossible, d'obtenir un permis. Le gouvernement ne tolère pas la concurrence. Les clients s'accommodent des illégaux, car ils sont moins chers, sans compter qu'il n'y a pas suffisamment de taxis.

Principaux chantiers île de Montréal octobre, novembre et décembre 2012



Île de Montréal

Échangeur Turcot

(autoroutes 15, 20 et 720) – MONTRÉAL

Des travaux seront réalisés dans le secteur de l'échangeur Turcot durant toute l'année 2012 et ils entraîneront différentes entraves.

- Entraves partielles de longue durée de différentes bretelles
- Fermetures complètes de bretelles de nuit ou de fin de semaine
- Entrave partielle (1 voie fermée sur 3) de l'autoroute 15 dans les deux directions entre l'avenue Atwater et l'échangeur Turcot toujours en place jusqu'à la fin octobre
- Entraves partielles ou complètes d'accès aux autoroutes et sur le réseau municipal
- Fermeture complète de la rue Saint-Rémi (incluant le tunnel Saint-Rémi) entre la rue Saint-Ambroise et l'avenue de l'Église, jusqu'en novembre 2012
- Fermeture complète de la rue Cabot, entre la rue Angers et l'avenue Gilmore, jusqu'en novembre 2012

Travaux en continu

Échangeur des Laurentides

(autoroutes 15 et 40) – MONTRÉAL

Réaménagement de l'échangeur des Laurentides

- Fermetures occasionnelles de nuit de l'autoroute 40 et de bretelles de l'échangeur
- Fermetures occasionnelles de nuit des voies de desserte
- Fermetures partielles de bretelles de l'échangeur
- Fermeture d'une voie sur trois de l'autoroute 40 en direction est

Fin des travaux au cours de l'automne 2012

Échangeur Décarie

(autoroutes 15 et 40) – MONTRÉAL

Réaménagement de la partie nord de l'échangeur Décarie

- Fermetures occasionnelles de nuit de l'autoroute 40
- Fermetures occasionnelles de nuit des voies de desserte
- Fermetures partielles ou complètes avec voie de déviation de rues municipales
- Fermetures occasionnelles de nuit ou de fin de semaine de rues municipales

Travaux en continu

Échangeur Décarie

(autoroutes 15 et 40) – MONTRÉAL

Reconstruction de la voie de desserte de l'autoroute 40 en direction est au-dessus de l'autoroute 15 (Décarie) dans la portion sud de l'échangeur

- Fermeture de longue durée de la voie de desserte de l'autoroute 40 en direction est au-dessus de l'autoroute 15 (Décarie)
- Fermetures occasionnelles de nuit de l'autoroute 15 (Décarie) et de ses accès

Jusqu'en décembre

Échangeur Dorval

(autoroutes 20 et 520) – DORVAL

Réaménagement de l'échangeur Dorval

- Fermetures occasionnelles de nuit des autoroutes 20 ou 520
- Entraves occasionnelles sur le réseau municipal avec chemins de détour ou de déviation
- Fermeture partielle (une voie fermée sur trois) de l'autoroute 20 en direction ouest entre la

55^e Avenue et la sortie n° 56 – Aéroport P.-E.-Trudeau / Autoroute 520 EST / Av. Dorval

Travaux en continu

Autoroute 520 – MONTRÉAL

Reconstruction de l'autoroute 520 et de ses voies de desserte au-dessus de la Montée de Liesse

- Fermeture de longue durée de la Montée de Liesse sous l'autoroute 520
- Fermeture de l'autoroute 520 dans les deux directions au-dessus de la Montée de Liesse
- Fermetures occasionnelles de nuit de l'autoroute 520

Jusqu'en décembre

Autoroute 13 – MONTRÉAL/DORVAL

Réparation du tunnel Dorval de l'autoroute 13

- Fermeture partielle (deux voies fermées sur trois) de nuit de l'autoroute 13 dans l'une ou l'autre des directions à la hauteur du tunnel Dorval.

Octobre

Autoroute 20 – MONTRÉAL

Réparation du pont d'étagement de la rue Norman (sortie n° 61 – Rue Norman de l'autoroute 20 en direction ouest)

- Fermetures occasionnelles partielles ou complètes de nuit de l'autoroute 20 en direction ouest

Jusqu'au printemps 2013

Autoroute 25 – Tunnel Louis-

Hippolyte-La Fontaine – MONTRÉAL

Réfection de l'éclairage du tunnel

- Fermetures partielles (deux voies fermées sur trois) de nuit de l'autoroute 25 dans les deux directions

Jusqu'en février 2013

Autoroute 40 –

SENNEVILLE/VAUDREUIL

Renforcement du pont de l'Île-aux-Tourtes (au-dessus de la rivière Outaouais)

- Fermetures partielles (une ou deux voies fermées sur trois) de jour comme de nuit du pont sauf pendant les périodes de pointe

Jusqu'en décembre

Autoroute 40 – MONTRÉAL

Asphaltage de l'autoroute 40 en direction ouest entre la sortie n° 82 – Boul. Ray-Lawson / Boul. Roi-René / Boul. Les Galeries d'Anjou et l'entrée en provenance du boulevard Pie-IX

- Fermetures complètes occasionnelles de nuit de tronçons de l'autoroute

Jusqu'à la mi-octobre

Autoroute 40 –

KIRKLAND/SAINTE-ANNE-DE-BELLEVUE/SENNEVILLE

Travaux préparatoires – Reconstruction d'une portion de la chaussée de béton de l'autoroute 40 en direction ouest entre le boulevard Saint-Charles et le pont de l'Île-aux-Tourtes

- Fermetures occasionnelles (partielles ou complètes) de nuit de l'autoroute 40 entre le boulevard Saint-Charles et le pont de l'Île-aux-Tourtes

Jusqu'en décembre

(avec reprise des travaux au printemps 2013)

Source: ministère des Transports du Québec

Quelques congrès d'octobre à janvier 2013

Pratt & Whitney

8 au 11 octobre 2012
200 délégués
Hyatt Regency Montréal

University and College Designers Association (UCDA)

13 au 16 octobre 2012
350 délégués
Hilton Montréal Bonaventure

American society Civil Engineers

13 au 22 octobre 2012
900 délégués
Hyatt Regency Montréal

Open Link Financial

13 au 19 octobre 2012
200 délégués
Le Westin Montréal

Philanthropic Foundations Canada

14 au 16 octobre 2012
150 délégués
Hôtel Omni Mont-Royal

American Society of Civil Engineers

15 au 20 octobre 2012
900 délégués
Palais des congrès de Montréal
Hyatt Regency Montréal

Solution Tree

16 au 19 octobre 2012
350 délégués
Le Centre Sheraton

Desjardins

17 et 18 octobre 2012
500 délégués
Hyatt Regency Montréal

Stryker

17 au 21 octobre 2012
165 délégués
Hyatt Regency Montréal

Access 2012

18 au 21 octobre 2012
200 délégués
Delta Montréal

Shoppers Drug Mart/Pharmaprix

19 au 21 octobre 2012
300 délégués
Le Westin Montréal

Canadian Construction Association

20 au 24 octobre 2012
120 délégués
Hilton Montréal Bonaventure

Canadian Center for Court Tech

21 au 27 octobre 2012
300 délégués
Hyatt Regency Montréal

Canadian Institutional Research and Planning Association/Association canadienne de planification et de recherche institutionnelles (CIRPA-ACPRI)

21 au 23 octobre 2012
200 délégués
Hôtel Omni Mont-Royal

World Information Technology and Services Alliance (WITSA)

22 au 24 octobre 2012
2100 délégués
Palais des congrès de Montréal
Hyatt Regency Montréal, Hilton Montréal Bonaventure, Delta Centre-Ville, InterContinental Montréal, W Montréal, Le Westin Montréal, Embassy Suites par Hilton Montréal

Association of Canadian Court Administrators

24 et 25 octobre 2012
300 délégués
Hyatt Regency Montréal

International Institute for Qualitative Methodology

23 au 25 octobre 2012
300 délégués
Montréal Marriott Château Champlain

N-able Technologies inc.

24 au 26 octobre 2012
200 délégués
Hôtel Omni Mont-Royal

Canadian Medical Association – 2012 International Conference on Physician Health

24 au 28 octobre 2012
300 délégués
Westin Montréal

Ordre des psychologues du Québec

25 au 27 octobre 2012
700 délégués
Hilton Montréal Bonaventure

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

26 au 30 octobre 2012
400 délégués
Hyatt Regency Montréal

Institute of Gender and Health

28 au 31 octobre 2012
400 délégués
Hilton Montréal Bonaventure

Les Rôtisseries St-Hubert Itée

29 octobre au 1^{er} novembre 2012
475 délégués
Fairmont Le Reine Elizabeth

CDN Transportation Equipment Ass CTEA

3 au 11 novembre 2012
200 délégués
Delta Centre-Ville

Coaching Association of Canada (CAC)

5 au 11 novembre 2012
750 délégués
Hyatt Regency Montréal

Real Property Institute of Canada

5 au 8 novembre 2012
350 délégués
Palais des congrès de Montréal, Embassy Suites par Hilton Montréal

National Aboriginal Achievement Foundation

6 au 8 novembre 2012
1000 délégués
Palais des congrès de Montréal, Holiday Inn Select Montréal Centre-Ville, Le Westin Montréal

Irish Dance Teachers Association of Canada

7 au 11 novembre 2012
1500 délégués
Fairmont Le Reine Elizabeth

Connections Housing

7 au 11 novembre 2012
200 délégués
Montréal Marriott Château Champlain

Québec Ocean

7 au 9 novembre 2012
200 délégués
Hôtel Omni Mont-Royal

Ordre des hygiénistes dentaires du Québec

9 au 11 novembre 2012
2000 délégués
InterContinental Montréal

Soc Grics

12 au 16 novembre 2012
400 délégués
Hyatt Regency Montréal

2012 International Conference on Alcohol and Addiction

12 au 16 novembre 2012
1200 délégués
Palais des congrès de Montréal

Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines

18 au 21 novembre 2012
300 délégués
Hôtel Omni Mont-Royal

Novartis Canada

18 au 22 novembre 2012
90 délégués
Hyatt Regency Montréal

Toronto Symphony Orchestra

18 et 19 novembre 2012
115 délégués
Hyatt Regency Montréal

Cambridge House International Inc.

22 au 25 novembre 2012
250 délégués
Hyatt Regency Montréal

AQEP

2 au 8 décembre 2012
125 délégués
Hyatt Regency Montréal

Association for Computing Machinery

3 au 7 décembre 2012
175 délégués
InterContinental Montréal

Canadian Mathematical Society

6 au 10 décembre 2012
175 délégués
Fairmont Le Reine Elizabeth

Montréal Jewish Hospital

6 au 9 décembre 2012
150 délégués
Hyatt Regency Montréal

Multi-Prêts Hypothèques

7 au 9 décembre 2012
600 délégués
Le Centre Sheraton

Concordia University (MBA)

6 au 10 décembre 2012
300 délégués
Fairmont Le Reine Elizabeth

HEC — Jeux du Commerce

3 au 7 janvier 2013
1200 délégués
Hyatt Regency Montréal

Eli Lilly Canada inc.

14 au 18 janvier 2013
350 délégués
Le Centre Sheraton



Jean Paul Riopelle 1923-2002

peintre, graveur, sculpteur

sculpture du peintre située sur la rue Saint-Antoine O. près du Palais des congrès

Quelques événements d'ici au 31 janvier 2013

Impact de Montréal

Jusqu'au 27 octobre 2012
Stade Saputo et divers endroits à Montréal

Venise. De souveraine des mers à capitale de la culture

Jusqu'au 28 octobre 2012
Musée du Château Dufresne
2929, rue Jeanne d'Arc

La Magie des Lanternes et Jardins de lumière

Jusqu'au 4 novembre 2012
Jardin botanique
4101, rue Sherbrooke Est

Ryoji Ikeda

Jusqu'au 19 novembre 2012
Fondation pour l'art contemporain
451, rue Saint-Jean, Vieux-Montréal

Les Étrusques

Civilisation de l'Italie ancienne

Jusqu'au 25 novembre 2012
Musée Pointe-à-Callières
350, Place Royale, Vieux-Montréal

Marc-Aurèle Fortin | Paysages du Québec

Jusqu'au 9 décembre 2012
Centre d'exposition de l'Université de Montréal | 2940, Chemin de la Côte Sainte-Catherine, local 0056

Festival du nouveau cinéma | 41^e édition

Jusqu'au 21 octobre 2012
Divers endroits à Montréal

Mimmo Jodice | Villes sublimes

Photographies en noir et blanc des grandes villes du monde
Du 11 octobre au 3 mars 2013
Musée McCord | 680, rue Sherbrooke Ouest

Une histoire de l'impressionnisme

Importante collection d'art impressionniste
Du 13 octobre au 20 janvier 2013
Musée des beaux-arts de Montréal
1380, rue Sherbrooke Ouest

Festival du Monde Arabe de Montréal 13^e édition

Du 26 octobre au 10 novembre 2012
Divers endroits à Montréal

MTL à Table

Semaine des restaurants de Montréal

Du 1^{er} au 11 novembre 2012
Divers endroits à Montréal

La Grande dégustation de Montréal

Du 8 au 10 novembre 2012

Rendez-vous du savoir

14 et 15 novembre 2012
Palais des congrès de Montréal
1001, place Jean-Paul-Riopelle

Salon du livre de Montréal

Du 14 au 19 novembre 2012
Place Bonaventure
800, rue de la Gauchetière Ouest

Festival Bach de Montréal | 6^e édition

Du 1^{er} au 13 décembre 2012
Divers endroits à Montréal

400^e de Maisonneuve Fondateur de Montréal

Jusqu'au 31 décembre 2012
Centre d'histoire de Montréal
335, Place d'Youville, Vieux-Montréal

Histoires et photographies

Jusqu'au 31 décembre 2012
Centre de commerce mondial
747, rue Square Victoria

Samourais

Jusqu'au 31 mars 2013
Musée Pointe-à-Callières
350 Place Royale, Vieux-Montréal

LES CROISIÈRES AU PORT DE MONTRÉAL

Croisières internationales – Horaire des navires en octobre

Date	Navire	Départ	Nombre de passagers	Itinéraire
11 au 13 octobre — 8 h	Silver Whisper	17 h	388	New York/ Montréal/ New York
13 octobre — 8 h	Veendam	17 h	1266	New England/ Montréal/ Boston
13 au 16 octobre — 8 h	Grand Caribe	17 h	100	New York/ Montréal/ New York
19 octobre — 8 h	Seabourn Sojourn	17 h	450	Boston/ Montréal/ Fort Lauderdale
20 au 22 octobre — 8 h	Crystal Symphony	17 h	960	Boston/ Montréal/ New York
24 octobre — 8 h	SS Navigator	17 h	500	New York/ Montréal/ Miami



VOUS CONNAISSEZ LE TAXI. NOUS, ON CONNAÎT LES FINANCES.

Une offre simple, rapide et efficace.

- Achat de permis
- Refinancement de permis
- Achat de véhicule
- Assurance-vie et invalidité
- Régimes d'épargne

Réponses rapides et ristournes intéressantes !

**Le financement, c'est facile. Prenez un rendez-vous
avec nous dès maintenant.**

Caisse Desjardins Allard-Saint-Paul
2645, rue Allard
Montréal (Québec) H4E 2L7
514 765-3577

**Caisse Desjardins Cité-du-Nord
de Montréal**
7915, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2R 1X2
514 382-6096
citedunord.com

**Caisse Desjardins du Quartier
de Saint-Henri**
4545, rue Notre-Dame Ouest
Montréal (Québec) H4C 1S3
514 935-1123

desjardins.com



Coopérer pour créer l'avenir

FORMATION

taximontréal

Programme de formation continue
pour les chauffeurs de taxi de montréal

