

RAPPORT ANNUEL 2000
BUREAU DU TAXI

MISSION

- Suscite l'amélioration du service à la clientèle
- Voit à l'observance de la Loi et des règlements régissant le transport par taxi

IMPORTANCE STRATÉGIQUE

- Normalise les services de taxi
- Contribue à raffermir l'image favorable du territoire

ACTIVITÉS (AUTOFINANCÉES)

- Administre les examens, émet les permis de travail
- Traite les plaintes du public et de l'industrie
- Agit comme mandataire de la SAAQ (permis et immatriculation)

DIRECTEUR

- Richard Boyer

FAITS SAILLANTS 2000

Le Bureau du taxi a effectué à son comptoir de service 109 822 transactions avec ses diverses clientèles.

Le Bureau est également mandataire de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour le renouvellement des permis de conduire, des cartes d'assurance-maladie et l'émission des plaques automobiles. La clientèle utilisant ces services a augmenté en 2000 de 7,9 %.

Le réaménagement complet des locaux du Bureau du taxi effectué à l'automne 1998, a contribué à augmenter la qualité du service offert à la clientèle. Dans la même foulée, le Bureau du taxi s'est doté d'un système de gestion de file d'attente permettant de mesurer de façon précise différents indicateurs reliés à son service à la clientèle. Plus spécifiquement, en 2000, le Bureau du taxi a conservé une moyenne de temps d'attente à son comptoir de service se situant autour de six minutes, ce qui est nettement inférieur aux autres centres de service SAAQ de la région métropolitaine.

Au chapitre de la surveillance des activités réglementées, le Bureau du taxi a poursuivi son programme d'inspection des véhicules et a accentué ses efforts pour s'assurer que les détenteurs de permis soient conformes aux règlements. Au total, 24 262 inspections ont été effectuées cette année. Par ses efforts, le Bureau du taxi a également contribué à contrer le maraudage à l'aéroport de Dorval ainsi que le transport illégal. À cet effet, 1 402 interventions furent effectuées en 2000. De plus, deux organismes effectuant du transport médical illégal sur le territoire ont été l'objet d'enquêtes approfondies de la part des inspecteurs.

Le système informatique du Bureau du taxi a entièrement été revu, tant au plan du service à la clientèle qu'en ce qui a trait au volet inspection des véhicules. Conçu sur une plate-forme Oracle, le nouveau système a été implanté en mai 2000.

Le Bureau du taxi, en collaboration avec les Services juridiques de la CUM, a également vu à la formation de 85 membres des comités de discipline des associations de service de taxi du territoire. Il est à noter que depuis l'adoption des modifications au règlement 97, en février 2000, les comités de discipline des associations de service doivent obligatoirement suivre une formation d'une journée en droit disciplinaire.

En octobre 2000, lors d'une séance publique de la Commission permanente du développement économique, le Bureau du taxi présentait un projet de règlement visant le remorquage de véhicules sur le territoire de la CUM.

Le Bureau du taxi s'est également impliqué, tout au long de l'année, lors des différentes étapes entourant la réforme de la Loi sur le transport par taxi effectuée par le ministère des Transports du Québec.

Au cours de l'année 2000, le Bureau a procédé à la formation de 515 chauffeurs dans le cadre du programme Taxi Ambassadeur, qui vise à renseigner les chauffeurs de taxi sur les techniques du service à la clientèle ainsi que sur les principaux attraits touristiques régionaux. La participation à ce programme de perfectionnement est d'ailleurs requise des chauffeurs désirant offrir leurs services au Casino de Montréal et à l'aéroport de Dorval. Au 31 décembre 2000, plus de 3 800 chauffeurs de taxi détenaient ce type de permis, soit plus de 40 % des permis de travail en vigueur sur le territoire de la CUM.

En 2000, une étude de balisage (benchmarking) a démontré que le Bureau du taxi de la CUM a maintenu le premier rang parmi huit grandes villes canadiennes devant Ottawa, Mississauga, Toronto, Winnipeg, Calgary, Edmonton et Vancouver quant aux coûts annuels les plus bas reliés au renouvellement et au transfert des permis de taxi.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

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

Les sondages réalisés de même que les cartes commentaires transmises à la SAAQ dans le cadre du mandat octroyé, révèlent que les clients sont, de façon générale, très satisfaits des services obtenus. Nous avons cependant remarqué en 2000 une certaine insatisfaction au niveau de l'attente, principalement durant la période du dîner.

Un monitoring constant a été effectué en 2000 afin d'apporter les ajustements nécessaires suite au réaménagement des locaux et à la mise en place du système de gestion de la priorisation des services.

- En 2000, en regard du mandat de la SAAQ, le nombre de transactions effectuées au comptoir de service a augmenté de 7,9 %.
- À cet égard, rappelons que la gestion du mandat obtenu de la SAAQ procure à l'industrie et au Bureau du taxi des avantages non négligeables à savoir :
 - Une diversification des sources de revenus du Bureau, limitant ainsi la contribution de l'industrie à son financement;
 - Un guichet unique permettant aux détenteurs de permis de taxi et de travail d'effectuer toutes les transactions relatives à leur permis au même endroit, réduisant ainsi le temps perdu et les déplacements.
 - En ce qui concerne le service à la clientèle de l'industrie du taxi proprement dite, le nombre de transactions effectuées par les détenteurs de permis a augmenté par rapport à 1999. De fait, on observe un écart de 2 823 transactions par rapport à l'an passé.
 - Le système de gestion de la priorisation des services mis en place en décembre 1998 vise essentiellement à assurer que les membres de l'industrie du taxi aient priorité sur la clientèle externe.
 - Ce système nous permet également de mesurer avec exactitude le temps d'attente de la clientèle pour une demande de service donnée ainsi que le temps de traitement du dossier lorsque celui-ci est au guichet. Ainsi, en fonction de la demande et des délais observés, nous sommes en mesure d'apporter instantanément les ajustements qui s'imposent afin d'optimiser l'utilisation des ressources et de minimiser le temps d'attente du client.

Veillez prendre note ici que la mise en production de la nouvelle application informatique, en mai 2000, a eu comme effet de diminuer le nombre total de transactions effectuées au comptoir de service, par rapport à l'an passé. Il ne s'agit pas en réalité d'une baisse d'occupation, mais plutôt d'un regroupement de transactions rendu possible grâce à un système informatique plus performant.

Service à la clientèle
Transaction par catégorie

Bureau du taxi

Catégorie	1999	2000
Rendez-vous	4772	985
Demande d'information	17493	15228
Renouvellement de permis de travail	4280	4705
Émission de permis de travail	703	628
Duplicata de permis de travail	460	545
Examen	907	864
Renouvellement de permis de taxi	4871	4896
Acquisition de permis de taxi	458	432
Duplicata de vignettes	2645	2611
Convention de garde	7218	7741
Livret du chauffeur	4659	5080
 Vente de documents	 1659	 1760
Mandat S.A.A.Q.	35726	38549
Attestation de formation	4721	4463
Vérification mécanique	7851	8011
Validation du taximètre	4149	4542
Changement d'immatriculation	2270	1214
Changement d'adresse	1628	2998
Autres transactions	5044	4570
 Total	 111514	 105252

GESTION DES PERMIS

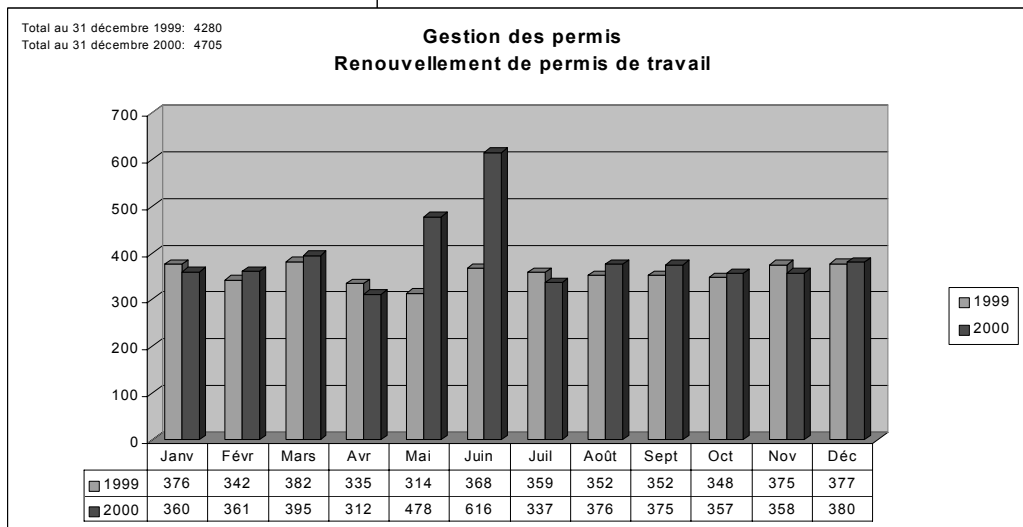
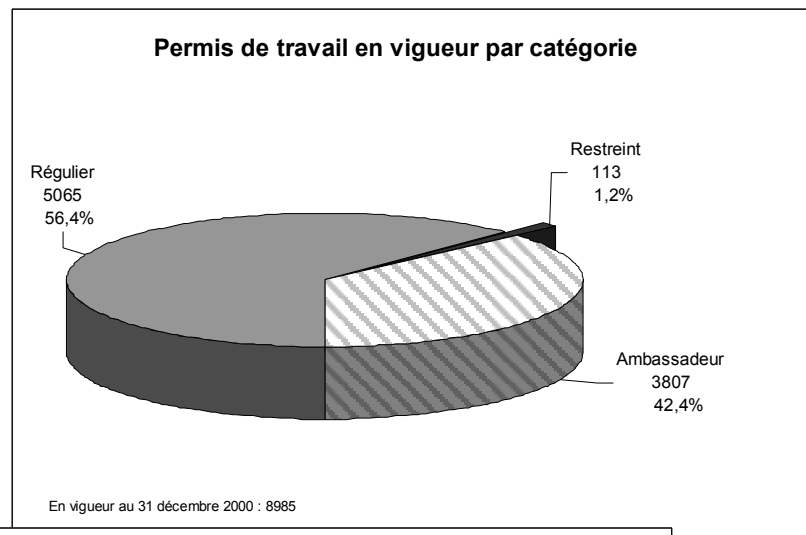
Les chauffeurs de taxi du territoire sont des professionnels qualifiés, détenteurs d'un permis de conduire spécial et d'un permis de travail attestant de leur compétence (ce dernier est mieux connu dans le milieu sous l'appellation de « pocket »). Tous les nouveaux chauffeurs suivent une formation de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

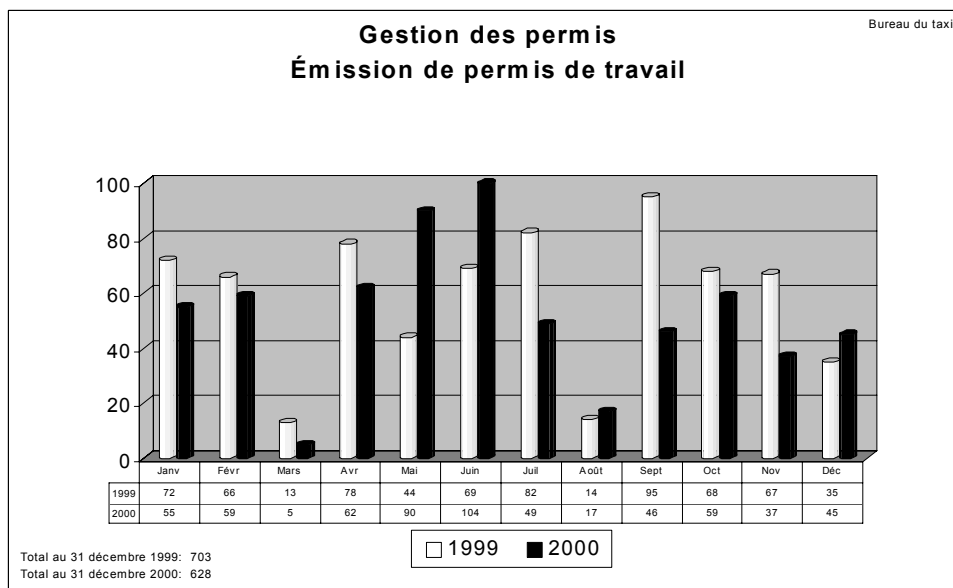
La qualité des services de taxi offerts aux résidents et visiteurs du territoire constitue la priorité du Bureau du taxi. À cet égard, la qualité de service passe par la qualité du chauffeur de taxi. La gestion des permis constitue donc une activité importante du Bureau du taxi. Chaque année, le Bureau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

PERMIS DE TRAVAIL

Au chapitre de la gestion des permis, au 31 décembre 2000, les principaux éléments à signaler sont les suivants :

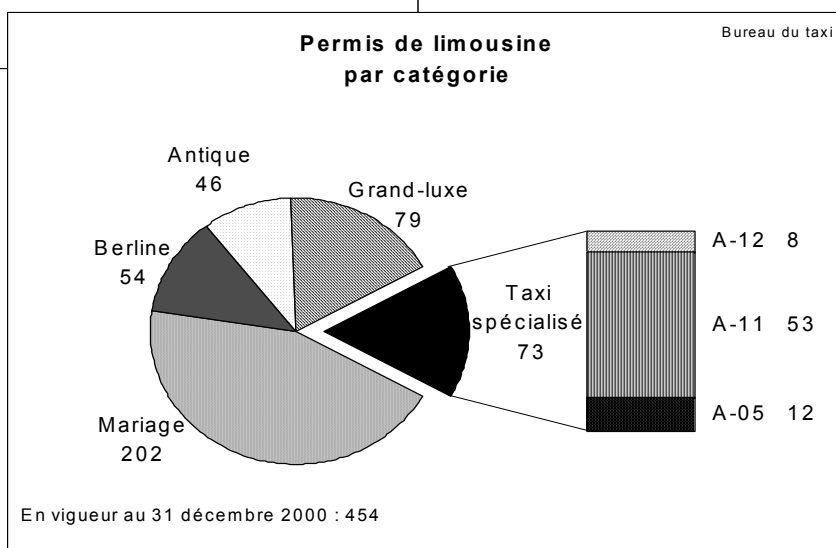
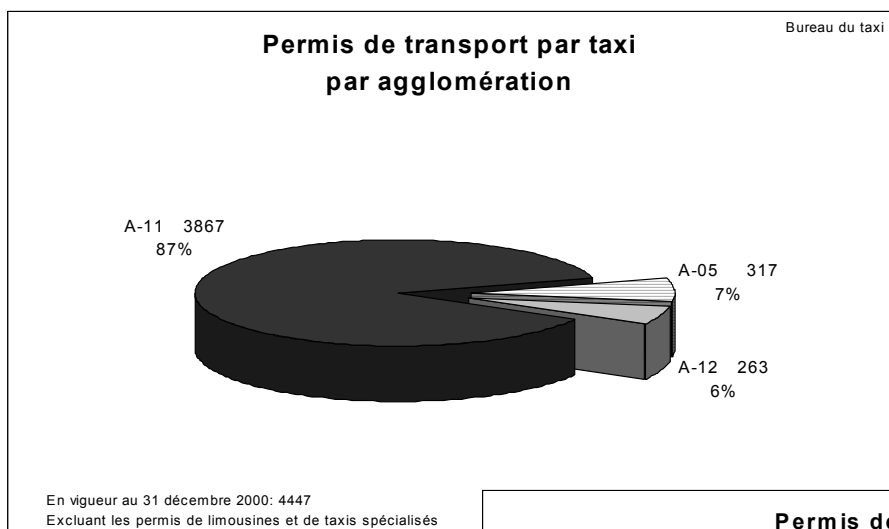
- 8 985 permis de travail étaient en vigueur, soit une augmentation de 4 par rapport à 1999;



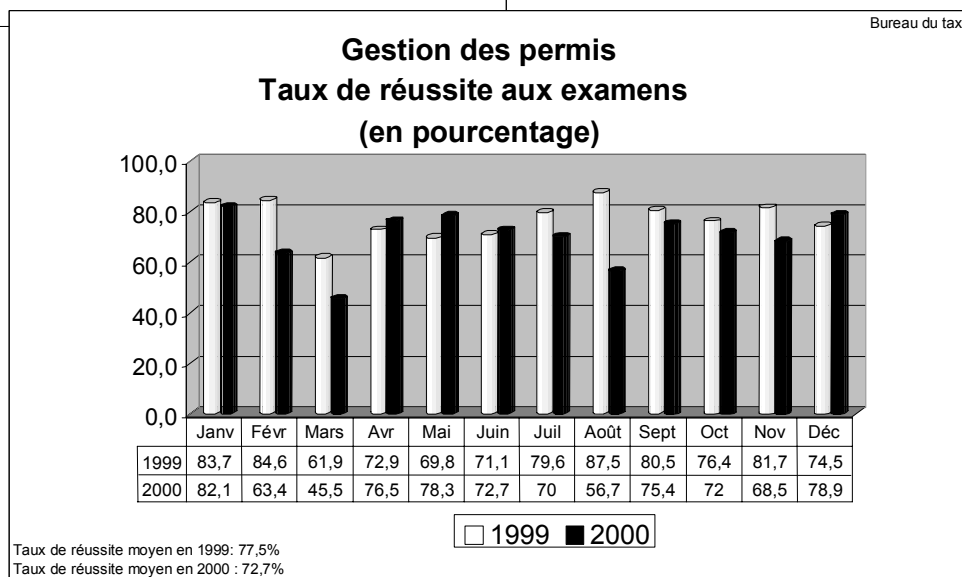
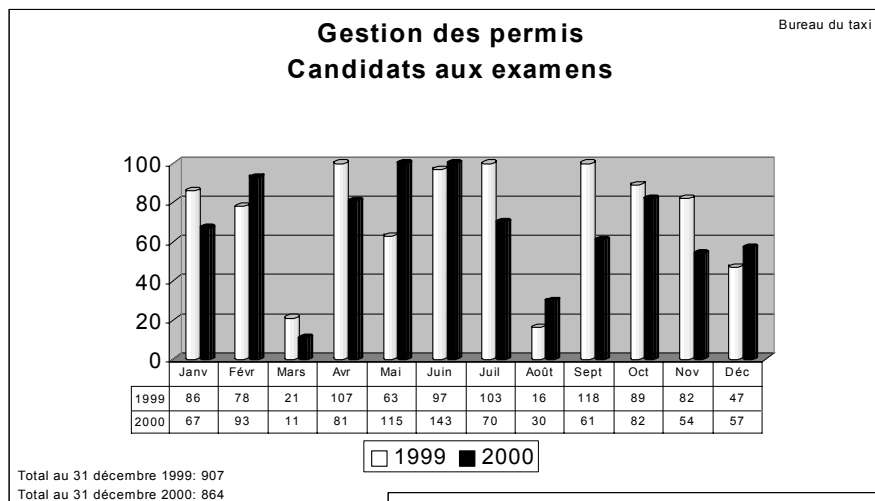


LES PERMIS DE TAXI, LIMOUSINE ET AUTRES

- légère diminution du nombre de permis de taxi en 2000, soit 29 de moins qu'en 1999;
- légère augmentation du nombre de permis de taxi spécialisé, soit 23 de plus qu'en 1999;

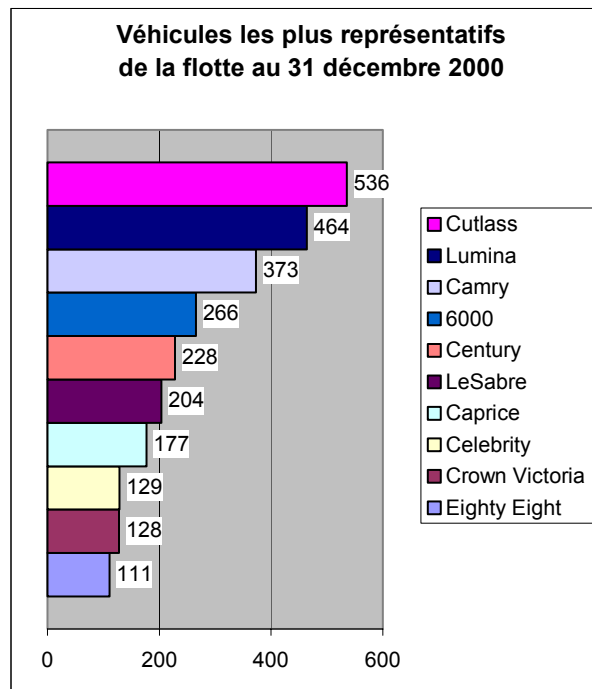


- diminution de 9,5 % du nombre de candidats aux examens, accompagnée d'un taux de réussite qui se situe à 72,7 % comparativement à 77,5 % en 1999.



LA FLOTTE DE VÉHICULES-TAXIS ET LIMOUSINES DU TERRITOIRE

- Les dix véhicules les plus représentatifs de la flotte sont au nombre de 2 616, ce qui représente 46,6 % des taxis et limousines du territoire. Une certaine homogénéité est donc observable dans la flotte de véhicules opérés sur le territoire.



SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES

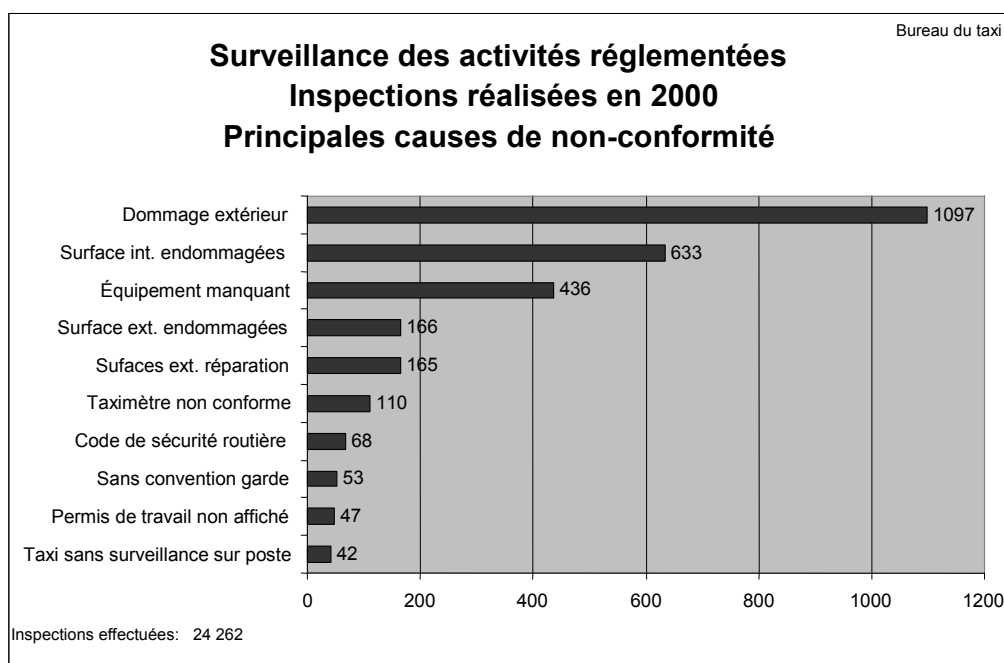
En 2000, le Bureau du taxi a continué sa surveillance sur route et ce, toujours en ciblant ses interventions à partir de la liste des détenteurs de permis ayant omis d'apporter les correctifs demandés suite à une fiche d'inspection et/ou n'ayant pas respectés l'obligation réglementaire de fournir un rapport d'inspection attestant de la conformité du véhicule.

Le Bureau du taxi a également poursuivi ses efforts afin de contrer le transport illégal. À cet effet, 1 402 interventions sur route furent effectuées.

Bureau du taxi

Surveillance des activités réglementées Interventions par catégorie

Catégorie	1999	2000
Inspection de conformité	7917	6724
Certificat de conformité émis	6047	5798
Inspection sur route	22985	17583
Fiche d'inspection complétée	1386	1083
Traitement des plaintes	1679	1141
Vignette confisquée	1077	663
Permis de travail retirés	44	38
Infraction constatée	4939	3177
Intervention-Transport illégal	1293	1287
Intervention-Maraudage	142	115
Total	47509	37609



OPÉRATIONS CONJOINTES

En ce qui concerne les opérations conjointes, douze furent réalisées durant l'année 2000, avec le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal (SPCUM), avec la Commission des transports du Québec (CTQ) en regard du contrôle des mandataires sous sa juridiction, ainsi qu'avec Industrie Canada.

GESTION DES POSTES D'ATTENTE

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

En 2000, le comité des postes d'attente a procédé à l'analyse et au traitement de 78 dossiers. Il est important de se rappeler que la majorité des postes est révisée chaque année afin d'en assurer une utilisation maximale par les chauffeurs de taxi.

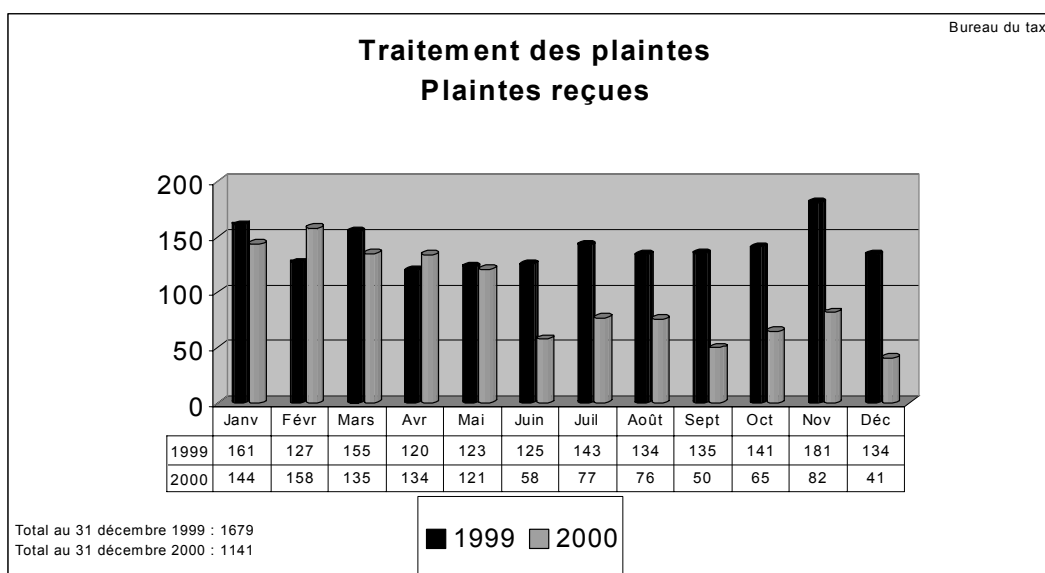
Les membres du comité ont procédé à la modification de 23 postes, à l'abolition de deux postes, à la création de sept nouveaux postes et à la relocalisation d'un poste d'attente.

Ajoutons enfin que la notion de poste de soir, opérant de 18 heures à 7 heures a été mis à l'essai en 2000, sur le territoire.

TRAITEMENT DES PLAINTES 2000

Un des mandats dévolus au Bureau du taxi étant de recevoir les plaintes du public et/ou de l'industrie du taxi, en 2000, nous avons traité 1 141 plaintes.

Le Bureau du taxi doit procéder à l'enquête nécessaire et le cas échéant, prendre les procédures qui s'imposent en vertu de la Loi sur le transport par taxi ou du règlement 97 de la Communauté urbaine de Montréal. Le volume de plaintes a toutefois diminué de 30,8 % par rapport à 1999. Cet écart s'explique en grande partie par le fait que nous ne comptabilisons plus les appels reçus pour des objets retrouvés et/ou perdus dans les taxis depuis l'implantation du nouveau système informatique en mai 2000.



Après analyse des statistiques, nous avons relevé que 30% des plaintes reçues concernent directement le service à la clientèle suite à un mauvais comportement des chauffeurs envers les usagers du taxi comme par exemple, un manque de courtoisie, ne pas prendre l'itinéraire le plus court, réclamer un montant plus élevé pour une course et l'adoption d'une conduite automobile non sécuritaire.

Ajoutons que 6,6 % des plaintes reçues par l'industrie du taxi cette année sont également en rapport avec ce même type de comportement en regard d'un confrère de travail (manque de courtoisie entre chauffeurs).

TABLEAU D'HONNEUR

Le Bureau reçoit chaque année des lettres de félicitations s'adressant à certains chauffeurs. En 2000, nous tenons à féliciter

Aristide Papachronis	21348
Rachid Ghomari	19136
Ladislau Csepregy.....	26232
Georges Vermette	25332
Van Cuong Bui	24748
Wissam Hachem.....	24276