

TAXI LE JOURNAL | PRINTEMPS 2021 | VOLUME 40 | N°1

MOTL

bureau
taximontréal



• L'INDUSTRIE DU TAXI À MONTRÉAL SE SURPASSE CETTE ANNÉE ENCORE ! • FORMER LES CHAUFFEURS AUX NOUVELLES RÉALITÉS DU MÉTIER • DÉCLARATION DE REVENUS DES CHAUFFEURS DE TAXI : 7 CHOSES À SAVOIR • SUR LA ROUTE DE RAY BONIN

C'EST L'HEURE DE MULTIPLIER LES KILOMÈTRES ET D'ADDITIONNER LES BAGAGES



Camry hybride LE 2021

À partir de

33 059\$*

C'EST L'HEURE TOYOTA

Optez pour la combinaison gagnante! Avec la Camry hybride, vous profitez d'un vaste espace de chargement pour les bagages de vos passagers en plus des nombreux avantages d'un moteur hybride écoénergétique.

4,9 L/100 km en ville – 4,8 L/100 km sur la route

Capacité de chargement de 417 litres

- 208 chevaux nets
- Transmission CVT
- Sièges avant chauffants
- Entune 3.0 Audio avec 6 haut-parleurs, écran de 7 po, Bluetooth^{MD} et caméra de recul; compatible avec Apple CarPlay MD
- Système précollision avec détection de piétons
- Système d'alerte de sortie de voie avec assistance à la direction
- Phares de route automatiques
- Régulateur de vitesse dynamique à radar

Toyota
Safety
Sense

* Offre applicable au modèle de base neuf en stock Camry hybride LE 2021 super blanc (R31AKT A). Les couleurs jaune et noire et l'identification « Bonjour » sur le véhicule illustré ne sont pas offertes. Elles ne visent qu'à souligner la collaboration avec Taxi Bonjour de Montréal. Prix de vente suggéré de 33 059 \$, frais de concessionnaire de 399 \$ (applicables chez certains concessionnaires), frais de transport et de préparation et frais de climatisation inclus. L'immatriculation, les assurances, les taxes et les droits sur les pneus sont en sus. Sous réserve des conditions applicables, les offres s'adressent aux particuliers qui achètent un véhicule d'ici le 1er mars 2021 chez un concessionnaire participant de l'Association des concessionnaires Toyota du Québec, où tous les détails peuvent être obtenus. Le concessionnaire peut vendre à prix moindre. Les offres peuvent changer sans préavis. † Le modèle hybride permet une plus faible consommation d'essence que le modèle Camry LE 2021 à essence, dont la cote est de 8,5 L/100 km en ville et de 6,1 L/100 km sur la route. Les estimations de consommation de carburant ont été déterminées à l'aide des méthodes d'essai approuvées par le gouvernement du Canada/Transports Canada. La consommation réelle de carburant variera en fonction des habitudes de conduite et d'autres facteurs. Apple CarPlay^{MD} et Bluetooth^{MD} sont respectivement des marques déposées d'Apple Inc. et Bluetooth SIG Inc.

**CONCESSIONNAIRES
TOYOTA DU QUÉBEC**



TOYOTA



Mot du directeur général

Ce n'est pas une surprise, l'année 2021 s'est entamée sous le signe des nombreux défis qui nous ont affectés en 2020. Actuellement, pour continuer d'offrir un service de qualité, ce sont tous les acteurs de l'industrie du transport rémunéré de personnes, qui doivent constamment redoubler d'efforts. C'est donc avec une fierté d'autant plus grande que nous avons récemment accueilli les résultats du *Programme clients-mystères* attestant que le niveau de satisfaction global, a atteint, en 2020, une note record de 91,8%! En plus d'être constamment en croissance, l'industrie se maintient, pour une deuxième année consécutive, au-delà de la norme visée de 90%.

Bien sûr, ces excellents résultats représentent le fruit d'un effort collectif. Compte tenu du contexte dans lequel les évaluations se sont déroulées, les résultats obtenus témoignent des efforts soutenus et des différentes initiatives déployées pour assurer une offre de service sécuritaire et de qualité. Je me permets également de souligner que les résultats sont attribuables aux différentes initiatives mises en œuvre par l'industrie en collaboration avec le Bureau du taxi de Montréal.

C'est donc, encouragé par ces résultats positifs que nous continuerons à déployer nos efforts et à développer des projets stratégiques afin d'assurer une offre de mobilité de qualité et innovante sur le territoire de la métropole. En ce sens, vous constaterez que le BTM

travaille présentement à finaliser l'ajustement aux spécifications de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* et les données à transmettre du Registre prévu pour la fin mars. Nous vous invitons à prendre connaissance des développements et des actions à prendre dans ce dossier. Le Registre des taxis représente une opportunité exceptionnelle pour l'industrie du taxi à Montréal d'augmenter sa visibilité et, surtout, de s'intégrer à l'offre globale de services en matière de mobilité urbaine!

Puisqu'il est question de transition, le travail se poursuit également à cet égard et le Bureau du taxi de Montréal continue à collaborer étroitement avec le ministère des Transports du Québec, l'administration municipale de la Ville de Montréal ainsi que les différents acteurs de l'industrie pour accompagner l'industrie dans ces changements.

Il est certain que c'est également grâce à votre soutien et à la mobilisation de l'industrie que nous réussissons à compléter ce virage. Je vous invite à continuer à demeurer à l'affût des informations qui vous sont communiquées sur nos différentes plateformes et je vous remercie des efforts qui sont mis en place.

Bonne lecture!
André Poisson

Sommaire

- 3 MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
- 4 MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL
- 6 PROGRAMME CLIENTS-MYSTÈRES: L'INDUSTRIE DU TAXI À MONTRÉAL SE SURPASSE CETTE ANNÉE ENCORE!
- 12 POSTES D'ATTENTE: LES RÈGLES DE BONNE CONDUITE
- 13 REGISTRE DES TAXIS: AVEZ-VOUS COMPLÉTÉ VOS CHANGEMENTS?
- 14 PROGRAMME DE FORMATION DES CHAUFFEURS: FORMER LES CHAUFFEURS AUX NOUVELLES RÉALITÉS DU MÉTIER
- 17 UNION INTERNATIONALE DES TRANSPORTS PUBLICS (UITP): LE BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL POURSUIT SON ENGAGEMENT
- 18 DÉCLARATION DE REVENUS DES CHAUFFEURS DE TAXI: 7 CHOSES À SAVOIR
- 20 SUR LA ROUTE DE RAY BONIN
- 24 COVID-19: DES MESURES SANITAIRES ESSENTIELLES À RESPECTER
- 26 PLAN D'ACTION VISION ZÉRO: UN PREMIER BILAN DE L'ÉTAT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE
- 28 COIN DE L'INDUSTRIE
- 29 SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL
- 30 ENTRAVES ET CHANTIERS ROUTIERS

Éditeur: André Poisson

Responsables de la production:
Marianne Bourque

Rédaction: Marianne Bourque

Graphisme: Nicole Lafond

Photo de couverture: Élisabeth Delage

Révision linguistique:
Traductions méMOTS inc.

Publicité: Amine Smaoui

Impression: Transcontinental

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

4949, rue Molson

Montréal (Québec) H1Y 3H6

Tél.: 514 280-6600

Télééc.: 514 280-6596

Courriel: bureaudutaxi@ville.montreal.qc.ca

Site Web: www.mtltaxi.com

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

ISSN 1480-6193



Mot de la présidente du conseil

C'est avec enthousiasme que je m'adresse à vous pour ce premier numéro du *Taxi Le Journal* pour l'année 2021. Une année, qui nous l'espérons sera signe de relance et de renouveau. L'hiver que nous avons vécu aura été rude et, bien qu'ayant dû assumer les contrecoups du contexte sanitaire, l'industrie du transport de personnes par automobile a répondu « présente » afin d'assurer un service de transport accessible et sécuritaire à tous.

Je ne peux donc que vous remercier des efforts accomplis et vous encourager pour les prochains mois. Au moment de vous écrire ces lignes, s'amorce prudemment un certain assouplissement quant aux règles liées au confinement. Surtout, notre administration, se prépare et planifie la relance de Montréal. À cet égard, les services de transport par taxi sont partie prenante de l'offre globale de transport et votre travail est indispensable. Les taxis joueront donc un rôle clé, pour appuyer les diverses initiatives de relance des activités sur le territoire de la métropole.

Également, répondre aux besoins de mobilité de tous les Montréalais et Montréalaises dans un cadre sécuritaire demeure au cœur des priorités de la Ville de Montréal et de son Bureau du taxi. À cet effet, j'ai eu le plaisir de m'entretenir avec le *Taxi Journal*, pour présenter les faits saillants du dernier *État de la sécurité routière à Montréal*. Publié par Vision Zéro, ce rapport est l'un des multiples engagements pris afin d'optimiser la sécurité routière et d'atteindre l'objectif d'éradiquer les décès et les blessures graves sur le réseau métropolitain. D'ailleurs, plusieurs améliorations sont observables et attribuables tant à l'implication de chaque usager de la route qu'à nos réalisations qui permettent un partage de la route plus sécuritaire.

Enfin, sachez que notre administration compte poursuivre en 2021 les nombreux projets de développement entrepris par nos divers comités de travail. Le programme d'accessibilité, l'image de marque et le Registre des taxis, entre autres, sont des initiatives de premier plan pour l'avenir de l'industrie. Vous pouvez être sûrs que nous veillerons à vous informer de toute nouvelle information sur ce sujet.

À tous, je vous souhaite un bon printemps 2021.

Sophie Mauzerolle



PAXI TECHNOLOGIES



Un terminal de paiement et un système d'enregistrement des ventes SEV à



Solution d'enregistrement des ventes (SEV)

Conformez-vous à la nouvelle réglementation gratuitement! Seulement chez PAXI!



0\$

de frais mensuel! *

CERTAINES CONDITIONS S'APPLIQUENT*

Terminal de paiement PAXI



0\$ de frais de location/mois
Taux transactionnel compétitif

24h Dépôt direct dans votre compte de banque!

Paypass, Flash, Apple/Google Pay
 Paiement sans contact

0.10\$ PAR TRANSACTION DÉBIT
2.75% + 0.10\$ PAR TRANSACTION CRÉDIT

En partenariat avec



Faites comme près de **2000** chauffeurs de taxi



Réservez votre équipement au



514.277.7799

PAXI TECHNOLOGIES INC
4660 Sainte-Catherine Est
Montréal, Qc, H1V 1Y9
www.paxi.ca

OFFRE EXCLUSIVE!

ASSURANCE TAXI

UNE ASSURANCE POUR COUVRIR VOS DETTES

SEULEMENT

21\$ PAR MOIS

CONTACTEZ-NOUS!

514 522-2661 • 1 888 522-2661

* Véhicule de remplacement, frais d'immatriculation, permis de conduire et frais professionnels et comptables.
** Recevez un paiement mensuel allant jusqu'à 1000\$ pendant une période maximale de 12 mois.

BURROWES

COURTIERS D'ASSURANCES

EN CAS D'ACCIDENT



ASSURANCE INVALIDITÉ



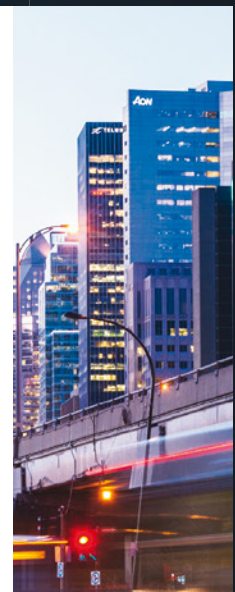
VOS DETTES D'ENTREPRISE SONT COUVERTES*



RECEVEZ JUSQU'À 1000\$/MOIS**



Assurances



Programme clients-mystères

L'INDUSTRIE DU TAXI À MONTRÉAL SE SURPASSE CETTE ANNÉE ENCORE!

Les récents résultats du programme clients-mystères pour l'année 2020 sont sans équivoque: en plus d'être un gage de qualité, les services de transport par taxi sur le territoire de la métropole s'améliorent constamment et de façon significative!

En effet, malgré les chamboulements liés à la COVID-19, c'est avec fierté que le Bureau du taxi a constaté que le niveau de satisfaction global, a atteint une note record de 91,8%! Il s'agit d'une légère amélioration par rapport à 2019 qui était elle-même était une année record!

De plus, outre ces excellents résultats, toujours en croissance, nous nous réjouissons de constater que l'industrie se maintient pour une deuxième année consécutive au-delà de la norme visée de 90 %.

PARCOURS CLIENTS

2018 —●—
2019 —●—
2020 —●—

Commande
du taxi

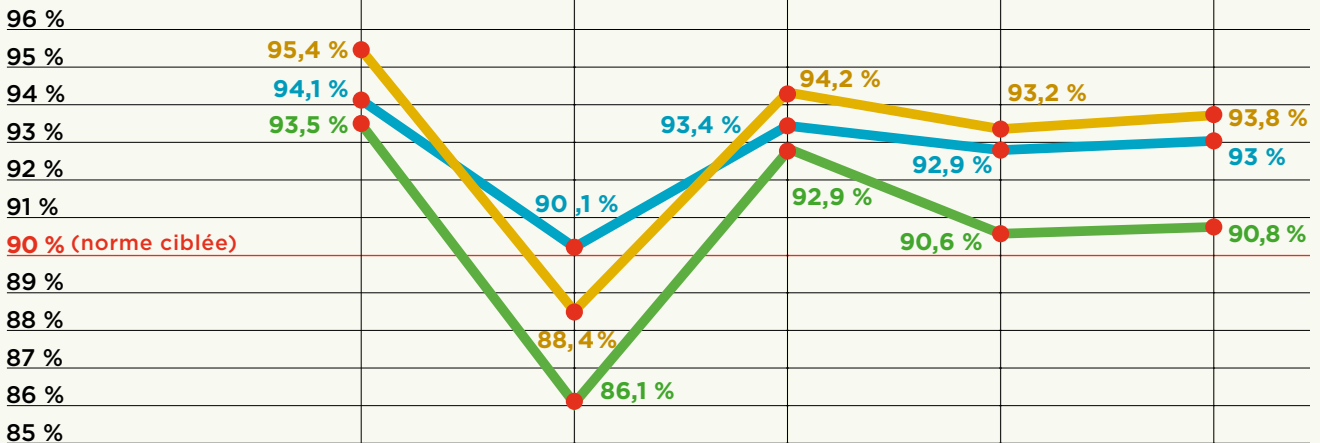
Montée
à bord

Pendant
la course

Paiement
et descente

Attitude

NOTES %



RÉSULTATS GLOBAUX

2018

Indépendant : 88,5 %
Intermédiaire : 89,6 %
TOTAL : 89,4 %

RÉSULTATS GLOBAUX

2019

Indépendant : 91,3 %
Intermédiaire : 91,6 %
TOTAL : 91,6 %

RÉSULTATS GLOBAUX

2020

Indépendant : 93,5 %
Intermédiaire : 91,7 %
TOTAL : 91,8 %

PROGRAMME CLIENTS-MYSTÈRES

QUALITÉ DES SERVICES



Une progression digne de mention

Le *Programme clients-mystères*, une initiative menée par le BTM depuis plusieurs années, a pour objectifs de mesurer la qualité du service quant à l'expérience client et de favoriser la compréhension des attentes et des besoins de la clientèle. Aussi, depuis 2017, une amélioration constante des résultats est observable et attribuable notamment aux différentes initiatives mises en œuvre par l'industrie et à l'amélioration constante du service à la clientèle.

«L'industrie a de quoi être fière. Habituellement, malgré les améliorations, il y a souvent un élément ou deux qui représentent des blocages et qui sont difficiles à améliorer dans le temps. Ce n'est pas le cas ici, tous les aspects s'améliorent et cette progression est constante», ont mentionné les représentants de la firme Intouch Insight.

NPS: un score à surveiller

Le *Net Promoter Score* (NPS), un outil qui mesure la volonté de recommander un service à des proches, a aussi énormément augmenté. Ce score témoigne donc de la perception et de la confiance qu'ils ont envers le service offert. Ainsi, depuis 2017, à la question «recommanderiez-vous le transport par taxi à un proche?», le résultat pour l'industrie du taxi a augmenté de 24,2 points, ce qui constitue une hausse exceptionnelle, selon la firme Intouch Insight. Il s'agit d'un élément extrêmement positif que nous continuerons également à suivre au cours des prochaines années.

La courtoisie du chauffeur est l'un des éléments centraux de la satisfaction du client qui influencent fortement le NPS. Cette année, la satisfaction quant à la courtoisie s'est beaucoup améliorée, et ce, à toutes les étapes d'une course. «Il s'agit d'un fait important à mentionner et à continuer à mettre de l'avant, c'est un aspect tellement important pour la clientèle!», a mentionné Sylvain Tousignant, directeur général adjoint du BTM.

Opportunités d'amélioration

«Évaluer le service de transport par taxi et les attentes de la clientèle est une excellente façon de comprendre comment le bonifier, le faire rayonner et surtout le faire évoluer selon les besoins de la clientèle», rappelle Sylvain Tousignant. Aussi, malgré les très bons résultats, il y a toujours place à l'amélioration pour s'assurer de conserver un haut niveau d'excellence auprès de la clientèle.

En effet, le rapport d'évaluation mentionne quelques pistes d'amélioration, et ce, essentiellement lors de la montée à bord ou au moment de payer et de descendre du véhicule. Par exemple, lorsqu'un client monte dans un taxi, il aime bien que le chauffeur confirme son identité, comme plusieurs compagnies le font maintenant. Lors du trajet, le client préfère que le chauffeur s'abstienne de parler à un interlocuteur dans une oreillette. Également, les clients apprécient lorsque leur mode de paiement est accepté sans hésitation.

Finalement, tant lorsqu'il monte à bord que lorsqu'il descend, le client est reconnaissant d'avoir une assistance adéquate pour déposer ses bagages dans le coffre arrière et les récupérer. Cela dit, cet aspect du service était plus complexe à offrir parfaitement cette année, compte tenu du contexte de distanciation.

En résumé, pour obtenir un meilleur impact sur la propension des clients à recommander le service de transport rémunéré de personnes par automobile à Montréal, les chauffeurs doivent porter une attention particulière à ces quatre aspects :

1. La courtoisie et l'attitude générale du chauffeur (importance de saluer la clientèle).
2. Le temps d'attente raisonnable avant de monter à bord (ne dépassant pas les 10 minutes).
3. L'acceptation du paiement par carte sans hésitation.
4. La propreté intérieure et extérieure du véhicule.

Une évaluation impartiale et objective

Au cours de l'année 2020, ce sont 430 évaluations qui ont été effectuées de jour, de soir et de fin de semaine, réparties équitablement par trimestre (afin de prendre en considération le facteur de saisonnalité). Les clients-mystères ont aussi été choisis parmi différents groupes d'âge, une façon de s'assurer que la qualité du service soit mesurée de façon impartiale et objective.

Précisons que le nombre total d'évaluations est un peu plus bas que ce qui avait été prévu initialement. Cette diminution est attribuable au contexte de la COVID-19 qui a généré une baisse des déplacements de la population. Cela dit, le nombre d'évaluations et leur répartition, combinés aux méthodes d'évaluation statistiques, nous permettent de conclure à des résultats fiables et représentatifs.

Renouvellement du programme pour 2021

L'année 2020 aura amené plus que son lot de défis pour l'industrie du transport rémunéré de personnes. Les résultats obtenus dans le cadre du *Programme clients-mystères* témoignent également des efforts soutenus et des différentes initiatives déployées pour assurer une offre de service sécuritaire et de qualité. Le BTM applaudit vos résultats et vous remercie.

Pour 2021, l'évaluation du service et des attentes de la clientèle sera un outil fondamental pour assurer le développement et le rayonnement de l'industrie. Aussi, ce sont 700 évaluations, auprès des différents acteurs de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile, qui sont prévues pour l'année 2021. Un appel d'offres a été lancé à l'hiver dernier et la firme *Intouch Insight* a obtenu le mandat.

Après compilation des résultats par répartiteurs et indépendants, nous soulignons que la qualité des résultats est majoritairement uniforme et élevée. Il y a là un signe évident que les membres de l'industrie ont travaillé fort pour faire face à la concurrence, offrir un meilleur service et le bonifier. Chacune de vos actions contribue à faire rayonner l'offre et l'industrie du taxi au sein de la métropole!

LA COMMANDE PAR APPLICATION: UNE OPTION ENCORE MÉCONNUE

Nous remarquons que les clients-mystères commandent majoritairement leur véhicule par téléphone. Vous avez une application utilisable par la clientèle pour commander un taxi? Nous vous encourageons à en faire la promotion et à faire connaître cette option aux usagers!



© SHUTTERSTOCK/MPOHODZHAY



GÉNÉRAL TAXIMÈTRE
WWW.TAXIMETRE.CA / INFO@TAXIMETRE.CA

1258, Laurier Est, Montréal (Québec) H2J 1H1
514 523-2681 / SANS FRAIS : 1 888 523-2681 / FAX : 514 523-0113

PROGRAMME CLIENTS-MYSTÈRES

DISTINCTIONS



Nous aimerions souligner les répartiteurs s'étant distingués cette année et ayant obtenu les trois meilleurs résultats. Nous nous sommes entretenus avec eux pour obtenir leurs commentaires sur leur année 2020.



TAXI COOP DE L'OUEST : 97,6 %

À l'annonce des résultats, nous avons d'abord contacté Michel Aboujaoudé, directeur général de Coop de l'Ouest, qui s'est montré, fier et satisfait de ces excellents résultats. «Ce fut, comme pour bien d'autres, une année éprouvante. C'est certain que de recevoir ces résultats, ça nous encourage à continuer et à travailler fort. Ça nous indique aussi que nos efforts sont mis à la bonne place et sont remarqués par notre clientèle», a-t-il mentionné.

Lors que nous lui avons demandé ce qui faisait la force de Coop de l'Ouest, tout de suite il a insisté sur le fait que le travail d'équipe faisait toute une différence à son avis. «D'abord, comme nous sommes une coopérative, les membres sont parties prenantes de l'organisation. Ils veulent contribuer à sa réussite et ils collaborent activement à préserver une image de qualité. Le CA et les employés sont tous dédiés à travailler avec eux. De plus, on mise beaucoup sur la communication, que ce soit avec les chauffeurs ou avec la clientèle pour maintenir la collaboration», explique M. Aboujaoudé.

Pour assurer un service de qualité, la coop s'est également dotée de règles d'or qui sont connues et valorisées par les chauffeurs. «Ces règles concernent principalement la ponctualité, la courtoisie (l'accueil des clients dans la voiture surtout), la propreté de l'auto, la sécurité.

Pour nous, dès qu'un chauffeur arrive chez nous, il est certain qu'on va réserver du temps pour présenter et discuter de ces règles avant que le chauffeur commence son premier shift», précise le directeur. M. Aboujaoudé ajoute: «C'est tellement connu que les clients sont habitués, s'ils voient que le service est différent, ils vont nous le dire! On se connaît et on travaille ensemble.»

Parmi les initiatives mises de l'avant cette année, il y a évidemment tout le matériel et les mesures liées à la COVID-19. L'organisation a d'ailleurs accueilli sur son terrain, le lave-auto à vapeur sèche en plus d'avoir utilisé la subvention de la Ville de Montréal et du BTM pour l'installation de cloisons. «La subvention a aidé nos chauffeurs. Cela dit, notre CA avait déjà pris la résolution de faire installer des cloisons dans tous les véhicules. À l'heure actuelle, c'est fait, tous nos véhicules en sont dotés. Ça donne confiance pour effectuer le transport.»

Parmi les activités de 2020, Coop de l'Ouest a aussi revu ses règles, ses formulaires pour être conforme à la nouvelle réglementation. D'ailleurs, le directeur mentionne: «Dans le contexte, nous avons organisé notre AGA en ligne, avec une firme, pour s'assurer que nos chauffeurs puissent y assister et être bien informés. La communication avec eux est au cœur de nos pratiques.»

Finalement, actuellement et pour le futur, Coop de l'Ouest vise à ce que presque chaque membre soit le propriétaire de sa voiture. «C'est certain que, en général, plus la personne est impliquée, plus elle aura à cœur de promouvoir un service attentionné. On veut mettre de l'avant cet aspect», souligne Michel Aboujaoudé.

En terminant, Michel Aboujaoudé a tenu à réitérer son appréciation de l'effort collectif chez Coop de l'Ouest. «Nos chauffeurs sont présents sur les routes et font tous les efforts pour offrir un service de qualité et sécuritaire.

Nous avons aussi la chance d'avoir un CA qui travaille très fort, qui prend de bonnes décisions et qui communique avec les membres. On travaille tous dans le même sens et c'est bénéfique pour tous. On se souhaite maintenant que le contexte sanitaire évolue positivement pour que nos efforts continuent à porter fruits...» conclue-t-il.



TAXI HOCHELAGA : 94,9 %

Contacté par le BTM, Frédéric Prigent, directeur général de Taxelco, était très heureux d'apprendre les résultats obtenus pour l'année 2020. «Ce fut une année intense mais nous avons tout fait pour maintenir un service de qualité et sécuritaire, autant pour les chauffeurs que leurs clients», a-t-il-mentionné.

Questionné sur les forces de l'organisation, Frédéric Prigent nous parle immédiatement de l'équipe de formation et d'encadrement, présentes à l'interne. «Nous avons notre équipe de superviseurs qui sont experts, rigoureux et disponibles pour assurer l'encadrement des chauffeurs. Cela a un impact sur la qualité du service puisque cela nous permet de réagir rapidement, d'assurer une uniformité et de garder un contact avec les chauffeurs», indique le directeur général. «Il en va de même pour la formation, qui nous permet de mettre de l'avant les directives de l'organisation, sensibiliser les chauffeurs à certains comportements et ultimement assurer un service d'une grande qualité», ajoute-t-il.

Frédéric Prigent mentionne également le sentiment d'appartenance des chauffeurs chez Taxi Hochelaga, un élément clé dans la qualité du service à la clientèle. Il explique: «Nombreux chauffeurs chez Taxi Hochelaga sont des chauffeurs de longue date. Historiquement, ils ont participé à l'évolution de l'entreprise, ils lui ont permis de croître et je crois qu'il existe un sentiment de fierté chez les chauffeurs de faire partie de cette histoire. Je remarque que les chauffeurs ont à cœur de promouvoir une image de qualité et de donner un bon service à la clientèle. C'est bénéfique pour tout le monde et nous travaillons pour maintenir ce sentiment de fierté.»

L'année 2020 aura été une année d'adaptation. Chez Taxelco, dont Taxi Hochelaga, la réaction pour répondre aux nouveaux besoins de sécurité aura été rapide. «Au printemps, nous avons fait des démarches pour fournir du matériel sanitaire aux chauffeurs, alors qu'il était très difficile de s'en procurer individuellement. Nous avons aussi été dans les premiers à s'organiser pour faire installer des cloisons dans tous les véhicules. Nous avons été proactifs pour maintenir le service, en toute sécurité», évoque M. Prigent. Il ajoute: «Nous avons aussi travaillé très fort pour minimiser les contacts. Entre autres, nous avons développé une application qui permet de déposer les coupons et éviter aux chauffeurs de se présenter sur place.»

Ainsi, si chez Taxelco, les efforts ont été faits, le plus possible, pour offrir aux chauffeurs des conditions adéquates au contexte et les soutenir dans leur travail, Frédéric Prigent tient à les remercier. «Ce sont eux qui ont continué à offrir un excellent service malgré tout et ils ont toute notre reconnaissance. Notre objectif est de continuer à collaborer pour toujours maintenir un service de qualité», a-t-il conclut.

Gingras Taximètre inc.

5844, rue des ÉCORES #100, Montréal (Québec) H2G 2J1
Tél. : 514 272-3924 Fax : 514 272-2656 1-877-272-3924
Courriel : info@gingrastaximetre2013.ca

Heures d'ouverture : Lundi au vendredi 8 h à 17 h
samedi 8 h à 14 h



Securi-Dôme



lumitronic ng



radio kenwood

Nous réparons et installons :
Toutes les marques de compteur et de radio
Les dômes Securi-Dôme et les dômes de publicité
Toutes les marques de GPS
Mandataire de la CTQ (validation)

NOUS FABRIQUONS :
Les dômes d'écoliers et autres modèles

NOUS SOMMES 9 À VOTRE SERVICE !



TAXI ATLAS : 93,5 %

Contacté par téléphone, Kamal Mirazimi, directeur général chez Taxi Atlas, était lui aussi emballé des très beaux résultats obtenus. « Étant donné l'année difficile, on a redoublé d'efforts pour être à la hauteur des attentes, et nous sommes très contents que ce soit apprécié de la clientèle. »

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

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

Avec le contexte de la COVID-19, la communication a pris une place encore plus grande chez Taxi Atlas. « On veut que les chauffeurs se sentent en sécurité, mais on veut aussi que les clients aient un bon service. Lorsqu'on prend les appels, on prend l'information, entre autres, si le client aura besoin d'aide, pour être en mesure de transmettre cette information au chauffeur qui se présentera. Ce dernier, sil n'est pas à l'aise, peut le mentionner. »

Les initiatives de Taxi Atlas cette année, comme pour plusieurs, se sont concentrées autour de la COVID-19 et du contexte sanitaire. Taxi Atlas a notamment accueilli le lave-auto de décontamination à vapeur sèche sur son terrain pour aider les chauffeurs en plus de procéder à l'achat de matériel sanitaire. « Actuellement, 90 % de nos véhicules ont des plexiglas. Les seuls qui n'en n'ont pas ce sont pour des raisons médicales. Toutefois, tout le monde est très sensible à l'importance de nettoyer, de désinfecter et de respecter les consignes pour rassurer les clients », explique Kamal Mirazimi.



**NOUS OFFRONS
TOUTES NOS FÉLICITATIONS
pour les hauts standards de qualité
mis en place dont témoignent
ces hauts pourcentages !**



Modèle Commercial

Dodge Caravan à accès latéral

- Rampe assistée pivotante vers l'intérieur
- Plancher en acier inoxydable
- 56" ouverture portes
- Peut accueillir 2 fauteuils et 3 passagers
- Option: 1 fauteuil et 4 passagers

1.800.668.8705

 **savaria**^{inc.}

Fabriqué au Québec

Mobilité pour mieux vivre

savaria.com

Postes d'attente

LES RÈGLES DE BONNE CONDUITE

L'entrée en vigueur à l'automne de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* a soulevé plusieurs interrogations concernant les postes d'attente. Voici donc quelques précisions importantes à ce sujet.



© SHUTTERSTOCK/LEE JUNG TAK

D'entrée de jeu, soulignons que les postes d'attente existent toujours. Ces derniers sont réservés aux taxis, peu importe leur provenance, puisqu'ils permettent à un client de demander une course de personne à personne. Ainsi, seule une automobile de taxi (équipée d'un lanternon), qu'elle soit munie d'une plaque de promenade ou commerciale (F), est autorisée à utiliser un poste d'attente.

Notez toutefois qu'il existe des postes d'attente situés sur des terrains privés, par exemple à l'intérieur de stationnements de centre d'achat ou d'épicerie. Dans ce cas, une entente privée entre le propriétaire du terrain et une entreprise de répartition peut restreindre l'accès à ce poste d'attente particulier aux seules automobiles affiliées à ce répartiteur.

Faire la promotion des bonnes pratiques et de la courtoisie

Malgré les changements, rappelons que les règles de bonnes pratiques à ces postes d'attente sont toujours recommandées. En effet, le respect de ces quelques règles permet le maintien d'un climat de respect et d'harmonie entre les chauffeurs. Un tel climat contribue à maintenir une image de qualité à l'industrie du transport rémunéré de personnes tout en inspirant un sentiment de confiance à la clientèle.

Quelques éléments à promouvoir

- Le chauffeur qui occupe la première position du poste d'attente a accès à la clientèle en priorité. Il est le seul dont le lanternon devrait être allumé pour indiquer qu'il est disponible.
- Les véhicules de taxi doivent se placer les uns derrière les autres et progresser jusqu'à la première place.
- Tant qu'il n'occupe pas la première place, le chauffeur doit refuser ses services à un client sauf si ce dernier a un besoin particulier qui ne peut être comblé par le premier taxi en attente (par exemple, la nécessité d'un porte-bagage, d'un véhicule à sept places, d'un taxi adapté, etc.).
- Par respect pour ses collègues, il est recommandé qu'un chauffeur de taxi évite de prendre une course hélée lorsqu'il se situe à moins de 60 m d'un poste d'attente où se trouve déjà un taxi.
- Il est préférable pour le chauffeur de demeurer dans son véhicule, surtout s'il est le premier dans la file d'attente.
- Finalement, selon le *Règlement sur la circulation et le stationnement* (C-4.1), si le poste d'attente est plein, il faut éviter de déborder devant un débarcadère, une borne-fontaine ou un stationnement. Il est de mise de se rendre à un autre poste ou de circuler et de revenir un peu plus tard.

Registre des taxis

AVEZ-VOUS COMPLÉTÉ VOS CHANGEMENTS ?

Le travail de transition, afin d'ajuster et de respecter les spécifications de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* et les données à transmettre du Registre, se poursuit.

Pour compléter la transition, le personnel des TI de l'opérateur du système est responsable de mettre en place les changements et de vérifier que le système informatique demeure bien intégré au Registre des taxis.

Cela implique, notamment, des changements de données recueillies. Ces changements sont essentiels afin d'assurer la pleine conformité à la loi et doivent être complètement terminés au plus tard le 31 mars 2021:

- Remplacement du numéro de permis de chauffeur (anciennement *pocket*) par le numéro de permis de conduire.
- Remplacement du numéro de CTQ du propriétaire par le numéro de dossier SAAQ.
- Modification des numéros d'immatriculation des plaques T.

www.registretaximontreal.ca

Nous vous rappelons que l'ensemble du site web du Registre des taxis a été mis à jour et une multitude d'informations ont été ajoutées.

Entre autres, 3 documents sont maintenant disponibles en ligne:

- Le Guide d'accompagnement des opérateurs des changements introduits par la loi 17.
 - www.registretaximontreal.ca/operateur/
- Le document technique de l'API.
 - www.registretaximontreal.ca/operateur/
- La liste des répartiteurs partenaires autorisés.
 - www.registretaximontreal.ca/proprietaire-chauffeur/

Rappel concernant l'obligation de se connecter au Registre des taxis

Nous vous rappelons que conformément à la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*, tout propriétaire d'une automobile qui était liée à un permis de propriétaire de taxi valide pour les agglomérations A5, A11 et A12, le 9 octobre 2020, doit conserver le dispositif de géolocalisation en temps réel qu'il était tenu d'avoir et doit donc demeurer connecté au Registre des taxis.

Cela dit, soulignons à nouveau que le Registre des taxis représente une opportunité exceptionnelle pour l'industrie du taxi à Montréal d'augmenter sa visibilité auprès d'une clientèle intéressée et de s'intégrer à l'offre globale de services en matière de mobilité urbaine.



Programme de formation des chauffeurs

FORMER LES CHAUFFEURS AUX NOUVELLES RÉALITÉS DU MÉTIER

L'entrée en vigueur de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* a introduit plusieurs modifications au programme de formation des chauffeurs afin, notamment, d'uniformiser les exigences de formation partout au Québec et d'actualiser le contenu aux besoins actuels des chauffeurs.



© SHUTTERSTOCK/WAVEBREAKMEDIA

Dans le cadre de cet article, nous nous sommes entretenus avec Sébastien Roy, directeur du Centre de formation du transport routier de Saint-Jérôme (CFTR), école qui offre, entre autres, la formation pour le transport rémunéré de personnes par automobile aux aspirants chauffeurs de la grande région métropolitaine.

Une formation plus accessible

La formation offerte par le CFTR est reconnue par le ministère des Transports du Québec (MTQ). L'objectif est d'offrir aux aspirants chauffeurs les outils de base nécessaires pour devenir un professionnel au sein de son industrie.

«L'an passé, nous avons travaillé très fort pour être prêts, s'adapter aux changements initiés par la réforme et s'adapter aux besoins d'aujourd'hui. Maintenant que la formation est lancée, les inscriptions explosent, et nous sommes prêts à répondre à la demande», précise Sébastien Roy.

La formation de base et l'examen sont entièrement offerts en ligne comme l'exigeait le ministère dès le départ. Cela permet d'offrir plus de flexibilité aux aspirants chauffeurs et donc d'améliorer l'accessibilité de la formation. «De plus, dans le contexte actuel, cela permet de continuer d'offrir la formation à tous ceux qui le désirent dans un environnement sécuritaire. Nous sommes vraiment heureux d'offrir cette proposition», ajoute M. Roy.

En quoi consiste la formation de base ?

Les aspirants chauffeurs qualifiés pour le territoire québécois doivent obligatoirement suivre la formation de base. D'une durée totale de 15 heures, la formation est constituée de six modules :

1. Introduction
2. Métier et formation
3. Encadrement légal
4. Sécurité
5. Transport des personnes handicapées
6. Service à la clientèle

«La formation est autoportante, c'est-à-dire qu'elle offre une pleine autonomie à l'apprenant», explique Sébastien Roy. Comme la formation est préenregistrée, l'apprenant peut commencer, interrompre, revenir en arrière et poursuivre selon ses disponibilités. Il y a toutefois un ordre logique et une structure qui doivent être respectées. «La plateforme ne permet pas à l'apprenant de sauter un module. Il reprend toujours là où il a laissé, dans l'ordre prévu», renchérit sa collègue Éloïse Alarie.

Axée sur la réalité de chauffeur, cette formation a pour objectif de brosser un portrait complet des connaissances requises pour avoir du succès dans le métier de chauffeur pour le transport de personnes. Par exemple, il y a tout un volet sur l'encadrement légal. «On les aide à comprendre leurs obligations en fonction de la nouvelle loi. On met également l'emphase sur le service à la clientèle (les différents types de clients, comment réagir en situation de crise, etc.) ainsi que sur la sécurité. Évidemment, on passe aussi en revue tout ce qui concerne la sécurité», précise M. Roy.

«Un module de la formation se consacre également sur le transport de personnes en situation de handicap qui peut se faire avec une automobile régulière, par exemple, un client non voyant», renchérit Madame Alarie du CFTR.

Inscriptions

Les candidats peuvent s'inscrire en ligne au : www.cftr.ca/programmes-et-formations/transport-remunere-de-personnes.

Le candidat recevra un appel dans un délai de 48 heures pour valider qu'il répond aux critères et effectuer le paiement. Par la suite, il pourra commencer sa formation. Il n'y a aucun matériel à se procurer à l'avance.

Délais à respecter

Le candidat a 60 jours, à partir du moment de sa confirmation d'inscription, pour compléter sa formation et son examen.

Examen en ligne

La formation se termine par un examen à choix de réponse en ligne où la note de passage est de 75 %.

Dans le cas d'un échec, le candidat doit attendre 30 jours et ensuite reprendre l'examen. En cas d'un second échec, la formation de base doit être reprise en entier.

En quoi consiste la formation avancée ?

Des règles particulières s'appliquent aux automobiles adaptées, c'est-à-dire aux automobiles aménagées pour permettre l'accès aux personnes utilisant un fauteuil roulant. Le chauffeur qualifié qui désire utiliser un véhicule adapté pour offrir du transport rémunéré de personnes doit avoir suivi une formation avancée sur le transport des personnes handicapées.

La formation comporte deux volets :

1. **Un volet en ligne**, obligatoire pour les chauffeurs qui n'ont pas récemment suivi une formation offerte par un organisme public et portant sur les caractéristiques et les particularités d'un véhicule accessible aux personnes handicapées.
2. **Un volet pratique d'une journée en salle**, exigé pour tous les chauffeurs, sans exception, qui travaillent au volant d'une automobile adaptée.

Cette formation en format hybride devrait bientôt être offerte. Elle est d'une durée totale de 18 heures (environ 11 heures en ligne et une journée en présentiel). Restez à l'affût, notamment via le site web du CFTR.

Les personnes qui, sous l'ancienne loi, étaient titulaires d'un permis de propriétaire de taxi auquel était lié un véhicule adapté, peuvent être exemptées du volet en ligne si elles suivent avec succès la formation pratique d'une journée «Formation avancée allégée».

Société de transport de Montréal

La STM continue d'exiger la formation qui est donnée par le CFTR depuis des années aux chauffeurs qui souhaitent faire partie des chauffeurs autorisés à son service (accessible et berline). Les chauffeurs qui auront réussi cette formation seront exemptés du volet théorique (en ligne) de la formation avancée requise par le MTQ. Cette formation offerte par la STM doit néanmoins être complétée par la formation avancée allégée (volet pratique) reconnue par le MTQ et offerte exclusivement par les centres de formation professionnelle en transport.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Centre de formation du transport routier de Saint-Jérôme

17 000, rue Aubin, Mirabel (Québec) J7J 1B1

Tél.: 450 435-0167

Courriel: taxicftr@csrdn.qc.ca

Site web: www.cftr.ca

Centre de formation en transport de Charlesbourg

700, rue de l'Argon, Québec (Québec) G2N 2G5

Tél.: 418 634-5580

Site web: www.cftc.qc.ca

Société de transport de Montréal

Tél.: 514 280-8211

Courriel: transport.adapte@stm.info

Site web: www.stm.info

Rappel concernant la « Formation avancée allégée » :

Nous vous rappelons que conformément à la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* :

- tout chauffeur qualifié qui, en date du 9 octobre 2020, était titulaire d'un permis de propriétaire de taxi attaché à un véhicule accessible et en était l'un des chauffeurs

ou

- tout chauffeur qualifié qui, depuis le 10 octobre 2015, a suivi une formation donnée par un organisme public (CLSC, société de transport, etc.) et portant sur les caractéristiques et les particularités d'un véhicule accessible aux personnes handicapées

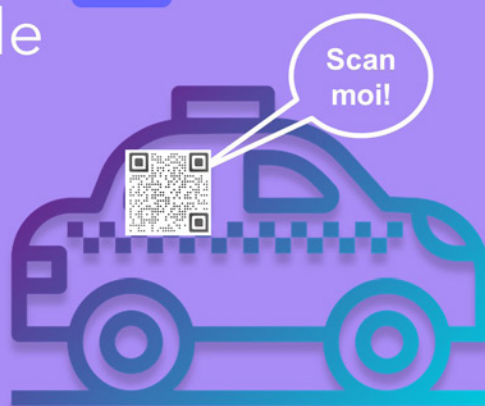
doit minimalement suivre et réussir la formation avancée allégée de 7 heures. Au moment d'écrire ces lignes, cette formation allégée est en élaboration et sera bientôt offerte. Demeurez à l'affût des indications à venir concernant la sortie de la formation et le calendrier prévu à cet effet afin de respecter les exigences réglementaires.

Une meilleure expérience client pour le paiement par taxi!

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, zoompay permet aux clients de payer les professionnels du taxi en utilisant leur appareil mobile en toute sécurité avec une application mobile conviviale et sans contact par code QR. [Application disponible sur le Apple Store et Play Store](#) et visitez-nous au www.zoompay.ca pour en savoir plus.



Zoompay offre plusieurs modèles de taux par transactions: en moyenne en dessous de 1% pour les transactions par cartes de crédit et aucun frais pour les transactions de débit.





© SHUTTERSTOCK/SUBBOTINA ANNA/BLACKCATPR/ PHOTOESTETICA/JOHN GRUMMIT

Union internationale des transports publics (UITP)

LE BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL POURSUIT SON ENGAGEMENT

Le BTM poursuit son engagement auprès de l'UITP et s'implique toujours activement au sein du comité de transport rémunéré de l'organisation. Sylvain Tousignant, directeur général adjoint du BTM, a notamment agi en décembre dernier, comme modérateur de la conférence *Taxis and sharing economy: accepting the new reality* dans le cadre de l'événement numérique *Taxi and Ride-Hailing*.

Tenue conjointement avec IT-TRANS 2020 sous le thème *Smart Personal Rides*, la conférence numérique *Taxi and Ride-Hailing* comportait deux jours de séances axées, entre autres, sur l'excellence opérationnelle, la réglementation et les outils innovants, les solutions industrielles et plus encore. Ces différents thèmes ont permis de nombreux échanges et réflexions sur le présent et l'avenir de l'industrie du taxi, de même que sur les nouveaux acteurs de la mobilité, de la nouvelle économie de partage tout en tenant compte du contexte lié à la COVID-19.

M. Tousignant s'est dit très fier de participer à ce rendez-vous des leaders du transport par taxi. « Il s'agit d'un honneur pour le BTM de pouvoir s'impliquer dans ce type de rencontre, de partager notre expertise et notre expérience en matière de mobilité urbaine. À travers les échanges, il s'agit aussi d'une excellente occasion pour nous de s'inspirer et de travailler sur des stratégies pour accompagner l'industrie à plus long terme », a-t-il mentionné.

Finalement, mentionnons que cet événement était également une excellente opportunité pour le Bureau du taxi, à titre de régulateur de transport, de réaffirmer son rôle de leader et d'interlocuteur, activement présent, auprès des acteurs de l'industrie.



L'UITP est une association à caractère international ayant pour domaine d'activité l'organisation et la réglementation des transports publics mondiaux. Créée en 1885, elle est présente aujourd'hui dans 96 pays et représente 1 500 entreprises membres désirant coopérer sur une échelle mondiale tout en partageant leur expérience et leur savoir-faire en matière de mobilité urbaine. Elle est composée d'autorités politiques, d'exploitants de sociétés de transport public, d'instituts scientifiques, de prestataires de services et de l'industrie du transport public. Pour plus d'informations, visitez le site web : www.uitp.org.

Déclaration de revenus des chauffeurs de taxi

7 CHOSES À SAVOIR

La saison des impôts approche à grands pas. Vous avez bien tenu vos livres et conservé vos pièces justificatives? Excellent! Maintenant, voici quelques trucs de Revenu Québec pour préparer votre prochaine déclaration de revenus.

1

Date limite : le 15 juin

La grande majorité des chauffeurs de taxi sont des particuliers en affaires, communément appelés «travailleurs autonomes». Pour ces citoyens, la date limite de production de la déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2020 est prolongée jusqu'au 15 juin 2021. Le solde d'impôt demeure payable au 30 avril 2021. S'ils remplissent leurs obligations fiscales dans le délai prévu, ils ne s'exposent à aucune pénalité ni à aucun intérêt. Ces dates limites s'appliquent également à leur conjoint.

Pour les chauffeurs de taxi qui sont des salariés, la date limite de production de la déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2020 est le 30 avril 2021.

2

Programme d'accompagnement

Saviez-vous qu'il existe un programme gratuit et facile d'accès pour vous aider à remplir vos obligations fiscales? En effet, Revenu Québec a lancé, il y a quelques années, un programme d'accompagnement conçu spécialement pour les petites entreprises et les particuliers en affaires. Ce programme vise à les renseigner sur leurs droits et leurs obligations fiscales, et à fournir des réponses à leurs questions.

Les participants peuvent aussi, s'ils le désirent, profiter d'une analyse sommaire de leurs livres et registres comptables. Pour en savoir davantage sur ce programme, consultez le document *Programme d'accompagnement - Notre expertise à votre service!* (IN-456) ou consultez le site de Revenu Québec (www.revenuquebec.ca/juste-pour-tous/vous-aider-a-vous-conformer/programme-daccompagnement/).

3

Déduction des dépenses d'une entreprise de taxi

Un particulier en affaires qui exploite un taxi peut déduire toute dépense raisonnable engagée pour gagner un revenu d'entreprise. Il peut s'agir notamment des frais de location du taxi, des frais d'entretien et de réparation du véhicule, des primes d'assurances, des intérêts relatifs à un emprunt contracté pour l'achat d'un véhicule ou du coût du permis de chauffeur de taxi.

Une liste complète des dépenses admissibles est disponible dans les documents *Les chauffeurs de taxi et de limousine et la fiscalité* et *Les revenus d'entreprise ou de profession* (<https://www.revenuquebec.ca/fr/services-en-ligne/formulaires-et-publications/details-courant/in-314/>).

4

Acomptes provisionnels

La plupart des salariés paient leur impôt tout au long de l'année au moyen de retenues à la source prélevées par leur employeur sur chaque paie. Cependant, un particulier en affaires, tel qu'un chauffeur de taxi, peut être assujéti au paiement de l'impôt par acomptes provisionnels. Il s'agit de 4 versements qui doivent être effectués au plus tard le 15^e jour des mois de mars, de juin, de septembre et de décembre. Pour en savoir davantage sur les acomptes provisionnels, consultez le site de Revenu Québec.

5

Crédits d'impôt

Tant les chauffeurs que les propriétaires de taxi peuvent recevoir un crédit d'impôt s'ils remplissent certaines conditions. Il s'agit du crédit d'impôt pour chauffeur de taxi et du crédit d'impôt pour propriétaire de taxi. Chacun de ces crédits donne droit à un montant maximal de 594 \$ pour l'année d'imposition 2020. Cette somme vise à les aider à assumer les coûts liés à la mise en service de leur véhicule, tel le coût en carburant. Pour plus d'informations sur ces crédits d'impôt et pour savoir comment les demander, consultez la section Crédit d'impôt pour chauffeur ou propriétaire de taxi sur le site de Revenu Québec.

6

Crédit pour cotisations syndicales, professionnelles ou autres

Si vous avez versé une cotisation, par exemple à l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec, vous avez droit à un crédit d'impôt non remboursable équivalant à 10 % du montant versé en 2020. Pour plus d'informations sur ce crédit d'impôt, consultez le site de Revenu Québec.

7

Redevance

Depuis le 1^{er} janvier, les chauffeurs de taxi doivent prélever une redevance de 0,90 \$ par course. Cette somme est affectée au financement de l'indemnisation et de l'aide financière accordée à l'industrie du transport rémunéré de personnes.

Qu'est-ce que ça change à votre prochaine déclaration de revenus? Rien du tout. En effet, la déclaration de revenus que vous allez produire dans les prochaines semaines concerne l'année d'imposition 2020, et non l'année 2021.

REVENU
QUÉBEC



Nouveautés concernant la facturation obligatoire

Vous devez mettre à jour, acquérir ou installer des équipements afin d'être conforme aux nouvelles mesures sur la facturation obligatoire? Bonne nouvelle: la date limite pour faire votre demande de subvention et obtenir un montant correspondant à 100 % des dépenses admissibles a été reportée au 30 avril 2021. De plus, des systèmes d'enregistrement des ventes sont maintenant certifiés par Revenu Québec. Pour en savoir plus, visitez le revenuquebec.ca/facturation-obligatoire.

Sur la route de **RAY BONIN**

Il y a 30 ans, Ray Bonin entrait comme téléphoniste-répartiteur à l'Association chez Taxi Diamond, commençant alors une longue histoire dans l'industrie du taxi... Au cours de sa carrière, il aura été directeur des opérations et responsable du transport adapté, président du comité de discipline de l'association Diamond et il est maintenant formateur pour chauffeurs et employés du C.R.T. chez Taxelco. Il aura participé à l'instauration du premier GPS au Québec, à la création de plusieurs formations, à la finalisation des nouvelles normes d'opérations de Taxelco et aura été également l'un des représentants du Québec aux National Occupational Standards (révision 2006).



Nous nous sommes entretenus avec Ray Bonin pour qu'il nous parle de ses 30 années dans le taxi.

Un beau hasard

L'arrivée de Ray Bonin dans l'industrie du taxi est un pur hasard. «Je me cherchais un job, je connaissais un peu l'industrie, car ma mère avait travaillé pour Taxi Lasalle dans les années 70, mais sans plus. Je suis tombé sur une offre d'emploi pour un poste de répartiteur : ça a allumé mon œil.» Il faut dire que le jeune Ray est, à l'époque, confus sur ce qu'il attend de la vie. «J'ai eu un cheminement rocailleux, j'étais perdu, je devais

prendre une décision : foncer dans un nouveau chemin pour me stabiliser ou m'engouffrer.» C'est ainsi que le 8 mars 1991, il se présente à l'entrevue, au bureau de Maurice Dinelle (directeur adjoint et directeur de la centrale) qui lui propose aussi de visiter le centre. «Ça m'a interpellé. Vu ma situation précaire, j'ai même pu avoir le *shift* de nuit devant l'autre candidat, aussi simple que ça», se rappelle Ray.

Trouver sa voie

Lorsqu'on demande à Ray, comment se sont passées ses premières années, il répond immédiatement : stressantes! «C'était une autre époque, plus hostile... Comme répartiteur tu entends 500 personnes mais des milliers t'écoutent, tout ça dans un débit très rapide, pendant 12 heures de temps : de quoi devenir fou et se mettre à dispatcher même en dormant! Il fallait éviter les erreurs, sinon ça menait à des mécontentements, des disputes, des menaces, des renvois! «Les superviseurs étaient à côté pour écouter et ils étaient assez rigides.» Il se rappelle d'ailleurs qu'après ses trois premiers mois, on suggérait son renvoi. Grâce à la confiance de M. Dinelle et les choses mises aux claires, il a alors réalisé qu'il avait trouvé sa niche. «On a beau être derrière notre petit écran cathodique, c'était un milieu raide et il fallait avoir du nerf», évoque l'ancien répartiteur.

Pour Ray Bonin, avoir du cran, c'était déjà un peu sa marque de commerce. «J'ai déjà suspendu des chauffeurs sur la radio et même un chauffeur-superviseur pendant 2 jours. Ça prenait de l'audace, mais pour moi l'important était de bien faire mon travail. Par exemple, une fois j'ai identifié un chauffeur qui bloquait les ondes. J'ai pris ma pause plus tôt



Ray Bonin au dîner des inspecteurs, 2011.

et je suis allé à sa rencontre pour qu'il cesse. Malheureusement, j'ai dû lui arracher le micro de sa radio, avant de le lancer pour qu'il comprenne qu'il mettait la vie des gens en danger en faisant ça, c'était inacceptable!

Malgré le stress, Ray insiste sur le fait qu'il s'est senti comme un poisson dans l'eau: «c'est une industrie qui vient te chercher en émotions. On ne peut pas être juste clérical: dans le bon comme le moins bon, mais ce n'est jamais tiède. C'est pour ça que j'y ai trouvé ma voie.» De plus, l'esprit de collectivité a eu un impact positif: «On recevait toutes sortes de cadeaux (ou des insultes, c'est selon!) des chauffeurs, il y avait une ambiance familiale dans le milieu de travail. Un esprit que je ne trouvais pas ailleurs. Au final, les chauffeurs et les répartiteurs ont besoin les uns des autres et c'est ce qui doit être mis de l'avant.»

En mode apprentissage

Bien qu'il fût, comme il le dit, «le bébé» de l'organisation, Ray, assez jeune, cumulait des années d'ancienneté pour pouvoir bénéficier de la priorité des quarts de travail. «J'en profitais pour prendre le plus de *shifts* possible. On en venait même à me quêter des heures! C'est là que j'ai pu m'initier au canal du superviseur (régler des conflits, gérer les *no-load*, etc.) Ça m'a permis de développer

mes connaissances pour les remplacer assez souvent», rigole Ray. C'est également dans cet esprit de toujours «améliorer son sort» qu'il a accepté d'être l'un des premiers délégués syndicaux. «Pour moi, c'était l'occasion d'apprendre, notamment sur les négociations patronales. Je l'ai fait un peu plus d'un an, j'ai été au front, j'ai gagné les deux premiers griefs, puis j'ai cédé ma place pour m'investir ailleurs», évoque Ray.

S'investir pour la professionnalisation du métier

C'est en 2001, que Ray Bonin, devient directeur des opérations et chargé du transport adapté, un poste où d'autres beaux défis l'attendaient! «Ma première journée: 6 problèmes de *slim jim*! J'avais déjà pétié un plomb et je suis monté voir Dominique Roy (ancien propriétaire et président de l'association Taxi Diamond). Il m'a dit: calme-toi, je vais t'aider, je vais te montrer le métier», se souvient Ray. L'arrêt des *slim jim* et des *boost* a été une des premières tâches du nouveau directeur. «Ça a pris un mois de négociations, mais j'ai fait instaurer des *power pack*, vérifiés par le bureau et avec un engagement signé. L'idée était de responsabiliser aussi le chauffeur. Ça été mon premier geste et j'ai un peu fait mon nom avec cela», explique Ray.

Discipline: rigueur et humanité

C'est également en 2001 que Ray suivra le cours de M^e Michel Lafrance pour siéger au comité de discipline tout en assistant l'ancien préfet de discipline chez Diamond, Jean-Pierre Lacasse. Quand, en 2004, Ray devient président du comité de discipline, il reçoit des objectifs précis de la direction, notamment sur le système de suivi des dossiers informatisé et équitable. «Le développement d'un système de discipline, on l'a travaillé avec Dominique Roy, mais également avec des bonzes du métier, je pense à M^e Coursol, entre autres. «On m'a inculqué que l'aspect humain devait être au centre de tout. On peut réglementer, inspecter et le faire humainement», ajoute-t-il. Au début, ce sont de simples éléments comme donner un horaire pour les rencontres avec les chauffeurs, leur permettre de s'exprimer et de garder des traces papiers pour pouvoir donner de la rétroaction. Grâce au dialogue, Ray a bâti des liens avec de nombreux chauffeurs. «Même si j'avais une réputation un peu dure, je crois que mon écoute, mon intégrité, mon sens de l'équité ont fait une différence. Parfois, les chauffeurs revenaient me voir pour me dire qu'ils avaient mis en place certains de mes conseils. Ils étaient fiers de progresser et je l'étais autant de cette collaboration aux retombées positives.»



Ray Bonin en compagnie de ses collègues chez Taxi Diamond, 2017.



Ray Bonin et la cohorte 4C-Taxelco, 2019.

Apprendre à communiquer

La discipline aura aussi formé Ray Bonin aux subtilités de la communication. « Ce que j'ai appris de Dominique Roy, c'est l'importance d'écouter. Même si tu penses que la personne a tort, laisse-la parler. Elle a le droit de se faire entendre. J'ai aussi appris en discutant avec des chauffeurs que mon non-verbal, était très parlant. Écouter ce n'est pas tout, il faut apprendre à contrôler son visage, ses gestes et du même coup, j'étais aussi capable de mieux décoder celui des autres », évoque Ray. Toujours dans une optique de se perfectionner, Ray Bonin sera inscrit à des formations de communication, avec Dale Carnegie et pour lequel il sera participant, assistant-coach et récipiendaire d'un méritas.

Instauration du premier GPS : une réalisation majeure et importante

Pour Ray Bonin, l'instauration du premier GPS est l'une des plus grandes réalisations auxquelles il a participé: un projet étalé sur plusieurs années. « La Loi le prévoyait, sauf qu'il fallait modifier le règlement et ça prenait aussi la SAAQ ou le BTM qui collaborent. Il y avait aussi un gros travail pour vendre l'idée; démystifier la machine. On se rappelle qu'à l'époque ça ne faisait pas si longtemps que les téléphones de centrales sur les poteaux téléphoniques avaient disparu! On a organisé des séances d'informations pour laisser les gens s'exprimer. Dans certains cas, ça a brassé, mais mon passé m'avait déjà habitué aux confrontations et aux négociations! », se souvient Ray.

Parallèlement, les normes de la compagnie étaient appelées à subir aussi un changement majeur. Ray a donc travaillé sur le dossier avec entre autres, M^e Claude Coursol, un mentor. « Ma grande fierté dans cet ouvrage qui m'a pris quand même 7 ans, au travers de mon travail quotidien, sont les éloges que j'ai eus du BTM sur le règlement que j'avais proposé! » souligne-t-il.

Sur le plan opérationnel, des efforts énormes ont dû être déployés: « On a fait le choix après une certaine date de couper complètement la radio; pas de bouée de secours », évoque l'interviewé. « Pour cela, il fallait avoir solidement préparé le terrain et que tout le monde soit bien équipé, bien formé », ajoute-t-il. À cet égard, Ray n'aura pas compté ses heures. En plus de la rédaction des procédures de répartition et de sa collaboration au zonage, Ray a été chargé de produire la documentation et de donner la formation (environ 2 500 chauffeurs en 5 mois).

Questionné sur l'acceptation du projet, Ray réfléchit: « Au début, il y en a qui n'y croyait pas, mais quand on s'est aperçu comment le GPS pouvait dispatcher (100/minute vs un humain efficace qui en était à 10/minute), ça a changé la donne. Les chauffeurs ont vu les avantages aussi. Je me rappelle d'un chauffeur qui était choqué contre le GPS. Peu de temps après, il a eu un code 13 et grâce au GPS et aux employés du centre d'appels, le danger a été détecté rapidement. Le GPS lui avait sauvé la vie. Le chauffeur a changé d'idée et il est venu me remercier! » Cela dit, à l'arrivée du GPS, certains chauffeurs ont quitté, mais d'autres se sont joints. « Pour nous, c'était aussi important que les chauffeurs se sentent impliqués et qu'ils ne nuisent pas à l'implantation du projet. Ça a créé un bel esprit de gang qui a solidifié des liens au sein de l'équipe », conclut-il.

De la discipline à la formation: un tourbillon d'émotions

Après 15 ans en charge du comité de discipline, un vent de changement a soufflé dans la carrière de Ray avec l'arrivée de la formation. Il faut dire que Ray avait accumulé de l'expérience dans cette discipline avec le projet GPS mais également grâce à son mandat dans le projet Feuilles de route avec la STM (transport adapté), en 2011. C'est là qu'il a côtoyé un mentor important, Fernand Bouchard (propriétaire de l'une des premières écoles de taxi). Laisser de côté la discipline n'a pas été facile: «Le rôle que j'occupais, je l'ai aimé, j'y ai mis toutes mes énergies et tout mon cœur. Reste que c'est un rôle difficile. Combien de fois j'ai ragé, déprimé parce que je savais que je faisais des mécontents... une chance que j'ai eu le soutien continu de ma conjointe et de mes proches. J'ai toujours cru que je faisais les choses avec droiture et intégrité et même si j'ai adoré ce poste, cette intensité ça use! Bref, la formation est le plus cadeau que Frédéric Prigent (DG, Taxelco) a pu m'offrir à ce stade de ma carrière. Il m'a bien entouré et fourni du support de toute sorte pour m'aider dans cette transition majeure. Ça m'a vraiment donné un second souffle!»

Parmi ses fiertés, Ray Bonin mentionne la formation du centre d'appels. «Avec ma directrice, Alizée et toute l'équipe, on a uniformisé le centre. Un changement interne demeure un beau défi, bénéfique pour l'organisation et faisable si on prend le temps», mentionne le formateur. Pour Ray, la formation ne doit pas être vue comme une obligation mais comme un nouvel acquis. «Une des choses que j'essaie de mettre de l'avant dans mes cours c'est l'importance de savoir où l'on va mais aussi d'où l'on vient. J'aime constater le changement de mentalité d'une personne qui pensait qu'elle n'avait pas besoin de formation et qui réalise que finalement, c'est intéressant et utile. Quel beau sentiment pour moi!»

Redonner au suivant

Au cours de l'entretien, Ray Bonin a mentionné à de nombreuses reprises, la chance qu'il avait eue d'être si bien entouré: «Il y en a tellement, à commencer par Dominique Roy, son beau-père et ami, Maurice Dinelle, Philippe et Bernard Friedman, M^e Claude Coursol, Peter Foster, Fernand Bouchard, Daniel Bouchard, Frédéric Prigent, Alizée Rico et bien d'autres collègues et intervenants. Ils m'ont tous aidé à grandir, à utiliser mon potentiel et mon énergie et à les matérialiser en expériences positives! Même avec le BTM, le SPVM, il y avait une fraternité. Ça ne veut pas dire qu'on est d'accord

sur tout, mais qu'on essaie de collaborer et d'avoir du plaisir et du respect dans nos échanges.»

Si Ray Bonin remercie la vie d'avoir mis toutes ces personnes sur son chemin, il est conscient de sa chance et essaie à son tour de faire office de mentor lorsqu'il le peut. Il rencontre des nouveaux dans le domaine et a toujours à cœur de conseiller les chauffeurs qui l'interpellent. «J'aime aussi m'impliquer auprès des différentes équipes pour commenter, partager ce que j'ai vécu: même si c'était d'autres époques et d'autres contextes, il y a souvent des similitudes.»

Continuer sa route à sa manière

Pour Ray, tout a commencé par hasard: mais quel heureux hasard! «Je pense que j'ai su profiter de chaque chose que j'ai fait, j'ai donné tout ce que j'avais dans ce que j'ai entrepris. J'ai eu la chance de participer à plein de grands projets, des projets emballants qui ont fait progresser le taxi.» Pour l'avenir, l'interviewé mentionne qu'il souhaite de tout cœur continuer à évoluer dans le monde de la formation, mettre à profit ce qu'il sait, rester en mode apprentissage, voire même devenir chauffeur de taxi d'occasion! Il a fort à parier que les projets continueront à s'accumuler pour Ray Bonin et que ce sera toujours, comme il le dit «en écoutant les directives, en suivant mon instinct et en restant moi-même!».

Avant de se laisser Ray conclure avec émotion: «Je parlais de loin et d'être tombé à la bonne place et d'être bien guidé ça a tout changé. Ça m'a permis de me réaliser pleinement: être respecté, crédible et atteindre les résultats souhaités de tous ceux qui m'ont fait confiance. Au final je dois ma vie au taxi: aux chauffeurs, à Diamond, Taxelco, au BTM, au CFTR, à tellement d'intervenants de l'industrie. Toutes ces années m'ont permis d'apprendre et de découvrir des nouvelles façons de faire... mais surtout elles ont forgé l'homme que je suis devenu!»



Ray Bonin, 2021.



SPINELLI
LACHINE

5 AVANTAGES POUR L'INDUSTRIE DU TAXI



RABAIS TAXI SPINELLI

applicable sur les véhicules neufs.

15% sur les pièces et la main-d'œuvre lors de réparations mécaniques seulement.
(Vidanges d'huile exclues.)

GARANTIE
2 ANS OU 40 000 KM
sur les pièces et la main-d'œuvre.

**SERVICE
EXPRESS**
adapté à votre horaire et votre budget.

**PROFITEZ D'UN REPAS
GRATUIT***
pendant que vous attendez
votre véhicule.

Ouvert du lundi au samedi
spinellitoyotalachine.com
514 634-7171

Visitez Spinelli Toyota Lachine pour tous les détails. Offres applicables aux détenteurs de permis de travail du Bureau du Taxi et remorquage Montréal. Sur présentation de documents officiels indiquant le numéro de TPS et TVQ. *Le repas comprend un plat du jour et une boisson du lundi au vendredi de 8 h à 14 h au Café Spinelli chez Spinelli Toyota Lachine.

COVID-19

DES MESURES SANITAIRES ESSENTIELLES À RESPECTER

L'hiver 2021 s'est déroulé pour l'industrie en continuant de devoir conjuguer avec les impacts de la COVID-19. Si l'annonce du couvre-feu en janvier dernier n'a pas empêché les chauffeurs de taxis de maintenir leurs activités professionnelles, il demeure essentiel de continuer d'appliquer les directives sanitaires recommandées.



Port du couvre-visage : des déplacements dans des conditions rassurantes

Les chauffeurs sont quant à eux dans l'obligation de porter le couvre-visage si le véhicule n'est pas muni d'une cloison protectrice. Toutefois, bien qu'il n'y ait pas d'obligation, nous vous recommandons de porter le couvre-visage lorsqu'un client est à bord du véhicule. Ce petit geste permet d'éviter la confusion et favorise un sentiment de confiance pour le client.

Un déplacement dans des conditions rassurantes contribue à réaffirmer que l'offre de transport par taxi est un service sécuritaire pour tous.

Le couvre-visage est obligatoire pour la clientèle âgée de 12 ans et plus (qui ne démontre pas de condition médicale particulière l'empêchant de le porter), même si le véhicule est muni d'une paroi protectrice.

Informez votre clientèle

Bien que nous devons conjuguer avec les effets de la COVID-19 depuis plusieurs mois maintenant, les règles sanitaires sont nombreuses, parfois complexes et en constante évolution.

Aussi, afin d'assurer un transport sécuritaire et faciliter le travail des chauffeurs, nous vous invitons à utiliser toutes vos plateformes de communication pour rappeler les directives à suivre à la clientèle. Ainsi, nous vous rappelons l'importance de :

1. Mentionner l'obligation du port du couvre-visage :
 - lors de la prise d'appel ;
 - sur votre site web et vos médias sociaux ;
 - lors de l'embarquement avec le chauffeur.
2. Demander s'il y a présence de symptômes et/ou si le client aura besoin d'assistance (et appliquer les procédures pour ces cas spécifiques).
3. Désinfecter le véhicule en début et fin de quart de travail ainsi qu'entre chaque client.
4. Se laver les mains avant et après une course (chauffeurs et clients).

Un résumé des principales procédures à suivre, en matière de sécurité pour les chauffeurs de taxi, est disponible sur notre site web dans la section COVID-19 : www.mtltaxi.com. Consultez-le régulièrement !



© SHUTTERSTOCK/WERTINIO

Demandez votre affiche autocollante à apposer dans votre taxi

Un aide-mémoire des mesures à suivre par la clientèle à bord d'un taxi a été produit par le BTM. Cet aide-mémoire a été imprimé sur des affiches autocollantes transparentes que vous pouvez apposer dans votre taxi. Ces affiches sont disponibles au Centre de service du BTM. Faites-en la demande !



Présence affirmée de l'industrie du taxi pour la reprise des activités

Si nous pouvons entrevoir une reprise graduelle des activités à venir pour les prochains mois, la prudence et la sécurité demeurent de mises pour les chauffeurs et leurs passagers.

Grâce à l'implication de l'ensemble de l'industrie et notamment au Programme de soutien de la Ville de Montréal et du BTM, les véhicules de taxis qui sont équipés de produits sanitaires et de cloisons protectrices rendent ce service de transport rassurant pour les usagers. Nous continuons à vous encourager à promouvoir les mesures sanitaires et les procédures recommandées par l'INSPQ auprès de votre clientèle.

Plan d'action Vision Zéro

UN PREMIER BILAN DE L'ÉTAT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Au cours de l'hiver dernier, le bilan de la sécurité routière 2019, produit par l'équipe Vision Zéro de la Ville de Montréal, a été publié sur le portail de la Ville dans la section *Sécurité routière*. Nous nous sommes entretenus avec Sophie Mauzerolle, conseillère de la Ville et conseillère associée, de même que présidente du Conseil d'administration du BTM, afin qu'elle nous partage les faits saillants du bilan et nous fasse état des actions à surveiller pour le futur.

QU'EST-CE QUE VISION ZÉRO ?

En novembre 2018, la Ville de Montréal et 33 de ses partenaires, dont le Bureau du taxi de Montréal, se sont engagés à réduire à zéro le nombre de morts ou blessés graves sur le système routier de juridiction municipale d'ici à 2040. Ainsi, en mars 2019, la Ville adoptait son premier Plan d'action Vision Zéro, composé de 22 actions fédératrices. Ces actions sont inspirées d'un travail de synthèse de plus de 430 initiatives de la collectivité montréalaise en sécurité routière.

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



Des objectifs précis pour 2019

- Dans le rapport, il est mentionné que le premier cycle de trois ans du plan d'action serait divisé en deux temps. Aussi, l'année 2019 avait essentiellement pour objectif de se doter d'équipes de travail et de coalitions puissantes. Pouvez-vous me résumer ces activités ?

En 2019, plusieurs parties prenantes internes et externes se sont engagées à aider la Ville de Montréal à mettre en œuvre le *Plan d'action Vision Zéro 2019-2021*. Ces engagements consistent notamment à échanger des données entre partenaires, à prioriser conjointement les actions et à porter ou soutenir des projets en lien avec le Plan d'action.

Travaillant en groupes de travail thématiques, des experts provenant des parties prenantes internes et externes ont identifié 10 failles systémiques, qui sont décrites en détail dans le rapport. Ils ont par la suite proposé des pistes de solutions potentielles que la collectivité montréalaise pourrait entreprendre à court, moyen et long terme afin d'aborder les failles systémiques et d'atteindre les objectifs de la Vision Zéro.

Les parties prenantes ont été encouragées à proposer des projets dits « collectifs », c'est-à-dire des projets menés et financés en partie ou en totalité par un ou des partenaires et dont les objectifs correspondent à ces pistes de solutions. Certains de ces projets ont été mis en œuvre au cours de l'année 2020 et d'autres sont en cours de développement. *L'État de la sécurité routière 2020* présentera les activités réalisées au cours de la dernière année.

Principaux faits saillants du rapport

- Plusieurs améliorations sont observables en 2019, entre autres, aucun décès de cycliste n'est survenu (alors qu'au moins 2 cyclistes ont perdu la vie chaque année depuis 2005 à Montréal). On remarque également une baisse de cyclistes blessés graves (30 à 11). Pouvez-vous nous en dire plus sur des facteurs qui expliquent ces données ?

Différentes initiatives mises en place expliquent cette amélioration. Cela dit, il y a eu plusieurs interventions sur le réseau cyclable au fil des ans, alors il est difficile de chiffrer l'impact de chaque mesure prise individuellement. La baisse du nombre de cyclistes blessés gravement s'inscrit dans un contexte où le nombre de victimes piétons et occupants est également à la baisse.

Les nombreux efforts en vue d'un meilleur partage de la route ont globalement une incidence. C'est pourquoi des initiatives comme des feux cyclistes ou le SAS vélos sont pertinentes : elles permettent une meilleure cohabitation sur la route. C'est plus sécuritaire ainsi pour les cyclistes, mais ultimement les piétons et les conducteurs bénéficient également de cette meilleure cohabitation.

- **Le rapport souligne également que le nombre d'occupants de véhicules décédés en 2019 a été inférieur à la moyenne des 5 dernières années. Que peut-on dire de cette amélioration ?**

Les collisions causant le décès d'un occupant de véhicule impliquent très souvent un autre véhicule ou un objet fixe. Un piéton ou un cycliste est rarement impliqué dans ce type de collision. L'amélioration continue du bilan sur cet aspect peut entre autres reposer sur le fait que les véhicules sont mieux conçus pour protéger le conducteur et les passagers.

- **Et y a-t-il un enjeu à surveiller pour l'année prochaine ?**

Le bilan 2019 a fait ressortir une hausse des collisions mortelles impliquant des piétons et des personnes âgées de 65 ans et plus. Nous travaillerons à analyser cette situation pour mieux comprendre pourquoi il y a eu cette hausse du nombre de décès chez ces usagers. Cela nous permettra de cibler et de déployer des leviers d'actions.

- Bien que chaque décès soit regrettable, Montréal fait bonne figure à l'échelle internationale. Selon les données compilées, elle se classe première en Amérique du Nord. L'amélioration globale du bilan des collisions au cours des dernières années lui permet même de se hisser parmi les meilleures villes au monde. Est-ce que des facteurs ou des initiatives montréalaises peuvent expliquer ce résultat ?

Le bilan de la Ville de Montréal s'est grandement amélioré après la mise en œuvre du *Plan de transport* lancé en 2008. La Ville a poursuivi la mise en place de plusieurs actions en faveur de la sécurité routière et des déplacements actifs et collectifs.

Parmi ces réalisations, il y a par exemple l'ajout de feux piétons à décompte numérique, l'abaissement des limites de vitesse et l'expansion du réseau cyclable. Plusieurs villes nord-américaines déploient actuellement ces mêmes initiatives qui font déjà l'objet d'une planification intégrée à Montréal depuis plusieurs années.

L'impact de l'équipe post-collision mortelle est également bénéfique quant à l'amélioration de la sécurité sur la route. C'est l'une des belles initiatives qui a été développée par la Ville. Elle permet de mieux comprendre chaque situation, nous apporte des précisions et nous permet donc une meilleure gestion du territoire urbain. D'ailleurs, en 2019, il y a eu 80 actions recommandées par l'équipe post-collision mortelle. Cette équipe est une nouveauté qui est là pour rester.

Chauffeurs de transport rémunéré de personnes par automobile

- **Comme chauffeur, qu'est-ce que l'on peut faire pour contribuer au projet ?**

Le respect du *Code de la sécurité routière* ainsi que le respect des limites de vitesse affichées sont des contributions essentielles des chauffeurs, comme pour l'ensemble des automobilistes. Il est aussi important de s'assurer que l'embarquement et le débarquement des passagers ne compromettent pas leur sécurité ainsi que celles des usagers de la route. Autrement, les chauffeurs peuvent rester informés en consultant le site de la Ville dans la section Vision Zéro. Ils peuvent aussi communiquer avec nous ou le BTM pour toute question à cet égard.

- **Est-ce que nous avons des données pour 2020 ?**

Le bilan des activités réalisées en 2020 est en cours. Ces informations seront publiées dans le prochain *État de la sécurité routière*.



Décès de M. Raymond Allaire

C'est avec tristesse que le Bureau du taxi de Montréal a été informé, du décès de M. Raymond Allaire, le 14 janvier dernier, à l'âge de 94 ans.

Président-fondateur de Hochelaga Taxi, M. Allaire aura conduit et voyagé pendant plus de 50 ans sa clientèle aux quatre coins du Grand Montréal. On se rappellera un homme, fier du service personnalisé, courtois et professionnel qu'il avait à cœur d'offrir.



Le Bureau du taxi de Montréal, offre toutes ses condoléances à la famille et aux proches de Raymond Allaire. Nous partageons votre peine.

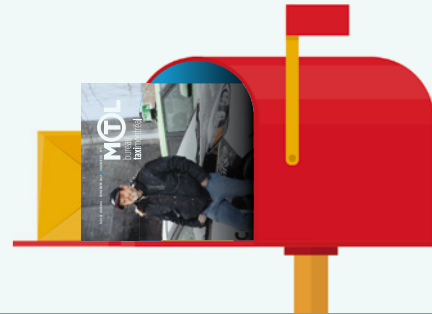
CONCOURS « GAGNEZ UNE COPIE DU LIVRE *HISTOIRE DU TAXI À MONTRÉAL* »

Tel qu'annoncé à l'hiver 2020, le Bureau du taxi de Montréal a procédé au tirage de 5 exemplaires du livre *Histoire du taxi à Montréal* de Jean-Philippe Warren, parmi les abonnés à notre infolettre.

Les gagnants du concours sont :

- Abdelhakim Abdou
- Mike Cvr
- Chahid El Rhoul
- Hassan Ennaji
- Rahim Muhammad

**Nous remercions tous les participants.
Félicitations aux cinq gagnants!**



VOUS CHANGEZ D'ADRESSE ?

Pour continuer à recevoir la revue *Taxi le Journal* en format papier de même que la documentation relative à votre profession, il est important de nous communiquer vos nouvelles coordonnées.

Pour toute question ou du soutien technique, contactez-nous au 514 280-6600 ou à btm_client@ville.montreal.qc.ca.

ABONNEZ-VOUS À L'INFOLETTRE !

Afin de demeurer informés rapidement et directement, vous avez aussi la possibilité de vous abonner à notre infolettre. En vous abonnant, vous vous assurez de recevoir une information essentielle et à jour rapidement.

L'inscription ne prend qu'une minute ! Notez que vous pouvez vous désabonner en tout temps.

1. Cliquez sur le lien Recevoir l'information par courriel (page d'accueil de notre site web : www.mtltaxi.com).
2. Entrez votre nom et adresse courriel.
3. Confirmez votre abonnement en suivant le lien qui vous sera automatiquement envoyé par courriel.

Chauffeurs de taxi et transport adapté UNE BELLE PERFORMANCE À SOULIGNER

La Société de transport de Montréal (STM) tient à souligner l'excellente collaboration des chauffeurs de taxi offrant le service de transport adapté depuis le début de la pandémie.

En effet, très peu de chauffeurs de taxi du Transport adapté ont reçu un diagnostic positif à la COVID-19. Nous en concluons que ces travailleurs appliquent de façon rigoureuse les directives sanitaires en vigueur. Grâce au respect de ces règles, les clients peuvent donc continuer à se déplacer en toute sécurité.

Équipement de protection

Bien sûr, la pandémie n'est pas terminée et les précautions à prendre demeurent en vigueur. Les chauffeurs sont incités à garder leurs bonnes habitudes de toujours porter leur masque de procédure et leurs lunettes de sécurité lors de contacts avec la clientèle. Il en va de même pour le lavage régulier des mains.

En gardant ces bonnes habitudes, les chauffeurs assurent leur propre sécurité tout en contribuant à maintenir un sentiment de confiance auprès des clients, qui leur en sont reconnaissants.



ÎLE DE MONTRÉAL

Principaux chantiers en cours pour les mois de janvier à mars 2021

CONSULTEZ RÉGULIÈREMENT LE turcot.gouv.qc.ca ET LE quebec511.info POUR CONNAÎTRE LES ENTRAVES.

Les entraves et échéanciers seront diffusés sur le site Québec 511. D'autres chantiers d'importance pourraient se dérouler au cours de cette période, notamment dans le secteur du pont de l'Île-aux-Tourtes.



SECTEUR DE L'ÉCHANGEUR DES AUTOROUTES 13 ET 40

Montréal
(arrondissement de Saint-Laurent)

Reconstruction du pont d'étagement de l'autoroute 13 au-dessus de l'autoroute 40 et réparation du pont d'étagement de l'autoroute 13 au-dessus du chemin Saint-François

- Fermetures partielles ou complètes de nuit ou de fin de semaine des autoroutes 13 ou 40.
- Fermetures partielles ou complètes de nuit ou de fin de semaine des voies de desserte de l'autoroute 40.
- Fermetures partielles ou complètes de nuit ou de fin de semaine de bretelles dans le secteur de l'échangeur.
- Fermeture complète de nuit du chemin Saint-François.
- Déviation et réduction de la largeur des voies des autoroutes 13 et 40.
- **Chantier en opération jusqu'à la fin de 2021.**



AUTOROUTES 15, 20 ET 720 (ÉCHANGEUR TURCOT)

Montréal
(arrondissement Le Sud-Ouest)

Projet Turcot

- Fermetures complètes de nuit ou de fin de semaine de bretelles dans l'échangeur.
- **Consultez régulièrement le site Web du projet Turcot et le quebec511.info pour connaître les entraves.**



AUTOROUTE 20 ET ROUTE 138 (ÉCHANGEUR SAINT-PIERRE)

Montréal
(arrondissement de Lachine)

Réparation et maintien de l'échangeur Saint-Pierre

- Fermetures partielles ou complètes de bretelles de nuit ou de fin de semaine dans l'échangeur.
- **Chantier en opération jusqu'en 2022.**



AUTOROUTE 520 (CÔTE-DE-LIESSE)

**Montréal (arrondissement de Lachine)
et Dorval**

Reconstruction du pont d'étagement au-dessus de la 55^e Avenue

- Fermetures complètes de nuit de l'autoroute ou des voies de desserte dans l'une ou l'autre des directions.
- Fermeture prolongée de la 55^e Avenue entre la 54^e Avenue et l'avenue Calais.
- **Chantier en opération jusqu'à la fin de 2021.**



AUTOROUTE 720 (VILLE-MARIE)

**Montréal
(arrondissement Ville-Marie)**

Tunnels Ville-Marie et Viger

- Fermetures partielles ou complètes de nuit ou de fin de semaine.
- Fermeture de la sortie n°4 - Rue de la Montagne/Rue Saint-Jacques de la route 136 (A-720) en direction est.
- **Chantier en opération jusqu'au printemps 2022.**
- **Détour à privilégier: sortie n°6 - Boulevard Saint-Laurent/ Rue Berri de la route 136 (A-720) en direction est.**



ROUTE 125 (BOULEVARD PIE-IX ET PONT PIE-IX)

**Entre Laval et Montréal
(arrondissement de Montréal-Nord)**

Réfection du pont Pie-IX

- Fermeture complète de trois voies sur le pont: une voie est maintenue ouverte minimalement dans chaque direction.
- Fermeture complète de trois bretelles du boulevard de la Concorde Est à Laval:
 - en direction ouest vers la route 125 en direction sud;
 - en direction est vers la route 125 en direction nord;
 - en direction est vers la route 125 en direction sud.
- **Chantier en opération jusqu'à l'automne 2021 (les travaux sur le pont se poursuivront jusqu'en 2023).**
- **Il est à noter que la limite de vitesse sera réduite à 50 km/h dans la zone des travaux.**
- **Des fermetures de nuit et de fin de semaine seront mises en place de façon ponctuelle pendant toute la durée des travaux.**



ROUTE 138

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

Réparation du pont Honoré-Mercier

- Fermetures partielles ou complètes de nuit.
- **En continu.**

Pour positionner l'industrie du taxi dans l'offre intégrée de la mobilité à Montréal

**Le Registre
des taxis,
on se
connecte!**



**Pour plus d'information,
visitez le registretaximontreal.ca
ou contactez-nous au 514 280-6600.**

MTL
bureau
taximontreal