Renouveler un permis de chauffeur de taxi

**Programme de formation continue**



**Contexte**

L’industrie du taxi est au cœur de la vie des Lavallois. Le métier de chauffeur de taxi étant un métier difficile, il convient d’outiller les chauffeurs le mieux possible. La formation continue contribue à la reconnaissance du métier de chauffeur de taxi par la population, ce qui engendre une fierté légitime et une plus grande motivation chez les chauffeurs.

**Besoins des diverses clientèles**

Les diverses clientèles desservies par l’industrie du taxi présentent des caractéristiques propres à chacune d’elles. Les attentes de la clientèle corporative ne sont pas nécessairement les mêmes que celles de la clientèle touristique ou de la population en général. Par ailleurs, les marchés émergents - telles la clientèle constituée par les aînés, la clientèle du milieu hospitalier et la clientèle verte - qui prendront de plus en plus d’importance dans un avenir rapproché requièrent des habiletés particulières qui ne sont pas forcément innées.

**But du programme de formation continue**

La formation continue vise à répondre aux objectifs d’amélioration du service à la clientèle et de sécurité du public. (Loi concernant les services de transport par taxi, art. 1).

**Historique de la formation continue**

L’exigence relative à la formation continue obligatoire a été introduite dans la réglementation municipale en 2014.

Aux termes de cette exigence, les chauffeurs doivent dorénavant démontrer, lors du renouvellement de leur permis de travail, qu’ils ont suivi l’équivalent de 12 heures de formation continue reconnue pendant la durée de validité de leur permis (2 ans).

**À qui s’adresse la formation continue obligatoire**

La formation continue obligatoire s’adresse à tous les détenteurs de permis de chauffeur de taxi qui doivent renouveler leur permis de travail à Laval.

**Encadrement et contenu de la formation continue**

Conformément à la réglementation en vigueur, les cours offerts sont donnés par les Centres de formation reconnus par le gouvernement du Québec et leur contenu est approuvé par Société de l’assurance automobile du Québec (SAAQ). La Commission scolaire de Laval a été mandatée pour donner la formation continue en ligne.

Les cours prévus au programme de formation continue sont spécifiquement développés pour la profession de chauffeur de taxi afin d’améliorer les habiletés des chauffeurs et la qualité de leurs services. Ce programme de formation qui vise les compétences à acquérir a été développé en fonction du canevas reconnu par la formation professionnelle du MÉESR.

**Reconnaissance de la formation**

Les Centres de formation délivreront une attestation de formation au chauffeur ayant assisté au cours. La SAAQ recevra des Centres de formation la liste des chauffeurs ayant assisté à un cours de formation continue et effectuera la mise à jour du dossier du chauffeur à partir de cette liste.

Par conséquent, il n’est pas nécessaire pour les chauffeurs de se présenter au Bureau avec leur attestation en main pour faire reconnaître leur formation.

Les formations sont exemptées d’examens.

**Inscription**

L’inscription pour les cours donnés par la suite se fait auprès des Centres de formation reconnus par le gouvernement du Québec.

Les frais d’inscription sont de 25 $ par formation.

**Modalités de paiement**

Visa, Mastercard  
Payable avant le début de la formation pour confirmer l’inscription en ligne.

**Dates des premières formations en ligne**

Septembre 2016

**Liste et durée des formations présentement offertes:**

**Perfectionnement du service à la clientèle :** (6 heures)

Le cours vise à rafraîchir et à perfectionner les connaissances des chauffeurs sur les principales normes du service à la clientèle. On y aborde les éléments essentiels d’un service à la clientèle de qualité. Des exercices pratiques permettent d’approfondir les notions enseignées.

***Service client : nouvelle clientèle, nouvelle approche !*** (6 heures)

Cette formation a pour but de renforcer les compétences du chauffeur de taxi, de limousine, de limousine grand luxe et de transport de personne à mobilité réduite, dans son approche client. Plus spécifiquement, la formation trace le portrait de la situation actuelle et, par des mises en situation, une réflexion sur un service client de qualité est amorcée.

**Conduite préventive et efficacité énergétique :** (6 heures)

Ce cours enseigne les techniques de conduite préventive. Il permet de développer une bonne attitude au volant et de conduire d’une façon plus économique par l’apprentissage de techniques visant à économiser l’essence.

**Utilisation de la répartition des appels automatisés assistés par GPS ou utilisation du GPS :** (6 heures)

Ce cours vise à familiariser les chauffeurs avec les principaux modes d’utilisation des systèmes de répartition des appels assistés par GPS. Les chauffeurs seront invités à concrétiser leur apprentissage en exécutant les procédures nécessaires à la mise en fonction des appareils par des séances pratiques.

**Fiscalité du chauffeur de taxi :** (6 heures)

Ce cours vise à familiariser les chauffeurs avec les concepts de taxes et d’impôts sur le revenu, les méthodes de calcul de TPS et de TVQ, l’organisation de la comptabilité journalière et mensuelle, la perception et le paiement des taxes, la tenue d’un livre de comptes dans l’industrie du taxi et la périodicité des paiements.

**Français :** (12 heures)

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

**Anglais langue seconde :** (12 heures)

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