

## Résumé des recommandations de KPMG

Le présent document résume les recommandations formulées par KPMG dans son rapport final sur l'examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine et présente la justification pour l'adoption, l'approbation en principe ou le rejet d'une recommandation donnée dans le rapport du personnel et les règlements proposés qui seront soumis à l'examen du Conseil.

KPMG a proposé 70 recommandations, dont 96 % ont reçu la faveur du personnel. Plus précisément, le personnel a accepté 60 recommandations (86 %), en a approuvé en principe 7 dans leur version modifiée (10 %) et en a refusé 3 (4 %).

**N.B.** : KPMG utilise le terme « compagnie d'exploitation de réseau », alors que la Ville préfère le terme « exploitant de transport privé ».

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
<b>Orientations stratégiques</b>			
1	Créer une nouvelle catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau. (Page 9)	Acceptée	Crée un cadre réglementaire pour permettre aux exploitants de transport privé d'exercer leurs activités légalement à Ottawa, sous réserve de certaines exigences et conditions de délivrance de permis. Permet à d'autres exploitants de transport privé de s'installer à Ottawa; ainsi, les services appréciés des clients seraient conservés, et ceux-ci favoriseraient l'innovation dans un milieu concurrentiel.
2	Réviser le cadre réglementaire actuel des taxis et des limousines pour tenir compte des nouvelles réalités, des nouvelles technologies et des modèles de service non traditionnels. (Page 9)	Acceptée	Favorise l'innovation, améliore la concurrence et modernise la réglementation pour qu'elle tienne compte des nouvelles réalités, des nouvelles technologies et des modèles de service non traditionnels.

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
3	Simplifier la réglementation des services de taxi et de limousine. (Page 9)	Acceptée	Élimine les dispositions périmées ou rarement utilisées de la réglementation et améliore la concurrence.
<b>Assurances</b>			
4	Obliger tous les fournisseurs de services de véhicules de location, y compris les compagnies d'exploitation de réseau, les taxis et les limousines, à souscrire une assurance responsabilité de deux millions de dollars approuvée par la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO). (Page 12)	Modifiée	Mesure approuvée en principe. Le personnel, sur le conseil du courtier en assurances de la Ville d'Ottawa et d'un consultant principal en assurances à l'externe, recommande la souscription obligatoire d'une assurance responsabilité civile générale de cinq millions de dollars et de l'assurance-automobile applicable pour toutes les catégories de véhicules de location pour assurer une couverture adéquate en raison de la hausse générale du nombre de réclamations. De plus, les exploitants de transport privé doivent s'assurer que tous leurs chauffeurs conservent une assurance-automobile de cinq millions de dollars comportant un avenant pour les chauffeurs qui transportent des passagers contre rémunération à temps partiel.
5	Obliger tous les fournisseurs de services de véhicules de location, soit les exploitants de services de limousine, les compagnies d'exploitation de réseau possédant un permis et les agents de taxi, à s'assurer que tous leurs véhicules et leurs chauffeurs, ou ceux qui leur sont affiliés, sont couverts correctement; dans le	Acceptée	Appuie la recommandation 4 ci-dessus et assure la sécurité publique et la protection des consommateurs.

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	cas contraire, les fournisseurs s'exposent à des pénalités. (Page 12)		
6	Exiger qu'une preuve d'assurance soit remise à la Ville avant la délivrance du permis ou à tout moment à la demande des dirigeants municipaux. (Page 12)	Acceptée	Appuie les recommandations 4 et 5 ci-dessus et assure la sécurité publique et la protection des consommateurs.
<b>Sélection des chauffeurs</b>			
7	Obliger tous les chauffeurs de taxi, des compagnies d'exploitation de réseau ou de limousine à se soumettre à une vérification du casier judiciaire en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables et à présenter un relevé du dossier de conduite avant de commencer à offrir leurs services, puis annuellement. (Page 13)	Modifiée	La recommandation est acceptée pour les chauffeurs d'exploitants de transport privé et de limousine, compte tenu de la nature temporaire du travail des chauffeurs associés à ces services, et approuvée en principe pour les chauffeurs de taxi. Le personnel recommande que les chauffeurs de taxi demeurent tenus de se soumettre à une vérification du casier judiciaire en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables avant de commencer à offrir leurs services, puis tous les trois ans, en plus de présenter une dispense chaque année, comme c'est actuellement le cas.
8	Donner la responsabilité aux fournisseurs de services de véhicules de location de s'assurer que les conditions relatives à la vérification du casier judiciaire en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables et au relevé du dossier de conduite sont respectées et de conserver les documents dans des dossiers qui serviront à prouver leur conformité lors de la vérification; dans le cas contraire, les fournisseurs s'exposent à des pénalités. (Page 13)	Modifiée	La recommandation est acceptée pour les chauffeurs d'exploitants de transport privé et de limousine, qui devront fournir la preuve à l'exploitant de transport privé ou au fournisseur de services de limousine que leur vérification du casier judiciaire en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables respecte les critères fixés par la Ville. Toutefois, la vérification du casier judiciaire en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables et du relevé du dossier de conduite demeurera une exigence de délivrance ou de renouvellement d'un permis de chauffeur de taxi.
9	Confier à l'inspecteur en chef des permis la responsabilité d'établir les critères d'acceptabilité de la vérification du casier judiciaire en vue d'un travail auprès de	Acceptée	L'inspecteur en chef des permis officialisera et révisera les critères applicables à tous les conducteurs, au besoin.

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	personnes vulnérables et du relevé du dossier de conduite. (Page 13)		
<b>Âge et inspection des véhicules</b>			
10	Permettre aux agents de taxi, aux compagnies d'exploitation de réseau et aux exploitants de services de limousine d'établir leurs normes sur la taille, l'âge, les caractéristiques et la propreté des véhicules, à condition que les véhicules n'aient pas plus de 10 ans (sauf pour les services de limousines classiques ou d'époque) ou qu'ils ne comptent pas plus de 300 000 kilomètres. Seuls les véhicules accessibles en fauteuil roulant peuvent détenir une plaque de taxi accessible. (Pages 14 et 15)	<b>Acceptée</b>	Mesure approuvée en principe. L'âge maximal de tous les véhicules de location sera fixé à 10 ans (sauf pour les limousines classiques, d'époque ou spécialisées), car des mesures (vérifications de routine par les agents des règlements, certificats de sécurité délivrés annuellement par le MTO et inspections semestrielles des véhicules de location de plus de cinq ans) sont en place pour assurer la sécurité publique. La limite de 300 000 kilomètres est problématique, en particulier pour les taxis utilisés à temps plein. L'inspecteur en chef des permis écartera plutôt les véhicules qu'il juge dangereux pour la sécurité publique.
11	Exiger que les chauffeurs non affiliés à un agent de taxi soient eux aussi tenus de conduire un véhicule de moins de 10 ans ou ayant parcouru au plus 300 000 kilomètres et de respecter les exigences du règlement municipal en vigueur quant à la taille et aux caractéristiques du véhicule. (Page 15)	<b>Acceptée</b>	Approuvée en principe, mais comme le règlement municipal exige que tous les chauffeurs soient affiliés à un agent de taxi, cette recommandation ne s'applique pas.
12	Chaque année, les véhicules des services de véhicules de location devront obtenir un certificat de sécurité d'un des garages autorisés par le ministère des Transports. Les véhicules de cinq ans et plus qui font plus de 30 000 kilomètres par an devront obtenir le certificat deux fois par année. Les compagnies d'exploitation de réseau et les	<b>Acceptée</b>	Les exigences visent à protéger le public en garantissant que seuls les véhicules jugés conformes par un centre d'inspection autorisé puissent servir la clientèle. L'inspection semestrielle contribuera à la sûreté des vieux véhicules utilisés comme véhicule de location à temps plein. La limite de 300 000 kilomètres est problématique, en particulier pour les taxis utilisés à temps plein. L'inspecteur en chef des permis écartera plutôt les véhicules qu'il juge

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	agents de taxi doivent vérifier que les véhicules affiliés à leurs services ont réalisé les inspections de sécurité nécessaires et tenir un registre des inspections. (Page 15)		dangereux pour la sécurité publique.
13	Les compagnies d'exploitation de réseau et les agents de taxi devront prouver, à la satisfaction de l'inspecteur en chef des permis, que le taximètre ou tout autre dispositif servant à déterminer le tarif des courses est adéquat et que les tarifs qu'il affiche correspondent à ceux fixés par la Ville. (Page 15)	Acceptée	Favorise la protection des consommateurs. Les taximètres seront maintenus pour les taxis, mais d'autres approches (p. ex. applications) seront aussi permises.
14	Les nouveaux types de taximètres devront être approuvés par l'inspecteur en chef des permis. (Page 15)	Acceptée	Favorise la protection des consommateurs.
15	Les chauffeurs non affiliés à un agent de taxi devront faire inspecter leur taximètre chaque année. (Page 15)	Acceptée	Approuvée en principe, mais comme le règlement municipal exige que tous les chauffeurs soient affiliés à un agent de taxi, cette recommandation ne s'applique pas.
<b>Identification des véhicules</b>			
16	Les taxis devront être identifiés et munis d'un lumineux-taxi. (Page 16)	Acceptée	L'identification des taxis et la présence d'un lumineux-taxi permettent aux clients de repérer un taxi dans la rue ou à une station de taxis et favorisent la sécurité publique.
17	Les véhicules des compagnies d'exploitation de réseau et les limousines ne pourront être identifiés. (Page 16)	Acceptée	Les véhicules des exploitants de transport privé et les limousines ne pourront être identifiés, car le modèle ne leur permet pas d'accepter des clients sur la rue ou à des stations de taxis. L'identification des véhicules des exploitants de transport privé pourrait aussi encourager ces entreprises à prendre des passagers sur la rue, ce qui leur est interdit. Pour reconnaître le véhicule, les clients reçoivent plutôt sa description et son numéro d'immatriculation au moment de réserver dans l'application.

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
			De la même manière, les exploitants de services de limousine donnent une description du véhicule, ou le chauffeur appelle lorsqu'il arrive.
18	L'application des compagnies d'exploitation de réseau devra pouvoir être utilisée par les agents d'application des règlements municipaux pour repérer rapidement les véhicules aux fins d'application des règlements. (Page 16)	Acceptée	Favorise la sécurité publique et la protection des consommateurs et facilite l'application des règlements.
<b>Caméras dans les véhicules</b>			
19	L'installation de caméras est facultative pour les chauffeurs affiliés à une compagnie d'exploitation de réseau ou à un exploitant de services de limousines. (Page 17)	Acceptée	Les véhicules des exploitants de transport privé acceptent seulement les courses réservées à l'aide d'une application. Les courses réservées pour lesquelles les deux parties obtiennent de l'information sur l'autre sont plus sécuritaires. D'ailleurs, les courses en limousines sont généralement réservées d'avance. La Ville ne réglementera pas la présence de caméras dans les véhicules des exploitants de transport privé et dans les limousines, car c'est le choix du chauffeur d'en installer ou non.
20	L'installation de caméras reste obligatoire dans les taxis qui peuvent accepter des clients sur la rue ou à des stations de taxis. (Page 17)	Acceptée	Étant donné que les taxis peuvent prendre des passagers inconnus sur la rue ou à des stations de taxis, les caméras confèrent une certaine protection au chauffeur comme au passager, autrement inexistante.
21	L'inspecteur en chef des permis devrait mettre à jour les spécifications des caméras à l'intérieur des véhicules pour tenir compte des technologies actuelles. (Page 17)	Acceptée	Plutôt que d'imposer un fabricant et un modèle de caméra aux chauffeurs, le règlement devrait prévoir les caractéristiques minimales à respecter, de sorte qu'ils puissent choisir un modèle moins coûteux ou de meilleure qualité. Établir des caractéristiques minimales permet de fixer les normes de qualité à respecter pour protéger le public.
<b>Accessibilité</b>			
22	Demander aux agents de taxi, aux	Modifiée	Approuvée en principe, car cette recommandation favorise

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	exploitants de services de limousines et aux compagnies d'exploitation de réseau disposant de plus de 25 véhicules de consacrer au moins 15 % de leurs heures de service au transport accessible. (Page 19)		l'offre de services de transport accessibles. Actuellement, l'industrie du taxi est accessible à 16 %. Tous les véhicules qui reçoivent une plaque de taxi dans l'avenir devront être accessibles pour garantir l'accessibilité du service. Pour ce qui est des exploitants de transport privé, compte tenu du nombre de véhicules affiliés et de la fluctuation du nombre de véhicules utilisés à temps partiel en service à un moment donné, il n'est pas possible d'assurer le respect de ce critère. Aucun exploitant de services de limousine autorisé n'a plus de 25 véhicules affiliés pour le moment, et compte tenu de la nature de ces véhicules spécialisés, cette recommandation n'est pas applicable.
23	Obliger les agents de taxi, exploitants de services de limousines et compagnies d'exploitation de réseau à donner 0,30 \$ par course pour financer les services accessibles de la Ville, s'ils décident de ne pas consacrer 15 % de leurs heures de service au transport accessible. (Page 19)	Modifiée	Approuvée en principe. Bien que le personnel approuve la recommandation de mettre en œuvre une surcharge pour les exploitants de transport privé, la Ville n'a actuellement aucune autorité législative pour imposer de tels frais d'accessibilité. Le personnel attend la directive du Conseil pour adresser une requête au gouvernement provincial afin que celui-ci adopte une loi habilitante autorisant la Ville à établir des frais d'accessibilité obligatoires pour les exploitants de transport privé, mais il est conscient que cette approche prendra du temps. D'ici là, il recommande à la Ville de collaborer avec les exploitants de transport privé auxquels elle accordera des permis pour que ces derniers appliquent une surcharge par course afin de collaborer de bonne foi à favoriser les services de transport accessibles.
24	Remettre les fonds amassés aux fournisseurs de services accessibles pour financer l'achat et l'exploitation de véhicules accessibles, tout en contribuant à les rendre plus rentables et concurrentiels. (Page 19)	Acceptée	Le personnel collaborera avec l'Unité de l'accessibilité de la Ville, le Comité consultatif sur l'accessibilité, Para Transpo et d'autres intervenants à l'interne et à l'externe pour formuler une stratégie concernant l'utilisation des fonds générés par l'imposition de frais d'accessibilité en vue de recouvrer les coûts de certains programmes favorables aux

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
			transports accessibles, notamment l'amélioration du Programme de coupons de taxi, et recommandera une approche au Conseil.
25	Obliger les compagnies d'exploitation de réseau et les agents de taxi à intégrer des fonctionnalités à leur application pour la rendre la plus accessible possible aux personnes aveugles, malvoyantes, sourdes ou malentendantes, sous réserve de l'approbation de l'inspecteur en chef des permis. (Page 19)	Acceptée	Il est accepté que toutes les applications doivent comprendre des options d'accessibilité dans la mesure du possible; toutefois, il n'y a pas d'exigence obligatoire. Plutôt que de définir des exigences précises dans le règlement, il faudrait que l'inspecteur en chef des permis revoie les dispositions pour laisser une certaine liberté quant à l'adoption de nouvelles approches (et exigences) au fil du temps.
26	Exiger l'installation de taximètres parlants qui donneraient le tarif total à la fin de la course lors du remplacement des taximètres. (Page 20)	Refusée	Comme indiqué ci-dessus, il est approuvé en principe d'exiger des fournisseurs de services ayant des taximètres qu'ils mettent en place des options d'accessibilité dans la mesure du possible, à mesure que de nouvelles technologies sont disponibles et sur une base optionnelle.
27	Exiger que 15 % des nouvelles plaques de taxi délivrées soient accessibles. (Page 20)	Acceptée	Approuvée en principe. Pour les taxis, l'exigence du règlement municipal dépasse ce minimum. Toutes les nouvelles plaques de taxi doivent être accessibles; actuellement, l'industrie est accessible à 16 %.
28	Demander à Para Transpo d'étendre ses services en utilisant les taxis sous contrat et en bonifiant le programme de coupon de taxi pour satisfaire à la demande. (Page 20)	Acceptée	Cette recommandation sera incluse dans la consultation du personnel décrite à la recommandation 24 ci-dessus, avec l'instauration de frais d'accessibilité en vue d'accroître les services.
<b>Prix de la course</b>			
29	Continuer d'établir le tarif des courses de taxi dans le règlement municipal. (Page 24)	Acceptée	La facturation de tarifs variables est difficilement applicable à l'ensemble de l'industrie du taxi, comme lorsque les taxis embarquent des passagers sur la rue ou à des stations de taxis, c'est pourquoi il est important d'établir un prix fixe ou maximal pour protéger le consommateur.
30	Autoriser les taxis affiliés à un agent de taxi	Acceptée	Approuvée en principe. Le règlement municipal proposé

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	à utiliser des tarifs variables, pourvu que l'inspecteur en chef des permis ait été informé de la méthode d'établissement des prix, qu'il atteste la fiabilité du taximètre et des systèmes connexes pour calculer le tarif selon cette méthode et qu'il ait approuvé la façon d'informer le client du tarif demandé et d'obtenir son approbation. (Page 24)		permet aux agents de taxi autorisés de réduire leurs prix en deçà du tarif maximal prescrit par le règlement, sous réserve de l'approbation de l'inspecteur en chef des permis, pour que l'industrie du taxi puisse concurrencer les exploitants utilisant les applications et que la tarification variable soit fiable et transparente pour les consommateurs.
31	Établir dans le règlement municipal le tarif maximal permis pour toutes les courses facturées aux clients pris sur la rue ou aux stations de taxis. (Page 24)	Acceptée	La tarification variable est difficilement applicable à l'ensemble de l'industrie du taxi puisque les clients embarquent généralement dans la première voiture en ligne à la station de taxis, c'est pourquoi il est important de fixer un prix maximal pour protéger le consommateur.
32	Autoriser les compagnies d'exploitation de réseau et les chauffeurs qu'elles emploient à facturer des tarifs variables, à condition que l'inspecteur en chef des permis ait été informé de la méthode d'établissement des prix, qu'il atteste de la fiabilité du taximètre et des systèmes connexes pour calculer le tarif selon cette méthode et qu'il ait approuvé la façon d'informer le client du tarif demandé et d'obtenir son approbation. (Pages 24 et 25)	Acceptée	Approuvée en principe. Les exploitants de transport privé devront s'assurer que le client consent aux frais qui seront facturés, mais ne seront pas tenus d'informer l'inspecteur en chef des permis de la tarification. Cette exigence s'applique seulement aux taxis, car il est important pour la protection des consommateurs et la sécurité publique qu'un tarif réglementé soit imposé dans un environnement où les chauffeurs ne sont pas connus des clients (lorsque les clients sont pris sur la rue et aux stations de taxis).
33	Exiger que tous les fournisseurs dont les régimes de tarification sont variables obtiennent l'autorisation des clients avant qu'ils ne montent dans le véhicule. (Page 25)	Acceptée	Cette proposition est conforme au principe directeur de protection des consommateurs, puisque ces derniers seront tenus informés et pourront accepter ou refuser une course à la lumière de l'information fournie.
34	Augmenter le tarif minimal des courses en limousine, sauf pour la nouvelle catégorie	Acceptée	Rétablit l'écart entre les tarifs des limousines et des taxis, en s'appuyant sur l'inflation et la croissance de la ville pour

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	de limousine qui offre des « services auxiliaires ». (Page 25)		établir une distinction claire entre le tarif de classe supérieure imposé par les limousines de luxe et le tarif des taxis traditionnels.
<b>Processus de résolution des plaintes</b>			
35	Obliger les agents de taxi, compagnies d'exploitation de réseau et exploitants de services de limousine à élaborer et à mettre en place un processus de résolution des plaintes, avec des caractéristiques minimales prescrites. (Page 27)	<b>Acceptée</b>	Approuvée en principe. La Ville continuera de gérer un processus de résolution des plaintes pour les taxis et les limousines en vue de préserver la sécurité publique et d'assurer la protection des consommateurs. Puisque leur modèle opérationnel suppose que les clients et les chauffeurs connaissent les risques, les exploitants de transport privé traiteront les plaintes de routine liées à leurs services.
36	Signaler immédiatement tout problème grave, comme les agressions sexuelles, les agressions ou les vols, au Service de police, et les signaler rapidement aux Services des règlements municipaux. (Page 27)	<b>Acceptée</b>	Le personnel s'entend sur le fait que les problèmes importants seront transférés aux Services des règlements municipaux et au Service de police, au besoin.
37	Établir des délais pour faire parvenir un accusé de réception au client, au chauffeur et à tout tiers concerné par la plainte et pour régler la plainte. (Page 27)	<b>Acceptée</b>	Voir n° 35 – Favorise la sécurité publique et la protection des consommateurs.
38	Informers les auteurs de plaintes qu'ils peuvent faire part de toute infraction aux règlements municipaux à l'organisme de régulation en communiquant avec les Services des règlements municipaux. (Page 27)	<b>Acceptée</b>	Voir n° 35 – Favorise la sécurité publique et la protection des consommateurs en cas d'infraction au règlement.
39	Faire le suivi des plaintes et réaliser un rapport mensuel sur le nombre de plaintes par catégorie et le nombre de plaintes	<b>Acceptée</b>	Voir n° 35 – Favorise la sécurité publique et la protection des consommateurs.

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	résolues. (Page 27)		
<b>Exigences relatives aux véhicules</b>			
40	Permettre aux agents de taxi de déterminer eux-mêmes les exigences quant à la taille des taxis en fonction des segments de marché qu'ils ciblent. (Page 27)	Acceptée	Dans un environnement concurrentiel, les agents de taxi établiront les normes sur les véhicules en portant une attention particulière aux besoins de leurs clients et aux services offerts par leurs concurrents. De plus, la possibilité d'utiliser des véhicules plus petits, moins chers et qui consomment moins d'essence que ceux actuellement en service pourrait entraîner une diminution des coûts globaux pour l'industrie du taxi. Les clients à mobilité réduite ayant besoin de véhicules de grande taille continueront d'avoir accès à des taxis accessibles.
41	Permettre aux compagnies d'exploitation de réseau d'établir leurs propres exigences quant à la taille des véhicules. (Page 27)	Acceptée	Les clients recevront une description complète du véhicule utilisé pour le trajet et pourront noter les véhicules selon divers facteurs dans l'application, ce qui pourra potentiellement orienter la demande en ce qui concerne le type de véhicule.
42	Demander à ce que le prix de détail suggéré par le fabricant de limousines de luxe ou à carrosserie allongée s'élève à plus de 60 000 \$ (montant ajusté en fonction de l'inflation). (Page 28)	Acceptée	Approuvée en principe. La définition actuelle d'un véhicule « de luxe » qui régit les services de limousines correspond à la majorité des voitures vendues aujourd'hui. Cependant, il est difficile de définir si un véhicule est un véhicule « de luxe » en se fiant au prix de détail suggéré par le fabricant ajusté en fonction de l'inflation, en particulier lorsqu'un exploitant achète un véhicule usagé. De plus, cette mesure ne garantit pas que le passager considérera le véhicule comme étant « de luxe », puisque certaines caractéristiques plus techniques des véhicules influencent le prix de vente. Le personnel précisera plutôt la définition de limousine et fera coïncider les caractéristiques des véhicules pour s'assurer qu'il s'agit de véhicules « de luxe » et les distinguer des autres véhicules de location.
43	L'âge et l'état des limousines classiques ou	Acceptée	Les limousines classiques ou d'époque seront incluses

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	d'époque doivent correspondre aux exigences établies par l'inspecteur en chef des permis. (Page 28)		dans la définition de « véhicule de luxe » et seront soumises aux mêmes exigences que les autres véhicules de luxe, sauf pour ce qui est de leur âge et de leur état, tel que recommandé.
44	Les limousines offrant des services auxiliaires doivent convenir à leur utilisation prévue et n'obtiendront un permis que si l'inspecteur en chef des permis détermine que leur utilisation à titre de véhicules de location est complémentaire aux autres services offerts. (Page 28)	Acceptée	Une catégorie pour les services auxiliaires sera créée dans le règlement, et comportera les mêmes exigences de sélection des chauffeurs et d'assurances que les limousines de luxe. Cette catégorie comprendra les services de transport liés aux services personnels, par exemple l'accompagnement de personnes âgées et les services de chauffeur personnel (qui reconduisent le client chez lui dans le véhicule fourni par celui-ci comme pour les services de raccompagnement). Aucuns droits de permis par véhicule et aucun tarif minimal associés aux services auxiliaires ne seraient imposés, puisque l'utilisation de ces véhicules comme véhicule de location est complémentaire aux autres services offerts.
<b>Applications</b>			
45	Obliger les agents de taxi et les compagnies d'exploitation de réseau à se doter d'une application qui comprend au minimum les fonctionnalités suivantes : notation du chauffeur, information sur le chauffeur, description du véhicule, localisation du véhicule, suivi de l'itinéraire et paiement automatique par carte de crédit ou de débit intégré dans l'application. (Page 29)	Modifiée	Approuvée en principe, en ce qui concerne les fonctionnalités des applications. Beaucoup de recommandations de KPMG sont fondées sur l'exigence pour les taxis et les exploitants de transport privé d'avoir une application comprenant toutes les fonctionnalités recommandées, car ces fonctionnalités (p. ex. notation du chauffeur) permettront aux clients de contribuer à définir les exigences, notamment celles relatives aux véhicules (âge du véhicule, type de véhicule, normes de service). Le personnel s'entend pour dire qu'une exigence obligatoire est essentielle pour les exploitants de transport privé, car il s'agit d'un aspect fondamental de leur modèle opérationnel. En ce qui concerne les taxis et les limousines, bien que l'adoption des applications soit sensée sur le plan

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
			commercial et que l'industrie du taxi évolue déjà dans cette direction, le personnel ne croit pas qu'une telle exigence devrait être obligatoire, puisque des mesures réglementées sont déjà en place pour les taxis et les limousines afin de respecter les principaux éléments énoncés dans la recommandation de KPMG.
<b>Répartition</b>			
46	Obliger les compagnies d'exploitation de réseau et les agents de taxi à accepter les réservations à l'aide d'une application. (Page 30)	Acceptée	Approuvée en principe. Cette recommandation serait optionnelle pour les taxis (voir n° 45).
47	Obliger les agents de taxi à accepter les réservations par téléphone. (Page 30)	Acceptée	Ainsi, les clients qui n'ont pas de téléphone cellulaire ou qui ne sont pas très à l'aise avec la technologie pourront toujours réserver un taxi par téléphone.
48	Demander aux compagnies d'exploitation de réseau et aux agents de taxi d'envoyer (ou d'offrir) le véhicule pouvant répondre aux besoins du client dans les meilleurs délais; tout écart à ce principe devant obtenir l'approbation de l'inspecteur en chef des permis. (Pages 30 et 31)	Acceptée	Approuvée en principe. KPMG a déterminé que les utilisateurs de taxis se plaignent souvent du long temps d'attente. Les temps d'attente pourraient être réduits si on envoyait le taxi disponible le plus près, contrairement au système actuel, qui affecte les chauffeurs qui se trouvent dans un certain secteur à ce moment. Il s'agit d'une décision à prendre par l'industrie du taxi, qui est par ailleurs encouragée à adopter ce modèle de service.
49	Exiger que le taximètre, ou tout autre dispositif de calcul des tarifs, des compagnies d'exploitation de réseau et des agents de taxi ait une connexion logique au système de répartition qui assigne un véhicule à un client. (Page 31)	Acceptée	Les temps d'attente pourraient être réduits si le taximètre était relié au système de répartition, car une nouvelle course ne serait assignée aux chauffeurs que lorsque leur véhicule est libre.
<b>Options de paiement</b>			
50	Abolir les frais de 1,50 \$ lors des paiements par carte de crédit. (Page 32)	Acceptée	Pendant le processus de consultation, les clients ont fait part de leur mécontentement concernant cette pratique courante qui augmente le prix des courses et qui,

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
			lorsqu'elle est appliquée, fait que les tarifs de taxi d'Ottawa sont les plus élevés au Canada. Les six autres municipalités étudiées par KPMG dans son document de travail intitulé <i>Études de cas</i> , n'imposaient pas de tels frais.
51	Obliger les chauffeurs de taxi, de compagnie d'exploitation de réseau et de limousine à accepter les paiements par carte de crédit ou de débit effectués par l'intermédiaire de l'application. (Page 32)	Acceptée	Ce mode de paiement est devenu la norme et les clients s'attendent à pouvoir payer de cette façon.
52	Exiger que les taxis acceptent les paiements en argent et interdire aux compagnies d'exploitation de réseau de le faire. (Page 32)	Acceptée	Les paiements en argent font partie du modèle opérationnel des taxis, mais pas de celui des exploitants de transport privé. Ce type de paiement doit demeurer le domaine exclusif de l'industrie du taxi, qui est plus réglementée et soumise à des mesures de sécurité obligatoires, comme les caméras de sécurité dans les véhicules, lesquelles protègent tant le passager que le chauffeur de taxi. Les transactions qui ne sont pas faites en espèces réduisent le risque de vol, c'est entre autres pourquoi le personnel ne propose pas l'installation obligatoire de caméras dans les véhicules d'exploitants de transport privé.
<b>Limites géographiques</b>			
53	Agrandir le secteur réglementé pour englober l'ensemble de la ville d'Ottawa. (Page 33)	Acceptée	L'application des règlements de délivrance de permis aux véhicules de location qui sont en activité à l'échelle de la ville permet d'assurer la sécurité publique, la protection des consommateurs et l'accessibilité.
54	Autoriser les compagnies d'exploitation de réseau détenant un permis à parcourir l'ensemble de la ville d'Ottawa. (Page 33)	Acceptée	L'application des règlements de délivrance de permis aux véhicules de location qui sont en activité à l'échelle de la ville permet d'assurer la sécurité publique, la protection des consommateurs et l'accessibilité.
<b>Plaques d'immatriculation</b>			
55	À court terme, prévoir dans le règlement municipal une proportion d'un permis de	Acceptée	La proportion d'une plaque de taxi par 806 résidents correspondrait à l'offre actuelle à Ottawa. La formule

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	détenteur de plaque de taxi par 806 résidents. (Page 33)		proposée permet d'adapter le service en fonction de l'augmentation de la population.
56	Obliger les agents de taxi et les compagnies d'exploitation de réseau à fournir des données sur les appels, la répartition et les courses qui permettront d'analyser les niveaux de service de l'industrie. (Page 33)	Acceptée	Une partie des données (p. ex. sur les trajets) est nécessaire pour calculer la formule tarifaire servant à déterminer la portion des frais qui sera remise à la Ville. Si on avait accès à des données agrégées plus complètes issues des systèmes de répartition, il serait possible d'analyser les niveaux de service des véhicules de location de manière pertinente et, par extension, de faciliter la planification des transports et du transport en commun.
57	Délivrer des plaques de taxis, s'il y a lieu et au moment nécessaire pour maintenir les niveaux de service cibles, une fois que les niveaux de service de base auront été établis. (Page 34)	Acceptée	Actuellement, la formule est basée sur les statistiques démographiques (voir n° 55). Toutefois, avec l'arrivée d'exploitants de transport privé qui a entraîné une augmentation de l'offre, la délivrance de plaques ne doit plus être uniquement fondée sur la population, mais doit aussi tenir compte de la demande. Cette question devra faire l'objet d'un examen plus approfondi par le personnel.
<b>Frais de permis</b>			
58	Facturer aux compagnies d'exploitation de réseau des frais de permis équivalents aux frais déboursés par les agents de taxi, plus la somme des droits de délivrance et de renouvellement des plaques de taxi, divisée par le nombre de courses par année (voir l'annexe B). (Page 35)	Acceptée	Le personnel approuve cette recommandation pour que les recettes générées par les exploitants de transport privé couvrent les coûts d'administration et d'application des règlements associés à leur réglementation.
59	Offrir la possibilité aux chauffeurs de taxi de payer un montant annuel fixe ou des frais sur chaque course pour le renouvellement de leur permis afin de faciliter le travail à temps partiel dans l'industrie. (Page 35)	Acceptée	Approuvée en principe, même si, compte tenu des coûts actuels des permis de chauffeurs de taxi et du nombre prévu de courses par année, des frais fixes de renouvellement seraient moins chers pour la plupart des chauffeurs. Le personnel ne mettra donc pas en œuvre cette recommandation. Pour tenir compte du changement de la réglementation et de la hausse des droits de permis

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
			prévue avec l'arrivée de la catégorie des exploitants de transport privé, le personnel recommande plutôt une réduction correspondante des droits de permis de taxi standard et une dispense des droits pour les chauffeurs de taxis accessibles, comme il est décrit dans son rapport.
60	Réduire les frais de transfert de plaque au montant des frais de renouvellement. (Page 35)	Refusée	Le transfert de plaque demande au personnel beaucoup de temps de gestion et de vérification, et exige souvent un important soutien juridique et de longs délais pour la résolution.
<b>Formation</b>			
61	Abolir les exigences en matière de formation du <i>Règlement sur les taxis</i> , à l'exception de la formation pour les chauffeurs de véhicules accessibles. (Page 36)	Acceptée	Par le passé, les formations d'orientation dans la ville représentaient une part importante de la formation des chauffeurs. Maintenant qu'ils utilisent des GPS, les chauffeurs n'ont plus besoin de suivre la formation en classe et d'utiliser des cartes pour transporter efficacement des passagers. Le personnel est d'accord pour abolir toutes les formations, à l'exception de la formation pratique offerte aux chauffeurs de véhicules accessibles.
62	Exiger que les agents de taxi et les compagnies d'exploitation de réseau forment leurs chauffeurs avant qu'ils ne commencent à travailler. (Page 36)	Acceptée	Il est entendu que les chauffeurs de transport privé et les chauffeurs de taxi devront tout de même suivre des formations de base sur l'utilisation des GPS, sur les principes fondamentaux de leur modèle opérationnel et les règles des services auxquels ils sont affiliés ainsi que sur l'importance du service à la clientèle, notamment les principales lois et les droits de la personne, mais le personnel s'entend pour dire que cette formation n'a pas à être régie par le règlement municipal.
63	Revoir le contenu des cours de formation pour les chauffeurs de véhicules accessibles et envisager de leur faire suivre la formation en même temps que les chauffeurs de Para Transpo. (Page 36)	Acceptée	Approuvée en principe. Le personnel examinera toutes les options de formation sur l'accessibilité et discutera avec Para Transpo et le fournisseur actuel de la formation pour les chauffeurs de taxis accessibles.

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
<b>Application du règlement</b>			
64	Appuyer une loi provinciale permettant d'infliger de plus importantes pénalités, de suspendre les permis de conduire et d'octroyer des points d'inaptitude aux personnes conduisant un véhicule de location non autorisé par le règlement municipal. (Page 37)	Acceptée	Durant les consultations, les intervenants ont répété que l'application du règlement devait être plus sévère, efficace et exhaustive. La présence d'Uber à Ottawa a souvent été invoquée dans ce contexte. Des pénalités plus sévères en cas de violation de la loi permettront aux municipalités de mettre en application leurs règlements plus efficacement, ce qui favorise la sécurité publique et la protection des consommateurs.
65	Donner la responsabilité aux agents de taxi, aux compagnies d'exploitation de réseau et aux exploitants de service de limousine d'assurer le respect, sous réserve de la vérification de l'inspecteur en chef des permis, des règlements sur la sélection des chauffeurs, sur les véhicules (y compris les exigences en matière de caméras), sur les assurances, sur les tarifs et les taximètres et sur les avis. (Page 37)	Modifiée	Approuvée en principe. En ce qui concerne les exploitants de transport privé, toutes les courses sont préarrangées entre les parties concernées avec le consentement du consommateur, le règlement proposé pour les exploitants de transport privé repose donc principalement sur l'autoréglementation, et les exploitants de transport privé doivent conserver les dossiers nécessaires aux fins d'inspection. L'industrie du taxi sert de complément au système de transport en commun, avec des stations désignées, la possibilité de prendre des passagers sur la rue et une forte composante de services accessibles, et la Ville continuera à jouer un rôle important dans l'administration de la délivrance de permis de taxi. De plus, le personnel n'appuie pas l'autoréglementation (voir n° 66), mais convient qu'il est important de continuer à inspecter et à vérifier l'état des véhicules (y compris les taximètres et les caméras) et autres exigences qui favorisent la protection des consommateurs et la sécurité publique. Toutefois, les inspections et vérifications ne peuvent pas être effectuées en l'absence de règlement.
66	Songer à abolir l'exigence des permis de chauffeurs de taxi une fois que les mécanismes d'application des règlements	Acceptée	Approuvée en principe. Le personnel n'appuie pas cette recommandation à court terme, car elle pourrait mettre en danger la sécurité publique, la protection des

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	seront en place. (Page 37)		consommateurs et l'accessibilité. Le personnel pourrait réviser la recommandation ultérieurement, au besoin, lorsque des mécanismes d'autoréglementation seront en place.
67	Élaborer un plan d'urgence pour l'application sévère du règlement sur les taxis et les compagnies d'exploitation de réseau si les infractions y sont nombreuses. (Page 37)	Acceptée	Le personnel élaborera un plan d'application des règlements dans le cadre de la stratégie globale de mise en œuvre pour assurer le respect du règlement approuvé par le Conseil.
<b>Mise en œuvre</b>			
68	La création des nouvelles fonctionnalités des applications, la connexion des taximètres aux applications et aux GPS et la réduction des temps d'attente doivent être réalisées en 12 mois. (Page 39)	Refusée	Le personnel convient qu'il est essentiel d'obliger les exploitants de transport privé à se doter d'une application avec certaines fonctionnalités minimales, étant donné qu'il s'agit d'un aspect fondamental de leur modèle opérationnel. En ce qui concerne les taxis et les limousines, bien que l'adoption des applications soit sensée sur le plan commercial et que l'industrie du taxi évolue déjà dans cette direction, le personnel ne croit pas qu'une telle exigence devrait être obligatoire, puisque des mesures réglementées sont déjà en place pour les taxis et les limousines afin de respecter les principaux éléments énoncés dans la recommandation de KPMG.
69	L'échéancier de mise en œuvre quant à l'autoréglementation et au remplacement des taximètres et des caméras devra être déterminé en collaboration avec les acteurs de l'industrie. (Page 39)	Acceptée	Approuvée en principe. Le personnel n'appuie pas cette recommandation à court terme, car elle aurait une incidence sur la sécurité publique, la protection des consommateurs et l'accessibilité. Le personnel pourrait réviser la recommandation ultérieurement, au besoin, lorsque des mécanismes d'autoréglementation seront en place.
70	Adopter le règlement sur les compagnies d'exploitation de réseau le plus tôt possible et mettre en place des mesures	Acceptée	Le personnel a proposé que le règlement municipal soit adopté et entre en vigueur le 30 juin 2016 afin de s'accorder le temps nécessaire pour élaborer et mettre en

N°	Recommandation de KPMG	Mesure	Justification de la mesure du personnel
	d'application. (Page 39)		place les éléments du programme.