

Ville d'Ottawa

Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine

Nouveaux enjeux de l'industrie du taxi et des limousines

Sunil Johal, Sara Ditta et Noah Zon

Mowat Centre

VOIX DE L'ONTARIO SUR LES POLITIQUES PUBLIQUES

439, AVENUE UNIVERSITY, BUREAU 2200
TORONTO (ONTARIO) M5G 1Y8
416-978-7858

INFO@MOWATCENTRE.CA
MOWATCENTRE.CA



School of Public Policy & Governance
UNIVERSITY OF TORONTO

 @MOWATCENTRE

Table des matières

INTRODUCTION	2
MODÈLE OPÉRATIONNEL DES SERVICES DE COVOITURAGE	3
RENDEMENT D'UBER SUR LE MARCHÉ.....	6
APPROCHE DE LA RÉGLEMENTATION ET DES POLITIQUES	10
RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES.....	12
INCIDENCE SUR LE SERVICE.....	17
FUTUR DE L'INDUSTRIE.....	19

Le présent document a été préparé pour la Ville d'Ottawa (la « Ville ») dans le cadre de l'examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine. Nous ne garantissons pas que les renseignements qu'il contient sont exacts, complets, suffisants ou appropriés s'ils sont utilisés par une personne ou une organisation autre que la Ville. Seul le client peut se fonder sur le contenu du présent document, et nous déclinons toute responsabilité liée à son utilisation par une autre personne ou organisation.

INTRODUCTION

Dans le cadre de l'examen approfondi des services de taxi et de limousine de la Ville d'Ottawa, le présent document donne un aperçu des nouveaux modèles opérationnels qui bouleversent l'industrie mondiale. Depuis des décennies, les services de taxi œuvrent dans un milieu plutôt stable. Les titulaires d'immatriculations (ou de médaillons) de taxi prenaient des passagers sur la rue ou des appels reçus par un centre de répartition, et leurs tarifs étaient fixés par les autorités (dans le cas des limousines, il fallait réserver les véhicules d'avance).

Les entreprises comme Uber, Lyft et Sidecar exploitent de nouvelles technologies permettant de mettre en contact les passagers et les chauffeurs sans utiliser les services de répartition et de réservation traditionnels, ce qui perturbe le système établi qui limite le nombre de permis et les tarifs.

Le présent document traite des questions suivantes :

- Le rendement des technologies émergentes sur le marché d'Ottawa et d'ailleurs, ainsi que les différents modèles opérationnels et de services.
- Les politiques actuelles et émergentes et les cadres réglementaires visant les nouveaux modèles opérationnels.
- Les incidences économiques des technologies émergentes.
- Les incidences (p. ex. géographiques, socio-économiques et liées à l'accessibilité) de ces nouveaux modèles de services.

MODÈLE OPÉRATIONNEL DES SERVICES DE COVOITURAGE

L'économie du partage refaçonne rapidement les différentes industries, y compris celles des services d'hébergement et de transport, en permettant aux entreprises de tirer parti de biens sous-utilisés au moyen de l'utilisation partagée et des transactions entre pairs. On prévoit que l'économie du partage aura une valeur de 335 milliards de dollars américains à l'échelle internationale d'ici 2025¹. Les nouvelles technologies, comme les téléphones intelligents dotés de systèmes GPS et de fonctions avancées de collecte et d'analyse de données qui facilitent le traitement des transactions, ont préparé le terrain pour l'arrivée d'une foule d'entreprises dans l'économie du partage.

Uber, Lyft, Sidecar et Hailo ne sont que quelques exemples d'entreprises récentes qui offrent à leurs clients de nouvelles possibilités de transport. Leur modèle opérationnel de base, communément appelé « service de covoiturage »*, est simple : elles offrent des applications mobiles permettant aux passagers de communiquer avec des chauffeurs.

Il est important de noter qu'Uber offre différents services, y compris uberX, uberTAXI, uberXL et UberSUV, qui varient selon le véhicule utilisé (p. ex. véhicule utilitaire sport ou berline de luxe). La distinction la plus importante est que les chauffeurs uberTAXI possèdent un permis de taxi, et ceux des autres services sont habituellement des chauffeurs « ordinaires », qui n'ont pas de permis (uberX et uberXL sont les seuls services offerts à Ottawa).

Le présent document portera principalement sur Uber, car il s'agit de la seule entreprise qui s'est imposé sur le marché d'Ottawa et du Canada, même si le modèle opérationnel de la majorité des autres entreprises de covoiturage présente les mêmes caractéristiques principales que celui d'Uber :

- **Technologie** – Les clients peuvent réserver un taxi avec leur téléphone intelligent doté d'un système GPS, puis suivre sa progression; cela permet de réduire et de mieux prévoir le temps d'attente, et de faciliter la réservation d'un transport lorsqu'on ne connaît pas l'adresse de départ. La technologie permet en outre de fournir une estimation du coût de la course avant de l'accepter, et de jumeler immédiatement les chauffeurs et les

passagers. L'interface des applications de covoiturage est simple et logique : souvent, il suffit d'appuyer sur trois boutons sur son téléphone intelligent pour réserver un véhicule, sans avoir à parler à un répartiteur.

- **Évaluation** – Après la course, les passagers peuvent donner une note sur cinq étoiles aux chauffeurs, et vice versa. Les autres chauffeurs et passagers peuvent par la suite consulter ces notes pour déterminer s'ils veulent être jumelés à une personne.
- **Paiement** – Les renseignements sur les cartes de crédit sont enregistrés dans l'application, et la transaction a lieu après la course; ainsi, les passagers n'ont pas besoin de transporter de l'argent comptant (ou, comme le disent les détracteurs, ils doivent avoir une carte de crédit) et reçoivent un reçu électronique après la course.
- **Tarifs** – Les tarifs des services de covoiturage sont généralement inférieurs à ceux des services de taxi et de limousine, qu'il s'agisse du tarif minimal ou du tarif établi selon la distance ou la durée du trajet. Cependant, pour faire augmenter le nombre de chauffeurs lorsque la demande dépasse l'offre, Uber hausse les tarifs (ce que Lyft appelle les prix en « période de pointe »), une pratique qui fait considérablement augmenter le prix à payer pour les passagers et qui a attiré des critiques à l'entreprise, qu'on accuse de gonfler les prix en cas de panne de transport en commun ou d'incidents imprévus².

Le principal obstacle à l'entrée sur le marché d'Uber et des autres entreprises de covoiturage est de nature juridique, et non financière : ils doivent pouvoir mener leurs activités de manière légale dans un territoire donné, en tirant parti des véhicules et des chauffeurs qui s'y trouvent. Ce modèle ressemble beaucoup à celui des services de taxi qui, habituellement, ne sont pas propriétaires des véhicules ni titulaires des immatriculations. La principale distinction est que les chauffeurs Uber n'ont pas à payer le coût élevé des immatriculations et de la location de véhicules, contrairement aux chauffeurs de

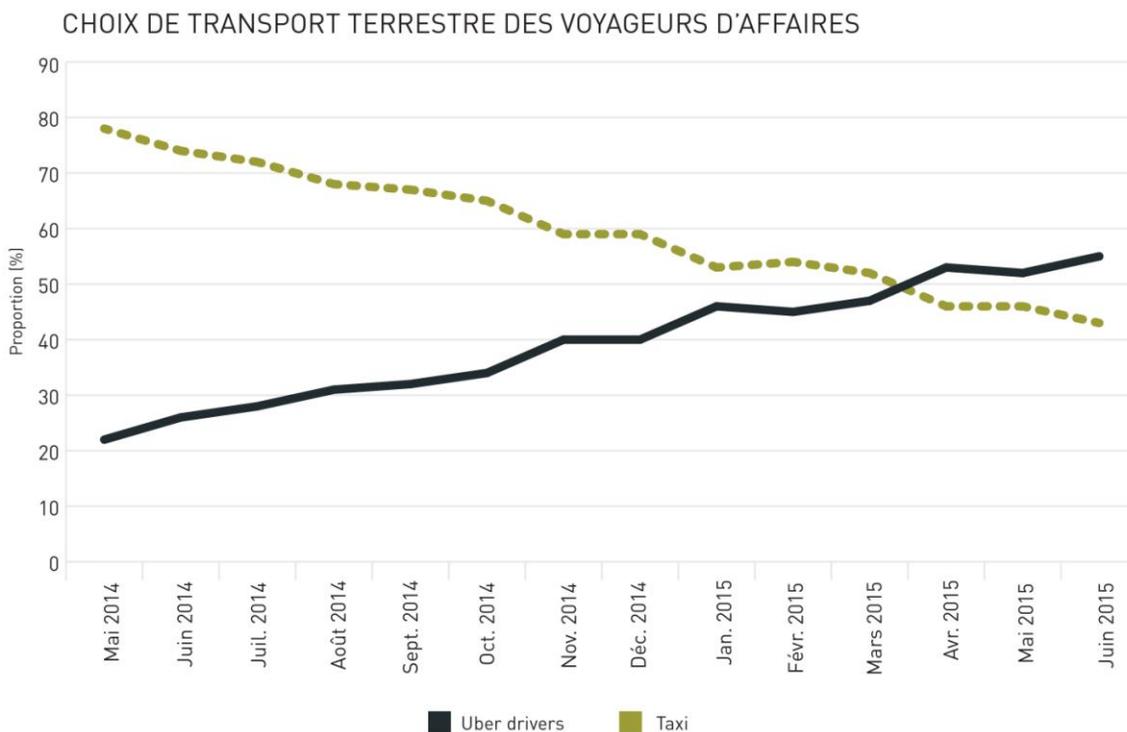
taxi ordinaires. Uber a aussi établi ses propres approches quant aux polices d'assurance et à la vérification des antécédents des chauffeurs, qui ne sont pas toujours conformes aux exigences des règlements municipaux sur les taxis et les autres véhicules de location.

La valeur d'Uber a bondi rapidement, passant de 60 millions de dollars en 2011 à 51 milliards de dollars en 2015, ce qui en fait le plus important réseau de covoiturage (à titre de comparaison, la valeur de Lyft se chiffre à 2,5 milliards de dollars, et celle de BlaBlaCar, à 1,6 million de dollars)³. Il s'agit d'une des entreprises ayant connu la croissance la plus fulgurante de tous les temps, toutes catégories confondues⁴.

RENDEMENT D'UBER SUR LE MARCHÉ

Uber mène ses activités dans plus de 300 villes partout dans le monde, et offre plus d'un million de trajets par jour. Aux États-Unis seulement, l'entreprise recrute environ 40 000 nouveaux chauffeurs par mois, et on constate une augmentation rapide et substantielle du nombre d'utilisateurs dans les villes (à New York, le nombre d'utilisateurs d'Uber a décuplé de 2013 à 2015)⁵. Une étude récente montre que les activités d'entreprises comme Uber modifient considérablement les comportements des voyageurs d'affaires américains : de mars 2014 à mars 2015, la proportion de courses portées aux dépenses d'Uber est passée de 15 % à 47 %, tandis que celle des taxis traditionnels et des limousines a chuté de 85 % à 52 % (voir la figure 1)⁶.

Figure 1 – Popularité croissante des services de covoiturage chez les voyageurs d'affaires



Source : Certify, 2015.

L'entreprise a commencé à offrir le service uberX à Ottawa en octobre 2014. Malgré sa jeune existence dans la ville, Uber y a déjà acquis une grande notoriété. D'après un sondage de Nanos réalisé en août 2015 à la demande d'Uber auprès de 400 résidents d'Ottawa :

- en tout, 98 % des résidents ont entendu parler d'Uber, et 60 % ont une opinion positive ou assez positive de l'entreprise;
- la majorité des répondants (84 %) croient ou croient jusqu'à un certain point que la Ville devrait adopter de nouveaux règlements pour permettre à Uber d'exercer ses activités dans la ville, tandis que seulement 12 % d'entre eux sont contre ou plutôt contre cette idée.

Un sondage récent d'Ipsos Reid commandé par la Ville de Toronto (où le service uberX est offert depuis septembre 2014) offre des perspectives intéressantes pour le marché d'Ottawa⁷.

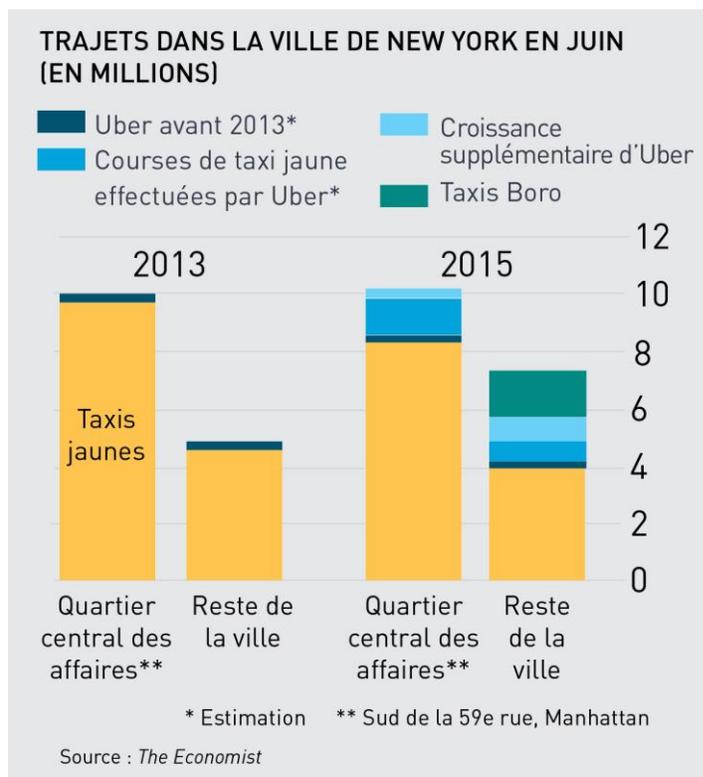
- Au cours de la dernière année, 21 % des résidents de Toronto ont utilisé les services d'Uber, et 12 % utilisent uberX au moins une fois par mois. À titre comparatif, 58 % ont utilisé des services de taxi autorisés au cours de la dernière année, et 28 % utilisent un taxi au moins une fois par mois.
- Le taux de satisfaction des résidents de Toronto à l'égard des services d'Uber (65 %) et de limousine (61 %) est élevé; 29 % des résidents sont satisfaits des services de taxi, et 38 %, des services de transport en commun.
- Les principales raisons citées par les répondants pour utiliser les services d'Uber sont leurs tarifs avantageux comparativement à ceux des taxis, et l'application, qui est conviviale. Selon eux, la couverture d'assurance serait la plus grande faiblesse d'Uber, et il y a confusion chez certains résidents concernant les types de couvertures existants.

À la lumière de la très grande notoriété de l'entreprise et de son taux de satisfaction relativement élevé, il est difficile de chiffrer la clientèle d'Uber à Ottawa. La ville compte environ 2 600 chauffeurs de taxi possédant un permis et

1 188 taxis autorisés (dont 187 véhicules accessibles), tandis qu'Uber estime qu'il regroupe environ 1 000 partenaires⁸.

Pour de nombreux marchés, la grande question est de savoir si Uber et les autres entreprises semblables remplacent les taxis, ou si elles sont plutôt des compléments qui servent une nouvelle clientèle. Bien qu'il soit trop tôt pour tirer des conclusions claires, il semble que les deux phénomènes se produisent (selon la clientèle et l'emplacement)⁹. La figure 2 montre qu'au cours des deux dernières années, le nombre de trajets offerts dans le quartier central des affaires de Manhattan est resté relativement stable, tandis que dans le reste de la ville, le nombre de trajets a augmenté dans l'ensemble. Les services de taxi en sont toutefois que très peu affectés.

Figure 2 – La croissance d'Uber n'affecte pas nécessairement les services de taxi autorisés



Actuellement, la comparaison du nombre de courses offertes par Uber par rapport à celle des taxis traditionnels n'est pas disponible pour Ottawa; les renseignements indiqués dans le tableau 1 ci-dessous sont tirés de notre analyse et d'une comparaison avec les chiffres avancés par la Ville de Toronto.

Tableau 1 – Nombre de taxis et de véhicules d'Uber à Toronto et à Ottawa

	Toronto	Ottawa
Chauffeurs avec permis	10 000	2 600
Taxis avec permis (véhicules accessibles)	5 000(500)	1 188 (187)
Chaffeurs Uber	13 000	1 000
Nombre de courses de taxis avec permis par jour	65 000	27 400
Nombre de courses d'uberX par jour	17 000	Non disponible
Temps d'attente – Taxis	9 minutes	5 à 15 minutes, selon l'emplacement
Temps d'attente – Uber	2 à 4 minutes	3,7 minutes

Sources : Ville de Toronto, Ville d'Ottawa, Uber, Coventry Connections

Depuis l'été 2015, uberX offre aussi ses services à Kitchener-Waterloo, Guelph, London et Hamilton. L'entreprise est aussi présente dans d'autres villes du Canada, soit Edmonton, Montréal, Québec et Halifax.

APPROCHE DE LA RÉGLEMENTATION ET DES POLITIQUES

À ce jour, les décideurs et les autorités de réglementation ont adopté différentes approches lors de l'arrivée des entreprises de covoiturage sur leur territoire. En voici quelques exemples.

- **Réglementation sur les entreprises de réseau de transport** : Plus de 20 États américains – dont l'Illinois, le Nevada, le Massachusetts et la Californie – et un nombre comparable de municipalités ont adopté des lois ou des règlements sur les entreprises de réseau de transport visant les services de covoiturage comme Uber, Lyft et Sidecar et les traitant comme des entités distinctes des services de taxi traditionnels. Cette réglementation, essentiellement semblable d'un territoire à l'autre, oblige les entreprises à se procurer un nouveau permis pour les entreprises de réseau de transport, à souscrire une assurance responsabilité et à vérifier les antécédents des chauffeurs potentiels. Le personnel de la Ville de Toronto responsable de la délivrance des permis a récemment recommandé l'adoption d'un nouveau régime de réglementation visant les entreprises de réseau de transport de la ville¹⁰.
- **Partage de données** : En 2015, la Ville de Boston est allée au-delà de la réglementation sur les entreprises de réseau de transport en convenant d'une entente unique sur le partage de données avec Uber. La Ville recueillera des données anonymes sur les trajets pour veiller à ce que l'entreprise desserve adéquatement l'ensemble des quartiers, et à améliorer ses propres services dans les secteurs sujets à des congestions, les circuits de transport en commun dans les quartiers mal desservis, et le nombre de places de stationnement¹¹. Les données comprennent les codes postaux du départ et de l'arrivée du trajet, sa durée ainsi que la distance parcourue¹².
- **Projets pilotes** : La Ville de Portland est actuellement dans une période d'essai de huit mois pendant laquelle les autorités de réglementation pourront observer les activités du marché conformément aux nouvelles

lignes directrices. Elle a retiré les plafonds de tarif des taxis traditionnels et des services de covoiturage, et imposé certaines exigences à ces dernières (p. ex. offrir des services accessibles et ordinaires en tout temps, et fournir une certification indiquant que les chauffeurs ont subi une vérification des antécédents approuvée par la Ville)¹³. La Ville de New York est dans une période d'essai de quatre mois visant à évaluer les incidences des services de covoiturage sur la congestion routière (ainsi qu'à planifier l'encadrement de la croissance d'Uber). De plus, elle fournira les données d'Uber aux autorités de réglementation, qui les utiliseront dans le cadre de leurs analyses¹⁴. D'autres projets pilotes ont notamment lieu à Detroit, en Pennsylvanie et en Caroline du Sud.

- **Interdictions** : Un certain nombre d'autorités ont interdit la présence de services de covoiturage, leur ont imposé des amendes ou les ont menacées de poursuite pénale. On compte parmi les principales autorités qui ont tenté de ralentir ou de freiner les activités des entreprises de covoiturage, les municipalités de Paris et d'East Hampton, ainsi que le gouvernement de l'Allemagne, de l'Espagne et de la Corée du Sud¹⁵.

Au départ, certaines autorités canadiennes ont adopté une approche réactive à l'arrivée des entreprises de covoiturage : en effet, les autorités de Toronto, d'Ottawa, de Montréal et de Vancouver ont sévi contre les chauffeurs qui contrevenaient aux règlements municipaux et imposé d'autres obstacles aux entreprises. À Vancouver, ces mesures ont forcé Uber à quitter la ville après environ six mois d'activité. Récemment, d'autres villes, dont Waterloo, Hamilton, Toronto et Edmonton, révisent ou envisagent de réviser la réglementation sur les taxis pour y ajouter de nouvelles exigences, comme la présence de caméras vidéo dans les véhicules, la vérification des antécédents criminels des chauffeurs et l'inspection des véhicules¹⁶.

Les études de cas préparées par KPMG, qui font partie des documents généraux pour l'examen de la Ville d'Ottawa, comprennent des renseignements supplémentaires sur certaines villes.

RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES

La croissance d'Uber, de Lyft et des autres entreprises de covoiturage a d'importantes répercussions économiques à l'échelle mondiale allant au-delà de la valeur élevée de ces services. Si ces nouvelles applications de covoiturage offrent de nouvelles possibilités de développement économique, elles peuvent aussi avoir une incidence sur l'économie locale, les chauffeurs et les passagers.

Économie locale

L'apport économique des entreprises de covoiturage est récent; les renseignements existants sont souvent fournis directement ou indirectement par les entreprises elles-mêmes (p. ex. Uber affirme que ses services injectent près de trois milliards de dollars à l'économie des États-Unis, mais ces données sont très difficiles à vérifier)¹⁷. Cela dit, certaines répercussions sont dignes de mention.

- Lyft affirme que, grâce à ses services, 78 % de ses clients soutiennent davantage les entreprises locales¹⁸. Les données d'Uber indiquent qu'environ 30 % des points de départ et d'arrivée des courses effectuées à Ottawa en mai 2015 étaient des entreprises indépendantes; par contre, il est impossible de contrevérifier avec les données des services de taxis, qui ne comprennent pas de tels renseignements.
- Le personnel de la Ville d'Indianapolis a établi un lien entre l'ouverture de la Ville à l'égard de l'économie du partage et l'amélioration de l'offre pendant les événements importants, et conclu que cela permettait aux entreprises de la ville de générer plus de revenus¹⁹. Selon ses défenseurs, l'économie du partage aide à s'adapter à la demande au cours de ces événements, ce qui représente un avantage non négligeable sur le plan de la prestation de service.
- Uber prévoit que ses services permettront de proposer 15 000 jumelages chauffeur-passagers en Ontario²⁰.

En réaction aux inquiétudes suscitées par la perte potentielle de revenus liés aux taxes et aux permis des services de taxi, certaines villes ont été proactives en adoptant des règlements pour encadrer les entreprises de covoiturage. Par exemple, en vertu de l'entente leur permettant de mener leurs activités à Seattle, les entreprises de covoiturage doivent payer 0,10 \$ par course pour financer la délivrance et l'application des permis²¹. Le personnel de la Ville de Toronto a aussi recommandé un système semblable de recouvrement des coûts liés aux permis.

D'autres villes, comme Dallas, ont adopté une approche plus passive en ce qui concerne les problèmes liés aux taxes et aux permis, car elles considèrent qu'en augmentant les possibilités de transport, les entreprises de covoiturage font aussi augmenter les dépenses dans les commerces locaux. Au Canada, les chauffeurs qui travaillent à leur compte doivent percevoir la taxe de vente harmonisée (TVH) lorsque les tarifs sont visés par des règlements, mais doivent la remettre seulement lorsque leur revenu pour leurs activités non réglementées dépasse 30 000 \$ par année²². Au bout du compte, pour que l'administration fiscale en tire des revenus supplémentaires, il faudra que les entreprises se conforment à ces exigences.

Chauffeurs

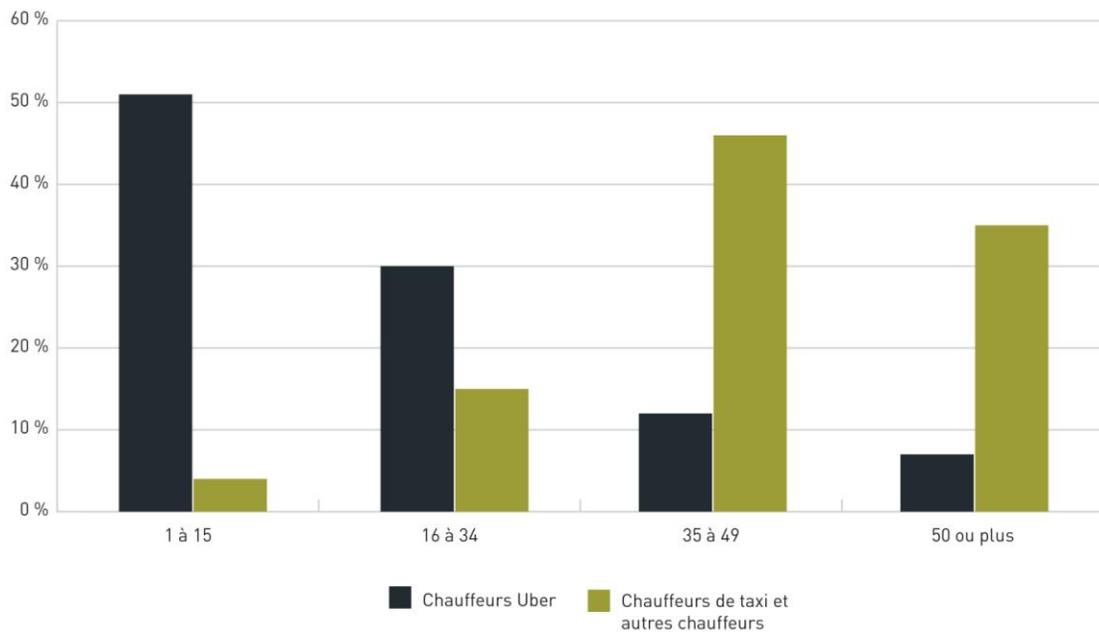
Les défenseurs des entreprises de covoiturage soulignent souvent qu'elles peuvent créer des emplois offrant une grande flexibilité quant au nombre d'heures travaillées et à la durée des quarts de travail. Voici quelques faits à noter :

- Une étude d'Uber réalisée en collaboration avec Alan B. Krueger de l'Université de Princeton indique que les chauffeurs de l'entreprise travaillent beaucoup moins que les chauffeurs de taxi titulaires d'un permis : selon la figure 3, 51 % des chauffeurs Uber et 4 % des chauffeurs de taxi travaillent moins de 15 heures par semaine. Le nombre d'heures travaillées par les chauffeurs Uber varie beaucoup d'une semaine à l'autre

(la semaine de travail de 65 % des chauffeurs est de 25 % plus ou moins longue que la semaine précédente)²³.

- Cette étude révèle aussi qu'après leurs dépenses, les chauffeurs ont un taux horaire plus élevé que celui des chauffeurs de taxi : en moyenne, ils gagnent six dollars de plus l'heure²⁴.

Figure 3 – Heures de travail par semaine des chauffeurs Uber, des chauffeurs de taxi traditionnel et des autres chauffeurs



Source : Krueger et Hall, 2015

Si cette flexibilité constitue un avantage, il convient de souligner que ce type d'entreprise crée des emplois potentiellement précaires qui soulèvent aussi des questions juridiques quant à la classification des chauffeurs. Un juge de la Californie a récemment autorisé un recours collectif contre Uber, alléguant que celle-ci considérait ses chauffeurs comme des travailleurs indépendants²⁵. Au bout du compte, la façon dont les différentes autorités traiteront cette question pourrait avoir des répercussions sur le modèle opérationnel des entreprises de covoiturage. Elles pourraient par exemple avoir à offrir des prestations-maladie aux chauffeurs et à rembourser les dépenses, comme le carburant et la

réparation des véhicules²⁶, ce qui aurait des conséquences importantes sur la distribution des avantages économiques et des coûts liés au covoiturage.

Uber, Lyft et les autres entreprises de covoiturage permettent aux chauffeurs d'éviter de payer les frais élevés liés à la location et aux permis des taxis traditionnels, notamment pour obtenir une immatriculation ou pour louer un taxi avec permis²⁷. Cet aspect de l'industrie du taxi profite généralement aux titulaires d'immatriculations, qui exercent un contrôle important sur l'accès au marché, mais défavorise nettement les chauffeurs qui ne possèdent pas d'immatriculations sur le plan économique. En réalité, depuis que les services de covoiturage ont gagné en popularité, le prix des immatriculations de taxi (ou médaillons, comme les désignent beaucoup de villes aux États-Unis) a considérablement chuté : de 2013 à 2015, il a baissé de 25 % à New York, et a connu une diminution semblable ou plus importante dans d'autres villes, dont Toronto²⁸.

Passagers

Ce sont probablement les passagers qui profitent le plus des avantages liés aux applications de covoiturage, car elles offrent plus de possibilités, un meilleur service et des prix inférieurs à ceux des taxis avec permis. D'après un sondage récent effectué à Toronto, la principale raison qui mène les résidents à utiliser les services d'Uber est qu'ils coûtent moins cher que les taxis, les limousines et, dans certains cas, les services de transport en commun²⁹. Les données indiquent aussi que les voyageurs d'affaires choisissent de plus en plus souvent Uber plutôt que les services de taxi³⁰; en effet, Uber affirme que ses services peuvent permettre aux entreprises d'épargner environ 1 000 \$ par employé³¹.

Les clients tirent aussi parti de la concurrence entre les entreprises de covoiturage, qui s'adaptent aux besoins des passagers en leur offrant de nouveaux services et des rabais supplémentaires³². Les nouvelles entreprises comme Via et Bridj se taillent une place dans le marché des applications en transportant de multiples passagers à des frais abordables comparables à ceux

du transport en commun³³. Parallèlement, Uber a récemment lancé son service uberPOOL, qui permet aux passagers de partager un véhicule pour économiser de l'argent.

Cependant, ces pratiques pourraient présenter d'importants risques pour les passagers si ces derniers se fiaient trop au modèle actuel des entreprises de covoiturage. Sans concurrence, les entreprises pourraient augmenter leurs prix. Les critiques entendues lors de plusieurs incidents notoires où les prix ont soudainement augmenté montrent que les clients peuvent changer leur fusil d'épaule rapidement, passant promptement de la satisfaction au sentiment d'injustice. Néanmoins, une étude récente réalisée par des économistes indique que la majorité des gens croient que la concurrence loyale entre les entreprises de covoiturage et les services de taxi est bénéfique aux usagers³⁴.

INCIDENCE SUR LE SERVICE

La concurrence accrue créée par l'économie du partage est très bénéfique pour les clients autant sur le plan des prix que de la qualité du service. Par exemple, depuis l'arrivée sur le marché d'Uber et des autres entreprises de covoiturage, le nombre de plaintes des passagers des services de taxi a diminué, ce qui laisse entendre qu'ils ont amélioré la qualité de leur service³⁵.

Une étude récente d'Uber menée à Chicago indique que les principaux points qui préoccupent les clients des services de taxi sont les tarifs élevés, le refus de prendre certains passagers et l'impossibilité de payer par carte de crédit dans certains cas³⁶. Un sondage récent réalisé par la Ville de Toronto a révélé que les résidents préfèrent la sécurité personnelle, la facilité de paiement et la connaissance géographique qu'offrent les services de taxi, mais qu'ils sont le moins satisfaits de leur utilisation de la technologie, de leurs tarifs et du manque de courtoisie des chauffeurs³⁷.

En plus d'engager une discussion sur l'amélioration des services de l'ensemble de l'industrie, il convient d'évaluer la capacité des entreprises de covoiturage à répondre aux principaux besoins des clients, notamment sur les plans géographiques et socio-économiques, et de l'accessibilité.

Besoins géographiques et socio-économiques

Uber, Lyft et les autres entreprises de covoiturage répondent aux besoins des passagers qui avaient de la difficulté à obtenir des services, notamment ceux qui se trouvent dans des secteurs éloignés ou qui ont un faible revenu. Si les services de taxi et de covoiturage sont semblables, ils présentent d'importantes différences quant à leurs clients et à leur expérience : les services de covoiturage favorisent la mobilité de certains groupes de passagers³⁸.

Les données indiquent que Uber dessert mieux les banlieues de New York que les taxis : en effet, l'entreprise effectue 22 % de ses départs hors de Manhattan, comparativement à 14 % pour les taxis³⁹. On observe une tendance semblable

à Portland, où les passagers de certains quartiers extérieurs doivent attendre plus longtemps l'arrivée d'un taxi que celle d'un véhicule de covoiturage; le temps d'attente est respectivement d'environ 30 et 12 minutes⁴⁰.

Une autre étude révèle que les services d'Uber sont plus fiables et économiques que ceux des taxis dans les quartiers défavorisés de Los Angeles qui ne sont pas bien desservis par le transport en commun⁴¹. Certains avancent que le covoiturage a un effet positif sur l'environnement, particulièrement si les entreprises font diminuer l'utilisation de véhicules privés⁴², mais il est encore impossible d'appuyer cette affirmation sur des preuves⁴³.

Accessibilité

Les entreprises de covoiturage ont encore du travail à faire concernant les problèmes d'accessibilité, mais Uber et Lyft ont pris des mesures pour corriger la situation. Récemment, des groupes de revendication ont intenté un procès contre Uber et Lyft, alléguant que ces entreprises exercent une discrimination à l'endroit des passagers handicapés⁴⁴. Dans certaines villes, comme Portland, les entreprises de covoiturage comptent beaucoup moins de véhicules accessibles en fauteuil roulant que les services de taxi⁴⁵, et dans le cadre d'un modèle axé sur l'utilisation de véhicules personnels, la prestation de services accessibles n'est pas intrinsèque.

Cela dit, Uber a aussi reçu des éloges concernant son accessibilité. Une étude de cas sur les services offerts à Chicago indique que les passagers handicapés ont eu des expériences positives⁴⁶. Uber a aussi mis en œuvre des projets pilotes, dont uberASSIST et UberACCESS, pour élargir son offre de services accessibles. De la même façon, Lyft affirme qu'elle vise à concevoir ses services en tenant compte de l'accessibilité⁴⁷.

De plus, certaines villes encouragent les services de covoiturage à améliorer leur accessibilité en exigeant qu'ils se dotent de véhicules accessibles en fauteuil roulant et en leur interdisant de refuser les clients qui ont besoin d'une

aide spéciale⁴⁸. À Seattle, les services accessibles font partie d'une entente qui permet aux entreprises de covoiturage de continuer de mener leurs activités dans la ville : on exige aux véhicules ordinaires des frais de 0,10 \$ par course pour couvrir les coûts liés à la prestation de services accessibles en fauteuil roulant⁴⁹.

FUTUR DE L'INDUSTRIE

Tandis que les décideurs, les chauffeurs, les entreprises technologiques et les services de taxi se concentrent sur la façon de bien réglementer l'industrie du taxi pour offrir des services de qualité supérieure accessibles et concurrentiels, d'autres avancées technologiques pourraient rendre les discussions actuelles dépassées⁵⁰. La technologie évolue rapidement; il ne relève plus de la fiction de voir des véhicules autonomes sans chauffeur sillonner les routes des villes canadiennes.

Dans ce contexte, la révision des cadres réglementaires actuels pour y inclure des entreprises comme Uber et Lyft devrait tenir compte des changements encore plus profonds qui pourraient survenir et prévoir une grande souplesse qui permettra de s'y adapter.

RÉFÉRENCES

- ¹ ONTARIO CHAMBER OF COMMERCE. *Harnessing the Power of the Sharing Economy: Next Steps for Ontario*, Ontario Chamber of Commerce, août 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.occ.ca/wp-content/uploads/2013/05/Harnessing-the-Power-of-the-Sharing-Economy.pdf>>.
- ² MAZZA, Ed. « Uber Raises Fares During Sydney Hostage Crisis, Then Offers Free Rides », *Huffington Post*, 15 décembre 2014. Sur Internet : <URL:http://www.huffingtonpost.com/2014/12/15/uber-sydney-surge-pricing_n_6325026.html>; TENCER, Daniel. « Uber Criticized For ‘Surge Pricing’ During Toronto Commuter Chaos », *Huffington Post*, 8 juin 2015. Sur Internet : <URL:http://www.huffingtonpost.ca/2015/06/08/uber-surge-pricing-toronto_n_7535668.html>.
- ³ KHARPAL, Arjun. « Taxi wars heat up: Uber rival Lyft valued at \$2.5B », *CNBC*, 12 mars 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.cnbc.com/2015/03/12/uber-rival-lyft-valued-at-25b-after-rakuten-investment.html>>; SCOTT, M. « BlaBlaCar, a French Ride-Sharing Start-Up, Is Valued at \$1.6 Billion », *The New York Times*, 16 septembre 2015. Sur Internet : <URL:<http://bits.blogs.nytimes.com/2015/09/16/blabla-car-a-french-ride-sharing-start-up-is-valued-at-1-4-billion/>>.
- ⁴ WEBER, Harrison. « Timeline: How Uber’s valuation went from \$60M in 2011 to a rumored \$50B this month », *Venture Beat*, 10 mai 2015. Sur Internet : <URL:<http://venturebeat.com/2015/05/10/timeline-how-ubers-valuation-went-from-60m-in-2011-to-a-rumored-50b-this-month/>>.
- ⁵ BADGER, Emily. « Now we know how many drivers Uber has – and have a better idea of what they’re making », *The Washington Post*, 22 janvier 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.washingtonpost.com/news/wonkblog/wp/2015/01/22/now-we-know-many-drivers-uber-has-and-how-much-money-theyre-making%E2%80%8B/>>; The Data Team. « Substitutes or complements? », *The Economist*, 10 août 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.economist.com/blogs/graphicdetail/2015/08/taxis-v-uber>>.
- ⁶ CERTIFY. « Certify SpendSmart™ Report: Second Quarter, 2015 », *Certify*, 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.certify.com/CertifySpendSmartReport.aspx>>.
- ⁷ IPSOS PUBLIC AFFAIRS. « City of Toronto: Taxi and Uber Consultation and Qualitative Research », Ipsos Public Affairs, 2015. Sur Internet :

<URL:<http://www.toronto.ca/legdocs/mmis/2015/ls/bgrd/backgroundfile-83494.pdf>>.

⁸ BONNELL, Keith. « City needs to drive faster on taxi review », *Ottawa Sun*, 13 juin 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.ottawasun.com/2015/06/13/city-needs-to-drive-faster-on-taxi-review>>.

⁹ The Data Team. « Substitutes or complements? », *The Economist*, 10 août 2015. Sur Internet :

<URL:<http://www.economist.com/blogs/graphicdetail/2015/08/taxis-v-uber>>.

¹⁰ RIDER, David. « Toronto takes first step to regulating Uber », *The Star*, 9 septembre 2015. Sur Internet :

<URL:http://www.thestar.com/news/city_hall/2015/09/09/toronto-city-staff-open-door-to-legalizing-uberx.html>.

¹¹ BADGER, Emily. « Uber offers cities an olive branch: your valuable trip data », *The Washington Post*, 13 janvier 2015. Sur Internet :

<URL:<http://www.washingtonpost.com/news/wonkblog/wp/2015/01/13/uber-offers-cities-an-olive-branch-its-valuable-trip-data/>>; KINTZ, Justin. « Driving

Solutions To Build Smarter Cities », *Newsroom, Uber*, 13 janvier 2015. Sur Internet : <URL:<https://newsroom.uber.com/boston/2015/01/driving-solutions-to-build-smarter-cities/>>.

¹² KINTZ, Justin. « Driving Solutions To Build Smarter Cities », *Newsroom, Uber*, 13 janvier 2015. Sur Internet :

<URL:<https://newsroom.uber.com/boston/2015/01/driving-solutions-to-build-smarter-cities/>>.

¹³ ROSE, Joseph. « Portland makes Uber and Lyft legal – for now », *The Oregonian*, 21 avril 2015. Sur Internet :

<URL:http://www.oregonlive.com/commuting/index.ssf/2015/04/portland_makes_uber_and_lyft_l.html>.

¹⁴ FLEGENHEIMER, Matt. « De Blasio Administration Dropping Plan for Uber Cap, for Now », *The New York Times*, 22 juillet 2015. Sur Internet :

<URL:<http://www.nytimes.com/2015/07/23/nyregion/de-blasio-administration-dropping-plan-for-uber-cap-for-now.html>>.

¹⁵ SMITH-SPARK, Laura, et Jethro MULLEN. « French government orders Paris police to crack down on Uber after protests », *CNN*, 26 juin 2015. Sur Internet :

<URL:<http://www.cnn.com/2015/06/26/europe/france-paris-uberpop-protests/>>;

AUCHARD, Eric, et Christoph STEITZ. « German court bans Uber's unlicensed taxi services », *Reuters*, 18 mars 2015. Sur Internet :

<URL:<http://www.reuters.com/article/2015/03/18/us-uber-germany-ban->

[idUSKBN0ME1L820150318](#)>; ALLEN, Karma. « Uber forced to halt service in East Hampton after new rule », *CNBC*, 6 juin 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.cnn.com/2015/06/06/uber-banned-in-east-hampton-just-before-summer.html>>.

¹⁶ « Ottawa's response to Uber compared to cities across Canada », *CBC News*, 16 septembre 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/ottawa-s-response-to-uber-compared-to-cities-across-canada-1.3230245>>.

¹⁷ « An Uber Impact: 20,000 Jobs Created on the Uber Platform Every Month », *Newsroom*, Uber, 27 mai 2014. Sur Internet : <URL:<http://newsroom.uber.com/2014/05/an-uber-impact-20000-jobs-created-on-the-uber-platform-every-month-2/>>.

¹⁸ MASSERMAN, Michael. « The 'Sharing' Economy: Issues Facing Platforms, Participants, and Regulators – A Federal Trade Commission Workshop #01715 », *Federal Trade Commission*, commentaire de Lyft à la Federal Trade Commission, 26 mai 2015. Sur Internet : <URL:<https://www.ftc.gov/policy/public-comments/2015/05/26/comment-01715>>.

¹⁹ NATIONAL LEAGUE OF CITIES. *Cities, the sharing economy and what's next*, National League of Cities, 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.nlc.org/Documents/Find%20City%20Solutions/City-Solutions-and-Applied-Research/Report%20-%20-%20Cities%20the%20Sharing%20Economy%20and%20Whats%20Next%20final.pdf>>.

²⁰ McROBIE, Deane. « Legalize ridesharing, Uber GM tells Economic Club of Canada », *iPolitics*, 26 mars 2015. Sur Internet : <URL:<http://ipolitics.ca/2015/03/26/its-time-to-legalize-ridesharing-uber-gm-tells-economic-club-of-canada/>>.

²¹ NATIONAL LEAGUE OF CITIES. *Cities, the sharing economy and what's next*, National League of Cities, 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.nlc.org/Documents/Find%20City%20Solutions/City-Solutions-and-Applied-Research/Report%20-%20-%20Cities%20the%20Sharing%20Economy%20and%20Whats%20Next%20final.pdf>>.

²² POWELL, Betsy. « Uber says drivers are expected to collect HST », *The Star*, 20 juillet 2015. Sur Internet : <URL:http://www.thestar.com/news/city_hall/2015/07/21/uber-says-drivers-are-expected-to-collect-hst.html>.

²³ HALL, Jonathan V., et Alan B. KRUEGER. *An analysis of the Labor Market for Uber's Driver-Partners in the United States*, Industrial Research Center, Princeton University, janvier 2015. Sur Internet :
<URL:<http://dataspace.princeton.edu/jspui/bitstream/88435/dsp010z708z67d/5/587.pdf>>.

²⁴ HALL, Jonathan V., et Alan B. KRUEGER. *An analysis of the Labor Market for Uber's Driver-Partners in the United States*, Industrial Research Center, Princeton University, janvier 2015. Sur Internet :
<URL:<http://dataspace.princeton.edu/jspui/bitstream/88435/dsp010z708z67d/5/587.pdf>>.

²⁵ ALBA, Davey. « Judge: California Drivers Can Go Class-Action to Sue Uber », *Wired*, 1^{er} septembre 2015. Sur Internet :
<URL:<http://www.wired.com/2015/09/judge-california-drivers-can-go-class-action-sue-uber/>>.

²⁶ LORENZETTI, Laura. « Everything to know about the Uber class action lawsuit », *Fortune*, 2 septembre 2015. Sur Internet :
<URL:<http://fortune.com/2015/09/02/uber-lawsuit/>>.

²⁷ CHENEY, Peter. « How Uber is ending the dirty dealings behind Toronto's cab business », *The Globe and Mail*, 16 juillet 2015. Sur Internet :
<URL:<http://www.theglobeandmail.com/globe-drive/adventure/red-line/how-uber-is-ending-the-dirty-dealings-behind-torontos-cab-business/article25515301/>>.

²⁸ BARRO, Josh. « New York City Medallion Prices Keep Falling, Now Down About 25 Percent », *The New York Times*, 7 janvier 2015. Sur Internet :
<URL:<http://www.nytimes.com/2015/01/08/upshot/new-york-city-taxi-medallion-prices-keep-falling-now-down-about-25-percent.html>>.

²⁹ IPSOS PUBLIC AFFAIRS. « City of Toronto: Taxi and Uber Consultation and Qualitative Research », Ipsos Public Affairs, 2015. Sur Internet :
<URL:<http://www.toronto.ca/legdocs/mmis/2015/ls/bgrd/backgroundfile-83494.pdf>>.

³⁰ CERTIFY. « Room For More: Business Travelers Embrace the Sharing Economy », *Certify*, 2015. Sur Internet :
<URL:<https://www.certify.com/Infograph-Sharing-Economy-Q2-2015.aspx>>.

³¹ MYHRVOLD, Conor. « U4B Saves Companies \$1,000+ Per Employee EVERY YEAR », *Newsroom, Uber*, 21 octobre 2014. Sur Internet :
<URL:<http://newsroom.uber.com/2014/10/uber-for-business-saves-companies-1k-per-employee/>>.

³² MACMILLAN, Douglas. « Tech's Fiercest Rivalry: Uber vs. Lyft », *The Wall Street Journal*, 11 août 2014. Sur Internet : <URL:<http://www.wsj.com/articles/two-tech-upstarts-plot-each-others-demise-1407800744>>; HUET, Ellen. « The Case For Carpooling: Inside Lyft and Uber's Quest To Squeeze More People In The Backseat », *Forbes*, 18 août 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.forbes.com/sites/ellenhuet/2015/08/18/inside-lyfts-and-ubers-carpooling-quest-uberpool-lyft-line/>>; CERTIFY. « Room For More: Business Travelers Embrace the Sharing Economy », *Certify*, 2015. Sur Internet : <URL:<https://www.certify.com/Infograph-Sharing-Economy-Q2-2015.aspx>>.

³³ FISCHER, Ben. « Meet Via, the Uber of the crosstown bus », *New York Business Journal*, 2 avril 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.bizjournals.com/newyork/blog/techflash/2015/04/meet-via-the-uber-for-the-crosstown-buses.html>>; ARATANI, Lori. « Bridj pop-up bus service arrives in D.C. », *The Washington Post*, 28 avril 2015. Sur Internet : <URL:<https://www.washingtonpost.com/blogs/dr-gridlock/wp/2015/04/28/bridj-pop-up-bus-service-arrives-in-d-c/>>.

³⁴ « Taxi Competition », *IGM Economic Experts Panel*, 29 septembre 2014. Sur Internet : <URL:http://www.igmchicago.org/igm-economic-experts-panel/poll-results?SurveyID=SV_eyDrhnya7vAPrX7>.

³⁵ WALLSTEN, Scott. *The Competitive Effects of the Sharing Economy*, Technology Policy Institute, juin 2015. Sur Internet : <URL:http://techpolicyinstitute.org/files/wallsten_the%20competitive%20effects%20of%20uber.pdf>.

³⁶ *Chicago: An Uber Case Study*, Uber, 2015.

³⁷ IPSOS PUBLIC AFFAIRS. « City of Toronto: Taxi and Uber Consultation and Qualitative Research », Ipsos Public Affairs, 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.toronto.ca/legdocs/mmis/2015/ls/bgrd/backgroundfile-83494.pdf>>.

³⁸ RAYLE, Lisa, et coll. *App-Based, On-Demand Ride Services: Comparing Taxi and Ridesourcing Trips and User Characteristics in San Francisco*, University of California Transportation Center, document de travail, novembre 2014. Sur Internet : <URL:http://www.its.dot.gov/itspac/Dec2014/RidesourcingWhitePaper_Nov2014.pdf>.

³⁹ BIALIK, Carl, et coll. « Uber Is Serving New York's Outer Boroughs More Than Taxis Are », *FiveThirtyEight*, 10 août 2015. Sur Internet :

<URL:<http://fivethirtyeight.com/features/uber-is-serving-new-yorks-outer-boroughs-more-than-taxis-are>>.

⁴⁰ PORTLAND BUREAU OF TRANSPORTATION. *PFHT Pilot Status Report July 2015: Private For Hire Transportation Innovation Pilot Program*, Portland Bureau of Transportation, 2015. Sur Internet :

<URL:<http://www.portlandoregon.gov/transportation/article/537215>>.

⁴¹ SMART, Rosanna, et coll. *Faster and Cheaper: How Ride-Sourcing Fills a Gap in Low-Income Los Angeles Neighbourhoods*, BOTEC Analysis Corporation, juillet 2015. Sur Internet : <URL:<http://botecanalysis.com/wp-content/uploads/2015/07/LATS-Final-Report.pdf>>.

⁴² RAYLE, Lisa, et coll. *App-Based, On-Demand Ride Services: Comparing Taxi and Ridesourcing Trips and User Characteristics in San Francisco*, University of California Transportation Center, document de travail, novembre 2014. Sur Internet :

<URL:http://www.its.dot.gov/itspac/Dec2014/RidesourcingWhitePaper_Nov2014.pdf>.

⁴³ LOMAS, Natasha. « Let's Talk About Uber, Congestion And Urban Air Quality », *TechCrunch*, 25 août 2015. Sur Internet :

<URL:<http://techcrunch.com/2015/08/26/uber-london-impact/>>.

⁴⁴ RODRIQUEZ, Salvador. « For Uber, Lyft Riders With Disabilities, Discrimination Often Comes Included », *International Business Times*, 13 août 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.ibtimes.com/uber-lyft-riders-disabilities-discrimination-often-comes-included-2052675>>.

⁴⁵ PORTLAND BUREAU OF TRANSPORTATION. *PFHT Pilot Status Report July 2015: Private For Hire Transportation Innovation Pilot Program*, Portland Bureau of Transportation, 2015. Sur Internet :

<URL:<http://www.portlandoregon.gov/transportation/article/537215>>.

⁴⁶ *Chicago: An Uber Case Study*, Uber, 2015.

⁴⁷ MASSERMAN, Michael. « The 'Sharing' Economy: Issues Facing Platforms, Participants, and Regulators – A Federal Trade Commission Workshop #01715 », *Federal Trade Commission*, commentaire de Lyft à la Federal Trade Commission, 26 mai 2015. Sur Internet : <URL:<https://www.ftc.gov/policy/public-comments/2015/05/26/comment-01715>>.

⁴⁸ NATIONAL LEAGUE OF CITIES. *Cities, the sharing economy and what's next*, National League of Cities, 2015. Sur Internet :

<URL:<http://www.nlc.org/Documents/Find%20City%20Solutions/City-Solutions-and-Applied-Research/Report%20>

[%20%20Cities%20the%20Sharing%20Economy%20and%20Whats%20Next%20final.pdf](#)>.

⁴⁹ « City of Seattle Taxicab and For-Hire Rules », *Office of the City Clerk*, Ville de Seattle, 2014. Sur Internet :

<URL:<http://clerk.ci.seattle.wa.us/~finance/taxihome.htm>>.

⁵⁰ Pour des exemples, voir les sources suivantes : HICKSON, Holly. « What's next for driverless cars? », *World Economic Forum*, 26 août 2015. Sur Internet :

<URL:<https://agenda.weforum.org/2015/08/whats-next-for-driverless-cars>>;

DAVIES, Alex. « This is Big: A Robo-Car Just Drove Across The Country », *Wired*, 3 avril 2015. Sur Internet : <URL:<http://www.wired.com/2015/04/delphi-autonomous-car-cross-country/>>.