

Réglementation des véhicules de location à la Ville d'Ottawa – Taxis, limousines et exploitants de transport privé

Présentation technique

Le 31 mars 2016

Contexte : Directive du Conseil

- Dans le cadre de l'examen du rapport *Réponse aux motions relatives aux taxis d'avril 2012* du 27 mai 2015, le Conseil a demandé au personnel d'entreprendre un examen approfondi de la réglementation des services de taxi et de limousine à Ottawa, « notamment d'éventuels règlements visant à tenir compte des nouvelles technologies utilisées pour faire des demandes de services et des modèles de services de transport payants ».

Contexte : Principes directeurs

- Le Conseil a demandé que soit formulée, dans le cadre de l'examen, une proposition permettant d'assurer la prestation de services durables et efficaces qui correspondent aux besoins des résidents et des visiteurs, selon les principes directeurs suivants :
 - 1) Sécurité publique
 - 2) Protection des consommateurs
 - 3) Accessibilité

Contexte : Portée

- Portée de l'examen :
 - Examen et analyse du cadre réglementaire actuel :
 - Frais imposés par la Ville
 - Formule de fixation des tarifs
 - Formule d'établissement du nombre et du type de plaques en circulation
 - Gestion des plaques par l'industrie
 - Examen et analyse des nouvelles technologies et d'autres modèles de service

Contexte : Portée (suite)

- Examen et évaluation du système actuel en ce qui a trait à la prestation des services :
 - Collecte de données, notamment sur le temps d'attente moyen, le coût moyen d'une course, la possibilité d'offrir des services dans tous les secteurs et à toutes les clientèles d'Ottawa
 - Détermination des avantages et des inconvénients d'un nombre de plaques limité et illimité et de leur transférabilité
 - Évaluation de la capacité du système actuel à répondre adéquatement aux besoins à long terme de la ville en matière d'accessibilité et de transport (Para Transpo et train léger)
- Analyse comparative avec d'autres grandes villes

Priorité du Conseil

- Le 8 juillet 2015, le Conseil a approuvé l'examen de la réglementation sur les services de taxi et de limousine comme une priorité du Plan stratégique de la Ville 2015-2018 et l'octroi du financement nécessaire afin de retenir les services d'une société d'experts-conseils pour entreprendre l'examen.
- Au terme d'un processus d'approvisionnement concurrentiel, la Ville a retenu les services de KPMG le 25 août 2015.

Équipe de KPMG

KPMG s'est associé aux groupes suivants :

- 1) Mowat Centre : groupe de réflexion sur les politiques publiques indépendant de l'Université de Toronto
- 2) Hara Associates : cabinet d'économistes qui offre des conseils sur les politiques et les règlements, et évalue les programmes et leurs répercussions économiques.
- 3) Core Strategies : agence de marketing spécialisée dans l'analyse, l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies d'ensemble et de communication ainsi que dans les questions de politique publique.

Examen de KPMG : trois phases

Phase 1 – Recherche (septembre et octobre 2015)

Phase 2 – Consultation (novembre 2015)

Phase 3 – Analyse et rapport (décembre 2015)

Phase 1 : Recherche

- Six documents de travail
 - 1) Le document *Études de cas* dresse le portrait de l'industrie du transport de passagers en dehors d'Ottawa, notamment à Toronto, Waterloo, Vancouver, New York, San Francisco et Washington.
 - 2) Le document *Régime de réglementation actuel* porte sur les éléments du cadre réglementaire de la Ville d'Ottawa et est divisé en quatre parties : Cadre légal; *Règlement sur les taxis*; Application; et Limousines et dispositions distinctes.
 - 3) Le document *Nouveaux enjeux de l'industrie du taxi et des limousines* donne un aperçu des modèles opérationnels qui bouleversent l'industrie à l'échelle mondiale.

Phase 1 : Recherche (suite)

- 4) Le document *Accessibilité* se penche sur les quatre services de transport en commun aux personnes handicapées à Ottawa, notamment les autobus accessibles, Para Transpo, les taxis accessibles et le programme de coupons de taxi subventionnés.
- 5) Le document *Économie des taxis : ancienne et nouvelle réalité* explique les aspects économiques de la réglementation de l'industrie, ainsi que les répercussions des applications mobiles.
- 6) Le document *Expérience client* fournit un aperçu des résultats d'une série de discussions de groupe organisées par Core Strategies en septembre 2015 pour définir l'expérience client et la viabilité des services de véhicules de location à Ottawa.

Phase 2 : Consultation

- Sept ateliers ont eu lieu et ont attiré 66 participants.
- La page Web sur ottawa.ca contient des liens vers les documents de travail et des renseignements sur les moyens de participer.
- Les comptes Twitter et Facebook de la Ville ont été utilisés pour informer la population de la tenue de l'examen et de la publication des divers documents et pour solliciter des commentaires.
- Plus de 6 000 commentaires ont été envoyés à l'adresse courriel créée à cet effet.

Phase 2 : Consultation (suite)

- Après les ateliers, KPMG a publié le document *Options stratégiques*, qui présente trois stratégies que la Ville pourrait adopter :
 1. Réformer le régime des taxis actuel et mettre en œuvre de nouveaux concepts.
 2. Créer une nouvelle catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau.
 3. Développer l'industrie du taxi actuelle pour permettre la concurrence et réduire les coûts.
- Deux webinaires ont eu lieu pour recueillir des commentaires sur le document; 44 personnes y ont participé.

Phase 3 : Analyse et rapport

- Une analyse des recherches, des six documents de travail et des commentaires de la phase de consultation a orienté l'élaboration du rapport final de KPMG ***Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine.***

Rapport final de KPMG

- Le rapport de KPMG présente 70 recommandations distinctes fondées sur les principes directeurs de la Ville.
- Le personnel est d'accord avec une grande majorité d'entre elles.
- KPMG recommande les réformes générales suivantes :
 1. Créer une nouvelle catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau afin d'améliorer le service à la clientèle. **Remarque : La Ville préfère le terme « exploitant de transport privé ».**
 2. Réviser le cadre réglementaire actuel des taxis et des limousines pour tenir compte des nouvelles réalités et des nouvelles technologies.
 3. Simplifier la réglementation des services de taxi et de limousine pour uniformiser les règles.

Hypothèses principales

- **Les exploitants de transport privé, les taxis et les limousines offrent des services semblables, mais répondent à différentes demandes des consommateurs.**
- **Les clients des exploitants de transport privé** aiment profiter de la commodité d'une application, connaître le prix de la course et le temps d'attente à l'avance, voir la note attribuée au chauffeur et au véhicule et payer sans faire de transaction en espèces.
- **Les clients des taxis** apprécient la sécurité de la course, la possibilité de payer comptant, l'assurance que le chauffeur professionnel connaît le meilleur itinéraire, la possibilité de hélér un taxi dans la rue et d'utiliser les stations de taxis, la protection de la majoration tarifaire et l'accès à un processus officiel de gestion des plaintes.

Hypothèses principales (suite)

- Les **clients des limousines** peuvent recevoir un service spécialisé sur mesure d'un chauffeur professionnel, réservé à un prix négocié et convenu à l'avance.

Approche réglementaire

- Établir un régime de réglementation plus souple qui intègre des mesures communes de sécurité publique et de protection des consommateurs, avec des mesures précises qui tiennent compte des attentes des consommateurs à l'égard de chacun des services.
- Laisser le choix aux consommateurs et donner aux acteurs de l'industrie la liberté dont ils ont besoin pour innover.

Mesures de sécurité et de protection des consommateurs communes

	Exploitant de transport privé	Taxi	Limousine
Sélection des chauffeurs	Vérification du casier judiciaire en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (chaque année)	Vérification du casier judiciaire en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (tous les trois ans)	Vérification du casier judiciaire en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (chaque année)
Sélection des chauffeurs	Relevé du dossier de conduite	Relevé du dossier de conduite	Relevé du dossier de conduite

- Tous les chauffeurs doivent subir une vérification de leur casier judiciaire en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables et une vérification de leur relevé de dossier de conduite.
- Ces vérifications doivent être faites chaque année pour les chauffeurs de véhicules d'exploitants de transport privé et de limousines, compte tenu de la nature temporaire de leur travail, et tous les trois ans pour les chauffeurs de taxi.

Accroître la concurrence et stimuler l'innovation (suite)

	Exploitant de transport privé	Taxi	Limousine
Âge des véhicules	10 ans	10 ans (plutôt que 8 ans)	10 ans
Inspection	Inspection de sécurité annuelle (semestrielle pour les véhicules de plus de cinq ans)	Inspection de sécurité annuelle (semestrielle pour les véhicules de plus de cinq ans)	Inspection de sécurité annuelle (semestrielle pour les véhicules de plus de cinq ans)

- L'âge maximal de tous les véhicules de location sera fixé à 10 ans (sauf pour les véhicules anciens et les véhicules de spécialité utilisés pour les services de limousine).
- Les véhicules de location devront être soumis à des inspections et à des attestations de la sécurité annuelles. Tous les véhicules de plus de cinq ans devront passer une inspection semestrielle.

Mesures de sécurité et de protection des consommateurs communes

	Exploitant de transport privé	Taxi	Limousine
Assurance	5 M\$	5 M\$ (plutôt que 2 M\$)	5 M\$ (plutôt que 1 M\$)

- Le personnel, suivant le conseil du courtier d'assurance de la Ville d'Ottawa, recommande que l'assurance responsabilité soit de cinq millions de dollars pour toutes les catégories de véhicules de location.
- Cette mesure vise à assurer une protection suffisante en raison de l'augmentation générale du montant des réclamations.

Exigences particulières concernant les exploitants de transport privé

- **Approche réglementaire :** Établir des normes de base en matière de protection des consommateurs et de sécurité publique et tenir compte des attentes des consommateurs (acheteurs avertis).
- La Ville doit délivrer des permis aux exploitants de transport privé et, plutôt que de délivrer des permis directement aux chauffeurs, exiger des exploitants qu'ils tiennent à jour un registre des chauffeurs affiliés et qu'ils gardent la preuve des dossiers de sélection et de sécurité des chauffeurs.
- La Ville doit vérifier la conformité administrative par des vérifications ponctuelles et des inspections en personne.

Exigences particulières concernant les exploitants de transport privé (suite)

- Les tarifs des services obtenus au moyen d'une application doivent être fixés à l'avance.
 - Interdiction de prendre des passagers dans la rue
 - Interdiction d'utiliser les stations de taxis et d'emprunter les voies réservées
 - Interdiction d'identifier les véhicules
 - Interdiction d'accepter les paiements en espèces
- Frais de permis équivalant aux frais déboursés par les agents de taxi (en fonction du parc de véhicules), auxquels s'ajoutent des frais de 0,105 \$ par course pour recouvrer les coûts d'inspection et d'application des règlements prévus, comme le recommande KPMG.

Exigences particulières concernant les exploitants de transport privé (suite)

Accessibilité

- Négocier avec les exploitants de transport privé la facturation de frais supplémentaires volontaires par course pour financer les services accessibles.
- Élaborer une stratégie d'allocation des fonds, en consultation avec les intervenants.
- Adresser à la Province une requête pour obtenir le pouvoir d'imposer des frais d'accessibilité aux exploitants de transport privé pour promouvoir et favoriser l'accessibilité et les services connexes.

Modifications proposées à la réglementation des taxis

- **Approche réglementaire** : Conserver les normes de sécurité publique et de protection des consommateurs pour tenir compte des attentes des consommateurs; donner à l'industrie la liberté d'innover.
- Réduire les frais de permis de chauffeur de taxi de 170 \$ à 96 \$ pour les chauffeurs de taxi traditionnel et de 170 \$ à 0 \$ pour les chauffeurs de taxi accessible.
- Permettre la tarification variable pour les tarifs fixés à l'avance au moyen d'une application, jusqu'à concurrence du tarif maximal prescrit dans le règlement.
- Éliminer les normes concernant la taille de l'habitacle et de la valise, le nombre de sièges et les vitres teintées des véhicules.

Modifications proposées à la réglementation des taxis (suite)

- Éliminer l'exigence de formation des chauffeurs de taxi (à l'exception de la formation des chauffeurs de taxi accessible).
- Éliminer les frais de 1,50 \$ pour les transactions par cartes de débit et de crédit.

Modifications proposées à la réglementation des taxis (suite)

- Seuls les taxis ont le droit :
 - de prendre des passagers dans la rue, d'utiliser les stations de taxis et d'emprunter les voies réservées;
 - d'accepter des paiements en argent;
 - d'utiliser des véhicules identifiés.
- Préciser les normes minimales des caméras à l'intérieur des véhicules, plutôt que des marques ou des modèles précis.
- Agrandir le secteur réglementé pour englober l'ensemble de la ville d'Ottawa.
- Faire passer le ratio de plaques par habitant de 1:784 à 1:806.

Ajustements à la réglementation concernant les limousines

- **Approche réglementaire** : Établir des normes de base en matière de protection des consommateurs et de sécurité publique et tenir compte des attentes des consommateurs (services spéciaux).
- Préciser la définition de limousine pour s'assurer que les caractéristiques sont considérées « de luxe » selon les normes actuelles et les distinguer des autres véhicules de location.
- À l'instar des exploitants de transport privé, la Ville doit délivrer des permis aux exploitants de services de limousine et, plutôt que de délivrer des permis directement aux chauffeurs, exiger des exploitants qu'ils tiennent à jour un registre des chauffeurs affiliés et qu'ils gardent la preuve des dossiers de sélection et de sécurité des chauffeurs.
- La Ville doit vérifier la conformité administrative par des vérifications ponctuelles et des inspections en personne.

Ajustements à la réglementation concernant les limousines (suite)

- Augmenter le tarif minimal, qui est de 67,50 \$ pour les 90 premières minutes et de 45 \$ pour chaque heure supplémentaire, à 75 \$ et 50 \$ respectivement, excluant la TVH.
- Créer une catégorie de services auxiliaires pour les autres modèles de service dans l'industrie des limousines.
 - **Transport personnel** : services d'accompagnement des personnes âgées et services pour les personnes ayant des besoins spéciaux.
 - **Services de chauffeur (véhicule personnel du client)** : services de raccompagnement.

Requête à la Province

Application et pénalités (*Code de la route*)

- Refus d'accorder une plaque d'immatriculation en cas d'infraction non résolue
- Imposition d'amendes plus élevées
- Application de points d'inaptitude
- Suspension de permis

Accessibilité

- Pouvoir d'imposer des frais obligatoires par course pour promouvoir et favoriser l'accessibilité et les services connexes.

Tableau sommaire

	Exploitant de transport privé	Taxi	Limousine
Sélection des chauffeurs			
• Vérification du casier judiciaire (travail auprès de personnes vulnérables)	✓	✓	✓
• Dossier de conduite	✓	✓	✓
Assurance de 5 M\$	✓	✓	✓
Âge des véhicules			
• 10 ans	✓	✓	✓
Sécurité des véhicules			
• Inspection annuelle	✓	✓	✓
• Inspection semestrielle (véhicules de plus de cinq ans)	✓	✓	✓