

Ville d'Ottawa

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

Le 31 décembre 2015



Table des matières

1	Résumé.....	1
2	Introduction	6
	2.1 Mandat.....	6
	2.2 Méthodologie	6
3	Orientations stratégiques	9
4	Sécurité publique	12
	4.1 Assurances.....	12
	4.2 Sélection des chauffeurs	13
	4.3 Âge et inspection des véhicules.....	14
	4.4 Identification des véhicules.....	16
	4.5 Caméras dans les véhicules.....	17
5	Accessibilité	19
6	Protection des consommateurs.....	24
	6.1 Prix de la course	24
	6.2 Processus de résolution des plaintes	27
	6.3 Exigences relatives aux véhicules	27
7	Service à la clientèle	29
	7.1 Applications	29
	7.2 Répartition	30
	7.3 Options de paiement.....	32
8	Autres sujets	33
	8.1 Limites géographiques.....	33
	8.2 Plaques d'immatriculation	33
	8.3 Frais de permis	35
	8.4 Formation	36
	8.5 Application du règlement	37
	8.6 Mise en œuvre.....	39

Avis de non-responsabilité

Le présent document a été préparé par KPMG s.r.l. (« KPMG ») pour la Ville d'Ottawa (la « Ville »), selon les conditions de l'entente du 25 août 2015 (l'« entente »), dans le but de renseigner le personnel en prévision des discussions sur la réglementation des services de taxi et de limousine de la Ville d'Ottawa.

KPMG ne garantit ni ne déclare que les renseignements contenus dans le présent document sont exacts, complets, suffisants ou adéquats pour être utilisés par quelque personne ou entité autre que la Ville ou à des fins autres que celles énoncées dans l'entente. Seule la Ville peut se fonder sur le contenu du présent document, et KPMG se dégage expressément de toute responsabilité relativement à l'utilisation du rapport.

Notre travail consistait uniquement à chercher, à observer, à comparer et à analyser des renseignements fournis par les participants au projet. Il a été enrichi par des recherches limitées de renseignements accessibles au public. Nous nous sommes fiés à l'exhaustivité et à l'exactitude des renseignements fournis et des recherches. Notre mandat ne comprenait aucune vérification.

Dans le cadre des processus municipaux habituels, la Ville devra :

- prendre connaissance des observations;
- choisir quelles solutions et recommandations mettre en œuvre;
- évaluer leurs répercussions.

Pour effectuer la mise en œuvre, la Ville devra planifier et tester chaque modification afin de garantir que les mesures adoptées auront l'effet escompté et qu'elles correspondront à sa vision des services pour les résidents et les visiteurs.

La version originale du présent document a été rédigée en anglais. En cas de différences entre la version anglaise et française du présent document, la version anglaise prévaut.

1 Résumé

Conditions d'engagement

La Ville d'Ottawa a retenu les services de KPMG pour mener un examen approfondi des services de taxi et de limousine afin de promouvoir leur durabilité et leur efficacité et de veiller à ce qu'ils répondent aux besoins changeants des résidents et des visiteurs d'Ottawa. Elle a spécifié que l'examen devait être réalisé en fonction des trois principes directeurs : sécurité publique, accessibilité et protection des consommateurs.

L'examen s'est déroulé en trois étapes. La première consistait à observer les conditions actuelles à Ottawa et dans d'autres villes; au terme de celle-ci, six documents de travail ont été rédigés. Tous ont été publiés sur le site Web de la Ville d'Ottawa et ont fait l'objet de discussions à la deuxième étape. Les principaux intervenants de l'industrie étaient présents lors des discussions, soit les agents de taxi, les exploitants de services de limousine, le syndicat des chauffeurs de taxi et Uber, une entreprise offrant des services de transport à Ottawa à l'aide d'une application. Cette étape comprenait aussi la tenue de sept ateliers auprès de chauffeurs de taxi, de chauffeurs Uber et de membres du public pour discuter des problèmes soulevés, ainsi que l'étude de plus de 3 000 commentaires reçus par téléphone ou par courriel. Finalement, des options stratégiques ont été proposées dans un document de travail à commenter, et deux webinaires ont été menés pour recevoir d'autres commentaires. La troisième étape visait à analyser les commentaires et l'information ainsi obtenue et à rédiger le rapport final qui servira d'outil pour le processus décisionnel de la Ville.

Entreprises de taxi et compagnies d'exploitation de réseau

L'industrie du taxi comble les lacunes du transport en commun et de l'utilisation de voitures personnelles en offrant d'importants services, en fonction de la demande, aux stations principales de transport et au centre-ville (où le stationnement est limité et cher) ainsi qu'aux personnes qui ne possèdent pas de voiture ou qui ont les facultés affaiblies.

Depuis plus d'un an, Uber et ses chauffeurs offrent des services de véhicules de location à Ottawa (en particulier les très populaires uberX et uberXL, qui utilise de plus grands véhicules). Certains de leurs chauffeurs ont été accusés et reconnus coupables d'une infraction au *Règlement sur les taxis*. Malgré tout, l'entreprise est toujours en activité, et les clients continuent d'y avoir recours.

L'industrie du taxi croit que le processus de sélection des chauffeurs Uber est inapproprié et que le modèle opérationnel d'uberX et d'uberXL est fondé sur certains avantages financiers (notamment l'absence de frais de permis et d'assurance commerciale, les exigences différentes quant à la remise de la TVH perçue sur les courses et le fait qu'il n'est pas obligatoire d'installer une caméra dans le véhicule, de louer de plaque de taxi à un propriétaire ou d'en acheter une et de payer les frais de

financement qui y sont habituellement associés). Toutefois, les chauffeurs uberX et uberXL doivent payer d'importants frais en fonction des courses et des recettes générées pour utiliser l'application. L'entreprise indique qu'elle a des assurances, mais la Ville n'en a reçu aucune preuve.

L'application d'Uber (uberX et uberXL) permet aux clients d'attribuer des notes aux chauffeurs et de consulter celles qui leur ont été accordées par d'autres utilisateurs. Lors du processus de consultation, de nombreuses personnes ont affirmé que la transparence et l'évaluation en temps presque réel contribuaient à ce qu'elles décrivent comme un excellent service à la clientèle. L'entreprise envoie le véhicule disponible le plus près et se sert de la majoration tarifaire pendant les périodes de forte demande pour attirer plus de chauffeurs sur les routes, ce qui contribue habituellement à de meilleurs délais de réponse que les taxis traditionnels. De plus, l'application permet aux clients de suivre le véhicule et ainsi d'en estimer l'heure d'arrivée, et d'obtenir de l'information sur le chauffeur. À la fin de la course, l'application porte automatiquement les frais à la carte de crédit ou au compte PayPal du client et produit un reçu électronique détaillé.

Les représentants de l'industrie du taxi affirment avoir ressenti les effets de l'arrivée de ce nouveau compétiteur; les chauffeurs et les agents parlent de diminution de leur revenu et les propriétaires de plaque se montrent inquiets quant à la valeur de celle-ci. Si la Ville les vend pour une somme modique, elle ne réglemente toutefois pas les prix de revente des plaques, qui sont très élevés.

L'industrie du taxi d'Ottawa reconnaît la valeur de ce modèle de gestion et a d'ailleurs déjà effectué quelques changements, les principaux étant la création d'applications et l'amélioration des algorithmes de répartition. Certains secteurs ont indiqué vouloir que la réglementation soit modifiée pour qu'il soit possible d'apporter d'autres changements, fixer des tarifs concurrentiels par exemple, mais reconnaissent qu'il faudra du temps pour changer le modèle opérationnel et la culture de l'industrie.

Avenir de l'industrie des véhicules de location

L'avenir de l'industrie des véhicules de location a été pensé en fonction des principes directeurs de la Ville : la sécurité publique, l'accessibilité et la protection des consommateurs. À la demande de la Ville, et en réponse aux nombreux commentaires variés des groupes d'intervenants et aux résultats de la recherche, nous avons aussi élaboré des lignes directrices de conception. Elles ont contribué à établir les critères potentiels d'un futur cadre réglementaire pour l'industrie des véhicules de location à Ottawa. Les voici :

- **Rendre l'industrie équitable** : Uniformiser la réglementation municipale pour tous les types de services, avec quelques variations seulement si nécessaire (c.-à-d. lorsque les modèles de prestation des services sont extrêmement différents et que la sécurité publique, l'accessibilité, la protection des consommateurs ou le service à la clientèle est touché). Tous les représentants de l'industrie du taxi étaient en faveur

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

de ce principe durant la consultation; les autres intervenants étaient aussi généralement d'accord.

- **Favoriser l'innovation** : Tenir compte du fait que les changements à venir peuvent ne pas être prévisibles. Les clients se sont dits contents des innovations proposées par l'industrie des véhicules de location et de leurs effets sur la qualité du service. Ils craignaient toutefois que les dernières améliorations et l'ouverture à l'innovation ne disparaissent.
- **Moderniser et simplifier le règlement** : Examiner de nouveau les règlements des industries du taxi et des limousines pour ne conserver que ce qui est nécessaire au respect des principes directeurs. Simplifier la réglementation et supprimer certains obstacles qu'elle pose laissera place à l'innovation maintenant et pour les prochaines années : trop de règles finissent par nuire aux idées, aux approches et aux modèles de gestion novateurs.

À la lumière des principes directeurs, des lignes directrices, des nombreux commentaires obtenus durant les consultations et des différents documents de travail élaborés au cours du processus, il est évident qu'il faut mettre fin au statu quo en ce qui a trait à la réglementation. Nous recommandons donc à la Ville d'envisager d'adopter les réformes des industries du taxi et des limousines suivantes :

- création d'une nouvelle catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau;
- révision du cadre réglementaire actuel des taxis et des limousines pour tenir compte des nouvelles réalités, des nouvelles technologies et des modèles de service non traditionnels.

La création d'une catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau régulerait les services d'Uber à Ottawa (uberX et uberXL) et permettrait à d'autres entreprises du genre de s'y installer; ainsi, les services appréciés des clients seraient conservés, et ceux-ci favoriseraient l'innovation dans un milieu concurrentiel. Les compagnies d'exploitation de réseau devraient créer leur propre modèle de service et gérer leurs services, les chauffeurs et leurs véhicules par exemple, conformément aux règlements établis par la Ville.

L'un des aspects importants pour Ottawa concerne la prestation de services accessibles aux personnes en fauteuil roulant, un service exigé par la loi provinciale et offert par les taxis. Deux propositions sont suggérées dans le présent rapport : obliger chaque compagnie d'exploitation de réseau à ce qu'au moins 15 %ⁱ de ses véhicules soient accessibles, comme c'est le cas pour les taxis, ou lui demander de contribuer financièrement aux services accessibles de l'industrie du taxi.

Bien qu'il soit pertinent d'adapter certaines règles étant donné le modèle différent des deux services (les taxis utilisent les stations de taxis et se font héler sur la rue, alors que les compagnies d'exploitation de réseau n'utilisent que leur application), le présent rapport présente différentes propositions à la Ville pour l'élaboration de nouvelles exigences pour les compagnies d'exploitation de réseau et pour la réduction de celles

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

auxquelles sont soumis les taxis afin de rendre l'industrie plus équitable. Voici les principales propositions :

Exigences pour les compagnies d'exploitation de réseau proposées aux fins d'examen :

- Souscrire une assurance responsabilité civile de deux millions de dollars. Cette politique doit respecter les normes de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) en ce qui concerne les véhicules de location.
- Exiger que les chauffeurs subissent une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérablesⁱⁱ, conformément aux procédures énoncées dans la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police*; les chauffeurs de taxi sont soumis à la même vérification.
- Payer des droits de permis comparables aux droits totaux de l'industrie du taxi pour les agents, les propriétaires de plaque et le permis de conduire. Il sera possible de déduire les droits de permis des compagnies d'exploitation de réseau et des entreprises de taxis pour les chauffeurs à temps partiel, soit en établissant des tarifs par course jusqu'à concurrence d'un maximum annuel.
- Consacrer obligatoirement 15 % de leurs heures de service au transport accessible ou donner 0,30 \$ⁱⁱⁱ par course effectuée pour contribuer aux services de taxis accessibles.
- Se soumettre aux mêmes exigences d'inspection que pour les taxis : délivrance d'un certificat de sécurité remis par la province une fois par année, ou deux fois par an pour les véhicules de plus de cinq ans qui effectuent plus de 30 000 km^{iv} par année.

Exigences réduites pour les taxis proposés aux fins d'examen :

- Supprimer la formation des chauffeurs de taxi de cinq semaines en faveur de la formation offerte par les agents de taxi (la formation pour les taxis accessibles serait conservée).
- Autoriser la diminution des tarifs pour rendre les services plus concurrentiels ou leur hausse, au besoin, pour faire augmenter l'offre (sauf si les chauffeurs utilisent des stations de taxis ou prennent des passagers sur la rue, auquel cas ils ne devront pas dépasser les tarifs fixés par la Ville).
- Permettre aux agents de taxi de fixer les exigences des véhicules (taille, âge – jusqu'à un maximum de 10 ans), comme le font les compagnies d'exploitation de réseau.
- Améliorer la répartition en reliant les taximètres au système de répartition afin que le premier véhicule disponible (à proximité et libre) soit envoyé; les temps de réponse seraient ainsi réduits.
- Agrandir le secteur réglementé pour englober l'ensemble de la ville d'Ottawa et ajuster la proportion de plaques délivrées par habitant afin qu'aucune nouvelle plaque ne soit vendue.

Limites de l'examen

Le présent rapport ne traite pas de la valeur des plaques, qui constitue un marché secondaire et qui n'est pas établie ou régie par la Ville. Pendant le processus d'examen, l'industrie du taxi a répété plusieurs fois que la valeur des plaques de taxis avait été touchée par les activités d'Uber et qu'elle pourrait l'être davantage si on autorisait les compagnies d'exploitation de réseau à poursuivre leurs activités. Les leaders, les représentants et les membres de l'industrie du taxi ont également parlé des autres incidences économiques de l'arrivée d'Uber sur le marché d'Ottawa, mais ce sujet ne relève pas du présent examen.

Une des principales réserves soulevées durant le processus de consultation est le fait qu'Uber ne perçoit pas la TVH sur ses courses, ce qui contribue à ses prix moindres. La question de la réglementation de la TVH (qui relève du gouvernement fédéral) et de son application dans l'industrie des véhicules de location n'est pas visée par le présent examen.

2 Introduction

2.1 Mandat

La Ville d'Ottawa a retenu les services de KPMG pour mener un examen approfondi des services de taxi et de limousine offerts aux résidents et aux visiteurs d'Ottawa ainsi que de la réglementation municipale actuelle de cette industrie.

La Ville souhaite proposer des services durables et efficaces qui correspondent aux besoins des résidents et des visiteurs pour ce qui est du transport et de la qualité du service à la clientèle. Elle a précisé que l'examen devait s'appuyer sur les principes directeurs suivants :

- Sécurité publique – État des véhicules, assurances, processus de sélection (notamment des chauffeurs), âge et identification du véhicule et exigences relatives à l'équipement;
- Accessibilité – Modèle de prestation des services tenant compte des besoins des personnes âgées et des personnes handicapées;
- Protection des consommateurs – Mesures de protection des passagers et des chauffeurs, établissement de prix raisonnables et processus complet de traitement des plaintes.

2.2 Méthodologie

L'examen s'est déroulé en trois étapes. La première consistait à effectuer des recherches sur l'industrie, ce qui a mené à la publication de six documents de travail :

- *Régime de réglementation actuel,*
- *Études de cas,*
- *Nouveaux enjeux de l'industrie du taxi et des limousines,*
- *Questions d'accessibilité,*
- *Économie des taxis,*
- *Expérience client.*

Les discussions de la deuxième étape avec les membres de l'industrie, les clients et la population portaient sur ces documents et ont mené à la rédaction d'un nouveau document de travail sur les options stratégiques. Tous ces documents ont été publiés sur le site Web de la Ville.

La troisième étape consistait à passer en revue et à analyser les commentaires et les mémoires du public et des différents groupes d'intervenants. Cette information a servi à la rédaction du présent rapport.

Consultations

Dans le cadre de ce processus, KPMG a rencontré certains intervenants principaux à plusieurs reprises durant les trois étapes, soit la Ville, les agents de taxi, la section locale du syndicat de taxi, les exploitants de services de limousines et les représentants d'Uber (la seule compagnie d'exploitation de réseau à Ottawa). Pendant le processus de consultation, KPMG a aussi rencontré des membres du public, soit les utilisateurs de véhicules de location, les chauffeurs de taxi et les chauffeurs Uber, les représentants de Para Transpo, le Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville et les représentants du Conference Board du Canada.

Différentes méthodes ont été utilisées pour informer le public et toutes les parties concernées de la tenue de l'examen et pour solliciter leurs commentaires. La Ville a créé une page Web sur son site pour y afficher l'information liée à l'examen des services de taxi, notamment un aperçu du processus d'examen, des précisions sur le mandat, le calendrier et le lien vers chaque document au fur et à mesure qu'ils étaient publiés. On y expliquait aussi comment participer, et on y trouvait le numéro de la ligne téléphonique des taxis, l'adresse courriel à laquelle envoyer des commentaires ainsi que des liens pour s'abonner au bulletin électronique ou s'inscrire aux ateliers et aux webinaires donnés par KPMG. La Ville s'est également servie de Twitter, avec le mot-clic #ottTaxi, et de Facebook pour informer la population de la tenue de l'examen et de la publication des documents et pour solliciter des commentaires. Elle a également envoyé un document par courriel à tous les chauffeurs de taxi autorisés, en même temps que l'avis d'inspection d'automne, pour promouvoir la tenue de l'examen et expliquer comment y participer. Elle a aussi placé des affiches au bureau des Services des règlements municipaux, au centre de répartition Coventry Connections et à l'aéroport. Les médias ont annoncé la tenue de l'examen et en ont parlé régulièrement. Près de 3 000 commentaires ont été recueillis grâce à la ligne téléphonique et à l'adresse courriel, pour être analysés par la suite.

KPMG a organisé sept ateliers ouverts à quiconque faisait une demande de participation sur le site Web de la Ville. Au total, 156 personnes ont manifesté leur intérêt et reçu une invitation. De ce nombre, 66 ont participé aux ateliers, soit 26 membres de l'industrie du taxi (des chauffeurs, d'anciens chauffeurs, des propriétaires de plaques et un formateur), 7 chauffeurs Uber et 33 membres du public (des clients des services de véhicules de location, des résidents intéressés et des personnes handicapées). Ces participants ont exprimé des points de vue pertinents et constructifs sur les différentes questions.

Le rapport sur les options stratégiques publié en novembre 2015 présente les principales conclusions tirées, en partie, des consultations et établit trois stratégies que la Ville pourrait adopter pour modifier la réglementation. Il traite aussi de plusieurs enjeux (p. ex. l'assurance, la sélection des chauffeurs et le processus de répartition) qui ont fait l'objet de discussions au cours du processus. Deux webinaires, un en anglais et l'autre en français, ont été créés pour recueillir des commentaires sur le rapport. Tout le monde pouvait s'y inscrire sur le site de la Ville : 64 personnes l'ont fait et 44 d'entre elles y ont participé.

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

Les commentaires recueillis pendant le processus de consultation ont servi à rédiger les sections qui suivent.

Les options stratégiques présentées ont fait l'objet d'une évaluation visant à déterminer lesquelles permettraient d'offrir des services durables et efficaces qui répondent aux besoins des résidents et des visiteurs et un bon service à la clientèle, tout en respectant les trois principes directeurs (sécurité publique, accessibilité et protection des consommateurs). Les résultats des recherches et des consultations ont été pris en considération dans le cadre de cette évaluation.

Les lignes directrices suivantes ont été élaborées en fonction des nombreux commentaires reçus et des résultats de la recherche afin de guider la création des recommandations détaillées pour la mise en œuvre des options stratégiques choisies.

- **Respecter les principes directeurs** : Assurer la sécurité publique ainsi que l'accessibilité et protéger les consommateurs.
- **Rendre l'industrie équitable** : Uniformiser la réglementation municipale pour tous les modèles de prestation de services, avec quelques variations seulement si nécessaire (c.-à-d. lorsque les modèles de prestation des services sont extrêmement différents et que la sécurité publique, l'accessibilité, la protection des consommateurs ou le service à la clientèle sont touchés). Tous les représentants de l'industrie du taxi étaient d'accord avec ce principe durant la consultation; les autres intervenants étaient aussi généralement pour.
- **Favoriser l'innovation** : Envisager de nouveaux changements non prévus. Les clients se sont dits contents des innovations proposées par l'industrie des véhicules de location et de leurs effets sur la qualité du service. Ils craignaient toutefois que les dernières améliorations et l'ouverture à l'innovation ne disparaissent.
- **Moderniser et simplifier le règlement** : Examiner de nouveau les règlements des industries du taxi et des limousines pour ne conserver que ce qui est nécessaire au respect des principes directeurs. Simplifier la réglementation et supprimer certains obstacles qu'elle pose laissera place à l'innovation maintenant et pour les prochaines années : trop de règles finissent par nuire aux idées, aux approches et aux modèles de gestion novateurs.

3 Orientations stratégiques

Recommandations à l'intention de la Ville

La Ville devrait envisager l'adoption des réformes suivantes des industries du taxi et des limousines :

- créer une nouvelle catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau;
- 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;
- simplifier la réglementation des services de taxi et de limousine.

Les sections suivantes donnent des précisions sur certains éléments du règlement proposé.

Justification

Actuellement, la réglementation régissant les véhicules de location à Ottawa établit deux régimes distincts : un pour les taxis, et un autre pour les limousines. Ces deux types de services sont traités séparément dans la réglementation, selon les marchés auxquels ils s'adressent.

Les taxis font l'objet d'exigences plus strictes en matière de tarifs, d'inspection des véhicules et d'équipement, de tenue des dossiers ainsi que de sélection et de formation des chauffeurs. Les services de limousine, pour leur part, sont soumis à moins d'exigences réglementaires, mais doivent munir leurs véhicules de certains éléments, être réservés et imposer un tarif minimal aux clients. Le nombre de taxis est limité, contrairement au nombre de limousines. Les agents, les véhicules et les chauffeurs de taxi doivent tous détenir un permis de la Ville, alors que seuls les exploitants de services de limousine doivent posséder un permis (pas les chauffeurs ni les véhicules).

Comme ils offrent des services distincts, les marchés du taxi et des limousines peuvent coexister. L'une des recommandations porte sur la création d'une troisième catégorie de véhicules de location afin d'autoriser les compagnies d'exploitation de réseau, qui offrent des services semblables tantôt à ceux des taxis, tantôt à ceux des limousines, mais qui comportent des différences importantes. C'est pour cette raison que ce modèle doit être régi différemment.

Même si elles sont classées dans une seule catégorie, une ou plusieurs compagnies d'exploitation de réseau pourraient offrir différents services. À Ottawa, uberX est plus présent, mais uberXL offre aussi ses services dans de plus gros véhicules; dans d'autres villes, divers services sont offerts par Uber ou Lyft, par exemple. Les permis

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

pour les compagnies d'exploitation de réseau ne seraient pas limités aux services comme ceux d'uberX, mais laisseraient place à différents types de services que pourraient proposer ces entreprises et qui répondent aux besoins du marché.

La création de cette troisième catégorie est fondée sur le besoin d'améliorer le service à la clientèle. Les recherches sur l'expérience client^v, entre autres, et la consultation publique montrent qu'Uber offre de meilleurs délais que l'industrie du taxi, des coûts plus avantageux (la plupart du temps) et un meilleur service à la clientèle, tant avec le chauffeur qu'avec la compagnie d'exploitation de réseau. Son application fournit de l'information fiable sur l'heure d'arrivée du véhicule, l'identité du chauffeur et la qualité de son service à la clientèle selon les clients précédents. Le tarif de la course y est affiché, et le mode de paiement est pratique. L'entreprise a tiré profit de la technologie mobile et a su proposer une application novatrice qui répond aux besoins des clients. La popularité croissante d'Uber ces dernières années montre bien que les clients apprécient ce produit.

Les représentants de l'industrie du taxi considèrent que l'opinion des clients et de la population par rapport à l'industrie est influencée injustement par l'agitation récente au sein des chauffeurs. Toutefois, les conclusions de l'examen concordent avec les observations faites dans d'autres villes qui n'ont pas connu de conflit. Une importante proportion d'utilisateurs de véhicules de location préfère le modèle opérationnel des compagnies d'exploitation de réseau et la variété de services qu'elles proposent.

Uber et les autres compagnies d'exploitation de réseau ne peuvent répondre aux besoins de tous les utilisateurs de véhicules de location, c'est pourquoi il faut conserver les deux catégories existantes et en ajouter une troisième. Lors de la consultation, certaines personnes ont indiqué préférer appeler le taxi, utiliser les stations, en héler un sur la rue ou encore payer comptant ou à l'aide de coupons de taxi fournis par leur employeur, elles seraient donc moins susceptibles d'avoir recours aux services des compagnies d'exploitation de réseau. De plus, Uber n'offre pas de services accessibles, contrairement aux taxis traditionnels.

Il est également important de revoir la réglementation actuelle des taxis. Dans leurs commentaires, les utilisateurs de taxi ou d'autres véhicules de location et les membres du public ont indiqué que le régime des taxis actuel ne s'était pas adapté aux besoins changeants des consommateurs. Consciente de cette réalité, l'industrie a déjà amélioré son service en créant ses propres applications et en mettant sur pied différentes initiatives comme le système de répartition par messages textes. Cependant, elle se trouve souvent limitée par son historique et ses traditions, par l'institution qu'elle a construite et par le cadre du *Règlement sur les taxis*.

Le règlement municipal a été bonifié au fil du temps, chaque fois que l'industrie était confrontée à un nouveau problème. L'innovation dans cette industrie devrait être encouragée par la simplification du règlement; créer une nouvelle catégorie de permis devrait contribuer à stimuler le progrès et la concurrence.

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

Le modèle actuel d'Uber, qui exploite son service en dehors du système réglementé, ne semble pas adéquat sur le plan de la sécurité publique et de l'accessibilité. Les assurances et la sélection des chauffeurs ont été au cœur des discussions. Les problèmes qu'elles posent peuvent être résolus par des modifications du règlement; des propositions détaillées pour satisfaire aux exigences figurent dans les sections suivantes.

Durant les consultations, l'industrie du taxi a souligné à plusieurs reprises qu'elle considérait les avantages des chauffeurs Uber injustes, notamment le fait qu'ils n'aient pas à payer les frais de permis, à souscrire une assurance commerciale, à munir leur véhicule d'une caméra et à louer une plaque. Toutefois, les chauffeurs uberX et uberXL doivent payer d'importants frais en fonction des courses et des recettes générées pour utiliser l'application. Par ailleurs, l'entreprise indique qu'elle a des assurances, mais elle n'a pas fourni de preuve à la Ville. L'uniformisation de la réglementation proposée pour toutes les parties de l'industrie contribuerait à résoudre la question et à stimuler la concurrence.

4 Sécurité publique

Dans cette section, il sera question des aspects du règlement des véhicules de location qui concernent la sécurité publique et des aspects qui devront être modifiés pour la mise en œuvre des orientations stratégiques recommandées.

Il est primordial que la réglementation contribue à assurer la sécurité publique. Même si une réglementation ne peut éliminer entièrement les risques d'incidents, elle peut les réduire considérablement. L'ajout d'exigences entraîne souvent une hausse des coûts; la Ville doit donc déterminer si cette augmentation en vaut la peine par rapport à l'amélioration de la sécurité qu'elle suppose. L'approche utilisée pour assurer la sécurité publique peut être adaptée aux circonstances. Par exemple :

- Les taxis font monter des passagers qui ont fait une réservation d'avance, qui hèlent dans la rue ou qui attendent à une station de taxis. Le chauffeur et le passager ne se connaissent pas, et il n'y a pas de moyen de connaître leur identité après coup si un incident se produit. De plus, les chauffeurs de taxi acceptent les paiements en argent et transportent donc d'importantes sommes avec eux.
- Pour ce qui est des compagnies d'exploitation de réseau, le chauffeur, le passager et un tiers (l'entreprise de réseau de transport) connaissent l'identité du chauffeur et du passager; les systèmes d'évaluation fournissent d'ailleurs quelques renseignements sur l'un et l'autre avant leur rencontre. Les chauffeurs des compagnies d'exploitation de réseau n'acceptent pas les paiements en argent.
- Les limousines sont habituellement réservées auprès d'une entreprise, et non du chauffeur, bien qu'il soit possible d'en héler une à l'aéroport de façon anonyme.

Par conséquent, les risques sont différents, et les mesures appropriées pour assurer la sécurité du public et des chauffeurs peuvent être différentes et devraient l'être.

4.1 Assurances

La Ville devrait envisager d'obliger tous les fournisseurs de services de véhicules de location, y compris les taxis, les limousines et les compagnies d'exploitation de réseau, à souscrire une assurance responsabilité d'au moins deux millions de dollars. Par ailleurs :

- la CSFO doit confirmer que la police d'assurance est adéquate pour la prestation de services de véhicules de location;
- 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, devront s'assurer que tous leurs véhicules et leurs chauffeurs, ou ceux qui leur sont affiliés, sont couverts correctement; dans le cas contraire, les fournisseurs s'exposent à des pénalités;
- une preuve d'assurance doit être remise à la Ville avant la délivrance du permis ou à tout moment à la demande des dirigeants municipaux.

Justification

Cette façon de faire uniformise les exigences quant aux assurances pour les trois catégories de permis, conformément à la ligne directrice sur une industrie équitable.

Pour des raisons de sécurité publique, les taxis doivent actuellement avoir une assurance commerciale d'un montant d'au moins deux millions de dollars. Il est exigé que les chauffeurs souscrivent une assurance responsabilité, mais pas obligatoirement une assurance collision pour leur véhicule. Les chauffeurs de limousine doivent aussi avoir une assurance commerciale, toutefois, la couverture minimale est d'un million de dollars.

Le montant minimal de deux millions de dollars correspond à celui d'autres villes canadiennes, comme Toronto et Waterloo, qui ont fait l'objet d'un examen dans le cadre de l'étude de cas.

Uber a refusé de fournir une preuve d'assurance à KPMG et à la Ville; toutefois, elle dit disposer d'une police d'assurance de cinq millions de dollars avec AIG qui s'applique lorsque la compagnie d'assurance du chauffeur refuse de dédommager ce dernier. Uber souligne que cette police n'est pas une police de première ligne : elle protège seulement les tiers (les passagers, les piétons, les autres véhicules et leurs occupants) et n'offre aucune protection pour le chauffeur d'Uber et son véhicule.

Pour la sécurité publique et l'uniformisation de la réglementation, il est essentiel qu'une compagnie d'exploitation de réseau fournisse une preuve d'assurance (confirmée par la CSFO comme adéquate pour la prestation de services de véhicules de location) pour recevoir son permis.

4.2 Sélection des chauffeurs

La Ville devrait envisager de fixer les exigences suivantes pour la sélection des chauffeurs :

- obliger tous les chauffeurs de taxi, des compagnies d'exploitation de réseau ou de limousine :
 - à satisfaire aux exigences de la vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables^{vi}, conformément aux procédures énoncées dans la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police*;
 - à présenter un relevé du dossier de conduite acceptable avant de commencer à offrir leurs services, puis annuellement;
- donner la responsabilité aux fournisseurs de services de location, soit les compagnies d'exploitation de réseau, les exploitants de services de limousine et les agents de taxi, de vérifier que les conditions susmentionnées 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;
- confier à l'inspecteur en chef des permis la responsabilité d'établir les critères d'acceptabilité de la vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes

vulnérables et du relevé du dossier de conduite. Les fournisseurs devront respecter ces normes ou en imposer de plus strictes.

Justification

Tous les chauffeurs de véhicules de location sont susceptibles de se retrouver seuls dans leur véhicule avec une personne vulnérable. Même les chauffeurs des compagnies d'exploitation de réseau qui ont un système d'évaluation (comme Uber actuellement) font une première course sans avoir été évalués. Tous les fournisseurs de services de véhicules de location devraient être soumis aux mêmes normes et refuser quiconque possède un casier judiciaire pour des infractions sexuelles ou avec violence afin d'assurer la sécurité du public. Les vérifications du casier sont différentes d'une ville à l'autre, et l'approche d'Uber est différente de celle de l'industrie du taxi. L'adoption de la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police* en décembre 2015 a permis d'établir un cadre qui devrait être suivi tant par les compagnies d'exploitation de réseau que l'industrie du taxi.

Ce processus ne devrait toutefois pas empêcher quelqu'un qui possède un casier judiciaire de devenir chauffeur de véhicule de location. L'inspecteur en chef des permis devrait établir des lignes directrices qui tiennent au moins compte de la nature des infractions et du temps qui s'est écoulé depuis qu'elles ont été commises. Ce type de décision a déjà été pris par le passé lors de l'octroi de permis de chauffeur de taxi, mais aucune ligne directrice formelle ne semble avoir été écrite.

Il est aussi important de souligner que la vérification du casier judiciaire ne permet pas de trouver tous les anciens contrevenants, seulement ceux qui se sont fait appréhender.

Il est à noter que les normes LEARN seront probablement remplacées par les dispositions du projet de loi 113 en cours d'examen par le gouvernement de l'Ontario, qui visent à normaliser ce processus. Si le projet de loi est adopté, les exigences auxquelles sont soumis les chauffeurs de véhicules de location devront correspondre à la loi.

En fixant des exigences de base pour la sélection des chauffeurs, on respecte le principe directeur sur la sécurité publique et la ligne directrice de conception qui vise à rendre l'industrie équitable. En effet, la sélection des chauffeurs est essentielle pour assurer la sécurité publique, et la réglementation à ce sujet devrait être la même pour tous les fournisseurs de services de véhicules de location.

4.3 Âge et inspection des véhicules

La Ville devrait songer à apporter les modifications suivantes aux exigences quant à l'âge et à l'inspection des véhicules :

- Les agents de taxi, les compagnies d'exploitation de réseau et les exploitants de services de limousine peuvent établir eux-mêmes 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

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

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. Ces normes peuvent varier selon le type de services offerts.

- Les chauffeurs non affiliés à un agent de taxi doivent aussi conduire un véhicule de moins de 10 ans ou ayant parcouru au plus 300 000 kilomètres et respecter les exigences du règlement municipal en vigueur quant à la taille et aux caractéristiques du véhicule.
- Chaque année, les véhicules des services de véhicules de location (taxi, compagnie d'exploitation de réseau, limousine) 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^{vii} kilomètres par an (c.-à-d. plus de 15 000 kilomètres au cours des six mois suivant l'inspection) devront obtenir le certificat deux fois par année.
- Les compagnies d'exploitation de réseau, les exploitants de services de limousine et les 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.
- 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. Les nouveaux types de taximètres devront être approuvés par l'inspecteur avant leur installation.
- Les chauffeurs non affiliés à un agent de taxi devront faire inspecter leur taximètre chaque année conformément aux pratiques en vigueur.

Justification

La réglementation sert à protéger le public en garantissant que seuls les véhicules jugés conformes par un centre d'inspection autorisé puissent servir la clientèle. Actuellement, les taxis doivent avoir moins de huit ans; Uber a quant à elle fixé la limite à dix ans.

Les compagnies d'exploitation de réseau et les taxis devront utiliser une application comportant un système d'évaluation des chauffeurs et une fonction pour écrire des commentaires. À l'aide du système de notation (présenté plus en détail dans la partie sur le service à la clientèle de la section 7.1), les clients contribueront à définir les exigences relatives aux véhicules qu'ils jugent importantes en accordant une mauvaise note aux chauffeurs dont le véhicule ne convient pas ou en refusant les courses dans ces véhicules. Les compagnies d'exploitation de réseau et les agents de taxi établiront leurs normes en portant une attention particulière à leur image. Il est également possible qu'un fournisseur établisse plus d'une norme, par exemple en choisissant d'offrir des services dans divers types de véhicules à des prix différents.

Dans ce contexte, il est raisonnable de repousser la limite à 10 ans pour les deux types de véhicules, ce qui satisfait à la demande des chauffeurs de taxi qui souhaitent pouvoir acheter des véhicules usagés ayant peu de kilométrage. Cependant, utiliser une voiture pour offrir des services de véhicules de location augmente considérablement le kilométrage et accélère l'usure du véhicule. La limite de 300 000 kilomètres a été fixée pour éviter que les voitures soient utilisées comme

véhicule de location à temps plein pendant 10 ans. L'inspection semestrielle contribuera à la sûreté des vieux véhicules utilisés à temps plein.

Ces propositions contribuent au respect du principe directeur sur la sécurité publique et correspondent aux lignes directrices de conception qui visent à rendre l'industrie équitable, à favoriser l'innovation et à moderniser et simplifier le règlement. Le système d'évaluation des chauffeurs permettra aux clients d'orienter la demande quant aux types de véhicules, ce qui permettra d'assouplir et de simplifier le règlement tout en conservant les éléments sur la sécurité publique.

À l'heure actuelle, les agents de taxi offrent généralement deux « produits », les taxis accessibles et les taxis traditionnels. Uber offre aussi deux produits à Ottawa, uberX et uberXL (dont les véhicules sont plus gros), bien qu'il propose d'autres services ailleurs. Les services de limousines ont habituellement au moins deux catégories : les berlines et les limousines allongées. La proposition permettrait aux fournisseurs d'établir des exigences relatives aux véhicules et des règlements qui correspondent à leurs différents produits, ce qui stimulerait la création de services novateurs.

Il est à noter que pour offrir ses services à Ottawa, « uberTAXI », qui utilise des véhicules identifiés, devrait obtenir un permis d'agent de taxi, elle n'entrerait donc pas dans la catégorie des compagnies d'exploitation de réseau.

4.4 Identification des véhicules

La Ville devrait songer à modifier la réglementation sur l'identification des véhicules comme suit :

- les taxis (qui peuvent prendre des passagers sur la rue et qui utilisent les stations de taxis) devront être identifiés et munis d'un lumineux-taxi;
- les véhicules des compagnies d'exploitation de réseau et les limousines (qui ne peuvent prendre des passagers sur la rue ni utiliser les stations de taxis) ne pourront être identifiés;
- 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 de l'application de la loi.

Fondement

Les véhicules de location identifiés peuvent être repérés par les clients dans la rue ou à une station de taxis, contrairement à ceux des compagnies d'exploitation de réseau et aux limousines, qui n'utilisent pas ces techniques. Le modèle fondé sur la sécurité publique ne leur permet pas d'accepter des clients sur la rue sans passer par l'application. C'est pourquoi elles ne pourront identifier leurs véhicules. Cette mesure avantagerait les taxis, car elle réduirait la capacité des chauffeurs des compagnies d'exploitation de réseau ou des exploitants de services de limousine à prendre des passagers sur la rue, comme leur véhicule ne pourrait être différencié des autres voitures de particuliers.

Les chauffeurs des compagnies d'exploitation de réseau, comme Uber, utilisent leur véhicule personnel, non identifié, pour offrir des services de véhicule de location

(uberTAXI, offert dans certaines villes dans des véhicules identifiés, ne serait pas considéré comme un service de compagnie d'exploitation de réseau – il devrait donc respecter les exigences des services de taxi). Pour reconnaître le véhicule, les clients reçoivent plutôt sa description et son numéro d'immatriculation au moment de réserver dans l'application. De la même manière, les exploitants de services de limousine donnent une description du véhicule, ou le chauffeur appelle lorsqu'il arrive.

Cette proposition contribue au respect du principe directeur sur la sécurité publique et est conforme à la ligne directrice de conception visant à favoriser l'innovation puisqu'elle autorise un modèle différent qui propose des services efficaces et durables aux résidents et aux visiteurs d'Ottawa. Les modèles des compagnies d'exploitation de réseau et des limousines ne permettent pas de prendre des passagers sur la rue ou aux stations de taxis, contrairement au modèle de l'industrie du taxi. En raison de cette différence, la question de l'identification des véhicules doit être abordée différemment. La sécurité publique s'en trouverait améliorée si les clients pouvaient seulement héler des véhicules réglementés à ces fins (c.-à-d. les taxis).

4.5 Caméras dans les véhicules

La Ville devrait envisager de modifier la réglementation sur les caméras dans les véhicules comme suit :

- 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;
- l'installation de caméras reste obligatoire dans les taxis qui peuvent accepter des clients sur la rue ou à des stations de taxis;
- 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.

Justification

Les véhicules des compagnies d'exploitation de réseau acceptent seulement les courses réservées à l'aide d'une application (pour lesquelles des évaluations et des renseignements sur le chauffeur et le véhicule sont fournis au client, l'identité du client est fournie au chauffeur, et les renseignements sont consignés dans des dossiers informatisés) et n'acceptent pas de paiement en argent; les caméras ne seraient donc pas obligatoires dans ces véhicules. Les courses réservées pour lesquelles les deux parties obtiennent de l'information sur l'autre sont plus sécuritaires. L'identité des deux personnes est consignée en cas d'incident. Les risques de vol sont également réduits puisqu'il est impossible de payer en argent.

Parallèlement, les courses en limousines sont généralement réservées, même si certaines acceptent des passagers aux stations de taxis de l'aéroport. Bien que le risque de ce modèle opérationnel soit plus grand que celui des compagnies d'exploitation de réseau, il est tout de même minime puisque les chauffeurs ne peuvent prendre des passagers qu'aux stations de l'aéroport.

L'installation de caméras reste obligatoire dans les taxis, pour assurer la sécurité des chauffeurs et des passagers. 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, autrement inexistante. 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.

Même si les véhicules d'Uber ne sont pas munis de caméras, les commentaires des clients sur leur expérience^{viii} et ceux des intervenants montrent que les usagers s'y sentent plus en sécurité que dans les taxis, principalement à cause des fonctionnalités de l'application, comme le système d'évaluation, l'information disponible sur le chauffeur, notamment son nom et sa photo, la description du véhicule, le numéro d'immatriculation, et le confort des véhicules dans lesquels ils sont montés.

L'installation de caméras est nécessaire pour respecter le principe directeur sur la sécurité publique. Cette proposition correspond à la ligne directrice qui vise à favoriser l'innovation puisqu'elle reconnaît une autre mesure de sécurité, rendue possible grâce à la technologie : l'échange de renseignements à l'aide d'une application.

L'innovation entre aussi en ligne de compte dans la suggestion d'établir les caractéristiques minimales pour les caméras afin de suivre l'évolution de la technologie.

Cette suggestion vient des membres de l'industrie du taxi qui souhaitent pouvoir choisir leur caméra plutôt que de se voir imposer un fabricant et un modèle. Cette formule devrait être encouragée, pourvu que les critères soient respectés.

5 Accessibilité

L'accessibilité est le deuxième principe directeur énoncé par la Ville aux fins du présent examen. À Ottawa, une grande place est accordée à l'accessibilité des taxis pour la prestation de services directs et sur réservation aux clients nécessitant un véhicule accessible aux fauteuils roulants ou qui possède un grand espace de rangement (p. ex. pour les bagages ou les poussettes). L'industrie du taxi offre des services sous contrat pour Para Transpo, qui indique d'ailleurs que les coûts des taxis contractuels sont inférieurs à ceux de ses propres services.

Le gouvernement de l'Ontario a adopté le Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) pris en application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, qui oblige les fournisseurs de biens ou de services à faire des « efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes suivants :

1. Les biens ou les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
2. La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
3. Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.^{ix} »

La Ville devrait envisager d'adopter les dispositions suivantes sur l'accessibilité des véhicules de location :

- demander aux agents de taxi, aux 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, conformément au règlement municipal^x;
- laisser le choix aux fournisseurs de services de véhicules de location de 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;
- 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;
- obliger les compagnies d'exploitation de réseau, les agents de taxi et les exploitants de services de limousine 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'examen et de l'approbation de l'inspecteur en chef des permis;

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

- demander aux taxis d'améliorer l'accessibilité de leurs services pour les personnes aveugles ou malvoyantes en installant des taximètres parlants qui donneraient le tarif total à la fin de la course;
- exiger que 15 % des nouvelles plaques de taxi délivrées soient accessibles (et sujettes aux propositions de la section 8.3);
- 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.

Justification

Le *Règlement sur les taxis* exige actuellement qu'un peu plus de 15 % des taxis soient accessibles et que 15 % des taxis d'un agent exploitant plus de 25 taxis soient accessibles. L'accessibilité des taxis est une approche intégrée, comme le mentionne le règlement susmentionné, privilégiée pour la prestation de services aux personnes handicapées afin qu'elles aient « les mêmes possibilités que les autres ». Le Règlement prévoit cependant que d'autres mesures soient mises en place au besoin.

Les chauffeurs d'Uber utilisent leur véhicule personnel pour offrir des services de véhicules de location. Or, très peu de personnes possèdent un véhicule accessible; c'est pourquoi Uber n'offre actuellement aucun service accessible à Ottawa. L'entreprise rapporte toutefois qu'à Toronto, en vertu d'une entente conclue avec un agent de taxi qui offre de tels services, elle aiguille vers ce dernier les clients qui ont besoin de services accessibles. Ce type d'entente pourrait fonctionner à Ottawa, à condition qu'Uber parvienne à une entente avec un agent de taxi et que l'industrie du taxi accessible ait la capacité nécessaire.

Les véhicules accessibles sont plus chers à l'achat et coûtent plus cher à réparer et à exploiter que les berlines. Comme le présente le tableau de l'annexe A, la différence peut s'élever jusqu'à 24 633 \$ par taxi, soit environ 4,6 millions de dollars par année pour les 187 taxis accessibles.

Par conséquent, il faut offrir certaines mesures incitatives pour que les propriétaires puissent continuer à exploiter des taxis accessibles. Actuellement, c'est l'existence d'un permis très prisé qui ne s'applique qu'aux véhicules accessibles qui joue le rôle d'incitatif. L'économie des taxis est en pleine mutation depuis l'arrivée de la concurrence. À New York, on rapporte que de nombreux taxis sont stationnés en raison de la demande insuffisante. Si une telle situation se produisait à Ottawa, la mesure incitative à adopter pourrait être de retirer les véhicules accessibles en premier, puisque leurs coûts d'exploitation sont plus élevés. Par contre, certains intervenants craignent que les taxis accessibles ne soient pas aussi souvent sur la route que les taxis traditionnels.

Pendant les consultations, Uber a dit étudier la possibilité de lancer un service porte à porte pour les passagers à mobilité réduite (mais qui ne dépendent pas d'un fauteuil roulant), mais ce service n'existe pas encore. La réglementation proposée permettrait aux compagnies d'exploitation de réseau d'offrir des services diversifiés pour différents

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

marchés; toutefois, elles ne constituent pas une option pour les personnes en fauteuil roulant ou en scooteur électrique.

De même, les exploitants de services de limousine possèdent habituellement un petit nombre de véhicules traditionnels et très peu de véhicules accessibles en fauteuil roulant, voire aucun.

Dans l'optique de la ligne directrice qui vise à rendre l'industrie équitable, toutes les catégories de services de véhicules de location devraient obligatoirement offrir des services accessibles. Toutefois, pour tenir compte de la ligne directrice visant à favoriser l'innovation, les compagnies d'exploitation de réseau et les exploitants de services de limousine pourraient avoir le choix de la façon d'aborder l'accessibilité des fauteuils roulants. Ils pourraient adapter leur modèle et leur approche de façon à offrir des services accessibles équivalents à leurs services traditionnels (p. ex. offrir 15 % de leurs services en véhicules accessibles) ou allouer un montant par course au financement des services de véhicules de location accessibles existants, habituellement offerts dans des taxis accessibles. La même solution pourrait être proposée aux agents de taxi qui ne sont pas en mesure d'offrir des services accessibles.

Chaque année, il se fait environ 12 millions de courses en taxi à Ottawa. Cela signifie qu'un prélèvement de 0,38 \$ par course permettrait d'amasser les 4,6 millions de dollars nécessaires. Si les compagnies d'exploitation de réseau élargissent le marché des véhicules de location, les courses supplémentaires permettront de réduire ce montant. Uber a indiqué que des frais de 0,10 \$ par course étaient prélevés à Chicago pour les véhicules non accessibles aux fauteuils roulants. New York impose quant à elle 0,30 \$ par course aux taxis non accessibles pour financer les services accessibles. La proposition de prélever 0,30 \$ a été retenue puisqu'elle est en vigueur ailleurs et qu'elle permet de couvrir presque entièrement les coûts supplémentaires des services accessibles en fauteuil roulant si tous les véhicules traditionnels participent. Ces frais seraient imposés seulement aux compagnies d'exploitation de réseau, aux exploitants de services de limousine et aux agents de taxi qui ne répondent pas aux exigences en matière d'accessibilité. Les agents de taxi offrant à la fois des services accessibles et traditionnels pourraient ajuster leurs tarifs, au besoin, pour attirer suffisamment de fournisseurs de services accessibles et pour financer suffisamment leurs services accessibles.

La Ville a souligné qu'il n'existe à l'heure actuelle aucune loi qui l'autorise à prélever un impôt pour financer les services accessibles. Le projet de loi 131 pourrait toutefois la lui conférer, s'il était adopté tel qu'il est formulé actuellement. Pour respecter la réglementation actuelle, il faudrait imposer aux compagnies d'exploitation de réseau et aux agents de taxi d'offrir 15 % de leurs services en véhicules accessibles, mais s'ils ne sont pas en mesure de le faire pour des raisons économiques, ils pourraient choisir de prélever des frais à la place.

Peu importe son choix, la compagnie d'exploitation de réseau contribue à l'abordabilité et à la viabilité des services de véhicules de location accessibles pour ceux qui en ont besoin.

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

La proposition de modifier la réglementation pour calculer les 15 % en heures plutôt qu'en nombre de véhicules vise aussi à répondre aux craintes des intervenants quant à la possibilité que les véhicules accessibles soient retirés en premier en raison de leurs coûts d'exploitation. La création d'un fonds pour contribuer à l'exploitation des services de taxi accessibles, si les compagnies d'exploitation de réseau choisissent cette solution, diminuera l'incitatif de stationner les taxis accessibles pendant les périodes de faible demande.

Ottawa exige déjà que toutes les nouvelles plaques de taxi soient accessibles, et Toronto songe à le faire; peut-être qu'un jour, cette exigence s'étendra à tous les taxis. Toutefois, les taxis accessibles coûtent considérablement plus cher à exploiter, et ceux qui ne sont pas dédiés aux services de Para Transpo transportent des passagers en fauteuil roulant dans une faible minorité de courses. Obliger toute l'industrie du taxi à exploiter des véhicules accessibles ferait grimper les coûts – et éventuellement les tarifs – sans nécessairement améliorer les services pour les personnes en fauteuil roulant.

De nombreux usagers pensent qu'ils devraient laisser les véhicules accessibles pour ceux qui en ont besoin. Au contraire. Coventry Connections explique que seulement 3 % des courses nécessitent un véhicule accessible, et pourtant 15 % des taxis le sont. Cet écart signifie qu'un taxi accessible est presque toujours disponible, relativement à proximité, lorsqu'une personne en fait la demande. Les commentaires recueillis au cours des consultations confirment d'ailleurs que les niveaux de service sont généralement comparables. Ainsi, pour être rentables, les taxis accessibles doivent souvent prendre des passagers qui peuvent utiliser les services traditionnels. En effet, si ces véhicules étaient vides la plupart du temps, comme de nombreuses places de stationnement accessibles, ils seraient portés à disparaître. Les chauffeurs n'arriveraient pas à gagner leur vie et ne seraient pas disponibles pour prendre les personnes ayant réellement besoin d'un service accessible. Dans l'optique de moderniser et de simplifier le règlement, la proportion de taxis accessibles pourrait rester la même jusqu'à ce que le besoin de l'augmenter se fasse sentir, si plus de véhicules sont utilisés par Para Transpo ou si les délais de réponse deviennent beaucoup plus lents que ceux des berlines.

Pendant les consultations, Uber a indiqué que des fonctionnalités intégrées à son application et à son modèle de service aident les personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives. Toutes les applications et tous les modèles de service devraient comporter de telles fonctionnalités, dans la mesure du possible. 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. La prochaine amélioration du taximètre devrait comprendre un compteur parlant qui donnerait le tarif total à la fin de la course. Cette technologie est importante pour les personnes malvoyantes ou ayant une vision limitée.

Pendant les consultations, Para Transpo a indiqué qu'elle avait actuellement recours aux services de l'industrie du taxi pour assurer le transport des clients admissibles à son service. Elle a d'ailleurs affirmé qu'avoir recours aux taxis était moins coûteux que

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

d'utiliser ses propres services, en particulier dans certaines conditions. Le contrat actuel prévoit que Para Transpo rembourse le montant au compteur et 15 % des frais administratifs. Cette entente est essentielle pour la viabilité de l'industrie du taxi accessible et est très appréciée des chauffeurs qui passent ainsi moins de temps à attendre les clients sans être payés que les chauffeurs de taxi traditionnel. Accroître l'offre de services contribuerait à soutenir l'industrie tout en limitant l'augmentation des coûts.

6 Protection des consommateurs

La protection des consommateurs est le troisième principe directeur énoncé par la Ville aux fins du présent examen. Elle comprend toutefois des mesures pour protéger à la fois le passager et le chauffeur, en établissant par exemple des prix raisonnables et un processus complet de traitement des plaintes. Dans l'industrie du taxi, la protection des consommateurs passe par l'établissement de tarifs fixes et la possibilité de déposer une plainte à la Ville ou à l'agent de taxi pour toute infraction au règlement municipal. Cependant, pendant le processus de consultation, de nombreux clients ont affirmé avoir des plaintes à formuler, mais qu'ils ne s'étaient pas donné la peine de le faire en raison des efforts nécessaires pour déposer une plainte et de la faible probabilité qu'une intervention concrète en résulte.

Uber fonctionne différemment. En effet, les tarifs varient en fonction de l'offre et de la demande, mais ceux-ci sont annoncés avant la course; les clients doivent donc être au courant des tarifs offerts au moment où ils ont recours au service et accepter de les payer (ou attendre qu'ils redescendent). Il est très facile de faire part d'un problème (système d'évaluation à l'aide d'étoiles) ou de déposer une plainte plus détaillée (par message texte) à Uber. L'entreprise affirme également qu'elle traite les plaintes et met en place des mesures très rapidement (ce qui a été souligné dans les commentaires de certains usagers). Son processus de résolution des plaintes comprend le remboursement du client, la formation, l'émission d'un avertissement et finalement la suspension du chauffeur.

6.1 Prix de la course

La Ville devrait envisager la réglementation suivante pour le prix des courses :

- continuer d'établir le tarif des courses de taxi dans le règlement municipal (tarif réglementé);
- autoriser les taxis à facturer un autre tarif, à condition :
 - que les taxis qui utilisent ces tarifs variables soient affiliés à un agent de taxi, et 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;
 - que les tarifs pour les clients pris sur la rue ou aux stations de taxis ne dépassent pas les tarifs maximaux établis dans le règlement municipal;
- 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

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

méthode et qu'il ait approuvé la façon d'informer le client du tarif demandé et d'obtenir son approbation;

- exiger que tous les fournisseurs dont les régimes de tarification sont variables obtiennent l'autorisation des clients avant qu'ils n'embarquent dans le véhicule, et un tel régime doit comporter certaines caractéristiques permettant au client de prendre une décision consciente et éclairée lorsque le tarif est deux fois plus élevé que le tarif réglementé;
- augmenter le tarif minimal des courses en limousine pour maintenir la distinction entre les limousines et les taxis, et ce tarif minimal ne devrait pas s'appliquer aux nouvelles catégories de limousine qui offrent des « services auxiliaires ».

Justification

Les tarifs des compagnies d'exploitation de réseau comme Uber ne sont pas fixes, bien que les usagers en soient informés en consultant l'application et qu'ils doivent les accepter. Cette façon de faire permet d'établir les prix en fonction de l'offre et de la demande. Elle encourage les clients à trouver d'autres solutions lorsque l'offre est faible et que les délais sont plus longs et stimule l'offre lorsque la demande est élevée. Ce fonctionnement 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.

Cependant, la majeure partie de l'industrie du taxi repose sur un système de répartition, que ce soit par téléphone, par message texte, à l'aide d'une application ou autre. Chacun de ces systèmes pose des défis particuliers pour informer les clients des tarifs variables et pour obtenir leur consentement, mais il serait possible de le faire et d'établir un plan de tarification variable pour une partie ou la totalité des systèmes de répartition. Ce type de tarification nécessiterait la modification des taximètres qui sont actuellement programmés pour calculer un tarif fixe et empêcher toute tentative de modification. Il existe différentes solutions, que ce soit l'utilisation d'un système mécanique de mesure ou d'un GPS, de l'établissement des tarifs en fonction du moment de la journée ou d'un plan de tarification diffusé par l'agent de taxi.

Plutôt que d'imposer une solution, un modèle de tarification ou une façon de faire en particulier dans le règlement, il est suggéré que l'on demande aux agents de taxi de soumettre leur modèle de tarification variable à l'inspecteur en chef des permis. La demande devrait comprendre le plan de tarification variable proposé avant son entrée en vigueur ainsi que suffisamment d'information, d'exemples, etc. pour montrer à l'inspecteur que le client sera facturé conformément au plan. L'inspecteur devra aussi approuver le procédé utilisé pour obtenir l'approbation du client : le type d'information fournie et à quel moment, la façon de donner son accord et la manière dont l'agent de taxi consignera le consentement du client.

La possibilité d'établir un modèle de tarification variable pourrait encourager l'innovation et la concurrence dans l'industrie du taxi, faire profiter les clients de meilleurs tarifs et

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

stabiliser l'offre et la demande grâce à la majoration tarifaire. Elle laisserait aussi place à la création d'approches différentes d'un agent à l'autre qui répondraient aux besoins de leurs clients et de leurs chauffeurs, stimulant ainsi la concurrence.

En ce qui concerne les compagnies d'exploitation de réseau, la proposition est la même, sauf qu'étant donné qu'elles ne peuvent prendre des passagers sur la rue ou aux stations de taxis, le tarif maximal ne s'applique pas. Elles doivent néanmoins soumettre leur plan de tarification à l'inspecteur en chef des permis, et lui montrer que l'approche choisie permet de calculer adéquatement le tarif des courses et obtenir son approbation sur la façon d'informer les clients et d'obtenir leur consentement.

Actuellement, le tarif minimal des limousines est de 67,50 \$ pour les 90 premières minutes et de 45 \$ pour chaque heure supplémentaire. Ce montant correspond à peu près au prix d'une longue course en taxi (p. ex. de l'aéroport à Kanata ou à Orléans). La Ville devrait envisager de modifier le tarif minimal afin de rétablir l'écart entre les tarifs des limousines et des taxis, en s'appuyant sur l'inflation et la croissance de la ville.

Certaines entreprises d'Ottawa offrent des services auxiliaires, comme des services d'accompagnement des personnes âgées, des taxis pour animaux de compagnie et des services de raccompagnement à la maison (du client et de son véhicule). Ces entreprises possèdent souvent un permis de limousine puisqu'elles transportent des passagers moyennant rémunération, mais elles n'offrent que des services auxiliaires. Les fournisseurs pourraient donc être exemptés des exigences relatives aux véhicules de luxe et au tarif minimal de la réglementation des services de limousine, à condition que leur statut de service auxiliaire soit approuvé au moment de délivrer ou de renouveler leur permis de limousine.

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. Étant donné que les différents fournisseurs de services pourront établir leur propre modèle de tarification, les clients auront peut-être le choix entre un meilleur délai ou un meilleur tarif. Ce scénario respecte également la ligne directrice de conception qui vise à favoriser l'innovation puisque les modifications au modèle de service et à la technologie, introduites par les compagnies d'exploitation de réseau et tant appréciées des résidents et des visiteurs, y ont été intégrées.

Les clients qui ont participé aux ateliers et ceux qui ont formulé des commentaires par téléphone ou par courriel ont dit apprécier les bas tarifs d'Uber, et la majeure partie d'entre eux acceptaient le principe de majoration tarifaire, bien qu'ils espéraient ne pas s'y heurter. Leur comportement serait sans doute différent et susceptible de changer pour ajuster leurs déplacements, lorsque possible, afin d'éviter les périodes où la majoration pourrait être en vigueur, ce qui ferait diminuer la demande, comme prévu. Certains clients ont affirmé avoir eu recours aux véhicules de location plus souvent en raison des faibles prix.

Les membres de l'industrie du taxi ont indiqué que le tarif minimal relativement bas des limousines tendait à faire disparaître la distinction entre les services de taxi et de limousine.

6.2 Processus de résolution des plaintes

La Ville devrait envisager d'établir un règlement pour obliger les agents de taxi, les compagnies d'exploitation de réseau et les exploitants de services de limousine à élaborer et à mettre en place un processus de résolution des plaintes qui permet au moins :

- de signaler immédiatement tout problème grave, comme les agressions sexuelles, les agressions ou les vols au Service de police, et de les signaler rapidement aux Services des règlements municipaux;
- d'établir des délais pour faire parvenir un accusé réception au client, au chauffeur et à tout tiers concerné par la plainte et pour traiter la plainte;
- d'informer 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;
- de faire le suivi des plaintes et de réaliser un rapport mensuel sur le nombre de plaintes par catégorie et le nombre de plaintes résolues.

Justification

Les utilisateurs des services de taxis et des compagnies d'exploitation de réseau comme Uber ont souligné l'importance d'un processus de résolution des plaintes clair, efficace et rapide. Ils ont mentionné ne pas savoir avec qui communiquer pour déposer une plainte. En ce moment, les clients peuvent le faire en communiquant avec le 3-1-1 ou avec l'agent de taxi directement; s'ils utilisent Uber, ils peuvent le faire directement dans l'application. Actuellement, les agents de taxi ne sont pas tenus par le règlement d'avoir un processus de résolution des plaintes; les clients d'Uber n'ont pas non plus la possibilité de porter les plaintes non résolues à l'attention d'un organisme de régulation.

L'approche proposée définit plus précisément le processus de résolution des plaintes et établit les délais et les critères pour la gestion des plaintes afin de protéger les consommateurs. Les mêmes règlements s'appliqueront à tous les fournisseurs de service de véhicules de location afin de rendre l'industrie équitable, conformément à la ligne directrice de conception.

6.3 Exigences relatives aux véhicules

La Ville devrait envisager de modifier les exigences relatives aux véhicules comme suit :

- les agents de taxi devraient pouvoir déterminer eux-mêmes les exigences quant à la taille des taxis en fonction des segments de marché qu'ils ciblent;
- les compagnies d'exploitation de réseau pourront établir leurs propres exigences quant à la taille des véhicules;

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

- le prix de détail suggéré par le fabricant de limousines de luxe ou à carrosserie allongée doit s'élever à plus de 60 000 \$^{xi} (montant ajusté en fonction de l'inflation). L'âge et l'état des limousines classiques ou d'époque devront correspondre aux exigences établies par l'inspecteur en chef des permis;
- les limousines offrant des services auxiliaires devront 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 aux clients.

Justification

Certains ont souligné que les taxis à l'aéroport ne sont pas toujours assez grands pour contenir les bagages. Cependant, les taxis accessibles peuvent être une bonne option, car ils peuvent contenir de gros bagages. 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 les chauffeurs et les fournisseurs de service.

La définition actuelle d'un véhicule « de luxe » qui régit les services de limousines correspond à la majorité des voitures vendues aujourd'hui (vitres à commande électrique, système de climatisation, vitres teintées, téléphone cellulaire destiné aux passagers et jantes ou enjoliveurs de luxe). Retirer les éléments maintenant courants de la liste ne serait qu'une solution à court terme, tandis qu'établir une valeur en dollars permet de régler le problème à long terme, à condition que cette valeur soit mise à jour régulièrement.

Pour correspondre à la ligne directrice qui vise à simplifier le règlement, il suffit de diminuer les exigences quant à la taille des taxis et des véhicules des compagnies d'exploitation de réseau et de s'en remettre au système d'évaluation des chauffeurs (abordé plus en détail à la section 7.1 – *Applications*). Les clients pourront accorder une note aux véhicules selon divers facteurs, ce qui pourra potentiellement orienter la demande en ce qui concerne le type de véhicule.

Les modifications à la réglementation des services de limousine visent à assurer la protection des consommateurs afin que ces derniers aient réellement accès à un véhicule de luxe s'ils réservent une limousine.

7 Service à la clientèle

Le critère du service à la clientèle s'inscrit dans l'exigence de la Ville selon laquelle les services de véhicules de location doivent répondre aux besoins des résidents et des visiteurs. L'idée sous-jacente est que les taxis, ou tout autre véhicule de location, existent uniquement pour répondre aux besoins des clients. En effet, les clients s'attendent à recevoir un service à la clientèle adéquat pour le prix qu'ils paient, sans quoi ils opteront pour d'autres solutions de transport.

7.1 Applications

La Ville devrait envisager d'adopter la réglementation suivante sur les applications :

- l'application des agents de taxi et des compagnies d'exploitation de réseau doit comprendre au minimum les fonctionnalités ci-dessous.
 - Notation du chauffeur : Les passagers attribuent une note au chauffeur à la fin de la course, et la moyenne du chauffeur est affichée avant toute nouvelle réservation.
 - Information sur le chauffeur : Les usagers ont accès au prénom et à la photo du chauffeur avant de réserver une course, et ils obtiennent le nom de famille une fois la course terminée.
 - Description du véhicule : Les usagers ont accès à la marque du véhicule, à son modèle et à sa couleur ainsi qu'au numéro de plaque d'immatriculation ou au numéro de la voiture s'il s'agit d'un taxi.
 - Localisation du véhicule : Les usagers peuvent localiser le véhicule en temps réel, afin de savoir à quel moment il arrivera.
 - Suivi de l'itinéraire : Les données disponibles permettront de résoudre les conflits sur l'itinéraire le plus direct et la justesse des tarifs ainsi que de simplifier l'enquête en cas d'incident.
 - Paiement : Au moment de l'inscription, l'utilisateur enregistre son numéro de carte de crédit dans l'application. À la fin de la course, les frais sont automatiquement portés à la carte bancaire (par PayPal, par exemple). Il n'y a aucune manipulation d'argent ou de terminal de carte de crédit ou de débit.

Justification

Les compagnies d'exploitation de réseau comme Uber utilisent une application dotée de différentes caractéristiques, dont certaines plaisent d'ailleurs beaucoup aux clients. Le système de notation des chauffeurs semble avoir un effet positif sur le service à la clientèle. Son intégration aux taxis devrait améliorer la qualité du service à la clientèle dans l'ensemble de l'industrie.

Il est nécessaire que les compagnies d'exploitation de réseau fournissent aux clients la description du véhicule; étant donné que les voitures personnelles ne sont pas identifiées, il est impossible de savoir qu'il s'agit d'un véhicule de location. Les voitures de l'industrie du taxi sont plus normalisées et facilement reconnaissables. Cependant, en laissant une plus grande liberté aux taxis pour le choix du véhicule, les mêmes renseignements s'avéreront nécessaires afin que les passagers puissent savoir si le véhicule répondra à leurs besoins et confirmer qu'ils embarquent dans le bon taxi et avec le bon chauffeur.

La localisation du véhicule dans l'application aide les clients à avoir une idée de l'heure d'arrivée du taxi, leur évitant ainsi d'attendre dehors pendant de longues périodes, parfois en bravant les intempéries. Cette fonction réduit également le temps d'attente des chauffeurs qui peuvent mieux communiquer avec leurs passagers.

Le suivi de l'itinéraire permet de résoudre les plaintes ou les conflits après coup.

La proposition d'inclure un système de paiement à l'application offre aux clients une nouvelle possibilité pour payer rapidement et facilement. Cette option serait également avantageuse pour les chauffeurs qui pourront économiser du temps à la fin de chaque course et passer à la prochaine plus rapidement. Une option pour le pourboire pourrait être ajoutée à l'application à la discrétion de l'agent de taxi ou de la compagnie d'exploitation de réseau en fonction de son modèle opérationnel.

Cette proposition correspond au principe directeur du service à la clientèle et aux lignes directrices qui visent à favoriser l'innovation et à rendre l'industrie équitable. Bien que sur le plan des compagnies d'exploitation de réseau, elle puisse sembler inutile, elle obligera les autres compagnies à offrir des services comparables à ceux d'Uber pour pouvoir s'installer à Ottawa. Instaurer les mêmes règlements pour les taxis et les compagnies d'exploitation de réseau, c'est contribuer à rendre l'industrie équitable. Les services de limousine sont exemptés de ces exigences puisqu'ils sont souvent réservés longtemps à l'avance et que les frais sont souvent portés à un compte. Il sera toujours possible de développer des applications pour les limousines, mais ce ne sera pas obligatoire de le faire.

7.2 Répartition

La Ville devrait envisager d'adopter les règlements suivants en matière de répartition :

- les compagnies d'exploitation de réseau et les agents de taxi doivent accepter les réservations à l'aide d'une application;
- les agents de taxi doivent aussi accepter les réservations par téléphone;
- les compagnies d'exploitation de réseau et les agents de taxi doivent envoyer (ou 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;

- le taximètre, ou tout autre dispositif de calcul des tarifs, des compagnies d'exploitation de réseau et des agents de taxi doit avoir une connexion logique au système de répartition qui assigne un véhicule à un client.

Justification

La réservation de courses à l'aide d'une application vient s'ajouter à la répartition par téléphone, aux stations de taxis et à la possibilité de héler les taxis sur la rue. En réponse à la popularité grandissante d'Uber, certaines entreprises de taxi ont lancé leur propre application pour offrir aux clients une autre manière de réserver un taxi. Pendant le processus de consultation, les usagers ont indiqué qu'ils trouvaient pratique de pouvoir réserver à l'aide d'une application sans avoir à communiquer avec le répartiteur d'un centre d'appel. L'obligation de développer une application pour la répartition, tant pour les compagnies d'exploitation de réseau que pour les agents de taxi, peut contribuer à rendre l'industrie équitable, tout en améliorant la qualité du service à la clientèle. Maintenant, certaines entreprises de taxi acceptent même les réservations par message texte, proposant une solution novatrice et utile pour les clients.

Cette exigence ne devrait pas s'appliquer aux exploitants de service de limousine puisque leur modèle opérationnel requiert que les courses soient réservées au moins deux heures à l'avance. Ils pourront tout de même choisir d'offrir ce service à leurs clients s'ils le désirent.

Les agents de taxi seront tout de même tenus de continuer à offrir un service téléphonique. Ainsi, les clients qui n'ont pas de cellulaire ou qui ne sont pas très à l'aise avec la technologie pourront toujours réserver un taxi par téléphone.

Les utilisateurs de taxi se sont plaints de la longueur des temps d'attente. À l'heure actuelle, le système de répartition des taxis ne permet pas de déterminer si un taxi est occupé ou non. Il se pourrait donc que le système indique qu'un chauffeur est au centre-ville, même s'il vient tout juste de prendre un passager qui doit se rendre à Kanata; le prochain client doit donc attendre que le chauffeur ait fini la première course et qu'il regagne le centre-ville. Les temps d'attente pourraient être réduits si le taximètre était relié au système de répartition – ainsi, une nouvelle course ne serait assignée aux chauffeurs que lorsque leur véhicule est libre – et 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. Certaines améliorations en ce sens ont déjà été apportées, mais davantage devra être fait. Il serait aussi intéressant de tenir compte du temps écoulé depuis la dernière course d'un taxi au moment de déterminer à quel chauffeur attribuer la course lorsque plusieurs véhicules se trouvent à distance sensiblement égale du client. Il serait donc possible de se servir des données sur l'attribution des courses, à condition que la Ville approuve l'algorithme.

Cette approche correspond au principe directeur du service à la clientèle puisque les clients auront différentes façons de réserver un véhicule de location. Elle contribue également à favoriser l'innovation puisqu'elle reconnaît les avantages de la répartition à

l'aide d'une application, proposée par un nouveau modèle de service, et se sert de ce nouveau modèle pour améliorer l'industrie.

7.3 Options de paiement

La Ville devrait envisager les options de paiement suivantes :

- abolir les frais de 1,50 \$ lors des paiements par carte de crédit;
- 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 (par PayPal ou autre) dans l'application;
- exiger que les taxis acceptent les paiements en argent et interdire aux compagnies d'exploitation de réseau de le faire.

Justification

En ce moment, les clients qui choisissent de payer par carte bancaire doivent payer des frais supplémentaires de 1,50 \$. Pendant le processus de consultation, les clients ont souligné que cette méthode de paiement est courante et que ces frais augmentent le prix des courses. Selon la recherche effectuée pour la rédaction du document de travail intitulé *Études de cas*, des six autres municipalités étudiées, aucune n'imposait de tels frais. Les chauffeurs craignent toutefois de voir leurs revenus diminuer si ces frais devaient être abolis. Certains intervenants ont cependant proposé que les tarifs soient réduits comme à Toronto afin de rendre l'industrie du taxi concurrentielle par rapport aux compagnies d'exploitation de réseau. Cette approche mène aux mêmes résultats pour bien des clients et réduit les frais inhabituels. Bien qu'aucune réduction des tarifs à l'échelle de l'industrie ne soit suggérée pour le moment, la section 6.1 propose de laisser aux agents de taxi le choix de réduire les tarifs s'ils le jugent pertinent.

La proposition d'intégrer un système de paiement par carte bancaire aux applications (à l'aide de PayPal, par exemple) a été avancée à la section 7.1. Ce mode de paiement est devenu la norme et les clients s'attendent à pouvoir payer de cette façon.

Les paiements en argent font partie du modèle opérationnel des taxis. Cette option leur sera toutefois réservée puisque comme il a été précisé à la section 4, un certain risque est associé au fait de transporter de l'argent comptant, mais les véhicules seraient munis d'une caméra pour assurer la sécurité des chauffeurs.

Cette proposition respecte le principe directeur du service à la clientèle puisqu'elle offre aux clients différentes options de paiement selon le type de véhicule de location qu'ils choisissent. L'abolition des frais de 1,50 \$ pour les paiements par carte bancaire contribuera également à améliorer la qualité du service à la clientèle. Cette approche favorise aussi l'innovation puisqu'elle propose d'adapter la réglementation aux nouvelles méthodes de paiement, rendues possibles grâce à l'avancement de la technologie, et aux tendances émergentes.

8 Autres sujets

Plusieurs autres aspects fondamentaux de l'industrie des services de taxi et de limousine ont été soulevés dans le cadre de l'examen et des consultations connexes, mais ils n'entraient dans aucune section du présent document. Ils sont toutefois pertinents ou ont été soulevés durant le processus de consultation.

8.1 Limites géographiques

La Ville devrait envisager les mesures suivantes :

- agrandir le secteur réglementé pour englober l'ensemble de la ville d'Ottawa;
- autoriser les compagnies d'exploitation de réseau détenant un permis à parcourir l'ensemble de la ville d'Ottawa.

Justification

Les anciens cantons de West Carleton, de Goulbourn, de Rideau, d'Osgoode et de Cumberland ne font actuellement pas partie du secteur réglementé pour la prestation de services de taxi. Le secteur urbain de la ville d'Ottawa s'est agrandi, et certains de ces secteurs sont donc maintenant plus densément peuplés, mais restent non réglementés. Les taxis accessibles, et certaines berlines, desservent déjà les quartiers ruraux en dehors du secteur réglementé. Il ne semble pas y avoir de services de taxis non réglementés en exercice dans les secteurs ruraux qui pourraient être touchés par ce changement. Le règlement municipal sur les permis de limousine englobe déjà l'ensemble d'Ottawa.

La délivrance de permis régissant l'ensemble de la ville à tous les véhicules de location contribue aux trois principes directeurs (sécurité publique, accessibilité et protection des consommateurs) pour l'ensemble de l'industrie des véhicules de location, qui devient par le fait même équitable.

8.2 Plaques d'immatriculation

La Ville devrait envisager les mesures suivantes :

- à court terme, prévoir dans le règlement municipal une proportion d'un permis de détenteur de plaque de taxi par 806 résidents;
- ajouter au règlement municipal sur les taxis et les compagnies d'exploitation de réseau l'exigence de fournir des données sur les appels, la répartition et les courses qui permettront d'analyser les niveaux de service de l'industrie;

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

- délivrer des plaques de taxis ou des plaques accessibles, s'il y a lieu et au moment nécessaire pour maintenir les temps de réponse visés, une fois que les niveaux de service de base auront été établis.

Justification

Le taux prévu par le règlement municipal actuel est d'un taxi par 784 résidents dans le secteur réglementé. La Ville estime que la population totale d'Ottawa s'élevait à 957 150 habitants en 2015 et que la population du secteur urbain (qui correspond à peu près au « secteur réglementé » décrit dans le règlement) comptait 863 140 personnes. En s'appuyant sur le nombre d'habitants du secteur urbain, le nombre maximal de taxis serait 1 100 (1 221, si l'on tient compte de l'ensemble de la population). En tout, 1 188 plaques de taxi sont déjà en circulation (dont 187 plaques de taxi accessible), car des plaques de taxi accessible supplémentaires ont été délivrées pour veiller à ce qu'il y ait suffisamment de taxis accessibles pour offrir un niveau de service comparable à celui des taxis traditionnels.

L'agrandissement du secteur de service n'entraînera pas d'augmentation de la demande pour les services de taxi proportionnelle à la population supplémentaire puisque les taxis sont beaucoup moins attrayants pour les longs déplacements vers un secteur rural et que le taux de possession de véhicules dans ces secteurs est élevé. Sans compter que la création d'une nouvelle catégorie de permis aura un effet sur la demande pour les services de taxi. La proportion d'une plaque de taxi par 806 résidents correspondrait à l'offre actuelle à Ottawa. Elle ne nécessiterait pas la délivrance de nouvelles plaques pour le moment, mais il serait possible de le faire advenant une augmentation de la population.

Si on avait accès à des données plus complètes issues des systèmes de répartition, il serait possible d'analyser les niveaux de service des véhicules de location de manière pertinente, par exemple en calculant le véritable temps de réponse, au moins pour les courses réparties, dans différents secteurs de la ville, à différentes heures ou à différents jours de la semaine, tant pour les services traditionnels qu'accessibles. Ces résultats permettraient de reconnaître les changements aux niveaux de service après un certain temps et d'associer la délivrance des plaques aux changements des niveaux de services ou aux véritables objectifs en la matière. Grâce à ces données, il deviendrait également possible d'évaluer si les temps de réponse des véhicules accessibles sont plutôt comparables à ceux des taxis traditionnels, et d'en ajuster la proportion au besoin.

Cette approche favorisera l'innovation et contribuera à la qualité du service à la clientèle.

8.3 Frais de permis

La Ville devrait envisager les mesures suivantes :

- 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);
- 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;
- réduire les frais de transfert de plaque pour qu'ils soient équivalents aux frais de renouvellement.

Justification

La Ville n'a pas le pouvoir d'utiliser les frais de permis comme une forme d'impôt. De ce fait, les frais perçus dans l'industrie des véhicules de location doivent correspondre aux frais de gestion de la délivrance de permis et du processus d'application du règlement. Les exigences varieront au fil du temps en fonction des salaires et d'autres coûts, mais les frais pourraient être réduits à la suite de la modernisation et de la simplification du règlement ou grâce à l'autoréglementation chez les fournisseurs et à la diminution prévue du nombre de taxis pirates après l'autorisation des compagnies d'exploitation de réseau. Les montants prélevés devront être ajustés d'une année à l'autre en fonction de ces facteurs, la proposition consiste donc à modifier la grille tarifaire plutôt que de proposer des tarifs précis.

L'idée principale ici est de rendre l'industrie équitable, de sorte que le fardeau réglementaire soit le même pour les taxis et les compagnies d'exploitation de réseau.

Le deuxième objectif est de fixer les frais de façon à ce que les chauffeurs puissent faire des journées normales de travail (comparativement aux très longues journées parfois nécessaires) et pour qu'il soit possible de travailler à temps partiel. Ce dernier élément est au cœur du modèle de service des compagnies d'exploitation de réseau et il pourrait prendre une place plus importante dans l'industrie du taxi, qui est actuellement fondée sur un modèle de travail à temps plein. Certains membres de l'industrie, en particulier les représentants syndicaux locaux, s'opposent au travail à temps partiel puisqu'ils jugent qu'être chauffeur de taxi est un métier à temps plein et qu'ils ne souhaitent pas que cet emploi se transforme en « emploi précaire ».

Le choix de payer des frais de permis par course n'obligerait pas l'industrie à revoir son fonctionnement, mais favoriserait l'innovation et laisserait place à l'élaboration de nouveaux modèles s'il s'avère pertinent de le faire.

Le coût moyen d'un permis est de 10,5 cents par course (voir le tableau à l'annexe B). Cette option permettrait aux véhicules dotés de l'équipement adéquat de payer des frais pour chaque course jusqu'à concurrence d'un montant annuel maximum correspondant aux frais de permis par année.

Les frais de transfert de plaque semblent plus élevés que nécessaire si l'on se fie au travail qu'il demande. Les ramener à un montant par transaction contribuerait à moderniser et à simplifier la réglementation et à réduire le fardeau réglementaire.

8.4 Formation

La Ville devrait envisager de modifier la formation pour tous les chauffeurs de véhicule de location comme suit :

- retirer toutes les exigences en matière de formation du *Règlement sur les taxis*, à l'exception de la formation pour les chauffeurs de véhicules accessibles, pour exiger plutôt que les agents de taxi et les compagnies d'exploitation de réseau forment leurs chauffeurs avant qu'ils ne commencent à travailler;
- 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.

Justification

Les clients des taxis traditionnels ont indiqué que la qualité du service à la clientèle pouvait poser problème, tandis que ceux d'Uber la considèrent généralement comme très bonne. Ces constatations remettent en cause l'efficacité des formations obligatoires par rapport à d'autres techniques, comme l'évaluation des chauffeurs par les clients. De plus, comme les chauffeurs de taxi ne s'orientent plus à l'aide de cartes et n'ont qu'à entrer une adresse dans un GPS et à suivre les indications, il convient de remettre en question l'utilité des formations d'orientation dans la ville.

Dans un nouvel environnement concurrentiel sur les plans de la qualité et des tarifs, où le système d'évaluation assure une « discipline » efficace pour certains chauffeurs, il est recommandé que les fournisseurs de services de véhicules de location proposent une nouvelle manière d'offrir leur formation pour maximiser le volume de clients qu'ils attirent. Cette approche permettra également de rendre l'industrie équitable pour les différents fournisseurs.

Évidemment, les chauffeurs devront tout de même suivre des formations, notamment sur l'utilisation des GPS, plutôt que sur l'emplacement de certaines rues ou destinations, et sur le modèle de gestion et les règles des services auxquels ils sont affiliés. L'importance du service à la clientèle, les principales lois et les droits de la personne devront aussi être abordés. Ces exigences changent constamment et sont différentes d'un fournisseur de service à l'autre. Les agents de taxi, les compagnies d'exploitation de réseau et les exploitants de services de limousine devraient mettre sur pied une formation et la faire suivre à tous leurs chauffeurs; dans le but de moderniser

et de simplifier le règlement, sa forme et son contenu n'auront pas à être intégrés au règlement municipal.

Une formation en personne est toujours obligatoire pour les chauffeurs de véhicules accessibles puisque ce secteur est moins concurrentiel et que certaines exigences techniques et réalités du service doivent être abordées, comment attacher un fauteuil roulant, par exemple. À la suite de l'annulation des cours de chauffeurs de taxi du Collège Algonquin, travailler avec Para Transpo, qui a des exigences similaires pour ses chauffeurs, contribuera certainement à améliorer la rentabilité des cours de formation et à uniformiser la prestation de services de l'organisation.

8.5 Application du règlement

La Ville devrait envisager d'adopter les approches suivantes :

- appuyer une loi provinciale permettant d'accorder 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;
- donner la responsabilité aux agents de taxi, aux compagnies d'exploitation de réseau et aux exploitants de service de limousine d'assurer le respect :
 - du règlement sur la sélection des chauffeurs;
 - du règlement sur les véhicules, y compris les exigences en matière de caméras;
 - du règlement sur les assurances;
 - des règlements sur les tarifs, les taximètres et les avis.

L'application de ces règlements serait sujette à la vérification de l'inspecteur en chef des permis, qui pourrait imposer une pénalité au titulaire de permis;

- songer à abolir l'exigence des permis de chauffeurs de taxi une fois que les mécanismes d'application des règlements seront en place;
- 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, qui viendrait s'ajouter aux mesures d'application normales du règlement.

Justification

Le *Règlement sur les taxis* est appliqué par les agents des règlements municipaux de la Ville d'Ottawa. Les mécanismes d'application comprennent l'inspection périodique des véhicules, l'inspection des nouveaux véhicules, des patrouilles et des enquêtes sur les plaintes. L'application des règlements sur les taxis semble demander énormément de temps et d'efforts de la part des agents. Ce travail sera réduit si l'on confie une partie

des responsabilités aux agents de taxi et aux compagnies d'exploitation de réseau; d'ailleurs, à l'heure actuelle, le travail semble effectué en double (p. ex. tant les agents de taxi que les agents des règlements vérifient le dossier de conduite et le casier judiciaire des chauffeurs). Les agents de taxi et les compagnies d'exploitation de réseau devront vérifier que les chauffeurs, et leurs véhicules, respectent les règlements en vigueur, en vérifiant notamment qu'ils sont assurés (une fois que la Ville aura approuvé le modèle d'assurance). La vérification pourrait avoir lieu à n'importe quel moment; le règlement municipal prévoirait des pénalités en cas de non-respect des exigences. Ainsi, les agents de taxi et les compagnies d'exploitation de réseau deviendraient responsables d'assurer que leurs chauffeurs respectent les règles, sans quoi elles encourraient une pénalité, ou voir leur permis d'entreprise suspendu ou révoqué en cas d'infractions répétées.

Plutôt que d'effectuer des tâches administratives, les agents d'application des règlements municipaux réaliseraient des vérifications périodiques. Il est toutefois probable que certains chauffeurs de véhicules de location exploitent leur service en dehors du système réglementé (taxis pirates) ou ne respectent pas le règlement municipal (p. ex. des compagnies d'exploitation de réseau qui acceptent des passagers sur la rue, plaintes des consommateurs, etc.), sans compter les nouvelles entreprises qui demanderont plus de surveillance.

Durant les consultations, les intervenants ont répété plusieurs fois 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. D'autres villes, comme Québec ou Vancouver, ont réglé ce problème en établissant des pénalités plus sévères en cas de violation de la loi; cette approche pourrait être mise en place en Ontario afin de garantir que les municipalités puissent faire appliquer leurs règlements efficacement (en octroyant des points d'inaptitude, en augmentant les amendes ou en saisissant les véhicules).

Même si la province ne met pas de telles mesures en place, la Ville devrait avoir une manière plus efficace d'empêcher les entreprises de « covoiturage » utilisant des applications mobiles de transport et les compagnies d'exploitation de réseau d'offrir leurs services à Ottawa sans respecter la réglementation et sans obtenir de permis.

Des décisions rendues récemment à Calgary montrent que les injonctions pourraient jouer un rôle dans le processus. Bien qu'un tribunal ait refusé une injonction à Toronto, les dirigeants municipaux ont avancé que les règlements d'Ottawa sont différents de ceux de Toronto, et qu'ils justifieraient donc une injonction dans l'éventualité où cette approche serait adoptée.

Il pourrait aussi être possible de mener des campagnes d'une durée prédéterminée, en mobilisant d'importants effectifs pour porter des accusations contre la plupart des chauffeurs des compagnies d'exploitation de réseau fautives, à plusieurs reprises s'il y a lieu, jusqu'à ce que les effets soient suffisamment importants pour les décourager. Il pourrait même s'avérer pertinent de conclure des ententes avec le Service de police, par exemple, pour faire appel aux agents hors service au besoin, ou avec d'autres

professionnels chargés de l'application de la loi, comme les agents spéciaux d'OC Transpo, afin de garantir le succès des campagnes à court terme^{xii}.

Pendant le processus de consultation, des membres du public et des utilisateurs de taxis ont soulevé des réserves à propos des chauffeurs de taxi. La concurrence et le système d'évaluation des applications devraient entraîner d'importantes améliorations. Cependant, du point de vue de l'application du règlement, l'augmentation du nombre d'interventions aléatoires dans la rue pourrait s'avérer plus efficace que les inspections au printemps et à l'automne qui demandent actuellement beaucoup de temps au personnel municipal.

Ces solutions sont nécessaires pour garantir la sécurité du public, protéger les consommateurs et rendre l'industrie des véhicules de location équitable.

8.6 Mise en œuvre

La Ville devrait laisser suffisamment de temps à l'industrie du taxi pour mettre en œuvre les changements proposés.

- La Ville devrait autoriser et encourager une mise en œuvre rapide, mais les premières grandes étapes, soit la création des nouvelles fonctionnalités des applications, la connexion des taximètres aux applications et aux GPS et la réduction des temps d'attente, devraient être réalisées en 12 mois.
- 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.
- La Ville devrait adopter le règlement sur les compagnies d'exploitation de réseau le plus tôt possible et mettre en place des mesures d'application efficace, au besoin.

Justification

Les changements proposés à l'industrie des véhicules de location sont ambitieux et prendront du temps à mettre en place. L'industrie du taxi devra tout d'abord ajouter des fonctionnalités à ses applications, puis élaborer une approche adéquate pour l'instauration de tarifs variables et mettre au point le matériel et les logiciels pour les mettre en œuvre. Elle devra également mettre en place des systèmes pour assurer l'autoréglementation de ses activités afin de tirer entièrement profit de la modernisation et de la simplification de la réglementation.

Les compagnies d'exploitation de réseau, quant à elles, sont confrontées à tout un défi pour se conformer aux exigences en matière d'assurances. Elles se penchent manifestement déjà sur la question, mais elles n'ont pas été en mesure d'indiquer quand le problème pourrait être résolu. Il est impossible de diviser cette exigence en étapes, les entreprises ne recevront donc pas leur permis tant et aussi longtemps qu'elles n'auront pas d'assurance. Toutes les exigences du règlement municipal pour

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

les compagnies d'exploitation de réseau pourront être mises en œuvre dès l'adoption de celui-ci.

Annexe A – Calcul des frais pour l’accessibilité

Coûts de fonctionnement annuels approximatifs des berlines et des taxis accessibles

Élément	Berline	Taxi accessible	Différence
Coûts de fonctionnement			
Assurances	8 000 \$	8 500 \$	
Entretien des véhicules	4 800 \$	8 400 \$	
Carburant	<u>25 550 \$</u>	<u>36 500 \$</u>	
Coûts de fonctionnement annuels	38 350 \$	53 400 \$	15 050 \$
Coûts d’immobilisation			
Coût du véhicule	15 000 \$	40 000 \$	
Durée de vie prévue (années)	<u>4</u>	<u>3</u>	
Coûts par année	3 750 \$	13 333 \$	<u>9 583 \$</u>
Différence du total des coûts de fonctionnement			24 633 \$
Nombre de taxis accessibles			<u>187</u>
Différence des coûts totaux pour tous les taxis accessibles			4 606 371 \$

Les données ont été fournies par Coventry Connections et n’ont pas été corroborées par KPMG. Le document de travail sur l’accessibilité fournit des précisions sur les estimations.

Annexe B – Calcul des frais de permis par course

Les calculs suivants permettent d'estimer les frais de permis par course. Pour les besoins du présent examen, la Ville d'Ottawa a fourni à KPMG les nombres approximatifs de chauffeurs de taxi et de courses par année. Les municipalités n'ont pas le pouvoir de prélever des frais équivalents à un impôt. Ainsi, les frais de permis doivent correspondre approximativement aux coûts d'administration et d'application des règlements sur l'industrie des véhicules de location. En supposant que ces coûts s'élèvent à 1,26 million de dollars et que le nombre de courses par année reste sensiblement le même, les frais de permis par course seraient d'environ 10,5 cents.

	Nombre total	Frais	Total
Chauffeurs de taxi	2 600	217 \$	564 200 \$
Plaques d'immatriculation	1 188	584 \$	693 792 \$
Total			1 257 992 \$
Estimation du nombre de courses en taxi par année			12 000 000
Frais par course			0,105 \$

Les chiffres et les frais ont été estimés par la Ville d'Ottawa et n'ont pas été corroborés par KPMG.

Notes

- ⁱ Le *Règlement sur les taxis* exige actuellement qu'un peu plus de 15 % des taxis soient accessibles et que 15 % des taxis d'un agent exploitant plus de 25 taxis soient accessibles.
- ⁱⁱ La vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables est une vérification de casier judiciaire approfondie. Elle a été créée en 2000 pour protéger les enfants et les personnes vulnérables et est maintenant régie par la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police*.
- ⁱⁱⁱ Voir la section 5. La Ville peut choisir d'ajuster le tarif.
- ^{iv} Ce nombre est fourni à titre indicatif seulement, la Ville devra mener un examen pour confirmer qu'il est adéquat.
- ^v Core Strategies, Ville d'Ottawa, *Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine*, « Expérience client », (octobre 2015).
- ^{vi} La vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables est une vérification de casier judiciaire approfondie. Elle a été créée en 2000 pour protéger les enfants et les personnes vulnérables et est maintenant régie par la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police*.
- ^{vii} Ce nombre est fourni à titre indicatif seulement, la Ville devra mener un examen pour confirmer qu'il est adéquat.
- ^{viii} Core Strategies, Ville d'Ottawa, *Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine*, « Expérience client », (octobre 2015).
- ^{ix} Règl. de l'Ont. 429/07, par. 3(2), *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.
- ^x Le *Règlement sur les taxis* exige actuellement qu'un peu plus de 15 % des taxis soient accessibles et que 15 % des taxis d'un agent exploitant plus de 25 taxis soient accessibles.
- ^{xi} Cette valeur est fournie à titre indicatif, la Ville devra mener un examen pour confirmer qu'elle est adéquate.
- ^{xii} La viabilité de cette proposition devra être confirmée par les dirigeants municipaux, et le Service de police d'Ottawa ou OC Transpo.