

Ville d'Ottawa

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

Régime de réglementation actuel

Le 9 octobre 2015

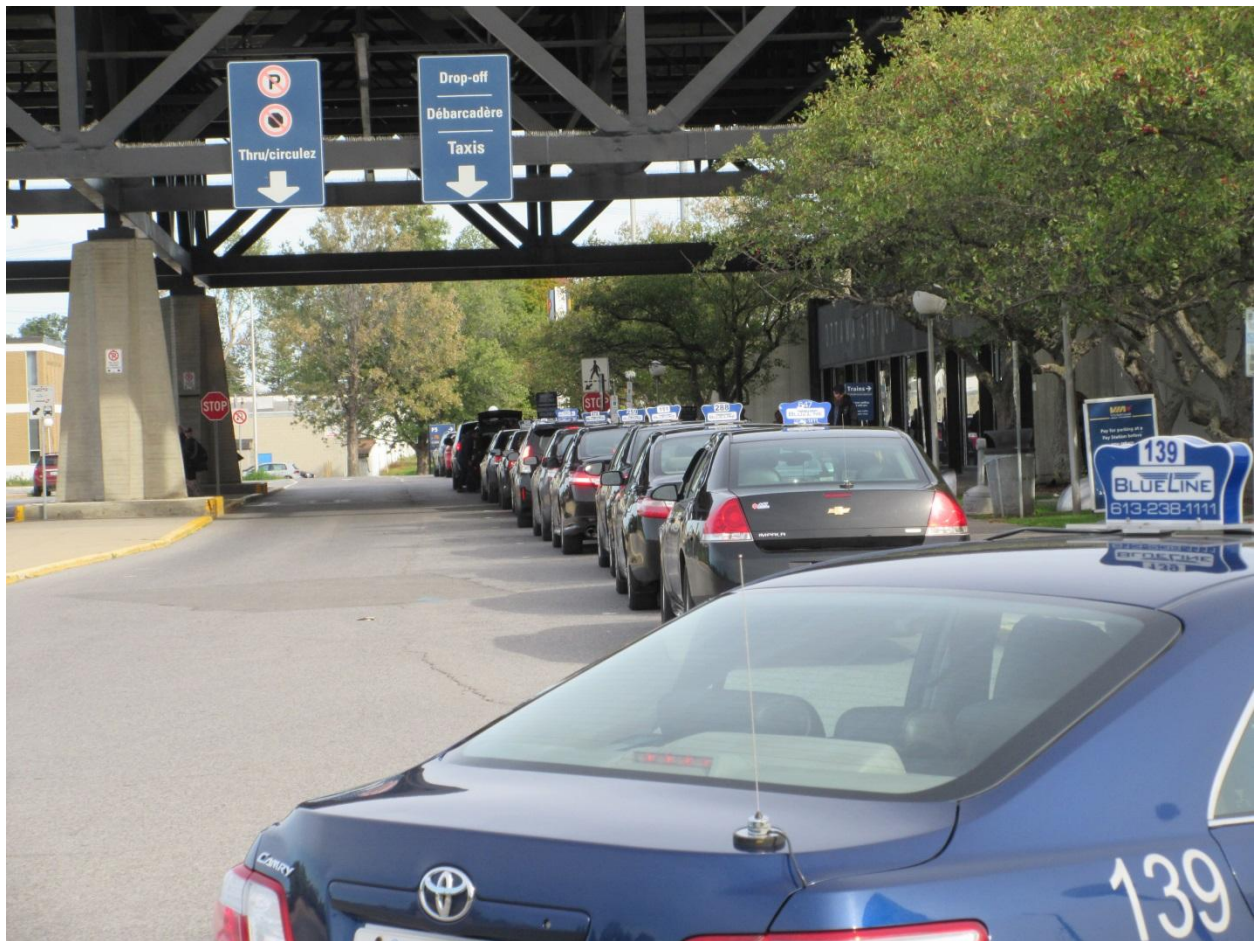


Table des matières

1	Cadre légal.....	2
2	<i>Règlement sur les taxis</i> (n° 2012-258).....	3
	Permis de détenteur de plaque de taxi.....	4
	Chauffeurs de taxi.....	6
	Exploitation d'un taxi.....	9
	Agents de taxi.....	11
	Répartition de taxis – fonctionnement.....	13
	Tarifs et taximètre.....	15
3	Application.....	18
4	Règlement municipal relatif aux services de limousine (Règlement municipal n° 189-2002).....	21
	Conditions relatives à la délivrance d'un permis.....	22
	Exigences relatives aux véhicules.....	23

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

Le présent document d'information a été rédigé dans le cadre de l'examen approfondi de l'industrie des services de taxi et de limousine de la Ville d'Ottawa. Il vise à expliquer les principaux éléments du régime de réglementation actuel et le fonctionnement pratique de l'industrie à Ottawa.

Le document est divisé en quatre parties :

- **Cadre légal** – Loi provinciale habilitant la Ville à délivrer des permis aux taxis et aux limousines.
- **Règlement sur les taxis** – Principales dispositions du règlement de la Ville d'Ottawa régissant les taxis et les limousines, notamment les exigences qui s'appliquent aux plaques de taxis, les normes concernant les véhicules, les permis de chauffeur et d'agent ainsi que les tarifs et les taximètres.
- **Application** – Approche adoptée pour l'application du *Règlement*.
- **Limousines et dispositions distinctes** – Gestion distincte des limousines dans la réglementation.

1 Cadre légal

La *Loi sur les municipalités* de l'Ontario donne à la Ville le pouvoir de délivrer des permis aux entreprises, plus précisément aux taxis et aux agents de taxi (appelés *intermédiaires en services de transport par taxi* dans le *Règlement sur les taxis* de la Ville d'Ottawa).

Les pouvoirs généraux en matière de délivrance de permis d'entreprise permettent d'exiger un permis, de refuser de délivrer un permis, d'établir des conditions, de réglementer l'usage des biens à des fins d'exploitation et d'établir des pénalités administratives en cas de non-conformité.

Sans préjudice des pouvoirs généraux, une municipalité peut faire ce qui suit pour réglementer les taxis et les chauffeurs :

- fixer les tarifs à exiger;
- prévoir la façon d'encaisser les tarifs;
- limiter le nombre de taxis ou de toute catégorie de ceux-ci¹.

Au sens de la *Loi sur les véhicules de transport en commun*, un taxi est un « véhicule automobile au sens du *Code de la route*, dont le nombre de places assises est de six au maximum, à l'exclusion du conducteur. Ce terme s'entend d'un véhicule loué pour un trajet particulier en vue du seul transport d'une personne ou d'un groupe de personnes et qui ne donne lieu

qu'à un seul paiement². » Cette définition ne comprend pas les pousse-pousse, même s'ils sont soumis aux pouvoirs généraux de la municipalité en matière de délivrance de permis. L'élément central de la définition est que le service est fourni pour un seul trajet. Ainsi, un véhicule qui offre des services de transport payés à l'heure ne peut pas être considéré comme un taxi (même si certaines villes usent de leurs pouvoirs généraux en matière de délivrance de permis d'entreprise pour permettre à des taxis de facturer un taux horaire). Dans le *Règlement*, la Ville d'Ottawa use précisément de ses pouvoirs afin d'élargir la définition de « taxi » de sorte qu'elle englobe les véhicules utilisés pour « offrir un service de transport de passagers », sans restriction à la méthode de facturation ou au point de départ et à la destination, ce qui soumet clairement au *Règlement* tous les véhicules de transport de passagers.

Les pouvoirs généraux en matière de délivrance de permis s'appliquent aussi aux agents de taxi. La *Loi sur les municipalités* ne contient aucune disposition relative aux agents de taxi, contrairement aux taxis en soi, mais elle les reconnaît et les définit. Un agent de taxi est « quiconque accepte des appels pour des taxis utilisés à des fins de location et qui ne sont ni sa propriété, ni celle de sa famille immédiate, ni celle de son employeur ». Les pouvoirs généraux en matière de délivrance de permis permettent également de délivrer des permis aux limousines.

La *Loi sur les municipalités* autorise les municipalités à fixer des droits ou des redevances au titre des services fournis³. Ce pouvoir est limité par la séparation des pouvoirs de la constitution canadienne, qui, selon les tribunaux, limite la capacité des municipalités à imposer des taxes, sauf là où la loi l'autorise expressément (comme l'impôt foncier). Pour ne pas être considérés comme une taxe, les droits de permis doivent avoir un « rapport raisonnable » avec le coût du service pour lequel la somme est exigée⁴. Cette exigence est davantage définie par l'intention que par une comptabilité analytique coût par coût. En 2001, la Cour d'appel de l'Ontario a statué que ces droits n'étaient pas des taxes non autorisées, parce qu'ils servent à couvrir les coûts et dépenses de la municipalité liés à la prestation du service en question et non à générer des recettes⁵.

2 Règlement sur les taxis (n° 2012-258)

Les définitions de « taxi » et d'« intermédiaire en services de transport par taxi » (*agent de taxi*, dans la *Loi sur les municipalités*) énoncées dans le *Règlement sur les taxis* (n° 2012-258) correspondent à celles de la législation provinciale.

Le *Règlement* exige :

- que les véhicules automobiles utilisés pour les services de transport par taxi aient un permis de taxi valide (généralement appelé « plaque »);
- que les chauffeurs détiennent un permis valide de chauffeur de taxi;
- que les chauffeurs de taxi accessible détiennent un permis de chauffeur de taxi accessible;
- que les agents détiennent un permis valide d'agent de taxi pour répondre aux appels des passagers qui demandent un taxi et répartir des taxis (qui ne leur appartiennent pas ni n'appartiennent à leur famille immédiate).

Permis de détenteur de plaque de taxi

Ottawa limite le nombre de taxis autorisés en limitant le nombre de permis de détenteur de plaque de taxi qu'elle délivre. À l'instar de nombreuses villes, elle détermine le nombre maximal de permis en établissant un taux à respecter par rapport au nombre d'habitants.

Le taux prévu par le *Règlement* est de un taxi par 784 résidents dans le secteur réglementé (sauf certaines parties des anciens cantons de West Carleton, de Goulbourn, de Rideau, d'Osgoode et de Cumberland). Comme la population d'Ottawa était de 870 250 habitants au dernier recensement, le nombre maximal de taxis serait de 1 110, selon le taux établi. En tout, 1 188 plaques de taxi sont déjà en circulation, 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 standards. Conformément au *Règlement*, la Ville ne délivrera pas de nouvelles plaques avant que la croissance de la population ne l'exige.

La Ville a délivré 1 001 permis de détenteur de plaque de taxi standard. Le *Règlement* prévoit que les plaques demeurent la propriété exclusive de la Ville d'Ottawa en tout temps, même s'il permet le transfert du permis contre des frais de 3 954 \$. Les personnes interrogées ont confirmé le débat public selon lequel des plaques passent des mains d'un particulier à un autre en échange de centaines de milliers de dollars. Toutefois, la Ville ne participe pas à de telles transactions, mis à part pour percevoir les frais de transfert.

La Ville ne délivre aucune nouvelle plaque de taxi standard, et les plaques actuelles doivent être renouvelées chaque année. Pour renouveler sa

plaque, le détenteur doit présenter une preuve d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant de deux millions de dollars, le certificat d'immatriculation valide du véhicule et son permis de chauffeur de taxi valide si le demandeur est un particulier (les plaques peuvent appartenir à des sociétés de personnes ou par actions) et payer les frais de renouvellement, qui sont actuellement de 584,02 \$.

Comme elle l'a établi en 2006, la Ville ne délivre de nouvelles plaques que pour des permis de détenteur de plaque de taxi accessible, c'est-à-dire pour des véhicules qui répondent aux normes fédérales et provinciales afférentes au transport de personnes handicapées. Les taxis accessibles doivent s'affilier à un agent de taxi ayant un parc d'au moins 25 taxis. Les droits de permis exigés pour une nouvelle plaque délivrée en 2015 seraient de 584 \$, et les frais de renouvellement annuels seraient semblables, mais ajustés à l'inflation. À l'heure actuelle, 187 des 1 188 taxis de la ville sont accessibles, soit 15,7 % du parc automobile. Cette proportion augmentera à mesure que de nouvelles plaques accessibles seront délivrées.

En mai 2015, 56 % des plaques étaient détenues par des détenteurs d'une seule plaque qui agissent ou non en tant que chauffeurs. Le plus important détenteur de plaques possède à lui seul 7 % des plaques. Les propriétaires d'entreprises de taxi qui offraient des services dans la région avant la fusion des municipalités figurent parmi les détenteurs les plus importants.

Figure 1 : Propriétaires de plaques de taxi à Ottawa par nombre de plaques

Catégorie	Nombre de personnes	Total de plaques	Pourcentage du total de plaques
Premier rang quant au nombre de plaques	1	87	7 %
Deuxième rang quant au nombre de plaques	1	64	5 %
Moins de 20 plaques	4	116	10 %
De 4 à 19 plaques	10	74	6 %
3 plaques	10	30	3 %
2 plaques	75	150	13 %
1 plaque	667	667	56 %
Total	768	1 188	100 %

Source : Ville d'Ottawa (mai 2015)

Les détenteurs de plaque sont organisés en groupes ou sous des marques connus du grand public : BlueLine, Capital et West-Way (DJ's a fusionné avec Capital). La Ville d'Ottawa ne délivre pas de permis à ces « bannières » séparément, mais les groupes associés peuvent détenir des permis d'agent de taxi.

Exigences relatives aux véhicules

Les taxis standards :

- doivent être climatisés;
- doivent avoir des places assises pour au moins cinq personnes, mais pas plus de sept;
- doivent respecter les exigences minimales en matière de taille et de dégagement aux jambes;
- doivent avoir moins de huit ans, dans le cas d'un taxi standard ou de moins de quatorze ans, dans le cas d'un véhicule automobile de style taxi londonien;
- doivent être équipés d'un système de caméra de sécurité.

Les taxis accessibles doivent respecter les normes fédérales et provinciales en matière d'accessibilité et être équipés d'un GPS et d'un détecteur de marche arrière.

Les deux types de taxi doivent subir une inspection : une fois l'an pour tout taxi dont l'année modèle est d'au plus cinq ans et deux fois l'an pour tout taxi dont l'année modèle est de plus de cinq ans.

Chauffeurs de taxi

La ville compte environ 2 600 chauffeurs de taxi possédant un permis. Ce chiffre varie en fonction des conditions du marché. Ottawa fait partie d'une minorité de villes où les chauffeurs sont membres d'un syndicat, la section locale 1688 d'Unifor⁶.

Unifor comprend quatre unités de négociation qui correspondent aux quatre groupes (BlueLine, Capital, Airport et West-Way). Les conventions collectives contiennent des dispositions sur les frais de répartition et la gestion de la répartition.

La relation entre d'une part, le syndicat, et d'autre part, l'agent de taxi et les détenteurs de plaques, est inhabituelle, car ce sont les membres du syndicat qui payent l'entreprise, entre autres pour des services de

répartition, plutôt que le contraire. C'est parce que ce sont les clients qui payent le chauffeur, qui paie à son tour des frais pour le service de répartition et d'autres services.

Voici les principaux éléments de la convention collective :

- Location des stations (frais mensuels payés pour le service de répartition et des services connexes, comme l'utilisation des stations de taxis aménagées dans des centres commerciaux et d'autres propriétés privées).
- Location de la plaque (frais mensuels versés au détenteur de la plaque contre le droit d'utiliser la plaque).
- Location de voitures à la journée (frais payés par les chauffeurs qui louent leur véhicule ainsi que leur plaque pour des périodes de 24 heures ou de 12 heures).

Ces points seront abordés plus en détail dans un autre document de travail.

Les chauffeurs ne sont pas tous dans la même situation. Comme les taxis sont en service pendant plusieurs quarts de travail consécutifs, souvent 24 heures, le nombre de chauffeurs dépassera toujours le nombre de taxis. Peu importe le système, les chauffeurs ne peuvent pas tous être des chauffeurs propriétaires.

Il y a trois grandes catégories de chauffeurs à Ottawa (les noms des catégories sont génériques aux fins du présent document d'information) :

- **Chauffeurs propriétaires** – Ces chauffeurs détiennent leur propre plaque et sont titulaires du permis de leur taxi. Comme indiqué ci-dessus, 56 % des plaques sont détenues par des détenteurs d'une seule plaque. La plupart d'entre eux sont des chauffeurs propriétaires. Un chauffeur propriétaire peut avoir plus d'une plaque.
- **Chauffeurs principaux** – Ces chauffeurs peuvent posséder ou non une plaque. S'ils n'en ont pas, ils ont le droit d'en louer une aux termes de la convention collective. Ces droits de location peuvent être vendus ou transférés, comme la plaque en tant que telle. Au début, l'identité du chauffeur principal (qui peut louer la plaque) était déterminée par l'ancienneté. Ce n'est pas nécessairement le cas aujourd'hui, parce qu'il est possible de transférer les droits de location.

- **Chauffeurs** – Ces chauffeurs ne détiennent pas de plaque, pas plus qu'ils n'ont le droit d'en faire la location.

Cette catégorisation fait en sorte que certains chauffeurs payent d'autres chauffeurs pour louer une plaque ou payent des frais par quart de travail qui comprennent la location de la plaque.

La grille tarifaire prévoit plusieurs mesures possibles pour les chauffeurs. D'un côté, les chauffeurs de longue date peuvent préférer avoir leur propre véhicule et souscrire eux-mêmes une assurance et simplement payer les frais de location de stations et de plaque. S'ils sont aussi détenteurs d'une plaque, ils n'ont pas besoin de payer pour en louer une. De l'autre côté, un chauffeur peut préférer payer des frais de location de 12 heures couvrant tous les éléments nécessaires, notamment l'assurance, pour leur quart. Le syndicat représente les propriétaires d'une seule plaque et les chauffeurs qui louent des voitures aux grands propriétaires de plaques.

Lorsqu'un chauffeur fournit le véhicule, le détenteur de plaque demeure responsable du respect des exigences du *Règlement*.

Pour obtenir un permis de chauffeur de taxi standard, le demandeur doit :

- être âgé de 18 ans ou plus;
- détenir un permis de conduire de la catégorie G valide de l'Ontario ou un permis de conduire valide d'une catégorie équivalente du Québec;
- fournir les résultats de la vérification du casier judiciaire en ce qui concerne le service aux groupes vulnérables de la population;
- présenter un relevé du dossier de conduite acceptable;
- avoir terminé le programme de formation pour conduire un taxi et le cours de conduite de taxi accessible au cours des deux dernières années;
- fournir une déclaration signée par le demandeur confirmant qu'aucune accusation au pénal ni aucun mandat de saisie de biens ne sont en instance contre lui;
- indiquer le détenteur de plaque de taxi avec qui il travaillera;
- payer des droits de permis de chauffeur de taxi de 217 \$ (les frais de renouvellement annuel étaient aussi de 217 \$ en 2015).

Pour obtenir un permis de chauffeur de taxi accessible, le demandeur doit également avoir suivi un cours de conduite de taxi accessible au cours des deux dernières années.

Figure 2	
Droits annuels d'exploitation d'un taxi à Ottawa	
Catégorie de droits	Droits
Chauffeur de taxi	217 \$
Détenteur de plaque de taxi	584 \$
Total par véhicule (Deux chauffeurs)	801 \$ 1 018 \$

Les frais imposés aux chauffeurs de taxi sont moins élevés à Ottawa qu'à Toronto et à Hamilton, mais plus élevés que dans plusieurs autres villes. En ce qui concerne les détenteurs de plaque, les taux à Ottawa se situent dans la moyenne de l'échantillon.

Figure 3		
Comparaison des droits exigés à Ottawa et dans d'autres municipalités		
Municipalité	Chauffeur	Détenteur de plaque
Toronto	329 \$	1 247 \$
Calgary	135 \$	877 \$
London	120 \$	750 \$
Hamilton	256 \$	578 \$
Ottawa	217 \$	584 \$
Mississauga	160 \$	438 \$
Windsor	110 \$	400 \$
Brampton	89 \$	396 \$
Kingston	135 \$	250 \$
Niagara Falls	75 \$	325 \$

Exploitation d'un taxi

Lorsqu'il est en service, un chauffeur de taxi doit :

- être bien habillé et avoir un bel aspect propre;
- se comporter en tout temps avec civilité et courtoisie;

- afficher et utiliser la carte tarifaire obtenue de l'inspecteur en chef des permis et exiger d'un passager un prix tarifaire calculé selon la carte tarifaire;
- n'exiger qu'un seul prix tarifaire par trajet;
- accepter soit des devises canadiennes ou américaines, soit une autre forme acceptable de paiement;
- accepter le paiement par carte de débit ou de crédit, pourvu que soient payés les frais de transaction prévus;
- veiller à ce que sa carte d'identité soit placée bien en vue à l'intérieur du véhicule;
- activer son taximètre pour offrir des services de taxi;
- emprunter l'itinéraire le plus direct possible vers la destination demandée, sauf si le passager souhaite en emprunter un autre;
- être ponctuel aux rendez-vous;
- examiner chaque jour le taxi afin de déceler tout défaut mécanique visible ou audible;
- garder le taxi qu'il conduit propre à l'extérieur, propre, sec et sans odeurs à l'intérieur, libre d'articles ou de déchets laissés par un passager après chaque trajet et libre de tout effet personnel lui appartenant qui n'est pas requis pour exécuter les fonctions habituelles d'un chauffeur;
- veiller à ce que le taxi soit équipé d'un luminaire-taxi;
- fournir au passager qui en fait la demande un reçu indiquant :
 - le nom et la signature du chauffeur de taxi;
 - le numéro du chauffeur de taxi;
 - le numéro de la plaque de taxi;
 - la date et l'heure du trajet;
 - le point de départ et la destination du trajet;
 - le coût du trajet, précisant que la taxe est incluse dans le prix tarifaire;
- en arrivant à une station de taxis, prendre position à l'arrière de la file si une file de taxis s'y est formée;
- ouvrir le coffre et aider le passager à charger et à décharger ses effets;
- ouvrir la portière du taxi à toute personne qui demande un service de transport par taxi;
- disposer d'un plan à jour des rues des villes d'Ottawa et de Gatineau en tout temps dans le taxi;

- porter un uniforme qui indique clairement qu'il est un chauffeur de taxi standard ou accessible, selon le cas.

Exigences additionnelles en matière de service aux personnes handicapées

Le chauffeur de taxi doit :

- rapprocher le taxi accessible aussi près qu'il est permis légalement de l'entrée du bâtiment;
- aviser la personne de l'arrivée du taxi et attendre au moins trois minutes pour avoir une réponse;
- accompagner la personne de l'intérieur immédiat du bâtiment et la raccompagner jusqu'à l'intérieur immédiat du bâtiment;
- soutenir la personne et porter ce qu'elle transporte;
- s'informer poliment des besoins et préoccupations de la personne et y répondre avant d'aider la personne à monter dans le taxi et de commencer la course;
- boucler soigneusement la ceinture de sécurité du passager et fixer solidement les aides à la mobilité de la personne;
- demander et attendre l'aide des paramédics si la personne a besoin d'une aide médicale durant le trajet si un ami ou un membre de la famille n'est pas présent.

Agents de taxi

Un agent de taxi est une « personne qui reçoit des appels, de quelque manière que ce soit, en vue de répartir des taxis ». Un permis d'agent de taxi est requis pour cette activité, sauf si le chauffeur détient sa propre plaque ou utilise celle d'un membre de sa famille immédiate. À l'heure actuelle, le centre de répartition Coventry Connections assure le service de répartition des différents groupes⁷.

Coventry Connections est une entreprise d'Ottawa qui fournit des services de répartition partout en Ontario, grâce à un système GPS de pointe. Lorsqu'elle a été lancée à Ottawa il y a quelques années, l'entreprise était vue comme étant à la fine pointe de la technologie, et son système de répartition demeure un exemple dans le domaine. Coventry Connections détient elle-même 5 % des plaques de taxi à Ottawa et assure la répartition de la plupart des autres taxis à titre d'agent.

Un agent de taxi doit :

- disposer d'un bureau permanent d'où il exploite son service de répartition de taxis;
- fournir des services de répartition jour et nuit, tous les jours;
- s'assurer que le taxi envoyé peut accepter des paiements par carte de crédit ou de débit;
- informer la personne demandant un service de transport par taxi du délai éventuel prévu pour ce service avant d'accepter une demande de service;
- s'assurer que ses employés se comportent avec civilité et courtoisie dans l'exercice de leurs fonctions;
- veiller à ce que son service de répartition réponde de manière prioritaire à une demande de service de transport par taxi accessible venant d'une personne handicapée ou pour une personne handicapée en répartissant le premier taxi accessible disponible situé le plus près du demandeur;
- aiguiller la demande de service de transport par taxi accessible à un autre agent de taxi qui peut immédiatement répondre à la demande lorsque le service ne peut pas être fourni sur-le-champ;
- se garder de permettre qu'une personne autre qu'un chauffeur de taxi autorisé fournisse des services de taxi;
- se garder de répartir un taxi qui n'a pas de plaque autorisée, conformément au *Règlement*;
- avoir un minimum de 15 % de taxis accessibles, s'il dispose d'un parc d'au moins 25 taxis, en plus de s'assurer qu'un nombre minimal de taxis accessibles sur demande sont disponibles en tout temps (1 pour un parc de 25 à 99 taxis, 2 pour un parc de 100 à 249 taxis et 3 pour un parc de 250 taxis ou plus).

Les droits annuels de permis d'agent de taxi sont les suivants :

- Agent de 1 à 24 taxis : 741 \$
- Agent de 25 à 99 taxis : 2 270 \$
- Agent de 100 taxis ou plus : 6 671 \$

Répartition de taxis – fonctionnement

Pour bien comprendre l'industrie, il est utile de savoir comment sont traitées les demandes de taxi.

Appeler un taxi

Voici les étapes d'un appel téléphonique type :

- **Appel** – Le passager appelle au numéro de l'entreprise avec laquelle il veut faire affaire (p. ex., BlueLine, West-Way ou Capital).
- **Réponse** – Un agent de taxi répond à l'appel. À Ottawa, Coventry Connections répond à la majorité des appels au nom des entreprises.
- **Transfert à la répartition** – Un appel à un système de répartition moderne, comme Coventry Connections, peut être traité par un téléphoniste ou par un système informatisé. Celui-ci peut traiter l'appel du début à la fin si le numéro de téléphone et l'adresse ont déjà été donnés dans un appel précédent. À un certain moment, BlueLine proposait au client une adresse associée à son numéro de téléphone en fonction des appels précédents, après quoi le client pouvait appuyer sur un bouton pour qu'un taxi se rende directement à cette adresse. Cette fonctionnalité peut être utilisée lorsque les téléphonistes sont occupés, selon les choix de service à la clientèle de l'entreprise.

Le client peut également appeler directement sur le cellulaire d'un chauffeur. Les chauffeurs peuvent au fil du temps se constituer une clientèle, en plus de répondre aux appels de répartition. Certains d'entre eux peuvent se regrouper pour offrir un service haut de gamme (p. ex., Executive Cabs).

Les systèmes informatisés de répartition sont facilement disponibles et abordables pour les petites entreprises. C'est pourquoi les petites entreprises à qui les téléphones cellulaires personnels ne suffisent plus utiliseront probablement un système informatisé de répartition GPS. La principale différence est qu'ils n'utiliseront leur téléphone que pour recevoir les appels des téléphonistes.

- **Offre** – Qu'il soit traité par un téléphoniste ou par un système informatisé, l'appel est entré dans le système de répartition et offert soit au chauffeur le plus proche, soit à un taxi en attente dans la zone de répartition. Normalement, l'offre est faite par ordinateur. Le répartiteur joue le rôle de superviseur, et le système signale les

appels en attente ou d'autres problèmes. Le répartiteur est devant des écrans qui montrent l'emplacement des taxis sur une carte et leur statut; il peut ainsi surveiller le rendement global du parc de taxis et les exceptions.

- **Acceptation par le chauffeur** – Le chauffeur de taxi qui se fait offrir un appel a le choix de l'accepter ou de le refuser. Par exemple, si l'adresse est un immeuble à bureaux dans un secteur achalandé, il y a un risque appréciable que le passager embarque dans un autre taxi avant son arrivée. Il peut être difficile pour ces adresses d'obtenir des services par l'entremise du système de répartition. Si aucun taxi ne répond à l'appel, le système le signalera au répartiteur.
- **Arrivée du véhicule** – Le véhicule qui arrive sur les lieux doit être un taxi appartenant à un détenteur de plaque de taxi conduit par un chauffeur de taxi autorisé.
- **Paie ment** – La course est facturée au mètre, plus frais supplémentaires, s'il y a lieu. Le chauffeur doit accepter les paiements par carte de débit ou par carte de crédit, pour lesquels des frais d'utilisation de 1,50 \$ sont facturés. Une partie des frais revient au chauffeur, conformément à la convention collective.

Pour certains, il peut être surprenant d'apprendre qui traite réellement le système de répartition, que la course ne sera pas nécessairement attribuée au taxi le plus proche et que les chauffeurs sont des agents libres qui peuvent refuser des appels.

Applications de transport par taxi

Les entreprises de taxi ont récemment lancé des applications qui facilitent le processus de répartition, en utilisant certains des concepts que les applications mobiles de transport comme Uber ont mis de l'avant. En principe, une application de transport par taxi peut faire sensiblement la même chose qu'Uber et Lyft. Les principales différences sont que le véhicule et le chauffeur ont des permis et que les entreprises peuvent agir immédiatement en cas d'insatisfaction du client grâce au système de notation des chauffeurs.

Il existe des applications universelles de transport par taxi (p. ex., Flywheel), mais les entreprises de taxi peuvent aussi créer leur propre application.

Les entreprises de taxi d'Ottawa sont en voie d'offrir des applications parallèles respectivement pour BlueLine, Capital et West-Way. Les applications sont liées au système de répartition de Coventry Connections. L'interface du chauffeur est gérée par les terminaux et le GPS déjà installés dans chaque taxi. L'application est maintenant disponible en téléchargement, et ses fonctionnalités continuent d'être améliorées. À l'heure actuelle, l'application offre les mêmes fonctions que l'application Uber, mais présente néanmoins quelques différences. Par exemple, le chauffeur et le passager ne communiquent pas directement entre eux avant l'arrivée du taxi, et le passager ne peut pas payer ou noter le chauffeur par l'entremise de l'application.

Tarifs et taximètre

Les chauffeurs de taxi doivent appliquer le tarif précisé dans le *Règlement* et mettre en marche le taximètre pour calculer le prix de la course. Les tarifs sont établis à la fois en fonction de la distance et du temps. À l'heure actuelle, le taux est de 3,45 \$ pour la première tranche de 150 mètres, et de 16 cents pour chaque tranche supplémentaire de 86 mètres. La tarification à la distance pour une course de 10 kilomètres est de 21,78 \$. Le taximètre calcule le prix d'une course soit en fonction du temps, soit en fonction de la distance, mais pas les deux en même temps. La tarification à la durée s'applique lorsque le véhicule ralentit ou s'arrête (des frais minimums de 16 cents par 24 secondes s'appliquent).

La Ville d'Ottawa ajuste les tarifs des taximètres le 1^{er} octobre chaque année, si elle reçoit une demande d'augmentation des tarifs (p. ex, des intervenants de l'industrie). C'est aussi en octobre qu'a lieu l'inspection automnale des taximètres.

Le taux d'augmentation des tarifs ne doit pas dépasser celui des coûts de l'industrie. Le *Règlement* estime les changements aux coûts de l'industrie par une formule fournie à l'annexe E, appelée *indice des coûts de transport en taxi*.

L'indice des coûts de transport en taxi mesure le coût d'exploitation d'un taxi type à Ottawa. Il est semblable à l'indice des prix à la consommation, excepté qu'il mesure le coût d'exploitation d'un taxi plutôt que le coût de la vie pour un consommateur. La formule est basée sur la consultation de l'industrie qui a eu lieu en 2011. La figure 4 présente la ventilation des coûts estimatifs pour l'année 2011⁸. Par exemple, on estime que les coûts de carburant comptaient pour 23 % des coûts d'exploitation d'un taxi cette

année-là. Les revenus des chauffeurs font également partie des coûts d'exploitation, et ont été estimés à 50,7 % des coûts totaux⁹.

Pour estimer le changement de coût d'exploitation d'un taxi au fil du temps, le profil des coûts de 2011 est mis à jour en fonction des données publiques de Statistique Canada. Par exemple, Statistique Canada suit le coût du carburant et le coût d'entretien et de réparation des véhicules. Le revenu des chauffeurs est estimé en fonction des hausses de salaire horaire moyen des employés à temps plein du secteur du transport et de l'entreposage (la catégorie qui comprend les chauffeurs de taxi). Le taux d'augmentation total du coût d'exploitation d'un taxi correspond au taux d'augmentation moyen de tous les éléments, pondéré selon leur importance dans le profil des coûts. L'annexe E du *Règlement* dresse la liste de tous les éléments et de leur pondération, qui correspond à la ventilation des coûts à la figure 4.

Élément	%
Location de stations, permis, cotisations syndicales, autre	9,9 %
Assurance	6,2 %
Carburant	23,0 %
Réparations et entretien	6,8 %
Coût amorti du véhicule, de la radio et de l'équipement	3,4 %
Revenu – tous les chauffeurs	50,7 %
TOTAL	100,0 %

Il en résulte une estimation d'année en année du changement des coûts d'exploitation d'un taxi. Cette estimation fixe un plafond pour l'approbation des demandes de l'industrie, qui n'a pas à demander d'augmentation, même lorsqu'elle y a droit selon l'indice. À quelques reprises, en raison des conditions du marché, l'industrie a choisi de renoncer ou de reporter l'ajustement des tarifs, soucieuse de favoriser ou de conserver un volume d'activités.

La figure 5 montre l'évolution de l'indice depuis 2011. Selon les calculs, le coût d'exploitation d'un taxi a en fait chuté, ce qui signifie qu'une augmentation des tarifs n'est pas nécessaire, selon le plafond du

*Règlement*¹⁰. Par conséquent, les tarifs n'ont pas augmenté depuis le 1^{er} octobre 2011.

Jusqu'à cette année, la baisse des coûts était attribuable à la réduction des salaires dans l'industrie du transport. Le revenu des chauffeurs représente plus de la moitié du coût d'exploitation d'un taxi, alors la réduction des salaires dans des secteurs comparables a compensé les petites hausses de prix du carburant et des primes d'assurance durant cette période. En 2015, le prix du carburant a connu une forte baisse, ce qui a entraîné une baisse importante du coût d'exploitation estimatif.

Les autorités de réglementation de nombreuses industries utilisent l'approche de l'indice des coûts. L'indice a l'avantage d'être transparent, car il se fonde sur des données publiques et utilise comme référence les coûts initialement approuvés. Toutefois, il ne suit que la variation de coût comparativement à l'année de référence : il n'indique pas si les tarifs étaient trop élevés ou trop bas au départ.

Figure 5 Résultat calculé – indice des coûts de transport en taxi		
Année (mois de référence : avril)	Indice des coûts de transport en taxi	Taux de variation cumulatif depuis avril 2011
2011	100,0	0,0 %
2012	96,4	-3,7 %
2013	97,4	-2,9 %
2014	98,3	-2,8 %
2015	93,6	-6,4 %

Un profil de coûts devrait être actualisé environ tous les dix ans pour tenir compte des changements technologiques que vit l'industrie (p. ex., plus grande économie de carburant). La Ville a mis à jour l'indice régulièrement depuis sa création. Un autre facteur à prendre en compte est la série de données publiques utilisée pour suivre les changements de coûts.

Statistique Canada propose plusieurs séries de données pour le suivi des salaires, des frais d'assurance et d'autres facteurs.

Comme l'illustre la figure ci-dessous, les tarifs à Ottawa sont parmi les plus élevés. À Toronto, les tarifs de base ont récemment baissé d'un dollar.

Figure 6 – Tarifs des taxis à Ottawa et dans d'autres municipalités

Municipalité	Tarif de base	Distance supplémentaire	Marche au ralenti	Tarif au 10 km
London	3,50 \$ (57 m)	0,25 \$ (+130 m)	0,25 \$	22,62 \$
Hamilton	3,90 \$ (71,4 m)	0,13 \$ (+72,1 m)	0,13 \$	21,80 \$
Ottawa	3,45 \$ (150 m)	0,16 \$ (+86 m)	0,16 \$ (24 s)	21,78 \$
Mississauga	4,25 \$ (141 m)	0,25 \$ (+141 m)	0,25 \$ (30 s)	21,73 \$
Toronto	3,25 \$ (143 m)	0,25 \$ (+143 m)	0,25 \$ (29 s)	20,48 \$
Calgary	3,80 \$ (120 m)	0,20 \$ (+120 m)	0,20 \$	20,27 \$
Edmonton	3,60 \$ (135 m)	0,20 \$ (+135 m)	0,20 \$ (24 s)	18,11 \$
Windsor	3,50 \$ (105 m)	0,10 \$ (+69 m)	S.O.	17,84 \$

3 Application

Le *Règlement sur les taxis* est appliqué par les agents des règlements municipaux de la Ville d'Ottawa. Voici quelques mécanismes d'application :

- **Inspections périodiques des véhicules** – Les véhicules de cinq ans et moins doivent être inspectés chaque année à l'automne. Les véhicules de plus de cinq ans sont inspectés deux fois l'an, à l'automne et au printemps. Les taximètres font eux aussi l'objet d'une vérification. Ces inspections s'ajoutent à l'inspection obligatoire par un mécanicien breveté pour l'obtention d'un certificat de sécurité. Si l'inspecteur juge que le véhicule n'est pas sécuritaire, il peut exiger que des réparations soient faites et suspendre le permis. Les papiers d'assurance et autres documents sont aussi vérifiés à ce moment.
- **Inspections des nouveaux véhicules** – L'inspection du véhicule et la vérification du taximètre et des papiers doivent être effectuées lorsque la plaque est transférée à un nouveau véhicule et lorsque la plaque passe des mains d'un détenteur à un autre.
- **Patrouilles** – Les agents des règlements municipaux peuvent patrouiller dans les rues ou sélectionner aléatoirement des véhicules aux fins d'inspection. Le *Règlement* donne à l'inspecteur en chef des

permis le pouvoir d'inspecter des locaux commerciaux et des véhicules et de fouiller dans des livres ou des dossiers.

- **Enquêtes sur les plaintes** – Les coordonnées pour déposer des plaintes ou donner des rétroactions positives sont affichées dans chaque taxi. Les agents des règlements municipaux enquêtent sur les plaintes reçues. Les plaintes peuvent entre autres porter sur des objets perdus, le comportement d'un conducteur ou l'état d'un véhicule. De 2010 à 2014, il y a eu en moyenne 826 demandes de service relatives aux règlements municipaux, dont la majeure partie étaient des plaintes. Selon l'année, environ 6 % à 10 % des plaintes ont mené au dépôt d'accusations.

Compte tenu du grand nombre de véhicules et de chauffeurs, la réglementation de l'industrie du taxi occupe une grande partie du temps des agents des règlements municipaux. La Police d'Ottawa peut aussi appuyer les activités d'intervention ciblée.

Taxis pirates et Uber

Un taxi pirate est un taxi sans permis. C'est un problème qui perdure dans la majorité des villes et qui date d'avant l'arrivée d'Uber à Ottawa. En 2013, 111 constats d'infraction ont été donnés à des taxis pirates. De ce nombre, 37 ont été émis par des agents de police et 74 par des agents des règlements municipaux.

Uber a été lancé à Ottawa en octobre 2014. En tout, du lancement au mois d'août 2015, 142 accusations ont été déposées contre des chauffeurs sans permis travaillant vraisemblablement pour Uber, et 116 déclarations de culpabilité ont été prononcées.

Le manque de sévérité des pénalités nuit à l'application efficace de la réglementation. La majorité des accusations sont portées conformément au *Règlement sur les taxis* pour des infractions de conduite de taxi sans permis (615 \$) et l'exploitation d'un taxi sans permis (260 \$). En revanche, jusqu'à récemment au Québec, la police saisissait les véhicules des chauffeurs d'Uber¹¹.

Un autre défi est le volume d'activité d'Uber, par rapport aux coûts et à l'efficacité de l'application de la réglementation. Repérer les chauffeurs fautifs, leur distribuer des contraventions et intenter des poursuites contre eux exigent beaucoup de temps et d'argent. La capacité d'Uber de bloquer des numéros de téléphone et des cartes de crédit de son système gêne également le travail des agents. Ils doivent demander un nouveau

téléphone et une nouvelle carte de crédit pour chaque mesure d'application. À cela s'ajoute le grand volume d'activité d'Uber à Ottawa, qui réduit la possibilité de poursuivre les chauffeurs d'Uber.

Les amendes peu élevées et le peu d'accusations permettent à Uber de rembourser le coût des amendes aux chauffeurs, et CBC rapporte d'ailleurs qu'Uber a promis de payer les amendes que reçoivent les chauffeurs, du moins à Toronto¹².

John Fraser, député provincial d'Ottawa-Sud, a déposé à l'Assemblée législative de l'Ontario un projet de loi d'initiative parlementaire visant à imposer des sanctions plus sévères aux taxis pirates, dont Uber. Le projet de loi propose d'augmenter les pénalités fiscales et d'enlever des points d'inaptitude. Pour les récidivistes, il prévoit aussi la suspension du permis de conduire et de l'immatriculation du véhicule durant 30 jours. Au moment de rédiger le présent document, le projet de loi a été renvoyé à un comité.

Compétence et *Toronto c. Uber*

La Ville d'Ottawa impose des amendes aux chauffeurs d'Uber. Quant à la Ville de Toronto, en plus d'imposer des amendes aux chauffeurs, elle a poursuivi Uber directement sous prétexte qu'Uber agit comme un agent de taxi sans le permis requis. Les définitions sont importantes pour déterminer si les applications mobiles de transport comme Uber sont visées par la réglementation municipale et dans quelle mesure elles le sont. Uber a souvent prétendu n'être qu'une application pour téléphones intelligents, pas un agent de taxi. La Ville de Toronto a contesté cet argument lorsqu'elle a présenté une demande d'injonction judiciaire pour contraindre Uber à s'inscrire en tant qu'agent de taxi, conformément à la réglementation municipale¹³.

Le juge a tranché en faveur d'Uber. Dans son jugement, il a établi qu'Uber n'était pas un agent de taxi, car il n'« accepte » pas des appels (voir l'emploi du verbe « accepter » dans la définition d'*agent de taxi* ci-dessus). Il compare plutôt les activités d'Uber à celles d'une entreprise de téléphone qui met deux parties en communication. Le juge croit qu'Uber joue un rôle passif, et que la personne qui appelle et le chauffeur d'Uber sont des agents libres qui font affaire directement par l'entremise du réseau fourni. Le juge a établi que ce modèle de services était différent de celui d'une entreprise de taxi, où un répartiteur accepte un appel, puis envoie un taxi.

Dans son jugement, le juge a pris soin de souligner ce qui suit :

[Traduction] « Mon jugement ne tire aucune [...] conclusion au sujet du rôle

que la Ville pourrait avoir dans la réglementation des nouveaux joueurs comme Uber, si elle décidait de le faire. » (par. 16). Par exemple, les municipalités de l'Ontario ont la possibilité d'user de leurs pouvoirs généraux en matière de délivrance de permis d'entreprise.

La réglementation de la Ville d'Ottawa n'est pas formulée de la même façon que celle de la Ville de Toronto. Le jugement cité ci-dessus soulève des questions qui pourraient devoir être tranchées par les tribunaux et qui ne permettent pour le moment pas de tirer des conclusions. Peu importe qu'Uber relève ou non de la municipalité, à Ottawa, des chauffeurs d'Uber ont été poursuivis et déclarés coupables pour avoir enfreint la réglementation municipale.

4 Règlement municipal relatif aux services de limousine (Règlement municipal n° 189-2002)

La Ville d'Ottawa accorde des permis pour les limousines et les services de limousine en vertu de ses pouvoirs généraux de délivrance de permis. Les limousines ne sont pas soumises aux mêmes restrictions que les taxis.

En effet, contrairement au nombre de taxis, le nombre total de limousines n'est pas limité. Pour éviter l'utilisation de limousines pour offrir des services de taxis, le règlement municipal exige que leurs services soient arrangés au préalable et réservés au moins deux heures à l'avance et aient un tarif minimal, sans compter la TPS, d'au moins 67,50 \$ pour les 90 premières minutes (ou toute tranche inférieure) et d'au moins 45 \$ pour chaque demi-heure après les 90 minutes initiales. Il est interdit d'installer un taximètre dans une limousine et de faire payer à leurs clients le tarif des services de taxi.

Comme le nombre de permis n'est pas limité, on compte de nombreuses petites entreprises. En effet, 18 entreprises de services de limousine ont actuellement un permis, et elles exploitent au total 107 véhicules. La plupart fournissent des services de limousine pour le marché des événements spéciaux ou des véhicules haut de gamme pour le marché des affaires, principalement, mais certains offrent des services de véhicules d'époque ou destinés aux services spéciaux. Les propriétaires de la plus importante entreprise de services de limousine ont aussi des intérêts dans des entreprises de taxi. Les trois principales entreprises de limousine possèdent la moitié des limousines de la ville, tandis que les autres possèdent chacune entre deux et cinq véhicules.

Conditions relatives à la délivrance d'un permis

Tous les propriétaires ou exploitants de services de limousine de la ville d'Ottawa doivent détenir un permis de service de limousine.

Pour ce faire, le demandeur doit :

- être âgé d'au moins 18 ans;
- présenter la liste complète des noms commerciaux utilisés par le service de limousine et les adresses et les numéros de téléphone afférents;
- présenter les conclusions de l'enquête afférentes à la vérification de son casier judiciaire en ce qui a trait aux services aux groupes vulnérables de la population;
- présenter une preuve d'assurance responsabilité d'au moins un million de dollars pour chaque automobile qui servira à fournir des services de limousine;
- fournir la preuve du bon état de chaque automobile qui servira à fournir des services de limousine.

Le détenteur de permis doit :

- veiller à ce que toute limousine qui sera utilisée dans l'exploitation de son service de limousine soit :
 - propre tant à l'intérieur qu'à l'extérieur,
 - en bon état tant à l'intérieur qu'à l'extérieur,
 - sèche à l'intérieur,
 - sans défauts mécaniques,
 - en bonne condition de conduite pour les fins pour laquelle elle est utilisée,
 - sécuritaire;
- s'assurer qu'à la fin de toute location ou tout service de limousine, le conducteur inspecte le véhicule automobile en vue de repérer tout article perdu ou abandonné dans la limousine et de le remettre au détenteur de permis. Le détenteur de permis doit prendre toutes les mesures raisonnables pour communiquer avec le propriétaire et lui remettre l'article perdu ou abandonné;
- veiller à ce que le véhicule ait la décalcomanie valide nécessaire avant de l'utiliser comme limousine.

Une autre différence entre la réglementation sur les services de taxis et celle sur les services de limousine est le fait que la Ville ne délivre pas de

permis pour les conducteurs de limousine. Le propriétaire est donc responsable de veiller à ce que les conducteurs respectent certaines exigences minimales. Le propriétaire ou détenteur de permis doit :

- s'assurer que chaque conducteur de limousine dans son service de limousine est le détenteur d'un permis de conduire valide de catégorie G ou plus délivré par l'Ontario, ou d'un permis de conduire valide de la catégorie appropriée délivré par la Province de Québec;
- fournir la liste complète des noms, numéros de téléphone et adresses ainsi qu'une copie de tous les permis de conduire délivrés par le ministère des Transports ou l'équivalent pour chaque conducteur de limousine qui est employé par le service de limousine ou qui y est rattaché;
- s'assurer que chaque conducteur de limousine dispose en tout temps d'une feuille de route comportant les renseignements suivants :
 - la date de louage,
 - le nom du conducteur de la limousine,
 - le nom de la personne ou de l'organisation retenant le service,
 - le service fourni et le tarif requis,
 - la destination prévue,
 - l'heure du début et la durée de la réservation,
 - l'heure de la fin du louage.

Exigences relatives aux véhicules

Pour maintenir la distinction entre les services de limousine et les services de taxi, il n'est pas rare que les municipalités établissent des normes plus élevées pour les limousines, afin qu'elles offrent un service haut de gamme. Ainsi, le règlement municipal de la Ville d'Ottawa exige que les services de limousine (sauf ceux offerts dans des véhicules classiques, d'époque ou destinés aux services spéciaux) utilisent des véhicules comportant des sièges pour au plus neuf personnes à l'exception du conducteur et présentant au moins cinq des éléments suivants :

- une cloison vitrée qui sépare les sièges avant et arrière,
- des garnitures de la plus haute qualité telles que les sièges en cuir ou en peluche,
- des lève-vitres électriques,
- la climatisation,
- un téléviseur,
- une chaîne stéréophonique dans le compartiment passager,

- des vitres teintées,
- un téléphone cellulaire destiné aux passagers,
- un réfrigérateur,
- une table de travail,
- des jantes et des enjoliveurs de luxe.

Les limousines doivent faire l'objet d'une inspection annuelle.

¹ *Loi sur les municipalités*, par. 156(1)

² *Loi sur les véhicules de transport en commun*, par. 1(1)

³ *Loi sur les municipalités*, art. 391

⁴ Par exemple, la Cour suprême du Canada dans son jugement sur la succession Eurig (1998).

⁵ *Urban Outdoor Trans Ad v. Scarborough (City)*

⁶ Unifor a été formé en 2013 lors de l'union du syndicat des Travailleurs canadiens de l'automobile (TCA) et du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier.

⁷ Section des définitions.

⁸ L'estimation correspond à une moyenne pondérée entre les taxis à simple quart et à double quart.

⁹ Ce chiffre correspond au revenu généré par l'exploitation d'un taxi, et n'inclut pas tout autre revenu, comme la location d'une plaque de taxi.

¹⁰ Selon les calculs du personnel de la Ville d'Ottawa.

¹¹ Par exemple, <http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/montreal-taxi-bureau-has-seized-40-uberx-vehicules-1.3050713>.

¹² Reportage de la CBC : <http://www.cbc.ca/news/canada/toronto/uber-canada-says-it-will-pay-its-drivers-tickets-1.3147654>.

¹³ N° du dossier de la Cour : CV-14-516288