

Ville d'Ottawa

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

Options stratégiques



Table des matières

1Résumé	1
2Introduction	3
3Principales conclusions	5
4Options stratégiques.....	6
4.1	Stratégie A : Réformer le régime des taxis actuel et mettre en œuvre de nouveaux concepts.....	7
4.2	Stratégie B : Créer une nouvelle catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau.....	7
4.3	Stratégie C : Développer l'industrie du taxi actuelle pour permettre la concurrence et réduire les coûts.....	8
5Principaux enjeux	10
5.2	Accessibilité	14
5.3	Protection des consommateurs	16
5.4	Service à la clientèle	19
5.5	Autres sujets	23
6Réglementation des services de limousine.....	31

Avis de non-responsabilité

Le présent document a été préparé par KPMG s.r.l. (« KPMG ») pour la Ville d'Ottawa (le « client »), 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 le client ou à des fins autres que celles énoncées dans l'entente. Seul le client 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. Par conséquent, nous n'émettrons aucune opinion.

1 Résumé

La Ville d'Ottawa a engagé KPMG pour entreprendre un examen exhaustif de l'industrie des services de taxi et de limousine à Ottawa pour ce qui est des trois principes directeurs suivants :

- la sécurité publique;
- l'accessibilité;
- la protection du consommateur.

Dans le cadre de ce processus, KPMG a réalisé et commandé quelques rapports de recherche et mené des consultations d'envergure auprès des intervenants de l'industrie, des usagers et des membres du public. D'après l'analyse des données obtenues jusqu'à maintenant et des commentaires de l'industrie et des résidents, il est manifeste que beaucoup de clients jugent qu'ils sont mieux servis par les applications mobiles de transport, en particulier Uber, que par l'industrie du taxi. Les principales raisons soulevées sont les prix plus bas, l'aspect pratique de l'application Uber et la meilleure qualité du service. Les différentes approches employées par Uber en matière de sécurité publique et de protection du consommateur n'ont pas dissuadé la clientèle d'avoir recours à ses services.

L'industrie du taxi a déjà commencé à réagir à ce phénomène, notamment par l'introduction d'applications pour les services de taxi, mais des améliorations supplémentaires semblent nécessaires.

Le présent document établit trois stratégies que la Ville pourrait adopter pour réglementer les véhicules de location :

Stratégie A	Stratégie B	Stratégie C
Réformer le régime des taxis actuel et mettre en œuvre de nouveaux concepts.	Créer une nouvelle catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau, qui établit les règles à suivre par les applications mobiles de transport actives à Ottawa.	Développer l'industrie du taxi actuelle pour permettre la concurrence et réduire les coûts.

Ces trois stratégies ne s'excluent pas mutuellement.

Le présent document examine également diverses options de règlements tenant compte des principes indiqués ci-dessus pour améliorer le service à la clientèle, et d'autres sujets connexes.

Les services actuels d'Uber ne respectent pas les règlements municipaux, mais les efforts de la Ville, y compris les 168 accusations portées contre Uber au cours de la dernière année, n'ont pas suffi à empêcher les activités de l'entreprise. D'ailleurs, deux projets de loi

d'initiative parlementaire ont été présentés à l'Assemblée législative de l'Ontario; tous deux ont franchi l'étape de la deuxième lecture. Ainsi, le projet de loi 53 du député John Fraser propose de resserrer la réglementation en renforçant l'application en vertu du *Code de la route*ⁱ. Le député Tim Hudak, pour sa part, a présenté le projet de loi 131, qui propose d'envisager l'économie du partage de manière plus générale, notamment en légalisant les applications mobiles de transport (ou « compagnie d'exploitation de réseau ») et en créant une nouvelle catégorie de permis pour les régir, tout en renforçant les options d'application des règlementsⁱⁱ.

Pour veiller à ce qu'Uber respecte les règles, les municipalités pourraient nécessiter des pouvoirs accrus même si une nouvelle catégorie de permis est créée. Les suggestions présentées dans le présent document pourraient être influencées ou modifiées par l'éventuelle adoption des projets de loi 53 et 131.

Vos commentaires sur ces propositions sont les bienvenus : n'hésitez pas à nous faire part de votre opinion par courriel à l'adresse taxi@ottawa.ca, par téléphone au 613-580-TAXI (8294) ou dans un des séminaires en ligne. Vous pouvez vous y inscrire sur le [site Web de la Ville](#).

Les commentaires sont acceptés jusqu'au 30 novembre. Le rapport final sur l'examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine sera présenté à la Ville d'ici la fin de décembre 2015.

2 Introduction

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. La Ville avait énoncé trois principes directeurs à suivre :

- Sécurité publique – État des véhicules, assurances, processus de sélection (notamment des chauffeurs)
- 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

Le service à la clientèle, l'expérience client et la satisfaction de la clientèle sont des facteurs qui ont également été pris en compte tout au long de l'examen.

À la suite de l'émergence de nouveaux problèmes, de nouvelles technologies et de modèles de service non traditionnels (p. ex. les modèles fondés sur une application comme Uber), il s'est avéré nécessaire d'effectuer un examen complet et approfondi des industries du taxi et des services de limousine à Ottawa et du cadre réglementaire en vigueur, afin de déterminer s'ils répondent aux besoins des résidents et des visiteurs.

Dans le cadre de l'examen, KPMG a rencontré différents acteurs de l'industrie, notamment des chauffeurs de taxi, des agents de taxi, des représentants syndicaux des chauffeurs de taxi, des représentants d'Uber, des clients des taxis et d'Uber et des fournisseurs de services accessibles (taxis, Para Transpo). KPMG et ses partenaires ont également réalisé une recherche approfondie sur l'industrie du taxi et publié six documents de travail. Ce processus a permis de dégager plusieurs conclusions, lesquelles sont présentées à la prochaine section. De plus, à la lumière des conclusions et des commentaires des participants à l'examen, KPMG a déterminé différentes approches que la Ville pourrait envisager. Le présent document ne revient pas sur les renseignements généraux et l'analyse fournis dans les six documents de travail, mais il s'appuie sur leur contenu.

Les options stratégiques proposées dans le présent document de travail sont des idées à prendre en considération. Sur certaines questions, l'approche privilégiée est évidente, mais dans la plupart des cas, on ne sait pas encore exactement quelle approche est la plus appropriée. KPMG sollicitera les commentaires de toutes les parties concernées sur ces options stratégiques pour s'assurer que son rapport final cerne avec exactitude les principales répercussions de chaque option. La décision définitive concernant le futur cadre réglementaire demeure la responsabilité du Conseil municipal.

Le présent document est organisé comme suit :

- La section 3 présente certains des principaux thèmes qui sont ressortis de notre recherche et du processus de consultation.
- La section 4 présente les options stratégiques.
- La section 5 présente les points qu'il faudra préciser selon l'option ou les options stratégiques choisies pour assurer la sécurité publique, l'accessibilité, la protection des consommateurs, le service à la clientèle et d'autres questions relatives aux services traditionnels de taxi et aux applications mobiles de transport.
- La section 5 présente les enjeux de l'industrie des limousines.

3 Principales conclusions

Selon l'analyse effectuée jusqu'à maintenant, comme le reflètent les six documents de travail publiés sur le [site Web de la Ville](#), ainsi que les commentaires des participants à l'examen jusqu'à maintenant, on a tiré quelques conclusions principales qui pourraient influencer les futures orientations. Ces conclusions sont présentées ci-dessous.

- Uber et les chauffeurs Uber offrent sensiblement le même service que l'industrie du taxi en traitant les appels répartis, et il est dans l'intérêt public de les soumettre à une réglementation comme c'est le cas pour l'industrie du taxi.
- L'arrivée d'uberX à Ottawa a répondu à un besoin. Les clients sont principalement attirés par les tarifs bas et les fonctionnalités de l'application (dont la rapidité et la prévisibilité de l'arrivée des voitures), le système d'évaluation des chauffeurs (qui semble favoriser le professionnalisme et la courtoisie des chauffeurs) et la possibilité de payer facilement par carte de crédit ou de débit (par PayPal). La plupart des clients sondés dans le cadre des processus de recherche et de consultation préfèrent de loin Uber aux taxis.
- Une importante part de marché d'uberX (mais probablement pas l'entièreté) vient de l'industrie du taxi, ce qui a réduit les revenus des chauffeurs (surtout les chauffeurs de soir) et qui aurait apparemment fait baisser les droits de location des stations, de location de plaques et de vente de plaques entre particuliers.
- L'industrie du taxi met déjà en place des changements importants pour tenir tête à la concurrence d'Uber, lançant ses propres applications qui permettent de demander un taxi et de le suivre jusqu'au point de rendez-vous. L'industrie travaille aussi sur d'autres améliorations à la conception des applications, notamment l'évaluation des chauffeurs et le paiement par carte de crédit préenregistrée.
- La valeur marchande des plaques de taxi semble avoir augmenté considérablement dans la décennie précédant le lancement d'Uber, même si 187 plaques accessibles ont été délivrées par la Ville depuis 2003, la majeure partie ayant été délivrée entre 2007 et 2010. La majorité des détenteurs de plaques à Ottawa les ont achetées il y a longtemps; seulement 25 plaques sont transférées chaque année, en moyenne. La plupart des détenteurs de plaques ont obtenu la leur alors qu'elles étaient beaucoup moins dispendieuses, ou dans le cas des détenteurs de plaques accessibles, ils l'ont obtenue récemment à un prix modique.
- L'absence de couverture d'assurance claire est la principale réserve du public à l'égard d'Uber. Même si les véhicules d'Uber ne sont pas équipés de caméras, contrairement aux taxis, les femmes disent se sentir plus en sécurité avec Uber et ont classé la sécurité au deuxième rang des principales qualités du service (après le prix).
- L'offre de taxis accessibles à Ottawa est excellente. Uber n'offre pas de services accessibles à Ottawa et dans la plupart des autres villes dans lesquelles elle exerce ses activités, bien qu'elle ait mis en place certains services dans quelques villes.

4 Options stratégiques

La réglementation régissant les véhicules de location à Ottawa établit deux régimes distincts : un pour les taxis, et un autre pour les limousines. Les taxis font l'objet d'exigences plus strictes en matière de tarifs, d'inspection des véhicules et d'équipement, de tenue des dossiers et de sélection et de formation des chauffeurs. Les services de limousine, pour leur part, sont soumis à moins d'exigences réglementaires, mais doivent être réservés à l'avance et imposent un tarif minimal aux clients.

Le nombre de taxis est limité, contrairement au nombre de limousines. Les agents, véhicules et chauffeurs de taxi doivent tous détenir un permis, alors que seules les entreprises de services de limousine doivent posséder un permis. Les deux types de services sont traités séparément dans la réglementation, selon les marchés auxquels ils s'adressent. Les taxis doivent appliquer un tarif réglementaire, alors que les entreprises de limousines doivent seulement imposer un tarif minimal et exiger que les réservations soient faites d'avance. Elles utilisent généralement des véhicules de luxe. La distinction des deux régimes sert notamment à empêcher les services de type taxi d'échapper à une surveillance stricte en exerçant leurs activités en tant que limousines autorisées.

Comme ils offrent des services distincts, les marchés du taxi et des limousines peuvent coexister. La rentabilité du marché du taxi peut être préservée, même si le nombre de limousines est illimité.

uberX ne s'inscrit pas dans ce modèle, et les véhicules d'Uber sont actuellement exploités sans surveillance d'aucune sorte de la Ville, ce qui contrevient au *Règlement sur les taxis*. Cela dit, l'entreprise recourt à un modèle de service qui a suscité un appui considérable de la clientèle. Tout comme il est hors de question de laisser Uber, qui fonctionne très bien, exercer ses activités en marge de la réglementation, il n'est pas non plus souhaitable de conserver l'industrie du taxi dans sa forme actuelle. Uber a démontré que les services de véhicule de location pouvaient être bien mieux que les services offerts par l'industrie du taxi au cours des dernières années.

Nous proposons quelques stratégies qui pourraient comprendre certaines des fonctionnalités d'Uber qu'aiment les clients, avec différents niveaux d'incidence sur l'industrie du taxi actuelle. Les stratégies présentées ci-dessous ne s'excluent pas mutuellement. La Ville pourrait choisir d'adopter plus d'une des stratégies indiquées, sauf indication contraire. Voici un résumé de ces stratégies :

Stratégie A	Stratégie B	Stratégie C
Réformer le régime des taxis actuel et mettre en œuvre de nouveaux concepts.	Créer une nouvelle catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau.	Développer l'industrie du taxi actuelle pour permettre la concurrence et réduire les coûts.

4.1 Stratégie A : Réformer le régime des taxis actuel et mettre en œuvre de nouveaux concepts

Cette option vise à intégrer les caractéristiques clés des modèles d'applications mobiles de transport comme Uber dans l'industrie du taxi actuelle. Il pourrait s'agir :

- de développer les applications des services de taxi pour qu'elles offrent la possibilité d'évaluer les chauffeurs et de payer par carte de crédit en vue de favoriser un meilleur service à la clientèle et de permettre aux clients de payer facilement par carte de crédit en tout temps;
- de répartir le véhicule le plus près (ou du moins, un véhicule près) pour réduire le temps d'attente;
- de permettre la concurrence entre les groupes de taxis offrant des tarifs réduits dans certaines circonstances ou en toutes circonstances.

Cette approche pourrait apporter certaines améliorations au service à la clientèle dans l'industrie du taxi, mais il pourrait être difficile d'opérer un changement profond au sein de l'industrie actuelle, car la convention collective limite l'innovation visant à améliorer le service à la clientèle et le petit nombre d'agents de taxis interreliés limite la concurrence. Toutefois, la réforme de l'industrie du taxi pourrait être accélérée si cette option était combinée à l'une des stratégies ci-dessous.

4.2 Stratégie B : Créer une nouvelle catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau

Cette option consisterait à créer une nouvelle catégorie de permis pour les compagnies d'exploitation de réseau en vertu de laquelle les applications mobiles de transport comme Uber exerceraient leurs activités. Plusieurs municipalités en Amérique du Nord ont déjà adopté cette approche ou songent à le faire. Cette stratégie comprendrait les éléments suivants :

- Les chauffeurs des compagnies d'exploitation de réseau ne seraient pas autorisés à utiliser les stations de taxis ni à faire monter des passagers qui les hèlent dans la rue.
- Les compagnies d'exploitation de réseau et leurs chauffeurs seraient tenus de satisfaire à diverses exigences de sélection (vérification du casier judiciaire pour le travail auprès de clientèles vulnérables) et de détenir une preuve d'assurance adéquate.
- Les compagnies d'exploitation de réseau devraient intégrer de nombreux aspects positifs du service d'Uber, dans la mesure où d'autres entreprises pourraient aussi être incluses dans cette catégorie.
- S'il y a lieu, la réglementation pourrait être adaptée pour uniformiser les règles du jeu entre les compagnies d'exploitation de réseau et les taxis en adoptant de

nouveaux règlements pour les compagnies d'exploitation de réseau et en apportant des changements aux règlements s'appliquant aux taxis.

Cette approche permettrait à Uber de continuer à exercer ses activités à Ottawa, pourvu qu'elle respecte les conditions relatives aux permis, et permettrait aussi aux autres compagnies d'exploitation de réseau comme Lyft à commencer à exercer ses activités dans la ville. Si l'entreprise Uber est autorisée à poursuivre ses activités, elle continuera d'avoir une incidence sur les entreprises de taxi, même si l'amélioration des services de taxi et la possible augmentation des coûts d'Uber pourraient limiter les répercussions. Comme le mentionne le document de travail *Économie des taxis*, des études réalisées sur le marché libre ont révélé qu'il avait des effets préjudiciables, mais soulignaient que la plupart des nouveaux chauffeurs se rendent aux aéroports et à d'autres importantes stations de taxis. La limitation du nombre de courses que peuvent faire les compagnies d'exploitation de réseau pourrait limiter ces répercussions.

Certains propriétaires de plaques ont indiqué pendant le processus de consultation qu'ils pourraient réclamer des dommages-intérêts à la Ville si cette mesure était mise en œuvre et entraînait une diminution considérable de la valeur des plaques de taxi.

Si cette option est laissée de côté, il faudra adopter des mesures d'application qui vont au-delà du niveau actuel et qui nécessiteront des pouvoirs d'exécution plus forts devant être autorisés par le gouvernement provincial.

4.3 Stratégie C : Développer l'industrie du taxi actuelle pour permettre la concurrence et réduire les coûts

Si l'on augmentait l'offre globale de permis de taxi en éliminant la limite quant au nombre de plaques en circulation, il serait possible de mettre de nouveaux véhicules autorisés en service.

Le développement de l'industrie pourrait passer par l'élimination complète de la limite du nombre de plaques. Cette mesure permettrait à quiconque répondant aux critères pour obtenir une plaque et conduire un taxi d'avoir une plaque de taxi. Cette approche réduirait les coûts d'exploitation d'un taxi, car elle éliminerait la nécessité de louer ou d'acheter une plaque, ce qui oblige habituellement les chauffeurs de taxi à contracter un emprunt qu'ils doivent ensuite rembourser chaque mois. Toutefois, cela pourrait aussi entraîner l'arrivée de beaucoup plus de taxis dans l'industrie, surtout en période de chômage élevé. Comme le mentionne le document de travail *Économie des taxis*, la déréglementation dans les années 1970 a fait chuter les revenus des chauffeurs, a entraîné une baisse des investissements dans les véhicules et les services comme la répartition et a provoqué la formation de longues files de taxis aux stations. Il est difficile de dire si des facteurs comme les systèmes d'évaluation des chauffeurs des applications utilisés aujourd'hui suffiraient à prévenir de telles conséquences. Il faudrait probablement régir les normes applicables aux véhicules et aux chauffeurs par une réglementation stricte pour maintenir la qualité.

D'après les résultats des consultations, cette approche pourrait aussi éliminer la valeur associée au transfert des plaques de taxi, ce qui pourrait entraîner un préjudiceⁱⁱⁱ, surtout pour ceux qui ont acheté des plaques récemment à des prix élevés et qui ont encore des dettes liées à ces transactions ainsi que pour ceux qui ont planifié leur avenir ou leur retraite en fonction de la valeur de revente de leur plaque. Certains propriétaires de plaques ont indiqué pendant le processus de consultation qu'ils pourraient réclamer des dommages-intérêts à la Ville si cette mesure était mise en œuvre.

Même si les applications mobiles de transport comme Uber pourraient obtenir des plaques de taxi et exercer leurs activités comme des taxis, il est possible que les exigences ne correspondent pas à leur modèle d'exploitation. En effet, les chauffeurs seraient tenus d'utiliser des véhicules de type taxi (p. ex. équipés d'un lumineux-taxi), de suivre une formation et de respecter d'autres exigences imposées aux chauffeurs de taxi. Cela pourrait nuire au recrutement de chauffeurs à temps partiel utilisant leur véhicule personnel. Par conséquent, cette option à elle seule ne peut pas amener des services existants comme Uber à respecter le cadre réglementaire.

5 Principaux enjeux

La présente section traite d'aspects précis de la réglementation des véhicules de location qui s'appliquent aux taxis et aux compagnies d'exploitation de réseau et propose différentes approches qui pourraient être adoptées. Les enjeux de l'industrie des limousines sont présentés à la section 6. Chacune des questions présentées doit être traitée d'une certaine façon, peu importe la stratégie ou les stratégies globales qui seront adoptées.

5.1 Sécurité publique

Dans le cadre de chacune de ces stratégies, il est possible d'assurer la sécurité publique en adoptant des règlements appropriés, comme des exigences en matière d'assurance et des mesures de protection comme des boutons de panique ou des caméras. La sécurité du public est l'une des principales raisons d'empêcher les taxis pirates ou sans permis d'exercer leurs activités. Toutefois, l'approche utilisée pour assurer la sécurité publique pourrait être adaptée aux circonstances. Par exemple :

- Les taxis font monter des passagers qui ont fait une réservation d'avance, qui les 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. Les chauffeurs de taxi acceptent de plus les paiements en argent.
- 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, et les systèmes d'évaluation fournissent 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.

Par conséquent, les risques sont différents, et les mesures appropriées pour assurer la sécurité publique peuvent être différentes.

5.1.1 Assurance

La question de l'assurance est un volet important des discussions sur les applications mobiles de transport, car elle est au cœur de la sécurité publique. À l'heure actuelle, il y a beaucoup d'incertitude concernant les couvertures d'assurance dans cette industrie émergente, et l'on craint que les passagers, les autres automobilistes et les piétons, entre autres, ne soient en danger.

La Police d'assurance-automobile de l'Ontario (FPO 1) prévoit ce qui suit : « Sauf en ce qui a trait à certaines indemnités d'accident, la présente police ne vous protège pas dans l'un ou l'autre des cas suivants : [...] si l'automobile sert de voiture-taxi, d'autobus, de véhicule pour visites touristiques ou pour le transport rémunéré de passagers^{IV}. »

Uber 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. Toutefois, 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. Par conséquent, si la police d'assurance est conforme aux dires d'Uber, c'est le chauffeur qui assume le risque, pas les clients ni le public. Uber n'a cependant pas fourni de preuves confirmant la nature de sa police.

Uber travaille actuellement avec Intact Assurance à l'élaboration d'une police qui offrirait une couverture complète pour les tiers et les chauffeurs, mais cette police n'a pas encore été mise au point et n'a pas été approuvée par les autorités de réglementation. Uber rapporte que la police d'assurance sera la première en son genre et qu'elle sera conçue exclusivement pour l'industrie des applications mobiles de transport^v. Cependant, il pourrait s'écouler plusieurs mois avant que la police ne soit disponible.

Actuellement, les taxis doivent avoir une assurance d'un montant d'au moins deux millions de dollars. L'exigence prévoit que les chauffeurs souscrivent une assurance, mais pas obligatoirement une assurance collision pour leur véhicule. Dans les faits, les chauffeurs de taxi souscrivent une assurance responsabilité de deux millions de dollars et l'agent de taxi souscrit une assurance supplémentaire, le tout totalisant une couverture responsabilité de sept millions de dollars. L'augmentation du montant minimal de l'assurance responsabilité de deux à cinq millions de dollars permettrait de protéger davantage la sécurité publique, tout en ayant peu ou pas de répercussions sur les coûts des chauffeurs de taxi actuels.

Les limousines doivent avoir une assurance d'un montant d'un million de dollars seulement.

Pour assurer la sécurité publique, les règlements doivent exiger la souscription d'une assurance responsabilité adéquate pour tous les fournisseurs de services de véhicule de location, y compris les taxis, les limousines et les compagnies d'exploitation de réseau (si une telle catégorie est créée). Une assurance d'un montant minimal de cinq millions de dollars conviendrait à toutes les catégories. Toute police d'assurance devra être examinée et approuvée avant qu'un permis ne soit délivré.

5.1.2 Sélection des chauffeurs

Pour obtenir un permis de chauffeur de taxi standard, les demandeurs doivent fournir les résultats de la vérification du casier judiciaire pour les personnes souhaitant servir des groupes vulnérables de la population et présenter un relevé du dossier de conduite acceptable. Le règlement municipal ne définit pas ce qui constitue un relevé du dossier de conduite acceptable, mais en pratique, il s'agit d'un dossier auquel sont inscrits moins de sept points d'inaptitude et exempt de certaines condamnations, comme la conduite avec facultés affaiblies.

Des questions ont été soulevées quant à la validité de la vérification du casier judiciaire des chauffeurs Uber. L'entreprise rapporte que son fournisseur effectue une vérification des antécédents criminels, une vérification des dossiers de la police locale et une vérification des antécédents en matière d'infractions sexuelles, d'infractions à la circulation et de conduite avec les facultés affaiblies. Uber précise qu'elle n'accepte aucun chauffeur ayant un casier judiciaire, mais cette information n'est pas confirmée.

Le Service de police d'Ottawa a récemment adopté les lignes directrices du LEARN établies par l'Association des chefs de police de l'Ontario pour la vérification du casier judiciaire des personnes travaillant auprès des populations vulnérables. Ces lignes directrices 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.

La seule option à l'étude est que la Ville exige que tous les chauffeurs de véhicule de location se soumettent à la même vérification du dossier de conduite et du casier judiciaire ou à une vérification équivalente.

5.1.3 Âge et inspection des véhicules

À l'heure actuelle, les taxis doivent avoir moins de huit ans, dans le cas d'un taxi standard, ou moins de quatorze ans, dans le cas d'un véhicule automobile de style taxi londonien. Uber n'accepte pour sa part que les véhicules de moins de dix ans.

Les véhicules de cinq ans et moins doivent être inspectés par des agents des règlements de la Ville 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 lors de l'inspection automnale. Dans le cadre des inspections, un certificat de sécurité doit aussi être produit par un mécanicien breveté pour chaque taxi. 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.

Une solution de rechange serait de fixer un âge et un kilométrage maximaux pour les véhicules. Par exemple, le règlement pourrait permettre un âge maximal de dix ans ou un relevé maximal de l'odomètre de 300 000 kilomètres, selon la première des deux occurrences. Ainsi, les véhicules utilisés moins fréquemment seraient autorisés, mais respecteraient tout de même une certaine norme pour assurer la sécurité publique.

Les inspections périodiques des véhicules constituent une mesure visant à réduire la probabilité qu'un véhicule non sécuritaire soit utilisé pour des services de taxi. Un changement possible serait d'éliminer l'exigence d'une deuxième inspection annuelle pour les véhicules qui parcourent moins de 30 000 kilomètres par année (p. ex. plus de 15 000 kilomètres au moment de l'inspection printanière).

Il est recommandé que tous les véhicules de location soient assujettis aux mêmes règlements.

5.1.4 Identification des véhicules

À Ottawa, les taxis autorisés doivent être identifiés et munis d'un lumineux-taxi. L'identification des véhicules permet aux clients de repérer un taxi dans la rue ou à une station de taxis. Les chauffeurs d'applications mobiles de transport comme Uber utilisent leur véhicule privé non identifié pour offrir des services de transport. Le modèle d'exploitation d'Uber ne prévoit pas que les chauffeurs utilisent des stations de taxis ou prennent des passagers sur la rue. Les clients reçoivent une description du véhicule au moment de la réservation à l'aide de l'application d'Uber.

Il est suggéré que les compagnies d'exploitation de réseau ne soient pas autorisées à identifier leurs véhicules. Cette mesure avantagerait les taxis traditionnels, car elle réduirait la capacité des chauffeurs des compagnies d'exploitation de réseau à prendre des passagers dans la rue, comme leur véhicule ressemblerait à n'importe quelle autre voiture

particulière. Toutefois, les inspecteurs de la Ville devraient être en mesure de repérer les véhicules des compagnies d'exploitation de réseau, par exemple à l'aide d'une application GPS (cette mesure exigerait toutefois l'examen des possibles problèmes en matière de protection de la vie privée). La sécurité publique s'en trouverait aussi améliorée, car les clients pourraient seulement héler des véhicules réglementés à ces fins (taxis).

5.1.5 Caméras dans les véhicules

Depuis le 2 juillet 2008, tous les taxis autorisés doivent être munis d'une caméra de sécurité. Les caméras sont devenues obligatoires pour accroître la sécurité des chauffeurs comme des passagers. Aux fins de protection de la vie privée, seule la Police d'Ottawa a accès aux données des caméras dans le cadre d'enquêtes. Tous les commentaires émanant de l'industrie du taxi soulignent que les caméras ont aidé à réduire le nombre de conflits entre les chauffeurs et les passagers (d'un côté comme de l'autre) et à régler ceux qui se sont tout de même produits.

Uber n'oblige pas ses chauffeurs à installer une caméra dans leur véhicule, et le règlement municipal sur les permis de limousines n'exige pas la présence de caméras dans ces véhicules. Cela dit, certains chauffeurs Uber emploient déjà des caméras de tableau de bord ou d'autres moyens non officiels de ce genre pour documenter les événements dans leur voiture.

Les caméras actuelles tombent en désuétude, et de meilleures solutions technologiques sont disponibles, notamment des caméras orientées vers l'avant et vers l'arrière pour enregistrer à la fois les incidents de circulation et les incidents à l'intérieur du véhicule. Le règlement devrait préciser les spécifications que devraient respecter les caméras, et les chauffeurs seraient libres de sélectionner une caméra de n'importe quel fabricant et modèle qui satisfait ou dépasse les spécifications prescrites.

Notons que les deux options pour l'installation des caméras pourraient entraîner des problèmes en matière de protection de la vie privée qui devront être évalués.

5.1.5.1 Option 1 : Caméras obligatoires dans les taxis, facultatives dans les véhicules des compagnies d'exploitation de réseau

Les caméras demeureraient obligatoires dans les taxis, étant donné qu'ils prennent des passagers inconnus sur la rue et à des stations de taxis. Les véhicules qui acceptent seulement des courses réservées à l'aide d'une application (pour lesquelles des renseignements sur le chauffeur et le véhicule et des évaluations sont fournis au client, l'identité du client est fournie au chauffeur, et les renseignements sont consignés dans des dossiers informatisés) et qui n'acceptent pas de paiement en argent ne seraient pas tenus d'être munis d'une caméra. La mesure ne serait donc pas un obstacle pour les nouveaux chauffeurs qui offrent des services à temps partiel pour le compte de compagnies d'exploitation de réseau.

5.1.5.2 Option 2 : Caméras obligatoires dans les taxis et les véhicules des compagnies d'exploitation de réseau

Tous les véhicules, y compris les véhicules répartis au moyen d'applications, devraient être équipés de caméras. Cette mesure renforcerait la sécurité, en réduisant les risques de comportement illicite dans les véhicules des compagnies d'exploitation de réseau et en améliorant la capacité de régler les incidents qui pourraient survenir.

5.2 Accessibilité

L'accessibilité, le deuxième principe directeur énoncé par la Ville aux fins du présent examen, vise à ce que le modèle de prestation des services tienne compte de la population vieillissante et réponde aux besoins des personnes handicapées, notamment celles en fauteuil roulant.

5.2.1 Services accessibles

Le *Règlement sur les taxis* prévoit actuellement que 15 % des taxis soient accessibles et que 15 % des taxis d'un agent détenant plus de 25 taxis soient accessibles. Des 1 188 plaques de taxi délivrées, 187 l'ont été sous la condition que les véhicules soient utilisés pour transporter des passagers en fauteuil roulant, y compris les fauteuils roulants électriques. Environ 40 des taxis accessibles sont utilisés pour les services de Para Transpo chaque jour, ce qui laisse encore 147 taxis prêts à répondre aux appels de service immédiat. Le niveau de service, le prix et le temps d'attente sont ainsi essentiellement équivalents à ceux des services offerts aux personnes sans handicap. Les véhicules accessibles sont plus chers à l'achat et coûtent plus cher à réparer et à exploiter que les berlines. Par conséquent, il faut offrir certaines mesures incitatives pour que des propriétaires continuent à exploiter des taxis accessibles. Actuellement, il s'agit de la disponibilité d'un permis très coûteux qui ne s'applique qu'à un véhicule accessible. L'élimination de la limite du nombre de plaques délivrées enlèverait cette mesure incitative, à moins que toutes les nouvelles plaques ne s'appliquent qu'à des véhicules accessibles.

Les taxis standards doivent aussi pouvoir transporter des personnes à mobilité réduite qui ne se déplacent toutefois pas en fauteuil roulant.

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.

À Ottawa, Uber n'offre aucun véhicule adapté aux personnes à mobilité réduite, en particulier les personnes en fauteuil roulant, et son modèle de service, basé sur l'utilisation du véhicule personnel des chauffeurs, n'est pas facilement adaptable à l'intégration des véhicules accessibles. L'entreprise étudie la possibilité de lancer un service porte à porte pour les passagers à mobilité réduite (pas en fauteuil roulant), mais elle ne l'a pas encore fait. À

Toronto, elle offre des services accessibles aux personnes en fauteuil roulant en envoyant des taxis accessibles autorisés pour répondre aux appels.

Uber offre des fonctionnalités intégrées à son application et à son modèle de service qui aident les personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives. 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. Elle permettrait aussi d'éviter que les clients se fassent dire par le chauffeur de taxi un tarif différent de celui inscrit au compteur.

5.2.1.1 Option 1 : Convertir tous les taxis en taxis accessibles

Cette option exigerait que tous les taxis se convertissent en taxis accessibles au fil du temps : toutes les nouvelles plaques délivrées continueraient d'être des plaques accessibles, et tous les taxis seraient obligés de devenir accessibles, par exemple au fur et à mesure que de nouveaux véhicules s'ajoutent au parc de taxis ou à une date précise. Si cette option permettrait d'offrir des services accessibles de grande qualité, elle entraînerait par contre des coûts supplémentaires pour l'industrie qui seraient récupérés dans les poches des passagers, d'une manière ou d'une autre.

5.2.1.2 Option 2 : Maintenir le taux actuel de véhicules accessibles

Cette option consisterait à continuer de veiller à ce qu'environ 15 % des taxis soient des véhicules accessibles et à surveiller les niveaux de service pour s'assurer qu'ils demeurent adéquats. Le pourcentage pourrait être ajusté si Para Transpo intensifiait ses achats de services de taxi ou élargissait le Programme de coupon de taxi qui offre des coupons à tarif réduit aux usagers de Para Transpo. Cette approche ne cadrerait pas bien avec l'adoption de la stratégie C. Les plaques de taxi accessible ne sont attrayantes que parce qu'il est difficile d'obtenir les plaques normales, plus coûteuses. Si les plaques normales étaient offertes sans restriction, les propriétaires auraient tendance à les privilégier, puisqu'il coûte moins cher d'exploiter un taxi traditionnel qu'un taxi accessible.

5.2.1.3 Option 3 : Taxer les compagnies d'exploitation de réseau pour financer les services accessibles

Cette option établirait une taxe sur les courses faites par les compagnies d'exploitation de réseau, ou les taxis non accessibles selon l'option C, qui subventionnerait les services de taxi accessible. Une taxe d'accessibilité de 0,30 \$ par course, par exemple, pourrait être établie pour financer la prestation de services accessibles. Selon les données d'Uber qui indiquent un total de 150 000 courses en septembre, cette taxe pourrait rapporter 540 000 \$ par année, ou avec le nombre estimatif de 12 millions de courses en taxi par année si la stratégie C est adoptée, la taxe par course pourrait générer environ 3,6 millions de dollars. Les fonds seraient utilisés pour financer les services accessibles. Par exemple :

- Les subventions accordées aux propriétaires de taxis accessibles pourraient couvrir une partie des coûts d'achat d'un taxi accessible.

- Les subventions accordées aux propriétaires et aux chauffeurs de taxis accessibles pourraient couvrir une partie des coûts d'achat et d'exploitation d'un taxi accessible.
- L'expansion du Programme de coupon de taxi, qui donne aux usagers inscrits de Para Transpo un rabais de 40 % sur les services de taxi, ou l'augmentation des achats de services de taxi accessible pour appuyer les services de Para Transpo.

La Ville n'a actuellement pas la compétence législative pour mettre en œuvre cette option, mais le projet de loi 131, s'il est adopté tel qu'il est formulé actuellement, le lui accorderait.

5.3 Protection des consommateurs

La protection des consommateurs est le dernier des trois principes directeurs établis par la Ville aux fins du présent examen; elle comprend des mesures de protection des passagers et des chauffeurs, par exemple l'établissement de prix raisonnables et d'un processus complet de traitement des plaintes. Dans l'industrie du taxi, la protection des consommateurs passe par les tarifs fixes prescrits par la loi, l'établissement d'exigences rigoureuses pour les services offerts (p. ex. choix du trajet le plus court) et sur la manière de les offrir (p. ex. courtoisie) ainsi que par la possibilité de déposer une plainte à la Ville ou à l'agent de taxi pour signaler le non-respect du règlement municipal. Au cours du processus de consultation, de nombreux usagers ont mentionné qu'ils avaient des plaintes à formuler, mais qu'ils n'ont pas pris le temps d'en informer la Ville ou l'agent.

Uber fonctionne différemment. En effet, les tarifs varient en fonction des conditions, et les clients doivent donc être au courant des tarifs en vigueur 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, l'offre de formation, l'émission d'un avertissement et finalement la suspension du chauffeur.

Prix de la course

La *Loi sur les municipalités* de l'Ontario confère à la Ville la compétence législative pour réglementer l'industrie du taxi, notamment l'établissement des prix ou des tarifs. À l'heure actuelle, le règlement municipal n'accorde aucune discrétion aux chauffeurs de taxi pour ce qui est des tarifs : ils doivent se servir du taximètre et facturer le prix indiqué, ni plus ni moins. Ottawa est au deuxième rang des tarifs les plus élevés au Canada et au premier rang pour les tarifs des paiements par carte de crédit. Les prix d'Uber sont donc intéressants pour les clients, c'est d'ailleurs ce qui a contribué au succès de l'entreprise à Ottawa.

Nouveauté introduite par Uber, la majoration tarifaire fait varier les prix en fonction de la demande. En effet, les prix augmentent dès qu'il y a un manque de véhicules. Les prix majorés ne sont pas fixes, ils varient selon l'écart entre l'offre et la demande. Pour les clients,

la majoration tarifaire est à la fois un irritant et un avantage puisqu'elle permet d'augmenter le nombre de chauffeurs en fonction. En effet, ce type de politique fait en sorte que le service est toujours disponible, à condition d'en payer le prix lors des périodes plus achalandées. L'expérience n'est pas la même avec les taxis, dont les prix sont les mêmes en tout temps à Ottawa.

5.3.1.1 Option 1 : Tarif fixe

Les tarifs resteraient inchangés, et toute nouvelle compagnie d'exploitation de réseau (si ces compagnies sont permises) serait obligée de facturer les tarifs actuellement en vigueur pour les taxis. Cette option permettrait de connaître les tarifs, peu importe le moment ou l'endroit où sont utilisés les services de véhicule de location, mais ne ferait pas augmenter l'offre (plus de chauffeurs en fonction) lorsque la demande est plus grande.

5.3.1.2 Option 2 : Tarif maximal

Les tarifs en vigueur constitueraient le tarif maximal, et les taxis (et les compagnies d'exploitation de réseau, si elles sont permises) pourraient facturer n'importe quel montant à condition de ne pas dépasser la limite fixée; cette mesure serait sujette au respect de règles sur l'affichage des tarifs et à l'obtention de l'approbation des clients à l'avance. Cette option encouragerait l'innovation et la compétition au sein de l'industrie; en autorisant la majoration tarifaire, mais sans que celle-ci dépasse les tarifs actuels des taxis, les clients pourront profiter de tarifs plus bas, et une limite sera établie pour les protéger. Cependant, limiter ainsi les tarifs pourrait décourager les chauffeurs de travailler pendant les périodes de pointe, ce qui réduirait l'offre au moment où la demande est élevée. Un tarif maximum supérieur lors de certains jours ou événements pourrait contribuer à ce que le plus de voitures de location possible soient en fonction.

5.3.1.3 Option 3 : Tarif partiellement réglementé

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. 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. Par contre, les tarifs des courses de taxi réservées à l'aide d'une application pourraient eux aussi être variables et nécessiter l'approbation du client et son nom.

Les tarifs ne seraient donc pas réglementés, mais cette option exigerait que le client approuve le tarif proposé dans l'application avant d'utiliser le service de taxi. Il serait donc possible d'établir les prix en fonction de l'offre et de la demande.

Il existerait toutefois une exception à cette règle : les véhicules de location offrant leurs services à l'aéroport. Un montant fixe selon le secteur où se rend le client serait facturé afin de protéger les visiteurs qui ne connaissent pas bien les autres options de transport de la Ville.

5.3.2 Processus de résolution des plaintes

Les utilisateurs des services de taxis et des applications mobiles de transport comme Uber ont soulevé 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. Le règlement municipal n'oblige pas les agents de taxi à se doter d'un processus de résolution des plaintes.

Les clients ont indiqué avoir été très satisfaits du processus de traitement des plaintes d'Uber. Ils ont mentionné que l'entreprise a communiqué avec eux afin de connaître ce qui leur avait déplu lorsqu'ils avaient attribué moins de trois étoiles sur cinq à une course. Une cliente a affirmé qu'elle avait avisé Uber lorsqu'un chauffeur n'avait pas pris le chemin le plus direct, et que l'entreprise avait été capable de vérifier l'itinéraire emprunté pour lui rembourser la différence entre le montant qui lui avait été facturé et celui associé au trajet le plus direct. Uber affirme que le délai d'intervention moyen pour tout type de plainte est d'une heure.

Il faudrait envisager d'offrir aux clients l'option de déposer une plainte à leur fournisseur de services (p. ex. à l'agent de taxi ou à la compagnie d'exploitation de réseau, si ces compagnies sont permises) ou à la Ville, qui est l'organisme de réglementation, selon la nature de la plainte. Toutefois, l'agent (ou la compagnie d'exploitation de réseau, le cas échéant) devrait proposer une façon rapide et facile de déposer une plainte. Le dépôt d'une plainte devrait préférablement être lié au processus de répartition, soit par téléphone ou dans l'application pour les taxis et dans l'application des compagnies d'exploitation de réseau, si elles sont permises.

5.3.2.1 Option 1 : Processus de résolution des plaintes des taxis et des compagnies d'exploitation de réseau

Les agents de taxi et les compagnies d'exploitation de réseau (si elles sont permises) devraient élaborer et mettre en place un processus de résolution des plaintes qui permet au moins :

- de signaler rapidement tout problème grave, comme les agressions sexuelles, les agressions ou les vols au Service de police ou aux Services des règlements municipaux;
- d'établir des délais pour faire parvenir un accusé réception au client, au chauffeur ou à tout tiers concerné par la plainte et pour traiter la plainte;
- d'établir quelques critères pour résoudre différents types d'incidents;
- d'informer les auteurs de plaintes qu'ils peuvent faire part de toute insatisfaction quant à la résolution de leur plainte 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.

5.4 Service à la clientèle

Le service à la clientèle n'est pas l'un des principes directeurs établis par la Ville dans le cadre de l'examen, toutefois ce sujet a été soulevé à de nombreuses reprises par différents intervenants, en particulier par les clients, durant l'examen. L'enjeu principal est que les taxis et les autres services de véhicule de location étant conçus pour répondre aux besoins des clients, ces derniers s'attendent à recevoir un service à la clientèle adéquat et, si ce n'est pas le cas, ils envisageront d'autres options.

5.4.1 Répartition

La façon principale de réserver un taxi traditionnel est d'appeler une agence. L'agent de taxi est défini comme une « personne qui reçoit des appels, de quelque manière que ce soit, en vue de répartir des taxis », ce qui démontre la prédominance de longue date de la répartition par téléphone. Un permis d'agent de taxi est requis pour « recevoir des appels », 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 groupes^{vi}.

En réponse à la popularité grandissante d'Uber, les entreprises de taxi ont lancé leur propre application pour offrir aux clients une autre manière de réserver un taxi. C'est Coventry Connections qui a mis au point les applications et qui les a rendues disponibles pour toutes les entreprises pour lesquelles elle assure la répartition. Ces applications sont pour le moment moins pratiques que celle d'Uber, mais de nouvelles améliorations sont prévues dans les mois à venir. Il serait entre autres possible d'attribuer des notes aux chauffeurs (bien qu'il ne soit pas clair si les clients potentiels auront accès aux notes attribuées par les autres passagers) et de payer directement à l'aide d'une carte de crédit préenregistrée.

Il faudra modifier le règlement municipal afin qu'il soit clair que toute manière de réserver un véhicule de location, que ce soit par téléphone, à l'aide d'une application, par message texte ou par quelque moyen que ce soit, est considérée comme un service de répartition et que cette pratique requiert un permis d'agent de taxi et doit être encadrée par le règlement municipal. Il sera important de se pencher sur le processus de répartition, plus particulièrement sur la manière dont les clients pourront interagir avec le répartiteur. Les répartiteurs seront-ils tenus de prendre les demandes au moyen d'une application, par téléphone ou les deux? Devrait-on étudier d'autres moyens de communication? Il faudra également se pencher sur la manière dont les véhicules sont répartis afin de garantir un service adéquat. Voici quelques options pour répondre à ces questions.

5.4.1.1 Option 1 : Processus de répartition à la discrétion des agents de taxi et des compagnies d'exploitation de réseau

Le processus de répartition serait laissé à la discrétion de chacun. Les agents (et les compagnies d'exploitation de réseau, si elles sont permises) pourraient ainsi choisir le mode de répartition qui répond le mieux à leurs besoins, soit par téléphone ou à l'aide d'une application, ou encore combiner les deux méthodes. Cette option laisse place à l'innovation,

mais ne permet pas de garantir que tous les clients pourront réserver un véhicule de location de la manière dont ils le désirent.

5.4.1.2 Option 2 : Répartition des taxis par téléphone et au moyen d'une application

Le règlement municipal obligerait les agents de taxi d'une certaine taille à offrir des services de répartition par téléphone et à l'aide d'une application. Les compagnies d'exploitation de réseau (si une nouvelle catégorie de permis est créée pour elles) ne pourraient accepter les réservations qu'au moyen d'une application. Ainsi, les clients qui n'ont pas de téléphone cellulaire ou qui ne sont pas très à l'aise avec la technologie pourront toujours réserver un taxi par téléphone. Il y aurait également plus de manières d'obtenir un taxi traditionnel qu'un véhicule de location d'une entreprise de réseau de transport (en téléphonant, en hélant un taxi sur la rue, en se rendant aux stations de taxis et en utilisant une application).

5.4.1.3 Option 3 : Répartition axée sur le client

Le règlement municipal pourrait être plus précis en ce qui concerne le fonctionnement des services de répartition. Par exemple, il pourrait obliger les agents à envoyer le véhicule le plus près, en imposant peut-être quelques conditions pour empêcher les chauffeurs de tourner en rond dans l'attente d'un appel. Il serait également possible d'ajouter au règlement municipal l'obligation de relier le taximètre au système de répartition afin qu'une nouvelle course ne soit assignée aux chauffeurs que lorsque leur véhicule est libre. Uber a déjà recours à de telles mesures, et les mettre en place dans l'industrie du taxi permettrait d'en améliorer le service. Cette option peut être combinée à l'une ou l'autre des options précédentes.

5.4.2 Applications

Les applications mobiles de transport comme Uber ont différentes caractéristiques, dont certaines plaisent d'ailleurs beaucoup aux clients, par exemple :

- Notation du chauffeur : Les passagers peuvent attribuer une note au chauffeur à la fin de la course au moyen d'un système d'étoiles. La note moyenne du chauffeur étant affichée dans l'application, les clients peuvent se servir de cette information pour choisir un chauffeur.
- Notation de l'utilisateur : Ce système ressemble au système d'évaluation précédent; les chauffeurs peuvent attribuer une note au passager au moyen d'un système d'étoiles. Celle-ci est ensuite présentée aux autres chauffeurs au moment où ils doivent accepter ou refuser une course.
- 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.

- Localisation du véhicule : Les usagers peuvent localiser le véhicule en temps réel, ce qui leur permet de savoir à quel moment il arrivera.
- 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 y sont automatiquement portés. Il n'y a aucune manipulation d'argent ou de terminal de carte de crédit ou de débit.

Les entreprises de taxi ont mis au point des applications similaires, mais ces caractéristiques ne sont pas toutes mises en place de la même manière. Les gens craignent par ailleurs que les notes attribuées soient potentiellement discriminatoires et que certains usagers ne parviennent pas à obtenir de taxi à cause de mauvaises notes.

5.4.2.1 Option 1 : Application facultative

Les applications ne seraient pas réglementées. Les chauffeurs et les agents pourraient donc choisir d'utiliser leur propre application, mais n'y seraient pas contraints par règlement. Cette option laisserait le libre arbitre aux chauffeurs et aux agents en ce qui concerne l'utilisation d'une application et n'imposerait pas à l'industrie un fardeau de réglementation supplémentaire.

5.4.2.2 Option 2 : Application obligatoire

En fonction des enjeux liés à la propriété intellectuelle, sur lesquels de plus amples recherches seront nécessaires, les applications seraient réglementées, et les agents de taxi, tout comme les compagnies d'exploitation de réseau si une telle catégorie était créée, devraient en mettre une en place au cours de l'année suivant la modification du règlement. L'application devrait comporter les caractéristiques suivantes :

Notation du chauffeur : Cette méthode de notation semble avoir un effet positif sur le service à la clientèle d'Uber. Les agents de taxi ont l'intention de mettre en place un tel système, mais à la suite de commentaires formulés par le syndicat, ces notes pourraient être utilisées à titre informatif seulement pour le chauffeur et ne pas être présentées aux clients potentiels. Cette façon de faire faciliterait le processus de dépôt d'une plainte pour les clients (donner une mauvaise note plutôt que de devoir appeler l'agent ou la Ville); toutefois, si les clients n'ont pas accès aux notes, l'influence sur le service à la clientèle sera plutôt limitée, sans compter que les usagers auront bien peu de raison de prendre la peine d'accorder une bonne note. Si le règlement municipal oblige la mise en place d'une application, il semble essentiel qu'elle comprenne un système d'évaluation et que les notes soient visibles par les clients potentiels.

Information sur le chauffeur et description du véhicule : Les véhicules de l'industrie du taxi étant plus normalisés et facilement reconnaissables, il n'est pas nécessaire de fournir autant d'information au client avant qu'il accepte une course. Toutefois, le client devrait avoir accès au numéro d'immatriculation du véhicule, à la photo du conducteur et à son numéro de permis pour qu'il puisse s'assurer d'être dans le bon taxi et qu'il s'agit bien du chauffeur évalué et à qui le permis a été délivré. Certaines caractéristiques concernant la capacité du

taxi (son accessibilité, s'il s'agit d'une berline, le nombre de places et peut-être la taille et le modèle) pourraient être utiles pour certains usagers.

Localisation du véhicule : La localisation du véhicule devrait être obligatoire, d'ailleurs les applications de taxis offrent déjà cette fonction. Elle contribuerait à améliorer le service à la clientèle puisque les clients pourraient 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.

Paiement : Le paiement par carte de crédit devrait aussi être obligatoire, et il est d'ailleurs prévu d'ajouter cette fonction aux applications de taxis existantes. La protection du consommateur en serait améliorée puisque celui-ci pourrait utiliser une autre méthode de paiement facile et rapide. 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. Les agents pourront ajouter une option qui permette aux passagers, à la fin du trajet, de laisser un pourboire, puisque cette pratique est courante dans l'industrie du taxi.

D'autres fonctionnalités pourront être ajoutées à la discrétion des agents.

5.4.3 Options de paiement

Le règlement municipal en vigueur oblige les chauffeurs de taxi à accepter les paiements en argent comptant (y compris les devises américaines) et par carte de crédit ou de débit. Des frais supplémentaires de 1,50 \$ sont facturés aux clients qui choisissent de payer par carte bancaire. Quant aux clients d'Uber, ils n'ont qu'à enregistrer leur numéro de carte de crédit ou l'information de leur compte PayPal dans l'application, et les frais sont prélevés automatiquement à la fin de chaque course. Il est impossible de payer en argent, ainsi seules les personnes qui ont une carte de crédit ou un compte PayPal peuvent utiliser les services d'Uber. L'entreprise affirme que cette mesure permet d'améliorer la sécurité des chauffeurs puisqu'ils n'ont pas d'argent sur eux, mais cette façon de faire fonctionne seulement si les compagnies d'exploitation de réseau ne représentent qu'un faible pourcentage de l'industrie des véhicules de location. Les chauffeurs de taxi traditionnel accepteront toujours les paiements en argent comptant.

5.4.3.1 Option 1 : Course gratuite si la carte de crédit n'est pas acceptée

Durant le processus de consultation, de nombreux clients ont rapporté que les chauffeurs de taxi prétendent souvent que le terminal pour carte de crédit et de débit ne fonctionne plus. Afin de garantir le respect du règlement, ce dernier pourrait prévoir qu'en cas de défectuosité du terminal, la course soit offerte gratuitement. Il pourrait s'agir d'une bonne mesure incitative pour que les chauffeurs s'assurent du bon fonctionnement du terminal en tout temps. Ainsi, les clients ne se retrouveraient pas dans une mauvaise posture ou forcés de payer pour se rendre à un guichet automatique à la fin de leur course, lorsqu'ils apprennent que le terminal ne fonctionne pas.

5.4.3.2 Option 2 : Abolir les frais de 1,50 \$ lors des paiements par carte de crédit

Le règlement pourrait attester que payer par carte bancaire est la norme de nos jours et éliminer les frais de 1,50 \$ pour les paiements par carte de crédit. Les chauffeurs de taxi devront continuer d'accepter les paiements en argent comptant et par carte de crédit ou de débit. Les compagnies d'exploitation de réseau (si elles sont permises) devront quant à elle accepter les paiements par carte de crédit et de débit directement ou par l'intermédiaire d'un service comme PayPal. La qualité du service à la clientèle sera conservée puisque les clients pourront choisir le service en fonction de la méthode de paiement qu'ils préfèrent.

5.5 Autres sujets

Plusieurs autres sujets cruciaux 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 ne peuvent pas tous être classés parmi l'un des principes directeurs établis par la Ville dans le cadre de l'examen. Dans certains cas, comme la formation des chauffeurs, on peut faire valoir que cet aspect s'applique aux trois principes. D'autres sujets comme celui des plaques d'immatriculation, notamment la restriction du nombre de plaques et leur valeur, n'entrent dans aucun des principes directeurs, mais n'en sont pas moins importants.

5.5.1 Plaques d'immatriculation

Le taux prévu par le règlement municipal est d'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). La Ville estime que la population totale d'Ottawa s'élève 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) compte 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, 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.

Limiter le nombre de plaques en circulation donne une valeur à la plaque lorsqu'elle est transférée d'une personne à l'autre. Quinze transferts de plaque ont été rapportés l'an dernier à Ottawa. Certaines d'entre elles ont été transférées pour une valeur symbolique convenue entre deux parties. Les autres l'ont été en échange d'un montant s'élevant entre 100 000 et 250 000 \$. Il est important de noter que ces échanges ont lieu entre des particuliers de l'industrie et que la Ville ne participe pas à de telles transactions, mis à part pour percevoir les frais de transfert. La grande valeur des plaques constitue un obstacle pour les nouveaux venus sur le marché en empêchant de nouvelles personnes de rejoindre l'industrie durant les périodes où le taux de chômage est élevé. Cette valeur entraîne également des frais élevés pour les chauffeurs qui doivent « louer » une plaque. En effet, les chauffeurs ayant participé au processus de consultation ont révélé que les frais de location s'élèvent entre 750 \$ et 1 500 \$ par mois. Certains chauffeurs qui louent une plaque ont indiqué avoir l'impression que ces frais contribuent peu, voire pas du tout, à l'industrie et

qu'en fin de compte, cela ne faisait qu'amputer leur salaire. Cependant, les propriétaires de plaques ont affirmé avoir réalisé un investissement en joignant l'industrie et croient que celui-ci devrait être protégé, qu'ils soient chauffeurs ou non.

Les villes ont tenté différentes approches pour encadrer les transferts de plaques et pour empêcher les ventes à des prix aussi élevés. La Ville d'Ottawa a d'ailleurs exigé que les nouvelles plaques de taxi accessible délivrées en 2007 soient réservées aux propriétaires d'une seule plaque et en a interdit le transfert, toutefois ce règlement a été modifié en 2012 et le transfert est maintenant permis. Il est extrêmement difficile de limiter la valeur des plaques lors d'un transfert une fois qu'elle a été délivrée. La Ville pourrait exiger que les transferts de plaque soient faits à 1 \$. Mais comment empêcher les transactions simultanées, par exemple la vente du véhicule et de la plaque pour 200 000 \$, ou quelle que soit sa valeur marchande? La convention collective limite les frais de location que peuvent percevoir les détenteurs de nombreuses plaques, mais cela n'a fait que créer un nouveau marché. En effet, on a rapporté que les personnes pouvant louer des plaques à un tarif préférentiel les relouaient par la suite à la valeur marchande ou même qu'elles vendaient les droits de location de plaques pour des montants s'élevant parfois jusqu'à 100 000 \$.

Les options pour régler la question des plaques sont présentées pour chaque stratégie proposée à la section 3 du présent rapport.

5.5.2 Travail à temps partiel et horaires raisonnables

La grande majorité des chauffeurs de taxi d'Ottawa travaillent à temps plein. Ceux qui ont participé au processus de consultation ont indiqué travailler 12 heures par jour et parfois même jusqu'à 15 heures. Ils ont expliqué qu'ils doivent tout d'abord travailler pour payer les importants frais fixes avant de faire du profit; ainsi, ce n'est qu'à la fin de la journée qu'ils commencent à gagner de l'argent. Voilà pourquoi le modèle de l'industrie n'est pas adapté aux personnes désirant travailler à temps partiel; en réalité, ce métier entraîne des journées de travail plus longues que la plupart des autres emplois.

Le modèle d'Uber est quant à lui mieux adapté au travail à temps partiel puisque la majorité des coûts sont variables; cela fait en sorte que les chauffeurs peuvent gagner le même montant (après dépenses) au cours de la première heure que de la dernière d'un long quart de travail.

Certains participants s'inquiètent que les chauffeurs à temps partiel ne soient pas aussi professionnels que ceux à temps plein, mais ce n'est pas ce que démontre l'évaluation des clients. Les chauffeurs à temps partiel pourraient permettre de mieux gérer l'offre pour répondre à la demande, et ainsi de pallier le problème des longs temps d'attente pendant les périodes achalandées qu'ont soulevé les clients.

5.5.2.1 Option 1 : Frais de permis au prorata

Rendre possible le travail à temps partiel dans l'industrie du taxi (et des compagnies d'exploitation de réseau, si elles sont permises) en modifiant les dépenses afin que les coûts

soient variables (p. ex. calcul proportionnel des frais de permis ou les ramener à un montant par course). Il pourrait toutefois y avoir des obstacles juridiques à cette option.

5.5.2.2 Option 2 : Plaques limitées aux périodes de pointe

Créer des permis de plaques de taxi pour les périodes de pointe : les détenteurs de tels permis ne pourraient travailler que durant les périodes de pointe ou effectuer un nombre maximal d'heures par semaine. En se basant sur la stratégie tarifaire d'Uber, on remarque que les périodes les plus achalandées ne sont pas toujours à la même heure chaque jour, il serait donc difficile de prévoir les « périodes de pointe ». Il serait également ardu de veiller à l'application du règlement.

5.5.2.3 Option 3 : Autoriser les compagnies d'exploitation de réseau, mais ne permettre que le travail à temps partiel

Si la création d'une catégorie pour les compagnies d'exploitation de réseau est permise, celle-ci pourrait être restreinte au travail à temps partiel. Cette option comporte sensiblement les mêmes inconvénients que la précédente en plus d'être peu rentable pour les compagnies, mais elle permettrait de réduire leur incidence sur l'industrie du taxi.

5.5.3 Perception et remboursement de la TVH

Une des grandes préoccupations soulevées durant le processus de consultation est le fait qu'Uber ne perçoit pas la TVH sur toutes ses courses, ce qui contribue à ses prix moindres. L'Agence du revenu du Canada exige que les chauffeurs de taxi et de limousine indépendants obtiennent un numéro de TVH et perçoivent la taxe; selon sa définition, toutefois, un chauffeur de taxi pratique des tarifs réglementés. Il y a lieu de croire qu'Uber ne considère pas ses services comme réglementés, ainsi de nombreux chauffeurs Uber ne paient pas la TVH à moins que leurs revenus annuels ne dépassent 30 000 \$ (soit le seuil de déclaration imposé à la majorité des contribuables). Si Uber était considérée comme une compagnie d'exploitation de réseau, il faudrait changer cette approche.

5.5.4 Formation

Les chauffeurs de taxi possédant un permis doivent actuellement suivre un cours de formation de cinq semaines au Collège Algonquin et une formation supplémentaire s'ils veulent offrir des services de taxi accessible. La « connaissance du secteur » est une partie importante du programme de formation dans laquelle sont présentés les principaux lieux de la ville d'Ottawa et où les participants apprennent à lire les cartes. Le service à la clientèle est également un aspect clé de ce programme, et différents sujets sont abordés : les règlements, la sécurité, les techniques pour offrir un bon service à la clientèle, l'étiquette, les compétences en communications, le tourisme, la formation à la sensibilité et le service aux clients ayant des besoins spéciaux^{vii}. Les exigences pour le service des taxis accessibles occupent une grande place dans la formation.

La formation d'Uber peut apparemment être suivie en ligne en moins de deux heures. On y aborde le service à la clientèle et on y présente des conseils pour servir les clients

handicapés. Il n'y a toutefois aucune mention des véhicules accessibles puisqu'il n'y en a que très peu, voire aucun, en fonction.

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 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.

5.5.4.1 Option 1 : Formation plus courte pour tous

Les exigences en matière de formation, en particulier la longueur de la formation de base, pourraient être réduites pour accorder plus d'importance à la formation continue et à la consolidation des acquis, par exemple en éliminant progressivement le cours. L'accent serait mis sur la formation sur l'accessibilité, qui couvrirait un large éventail de handicaps. Les cours approfondis sur l'accessibilité seraient réservés aux chauffeurs de taxi accessible. Cette option permettra de réduire les coûts de la formation pour les chauffeurs et les coûts d'option associés à la formation à temps plein durant cinq semaines. Une formation moins longue faciliterait également l'entrée de nouvelles personnes sur le marché.

Si les compagnies d'exploitation de réseau sont permises, les chauffeurs devront suivre la même formation de base que les chauffeurs de taxi, sauf celle sur l'accessibilité.

5.5.4.2 Option 2 : Formation propre aux compagnies d'exploitation de réseau

Si une catégorie différente est créée pour les compagnies d'exploitation de réseau comme Uber, celles-ci pourraient devoir créer une formation et l'offrir à tous leurs chauffeurs. Les sujets de base à aborder (service à la clientèle, sensibilité et accessibilité) et la durée de la formation seraient réglementés, et la Ville examinerait et approuverait le contenu de la formation. De plus, les entreprises devraient soumettre une preuve à la Ville pour attester que les chauffeurs ont bel et bien suivi une formation chaque année. Les chauffeurs de taxi suivraient la formation plus courte présentée à l'option 1.

5.5.4.3 Option 3 : Formation variable avec évaluation des chauffeurs

Les agents de taxi (et les compagnies d'exploitation de réseau, si elles sont permises) ayant un système d'évaluation des chauffeurs visible par les clients pourraient mettre en place et offrir le programme de formation qu'ils jugent adéquat.

5.5.5 Droits

Les droits annuels d'exploitation d'un taxi à Ottawa s'élèvent à 217 \$ par chauffeur de taxi et à 584 \$ par détenteur de plaque de taxi. Les frais de permis à Ottawa se situent dans la moyenne par rapport à ceux observés dans d'autres villes canadiennes.

5.5.5.1 Option 1 : Droits annuels comparables

Les chauffeurs de taxi et les détenteurs de plaque continueraient de payer des frais de permis chaque année. Les droits pour les compagnies d'exploitation de réseau, si elles sont permises, seraient comparables.

5.5.5.2 Option 2 : Frais par course

Les chauffeurs auraient le choix entre payer un montant fixe chaque année ou payer des frais à chaque course. Le coût moyen d'un permis est de 10,5 cents par course (voir le tableau ci-dessous). Cette option permettrait aux véhicules dotés du bon matériel et du bon système de gestion de facturer des frais pour chaque course, par exemple 15 cents, en fonction d'un montant annuel maximum correspondant aux frais de permis par année. Cette approche pourrait convenir aux chauffeurs de véhicule de location à temps partiel.

	Nombre total	Droits	Total
Chauffeurs de taxi	2 600	217 \$	564 200 \$
Détenteurs de plaques	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 \$

Données tirées du document de travail *Régime de réglementation actuel*.

La capacité de la technologie moderne à ajouter des frais pour chaque course a été démontrée à Washington D.C. En effet, depuis 2014, la District of Columbia Taxicab Commission est financée grâce à des frais de 25 cents par trajet perçus automatiquement par voie électronique. La Commission a exigé que tous les taxis installent un compteur moderne qui accepte les cartes de crédit, et qu'ils s'affilient à un fournisseur de services de paiement (p. ex. Verifone, Creative Mobile Technologies) ou à un service de répartition numérique (p. ex. uberTAXI). Les fournisseurs de services de paiement et les services de répartition numérique doivent également détenir un permis de la Commission. Les frais sont perçus électroniquement pour tous les trajets (et pas uniquement ceux payés par carte de crédit) et versés au compte de la Commission^{viii}. Le système est entièrement automatique et électronique.

Cette option devrait toutefois être évaluée dans le contexte de la compétence législative en lien avec le recouvrement des coûts.

5.5.6 Limites géographiques

Les anciens cantons de West Carleton, de Goulbourn, de Rideau, d'Osgoode et de Cumberland ne font 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.

5.5.6.1 Option 1 : Secteur urbain

Le secteur réglementé pourrait être agrandi pour englober tout le secteur urbain présenté dans le Plan officiel. Cette option permettrait d'inclure des secteurs comme Stittsville, qui font maintenant partie à part entière du secteur urbain.

5.5.6.2 Option 2 : Limites de la ville

Le secteur réglementé pourrait être agrandi pour englober l'ensemble de la ville d'Ottawa. 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.

5.5.7 Application du règlement

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. La Ville rapporte que, de 2010 à 2014, il y a eu en moyenne 826 demandes de service relatives au règlement municipal sur les taxis, dont la majeure partie était 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.

Uber a été lancée à Ottawa en octobre 2014. La Ville rapporte qu'en tout, du lancement au mois de novembre 2015, 168 accusations ont été déposées contre des chauffeurs sans permis travaillant vraisemblablement pour Uber, et que 112 déclarations de culpabilité ont été prononcées. Notons que certaines accusations n'avaient pas encore été résolues au moment d'écrire ces lignes. L'importante charge de travail liée à l'obtention de preuves d'infraction au règlement municipal et le manque de sévérité des pénalités ne sont pas des mesures dissuasives suffisantes. 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 \$).

D'autres ressources pour la mise en application du règlement seraient nécessaires pour que la Ville réussisse à empêcher efficacement les applications mobiles de transport comme Uber d'exercer leurs activités à Ottawa. Mettre en place d'autres mécanismes d'application ne suffirait pas à empêcher les chauffeurs utilisant des applications mobiles de transport d'exercer leurs activités illégales, il faudrait également augmenter les pénalités.

Pendant le processus de consultation, certains ont indiqué craindre qu'Uber ne respecte pas la réglementation même si celle-ci était modifiée pour lui permettre d'exercer ses activités. L'entreprise ne respecte pas les règles actuelles, alors qu'est-ce qui garantit qu'elle respectera la nouvelle réglementation si celle-ci ne lui plait pas? D'autres provinces ont réglé ce problème en instaurant 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.

Un projet de loi d'initiative parlementaire actuellement à l'étude prévoit augmenter la pénalité prévue à l'égard du transport de passagers moyennant rémunération. John Fraser, député provincial, a déposé un projet de loi qui, s'il est adopté, modifierait le *Code de la route* afin d'augmenter la pénalité prévue à l'égard du transport de passagers moyennant rémunération sans permis de conduire, certificat d'immatriculation ou autorisation. La deuxième lecture du projet de loi 53, « Loi de 2015 sur la protection de la sécurité des passagers » a été adoptée, et le projet de loi a été renvoyé au Comité permanent de la politique sociale. Les chauffeurs seraient passibles d'amendes allant de 500 \$ à 30 000 \$ et recevraient trois points d'inaptitude s'ils étaient reconnus coupables d'une infraction. Les conséquences seront plus importantes pour les récidivistes qui ont été déclarés coupables d'une infraction semblable au cours des cinq dernières années. Un agent de police peut saisir le véhicule et le mettre en fourrière pour une durée de 30 jours. Les droits de fourrières et d'entreposage incombent au propriétaire du véhicule. Les chauffeurs pourront aussi se voir suspendre leur permis de conduire pour une période de 30 jours^{ix}. Ce projet de loi, s'il est adopté, découragerait les chauffeurs d'offrir des services de transport illégaux et permettrait de renforcer l'application du règlement dans l'éventualité où les applications mobiles de transport étaient interdites. La saisie du véhicule ne paraît pas nécessaire, car l'augmentation des amendes, l'octroi de points d'inaptitude et la suspension du permis, même si ce n'est qu'après la deuxième infraction, semblent suffisants.

Au cours du processus de consultation, les membres du public et les usagers de taxi ont formulé des plaintes à l'égard des chauffeurs de taxi, notamment quant à l'utilisation du téléphone cellulaire au volant, à l'impolitesse, au refus d'effectuer des trajets courts et à la malpropreté des véhicules. De nouvelles mesures d'application du règlement, en plus de l'augmentation des pénalités et de la possibilité de suspendre ou de retirer le permis de conduire des récidivistes, contribueront à améliorer le service à la clientèle et la sécurité de la population, bien que la mise en œuvre d'un système d'évaluation efficace paraisse tout aussi importante pour réussir à changer le comportement des chauffeurs.

Si les compagnies d'exploitation de réseau comme Uber étaient réglementées, faire appliquer le règlement ne consisterait plus à chercher les supposés chauffeurs Uber pour leur donner des amendes, mais plutôt à faire en sorte que les chauffeurs de ces entreprises exercent leurs activités conformément au règlement municipal. Les frais pour chaque course payés par les compagnies d'exploitation de réseau compenseraient les coûts supplémentaires liés à l'application du règlement. Il est toutefois probable que certains chauffeurs de véhicules de location ne respecteront pas le règlement municipal, sans compter les entreprises moins bien établies et moins financées qui demanderont plus de surveillance.

La Ville pourrait également réduire le travail nécessaire pour l'application du règlement en confiant certains éléments aux agents de taxi et aux compagnies d'exploitation de réseau. Ceux-ci pourraient en effet être responsables de vérifier que les chauffeurs respectent les règlements en vigueur et que les véhicules sont conformes. La Ville pourrait vérifier ce processus avant de renouveler le permis des agents ou des entreprises; ils auraient donc la responsabilité de veiller à ce que les chauffeurs respectent le règlement, sans quoi ils pourraient se voir retirer leur permis d'entreprise.

5.5.7.1 Option 1 : Accorder plus de pouvoir pour améliorer l'application du règlement

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.

5.5.7.2 Option 2 : Déléguer la responsabilité d'application du règlement et effectuer des vérifications

Confier aux agents de taxi et aux compagnies d'exploitation de réseau, si elles sont permises, des responsabilités semblables à celles des exploitants de services de limousine, soit celle de s'autoréglementer, à condition qu'ils fassent approuver par la Ville des politiques et un système efficaces et qu'ils acceptent de soumettre leurs activités à une vérification. Si les exigences ne sont pas respectées, la Ville se réservera le droit de révoquer l'entente.

6 Réglementation des services de limousine

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. Le règlement municipal exige que les services de limousine soient réservés au moins deux heures à l'avance. Le tarif minimal, sans compter la taxe, est de 67,50 \$ pour les 90 premières minutes et de 45 \$ pour chaque heure supplémentaire. Il est interdit d'installer un taximètre dans une limousine et de faire payer le tarif des services de taxi. Ces exigences ont été mises en place afin de faire en sorte que les chauffeurs de limousines n'offrent pas de services de taxi.

6.1 Tarifs et réservation à l'avance

Les tarifs des limousines ne sont pas différents de ceux des taxis pour les trajets plus longs, par exemple de l'aéroport à Kanata ou à Orléans. Le tarif minimal s'élèverait à 75 \$ pour les 90 premières minutes ou moins et à 50 \$ pour chaque heure supplémentaire.

6.1.1 Exigences relatives aux véhicules

Le règlement municipal en vigueur 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 comme des sièges en cuir ou en velours;
- des vitres à commande électrique;
- un système de climatisation;
- une télévision;
- une chaîne stéréophonique dans la section passager;
- des vitres teintées;
- un téléphone cellulaire destiné aux passagers;
- un réfrigérateur;
- une table de travail;
- des jantes ou des enjoliveurs de luxe.

De nombreux éléments exigés par le règlement municipal, la climatisation ou les vitres à commande électriques par exemple, sont maintenant considérés comme des éléments de base dans la plupart des véhicules. Ainsi, afin que les limousines soient considérées comme des véhicules de luxe, il est nécessaire de modifier le règlement. La liste précédente pourrait être remplacée par une obligation relative au prix de détail suggéré par le fabricant, soit qu'il atteigne au moins 50 000 \$, sujet au taux d'inflation annuel.

6.1.2 Caméras vidéo

À l'heure actuelle, il n'est pas obligatoire d'installer des caméras vidéo dans les limousines. Les services de limousine sont fondés sur une entente préalable entre deux parties qui doivent se présenter; on ne rapporte aucun incident qui justifierait la modification du règlement afin d'obliger l'installation de caméras dans ces véhicules. Les exploitants de services de limousine pourraient toutefois être tenus de fournir au client le nom du chauffeur, son numéro de permis de conduire et la description détaillée du véhicule comme mesure d'amélioration de la sécurité publique.

6.1.3 Accessibilité

Aucune exigence concernant l'accessibilité n'est actuellement imposée aux limousines. Afin d'améliorer l'accessibilité des services de limousine, les exploitants pourraient devoir diriger les clients nécessitant un service accessible vers un autre fournisseur.

6.1.4 Taxis pirates : limousines offrant des services de taxi sans permis

Le sujet des exploitants de services de limousine utilisant les véhicules comme taxis sans permis a été abordé pendant le processus de consultation. On rapporte que les présumés chauffeurs de taxi pirate font partie de petits groupes composés d'au plus trois véhicules de type berline. À titre de mesure préventive, le règlement municipal pourrait exiger que les chauffeurs de limousines s'associent à une entreprise de limousine qui possède au moins trois véhicules, à moins qu'ils ne conduisent une limousine à carrosserie allongée ou un véhicule classique, d'époque ou destiné aux services spéciaux. L'exploitant pourrait être responsable d'assurer le respect de la réglementation sur les limousines. En cas de multiples infractions, il se verrait retirer son permis.

6.1.5 Exemptions

Certaines entreprises d'Ottawa offrent des services spéciaux, 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 services rémunérés sont considérés comme des services auxiliaires. Les fournisseurs pourraient donc être exemptés des exigences relatives aux véhicules de luxe et au tarif minimal, à condition que leur statut de services auxiliaires soit approuvé au moment de délivrer leur permis de limousine ou de le renouveler.

i

http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=fr&BillID=3089&detailPage=bills_detail_the_bill

ii

http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=fr&BillID=3534&ParlSessionID=&isCurrent=false

iii VanDoren, P. *Transitional Losses Criteria for Compensation*. Regulation, 1997, vol. 20, n^o 1.

iv Surintendant des services financiers. *Police d'assurance-automobile de l'Ontario (FPO 1), Police du propriétaire*. 2010.

v Owrarn, K. *Uber partners with Intact Financial to offer first ride-sharing insurance policy*. Financial Post, 2015.

vi *Ibid.* Section des définitions.

vii <http://www.algonquincollege.com/ccol/courses/customer-service-taxi/> (en anglais seulement)

viii Concrètement, le montant des trajets payés par carte de crédit est versé directement dans le compte du chauffeur, qui doit payer 25 cents pour chacun des trajets qu'il effectue. Le système du taximètre comptabilise les trajets effectués. Le montant cumulatif est alors déduit du montant dû au chauffeur pour les trajets payés par carte de crédit.

ix http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=fr&BillID=3089&detailPage=bills_detail_the_bill