

# UBER

## RÉGLEMENTATION DU COVOITURAGE URBAIN : UN ATOUT POUR LE QUÉBEC

Mémoire de Uber Québec en réponse au Document d'information  
sur le transport rémunéré de personnes par automobile

**Présenté à la Commission des transports et de l'environnement**

**Février 2016**

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>ENJEU RÉGLEMENTAIRE</b> .....	1
<b>UBER AU QUÉBEC ET AILLEURS DANS LE MONDE</b> .....	2
<b>SERVICES OFFERTS PAR UBER AU QUÉBEC</b> .....	3
<b>PRINCIPES RÉGLEMENTAIRES</b> .....	5
1. Assurer la sécurité des usagers .....	5
2. Offrir un service de qualité à la clientèle .....	8
3. Soutenir une saine concurrence du marché.....	10
4. Vérification et conformité .....	12
5. Transparence et traçabilité des revenus .....	14
6. Faire place aux nouvelles technologies .....	15
<b>CONCLUSION &amp; SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS</b> .....	18
<b>POINTS DE CONTACT</b> .....	19

## INTRODUCTION

Le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, monsieur Jacques Daoust a récemment annoncé l'intention gouvernementale de tenir une commission parlementaire sur le transport rémunéré de personnes par automobile. En tant que joueur central dans tout ce débat, Uber Québec est particulièrement fière d'y participer de manière ouverte et franche. La Commission des Transports et de l'Environnement peut compter sur notre entière collaboration dans l'élaboration de solutions et d'une réglementation moderne adaptée à un secteur en rapide évolution.

Le covoiturage urbain est populaire au Québec, avec des centaines de milliers d'utilisateurs à Montréal, Québec, Laval et Longueuil. Grâce à la nouvelle technologie, des partenaires-chauffeurs peuvent partager des courses avec des usagers au travers d'une application pour téléphones intelligents. Bien que cette industrie naissante connaisse une croissance exponentielle, particulièrement au cours de la dernière année, les prestataires de services de covoiturage urbain sont en attente d'un cadre réglementaire qui soit clair.

Ce document présentera notre entreprise ainsi que les impacts positifs qu'elle a apportés au Québec depuis son apparition sur le marché il y a plus de deux ans. Nous répondrons aux quatre grands thèmes soulevés à l'intérieur du document d'information : la sécurité des usagers, l'amélioration du service à la clientèle, le soutien d'une saine concurrence du marché et un environnement propice aux nouvelles technologies. Nous aborderons aussi la question de la tarification et des enjeux fiscaux.

Les points de vue ici présentés visent à établir un cadre réglementaire moderne et progressiste contribuant à assurer la sécurité et la protection des consommateurs, tout en soutenant l'innovation et la concurrence dans le secteur des transports, et ce au bénéfice de tous les Québécois.

## ENJEU RÉGLEMENTAIRE

**Une réglementation progressiste, centrée sur le consommateur est nécessaire** afin de s'assurer que les Québécois puissent continuer à bénéficier de cette nouvelle option de transport.

**En premier lieu, dans le cadre des considérations réglementaires, le covoiturage urbain doit être traité comme un modèle de transport distinct des services traditionnels des taxis.** Il y a plusieurs différences dans la manière dont ces deux modèles d'affaires fonctionnent. Tenter de réglementer les services de covoiturage urbain de manière similaire à celle des taxis ne ferait que nuire à l'innovation qu'amène ce nouveau modèle d'affaires.

D'autres options peuvent également être prise en compte afin de fournir une plus grande flexibilité aux opérateurs de taxi pour éviter qu'ils ne soient soumis inutilement à un fardeau réglementaire excessif leur permettant ainsi d'être en meilleure position pour se développer et coexister avec les services de covoiturage urbain.

Généralement, Uber ne prend pas formellement position sur les questions de réglementation dans l'industrie du taxi, celle-ci étant un modèle d'affaires distinct. **Ceci étant dit, nous constatons l'existence de règles et contraintes limitatives dans l'industrie du taxi.** Ces règles pourraient être revues et amendées afin de reconnaître l'évolution de l'industrie et son adaptation à la technologie.

**Uber sera toujours prête à engager un dialogue ouvert et constructif avec les autorités compétentes.** L'objectif est d'arriver à une réglementation moderne et progressiste pour l'industrie du covoiturage urbain ainsi qu'une réflexion concernant la réglementation de l'industrie du taxi permettant ainsi de réduire le fardeau et les restrictions sur cette dernière.

## **UBER AU QUÉBEC ET AILLEURS DANS LE MONDE**

Uber est une entreprise technologique fondée à San Francisco, en Californie, en 2009. En se basant sur l'idée qu'il devrait être simple de se déplacer en milieu urbain de manière efficace, sécuritaire et abordable, Uber a développé une application pour téléphones intelligents qui permet de mettre en contact des utilisateurs et des chauffeurs de véhicules. En six ans, cette idée a créé une véritable révolution dans le transport de personnes à travers le monde. **À ce jour, Uber est présente dans plus de 375 villes et une soixantaine de pays.** Uber permet le transport de plus de trois millions de personnes par jour partout sur la planète.

**La croissance d'Uber est phénoménale.** Il y a plus de deux millions de partenaires-chauffeurs à travers le monde. Au Québec seulement, on parle de 8 000 partenaires-chauffeurs qui ont utilisé la plateforme depuis le lancement d'uberX en octobre 2014. Depuis notre arrivée, des milliers de Québécois peuvent compter sur un revenu supplémentaire grâce à la flexibilité d'un travail effectué majoritairement à temps partiel. Le bureau montréalais d'Uber compte maintenant une vingtaine d'employés, tous passionnés par leur travail et motivés par le souci d'offrir à leurs concitoyens un service de très haute qualité. L'entreprise prévoit augmenter son personnel de plus de 50 pour cent d'ici la fin de 2016.

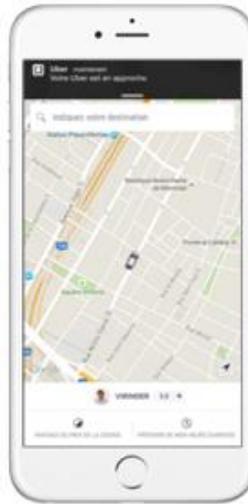
Depuis le début de ses opérations à Montréal et à Québec, Uber s'est impliqué au sein de la communauté et a mis en place plus de 1 000 partenariats divers et a redistribué des centaines de milliers de dollars en courses gratuites et en dons à des organismes de charité.

## SERVICES OFFERTS PAR UBER AU QUÉBEC

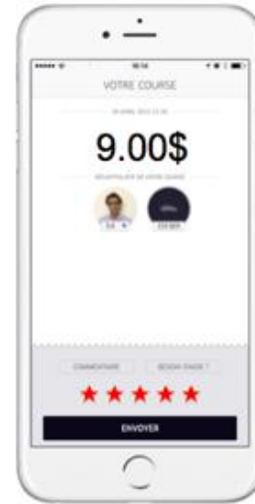
Tous les services offerts par Uber sont basés sur une seule et même application. Pour devenir un utilisateur Uber, il suffit d'avoir un téléphone intelligent et une carte de crédit ou un compte Paypal. Une fois son compte créé, l'utilisateur peut choisir le type de service qui lui convient et commander une voiture en un seul clic. Un algorithme sophistiqué met alors en contact l'utilisateur avec la voiture la plus près.



**La requête**



**La course**



**L'évaluation**

Dès que sa demande est acceptée par le partenaire-chauffeur, l'utilisateur peut littéralement voir la voiture qu'il a commandée venir vers lui. Avant même de prendre place dans la voiture, il connaît l'identité de son chauffeur grâce à sa photo et son nom, la marque de la voiture utilisée et son numéro d'immatriculation, ainsi que l'évaluation faite par les précédents passagers. En entrant la destination de la course, l'utilisateur peut voir le trajet optimal sur son écran de téléphone, ce qui lui permet de vérifier si le partenaire-chauffeur emprunte le meilleur chemin possible. Une fois arrivé à destination, l'utilisateur quitte le véhicule. La course lui est automatiquement facturée et un reçu détaillé lui est envoyé par courriel évitant ainsi toute manipulation d'argent comptant.

À la fin de chaque course, l'utilisateur évalue le chauffeur en lui donnant une note de 1 à 5. Le partenaire-chauffeur doit conserver une note minimale de 4,5 pour garder son privilège d'utiliser l'application. L'utilisateur peut aussi commenter la course et chaque plainte sera traitée dans un délai moyen de quatre heures par un employé d'Uber. Quant au partenaire-chauffeur, il doit aussi évaluer son passager à la fin de la course, établissant ainsi une relation de respect entre les deux personnes.

Au Québec, les services suivants sont offerts :

### **uberTaxi**

À Montréal seulement, plus de 400 chauffeurs de taxi traditionnel utilisent notre application, leur permettant ainsi de gagner un revenu additionnel plutôt que d'attendre des clients à un poste d'attente de taxi ou l'appel d'un répartiteur.



### **uberX**

uberX est le service le plus populaire offert par Uber à travers le monde. Il s'agit d'un service de covoiturage urbain où des citoyens décident de partager, principalement à temps partiel, un actif qui est inutilisé 96% du temps, c'est-à-dire leur automobile personnelle. uberX est jusqu'à 50% moins cher que le taxi. Par exemple, une course entre le centre-ville de Montréal et l'aéroport Trudeau coûtera 46\$ (15% pourboire inclus) en taxi traditionnel, et en moyenne 23\$ avec uberX. Comme ils utilisent leur voiture personnelle, les partenaires-chauffeurs uberX sont davantage attentifs à l'état de leur véhicule, tant au niveau de la mécanique que de la propreté intérieure.



## uberXL et uberSelect

Il s'agit de deux variantes du service uberX. uberXL permet d'obtenir des véhicules pouvant accueillir jusqu'à six passagers alors qu'uberSelect offre des voitures plus luxueuses comme des Audi, BMW et Lexus.



## uberPool

Uber a également développé un service qui permet d'avoir un impact encore plus important sur la réduction de l'utilisation de la voiture solo et sur la congestion routière. Il s'agit d'uberPool qui permet à plusieurs personnes de partager une course. En effet, en sélectionnant l'option uberPool, les utilisateurs acceptent de partager leur course avec des personnes qui sont à proximité et qui se dirigent vers des destinations rapprochées, mais non identiques.

Prenons pour exemple deux personnes qui habitent près du Stade Olympique et qui se rendent respectivement à la Place Ville-Marie et à l'Université McGill. L'algorithme calcule qu'il est avantageux de leur faire partager la même voiture. En procédant ainsi, le montant de la course se trouve à être grandement réduit pour les deux utilisateurs. uberPool qui est actuellement en exploitation à San Francisco, New York, Los Angeles, Paris et depuis peu à Toronto, contribue donc à réduire considérablement les coûts de transport et encourage davantage de personnes à ne pas utiliser leur voiture personnelle pour leurs déplacements en ville.

# PRINCIPES RÉGLEMENTAIRES

Les principes réglementaires élaborés dans ce document répondent aux grands enjeux identifiés dans le document d'information. Ceux-ci sont présentés dans le but de démontrer comment le covoiturage urbain et l'industrie du taxi peuvent coexister dans un environnement concurrentiel équitable. **Il est important de noter que ces considérations doivent obligatoirement mettre le consommateur au centre des préoccupations des législateurs.**

## 1. Assurer la sécurité des usagers

L'avènement d'Uber a provoqué une augmentation des mesures de sécurité dans les transports de personnes. Il suffit simplement de se rappeler qu'avant l'arrivée d'Uber au Québec, la vérification des antécédents criminels n'était pas la norme pour les chauffeurs de taxi.

**Uber est indéniablement l'une des options les plus sécuritaires pour se déplacer.**

La compagnie impose un système de vérification des antécédents criminels parmi les plus évolués au monde. Au Québec, les vérifications sont effectuées par une firme spécialisée qui vérifie les bases de données tant au niveau fédéral que municipal. De plus, Uber recule jusqu'au 18e anniversaire de naissance de ses candidats ce qui permet d'assurer que tous les partenaires-chauffeurs ont un dossier vierge ou qu'ils ont obtenu leur pardon.

**Uber s'assure également que le dossier de conduite des chauffeurs est impeccable auprès de la SAAQ.** Plus de trois infractions mineures ou une seule infraction majeure (conduite avec les facultés affaiblies, très haute vitesse, etc.) et le chauffeur sera refusé.

**Tous les véhicules doivent faire l'objet d'une vérification mécanique annuelle rigoureuse.** De plus, un suivi régulier est effectué grâce aux commentaires que les utilisateurs laissent après chaque course. Uber est donc en mesure d'avertir rapidement les chauffeurs lorsque les gens se plaignent de l'état de leur véhicule et leur demander d'apporter les modifications nécessaires avant de pouvoir continuer à prendre des courses sur la plateforme.

**Toutes les courses uberX effectuées sur la plateforme sont présentement couvertes par une assurance responsabilité dont la prime est entièrement payée par Uber.**

**La technologie derrière la plateforme Uber est un gage de sécurité pour nos utilisateurs.** Toutes les courses Uber sont suivies par GPS et nous pouvons facilement retracer celles effectuées dans le passé. Les usagers ont accès au nom du partenaire-chauffeur, à sa photo, à la marque de son véhicule ainsi qu'au numéro de sa plaque d'immatriculation, assurant une identification facile et rapide. De plus, les partenaires-chauffeurs et les usagers peuvent communiquer entre eux par téléphone et message texte (les numéros sont cachés afin de protéger la vie privée des usagers).

**Uber offre un service de support 24/7 et des représentants du service à la clientèle sont toujours disponibles en cas d'urgence.** Ce service facilite la rétroaction des utilisateurs d'une manière rapide, efficace, et fait partie intégrante de la formation continue de chaque partenaire chauffeur sur la plateforme. Tel qu'indiqué plus haut, ce mécanisme de rétroaction permet de signaler en temps réel des comportements du chauffeur ou des problèmes techniques liés au véhicule. Ainsi, Uber peut intervenir directement auprès du chauffeur pour rapidement apporter les ajustements nécessaires.

Puisque toutes les parties prenantes sont identifiées et qu'il n'y a pas d'échange d'argent comptant, les partenaires-chauffeurs sont moins susceptibles d'être victimes d'un vol ou autres délits traditionnellement retrouvés dans l'industrie du taxi.

**Réduction des cas de conduite avec les facultés affaiblies**

Même après des années de sensibilisation de la part des autorités publiques, la conduite en état d'ébriété demeure un fléau. Selon l'Organisation mondiale de la santé, entre 30 et 40% des accidents mortels sur les routes sont liés à l'alcool. L'arrivée de services de covoiturage urbain comme Uber vient modifier la donne. En mettant à la disposition des citoyens une façon simple et abordable de rentrer à la maison, Uber encourage ainsi les gens à faire des choix plus intelligents et sécuritaires.

### Plus d'options quand le risque est plus grand

Les statistiques démontrent que les accidents mortels causés par l'alcool surviennent tard en soirée et durant les fins de semaine, soit exactement au même moment où il est le plus difficile de rentrer à la maison. Ceci est dû au fait que les services de transport collectif sont moins fréquents pendant ces périodes alors que les taxis ne réussissent pas à répondre adéquatement à la forte demande. Autrement dit, il s'agit de la situation malheureusement parfaite pour qu'une personne songe à utiliser sa propre voiture.

**Un service de covoiturage urbain comme Uber, où les passagers peuvent obtenir en tout temps une voiture en quelques minutes, peut réduire le risque d'accident causé par l'alcool au volant.** Nous sommes en mesure de constater qu'en offrant une alternative fiable aux gens qui sortent d'un restaurant ou d'un bar, ces mêmes gens ont moins tendance à prendre leur voiture avec les facultés affaiblies. En réalité, notre heure de pointe n'est pas celle des travailleurs traditionnels, mais bien tard le soir autour de la fermeture des bars. Les vendredis et les samedis soirs sont en fait nos périodes les plus achalandées.

Un récent sondage à l'échelle des États-Unis démontre que 78% des gens affirment que depuis le lancement d'Uber dans leur ville, leurs amis sont moins portés à utiliser leur véhicule après avoir bu.

### **Cadre réglementaire pour assurer la sécurité**

Compte tenu de tous les bénéfices qu'apporte le covoiturage urbain en matière de sécurité, les législateurs de différentes villes et États ont imposé un cadre réglementaire strict comprenant les mesures suivantes :

1. Les partenaires-chauffeurs doivent avoir en leur possession un permis de conduire valide de Classe 5 émis par la Province de Québec.
2. Les partenaires-chauffeurs doivent :
  - (a) Réussir une vérification du dossier criminel fédéral
  - (b) Fournir une preuve satisfaisante de l'inspection dans un délai de 30 jours suivant l'activation de leur véhicule par un mécanicien certifié sur une base annuelle. (Compte tenu de la rétroaction continue sur chacun des véhicules, une inspection annuelle est suffisante).
  - (c) Fournir une preuve d'assurance répondant aux exigences établies par la province,
  - (d) Avoir un dossier de conduite répondant à des exigences sévères.
  - (e) Utiliser un véhicule ayant 10 ans et moins.
3. L'application mobile devra fournir au client le nom et la photo du conducteur, la marque et le modèle du véhicule et le numéro de la plaque d'immatriculation avant le début de chaque course.
4. Le paiement de la course devra être effectué par voie électronique à travers l'application mobile.
5. Les entreprises de covoiturage urbain seront tenues d'offrir un service à la clientèle 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de répondre promptement aux plaintes et demandes des clients.

## 2. Offrir un service de qualité à la clientèle

**La popularité d'Uber est due en très grande partie à la qualité du service qu'elle offre à ses nombreux utilisateurs.** L'interface conviviale et simple de l'application mobile offre une expérience d'utilisation inégalée. Conséquemment, ce modèle est venu bouleverser les vieilles habitudes présentes jusqu'à maintenant dans l'industrie du taxi. Avec Uber, les utilisateurs se sont habitués à un service dont ils ne peuvent plus se passer.

**L'application d'Uber apporte donc les bénéfices suivants à ces utilisateurs :**

- **Efficacité** : Plus besoin de réserver. La prochaine voiture n'est pas plus loin que le simple geste de peser sur un bouton sur un téléphone intelligent.
- **Facilité** : Possibilité de communiquer directement avec le partenaire chauffeur pour lui exprimer les instructions ou besoins particuliers.
- **Pas de comptant** : Réduction des risques autant pour le passager que pour le partenaire chauffeur.
- **Fiabilité** : Un service dans tous les secteurs 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année, incluant les secteurs qui sont traditionnellement mal desservis.
- **Responsabilité** : Politique de non-discrimination envers les utilisateurs incluant les animaux de service.
- **Rétroaction** : Possibilité de fournir un commentaire en temps réel via l'application, par courriel ou sur le site internet, avec un retour rapide du service à la clientèle d'Uber.

Peu importe le secteur économique, l'apparition d'un compétiteur apporte de nouvelles façons de faire qui forcent les entreprises établies à modifier et à améliorer le service qu'elles offrent à leur clientèle. Dans de nombreuses juridictions où le covoiturage urbain a été encadré, nous constatons la mise en place de codes de conduites par les services de taxis traditionnels axés sur le service à la clientèle. À l'intérieur d'un cadre réglementaire moderne, les autorités gouvernementales doivent permettre l'établissement d'un environnement favorisant une libre concurrence.

### **Uber et le transport adapté**

La plupart des centres urbains au Québec offrent des services de transport adapté. Le vieillissement de la population aura pour effet d'augmenter les besoins pour le déplacement des personnes nécessitant un service de transport adapté à leur condition. Pour répondre à cette réalité, les gouvernements devront trouver des solutions efficaces et abordables. La technologie derrière l'application Uber vient améliorer la mobilité, l'efficacité et même la liberté des passagers ayant des problèmes de motricité, d'audition, de vision ou d'autonomie.

Uber permet aux utilisateurs ayant un besoin particulier dû à leur condition de profiter d'un service à la hauteur de ces besoins. L'engagement d'Uber d'améliorer le transport adapté est bien réel et fait partie des priorités de l'entreprise. De nombreux services existent déjà comme par exemple la compatibilité avec des appareils en braille sans fil ou avec VoiceOver iOS.

Uber permet aussi à des chauffeurs souffrant de surdité de travailler sur la plateforme grâce au programme adapté. Un message avertit les utilisateurs que le chauffeur ne peut les entendre et leur demande d'entrer leur destination sur l'application. Ainsi des gens qui n'auraient pu trouver un emploi peuvent maintenant travailler.   Monr al, une trentaine de partenaires-chauffeurs font partie de ce programme.

**Le programme UberASSIST est présentement à l'essai dans une vingtaine de villes.**

Les chauffeurs reçoivent alors une formation spéciale pour répondre aux besoins de la clientèle nécessitant une assistance particulière. Dans plusieurs autres villes, dont Toronto, Uber s'est associé avec des entreprises spécialisées pour offrir un service aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant.

Uber est donc une alternative flexible et sécuritaire pour le transport adapté. La constante évolution de la technologie derrière notre application permettra de rendre ce service encore meilleur au cours des prochaines années.

**Tarification**

Historiquement, les autorités gouvernementales ont imposé la tarification des courses en taxi basée sur le fait qu'il était difficile sinon impossible d'en assurer la transparence.   l'époque, les clients couraient le risque d'être victime d'une tarification injuste chaque fois qu'ils tentaient de prendre un taxi sur la rue ou à un poste fixe. Sans un compteur installé dans les voitures, les clients n'avaient aucun moyen de savoir comment le montant total était calculé ou s'ils payaient le bon prix à la fin d'une course.

Avec l'avènement récent des applications sur les téléphones intelligents, cette situation a évolué éliminant ainsi le besoin pour les autorités de régulariser les tarifs. Spécifiquement, les applications mobiles de covoiturage urbain offrent une transparence au niveau de leur grille tarifaire en permettant aux utilisateurs :

- De prendre connaissance de la grille tarifaire (tarif de base, par kilomètre et à la minute, les frais chargés par la compagnie, etc.);
- D'estimer le coût total d'une course avant de la commander;
- D'être informé et accepter une hausse des tarifs en période de demande accrue avant de commander une course, et;
- De recevoir un reçu après chaque course détaillant : le nom et le véhicule du chauffeur partenaire, un rapport GPS de la route empruntée, la répartition des coûts selon la distance et le temps, et les moyens à prendre pour contacter l'entreprise de covoiturage urbain.

En reconnaissant la transparence inhérente aux applications de covoiturage urbain, les différentes juridictions ayant déjà établi des règles concernant la façon dont les utilisateurs doivent être informés des tarifs en vigueur avant la course ont choisi de ne pas réglementer ces mêmes tarifs.

De plus, les juridictions ayant reconnu le principe d'une grille tarifaire flexible ont constaté des avantages au niveau de la croissance globale de la demande pour les véhicules sur le marché ainsi que le niveau de fiabilité de ces services.

Cette flexibilité peut facilement s'étendre aux entreprises de taxis et aux répartiteurs pour des courses commandées à l'aide d'une application offrant cette même transparence au

niveau des tarifs. **Essentiellement, les taxis devraient posséder deux structures tarifaires** : la première pour les courses commandées à l'aide d'une application, la deuxième pour les courses commandées par les moyens traditionnels (ex. sur la rue, via des répartiteurs, etc.) Ce type de disposition a d'ailleurs été adopté dans le règlement de la Ville d'Edmonton, la première juridiction au Canada ayant régularisé le covoiturage urbain.

### La tarification dynamique

La tarification dynamique pousse les prix à la hausse de façon temporaire de manière à encourager les chauffeurs à se déplacer vers les endroits où la demande est plus forte (et du même coup, incite les gens à attendre un peu, le temps que la demande soit moins grande). Il est à noter que les utilisateurs sont avertis lorsque la tarification dynamique est activée. La décision d'accepter ou non une hausse de tarif pour une course est prise en toute connaissance de cause.

**La tarification dynamique garde les délais d'attente pour une voiture à leur niveau le plus bas et contribue à la fiabilité des services.** Ainsi, au lieu de devoir composer avec certains impondérables comme estimer le temps d'attente d'un taxi, si bien entendu il y en a un qui est disponible, les gens peuvent mieux gérer leur temps et du même coup augmenter leur productivité. À Stockholm, en Suède, une étude démontre que des applications de covoiturage urbain comme Uber peuvent sauver l'équivalent d'une pleine semaine de travail par individu par année, ou l'équivalent de 125 milliards de dollars.

## **3. Soutenir une saine concurrence du marché**

**L'industrie du taxi au Québec rejette l'idée de faire face à de la concurrence.** Trois exemples récents démontrent que ce monopole réagit de la même manière lorsqu'une nouvelle option s'ajoute au cocktail de transport. Lors du lancement du Bixi, de l'inauguration de la ligne d'autobus 747 (du centre-ville vers l'aéroport Trudeau) et de l'introduction des voitures libre-service, l'industrie du taxi est montée aux barricades avec les mêmes arguments que ceux utilisés aujourd'hui en affirmant sur toutes les tribunes qu'ils perdaient entre 30% et 40% de leurs revenus et que des milliers d'emplois étaient à risque. Or, l'industrie du taxi est toujours présente et plusieurs permis de taxi s'échangent toujours sur un marché secondaire.

Certaines personnes utilisent l'argument que les chauffeurs de taxi ont dû payer un permis valant plus de 200 000\$, ce qui équivaldrait à leur fonds de pension. Les permis de taxi ont été mis sur le marché à une valeur nettement inférieure à celle qu'ils atteignent aujourd'hui. **De 1997 à aujourd'hui, la valeur des permis a été multipliée par huit en raison de la spéculation sur le marché.** La grande majorité de ces investisseurs auront donc généré énormément de profits en achetant un permis de taxi dans les années 90.

Il est ici primordial de rappeler que le taxi n'est pas un service public, mais bien une entreprise privée. Comme toute entreprise privée, elle doit s'attendre à ce que son modèle d'affaires soit perturbé par l'arrivée de nouveaux concurrents ainsi que par le développement de la technologie.

La réalité est que nous améliorons de manière significative la manière dont des centaines de milliers de personnes se déplacent au Québec. Nous réduisons la congestion routière et la pollution en nous attaquant directement à la voiture solo et nous contribuons ainsi au bénéfice de toute la société québécoise.

**Il est intéressant de noter qu'une application comme Uber augmente le cocktail global des options alternatives de transports.** Le fait est que le covoiturage urbain attire un nouveau type de clientèle qui n'utilisait pas nécessairement les taxis auparavant et qui utilisait leur propre voiture pour se déplacer.

Par exemple, à Los Angeles, le marché global du transport rémunéré de personnes (ce qui inclut les taxis et les limousines) a augmenté de près de 400 pour cent dans les trois premières années de la présence d'Uber dans le marché. Par ailleurs, selon les autorités gouvernementales de Portland, en Oregon, le nombre total de courses de taxi et de covoiturage urbain ont augmenté de 40 pour cent dans les trois premiers mois suivants l'arrivée d'Uber et de Lyft.

**De ville en ville, nous constatons que le covoiturage urbain est une alternative abordable à l'utilisation de son propre véhicule.** Pourquoi? Tout simplement parce qu'il s'agit d'un moyen plus rapide et moins stressant que de conduire soi-même. L'histoire nous enseigne que la venue d'un compétiteur dans un marché fermé a un impact positif pour la qualité des services, la productivité et l'innovation. Tous ces facteurs peuvent eux-mêmes contribuer à la viabilité à long terme d'une industrie.

Il faut comprendre que les taxis conservent le droit exclusif de prendre des passagers qui les hèlent directement sur la rue. De telles commandes représentent une importante majorité des courses effectuées en taxi particulièrement dans les zones densément peuplées comme les centres-ville ou les quartiers d'affaires, garantissant ainsi une demande continue de courses.

**Dans le but de créer une saine concurrence, le cadre réglementaire devrait s'inspirer des principes suivants :**

1. Pour combler une demande croissante d'options de transports, les autorités gouvernementales devraient ouvrir le marché pour permettre à plus de prestataires de service d'offrir des services de transports rémunérés de personnes.
2. Bien que chaque prestataire de service peut offrir un moyen de transport basé sur son propre modèle d'affaires, les autorités gouvernementales doivent s'assurer de la mise en place de mesures de sécurité pour les utilisateurs tout en assurant la protection du consommateur.
3. Afin d'assurer le maintien de certains avantages conférés aux moyens de transport traditionnels :
  - a. Les partenaires-chauffeurs de covoiturage urbain ne pourront fournir de service qu'à l'aide d'une application mobile.
  - b. Ces partenaires-chauffeurs ne pourront pas prendre de client sur la rue ou utiliser des services de répartition.

## Encadrement de la réglementation

La plateforme technologique Uber permet de mettre en contact des citoyens désireux de se déplacer en milieu urbain et des partenaires-chauffeurs. La seule façon de commander une course sera par l'entremise de l'application mobile appartenant à l'entreprise de covoiturage urbain. Seuls les partenaires-chauffeurs et les véhicules répondant aux exigences prévues par la loi sont autorisés à utiliser la plateforme.

**En outre, le profil du chauffeur partenaire est très différent de celui d'un chauffeur de taxi.** Dans la majorité des cas, un partenaire-chauffeur utilise l'application afin d'obtenir un revenu supplémentaire. En fait, plus de 50% des partenaires-chauffeurs Uber utilisent la plateforme moins de 10 heures par semaine. Beaucoup utilisent également l'application pour une courte période de temps. Plus il y aura de procédures et de coûts imposés à l'individu, moins de gens choisiront de fournir des services de covoiturage urbain. En revanche, les chauffeurs de taxi ont tendance à être actifs à temps plein, travaillant plus de 40 heures par semaine.

La façon la plus efficace de réglementer le covoiturage urbain est de rendre l'entreprise de covoiturage urbain responsable de la vérification des antécédents criminels, de la vérification de l'historique de conduite des partenaires désireux de joindre la plateforme, des permis provinciaux, des assurances automobiles, de l'immatriculation des véhicules.

**Seuls les partenaires-chauffeurs répondant positivement à toutes ces exigences pourront avoir accès à la plateforme numérique pour offrir leurs services de covoiturage urbain.** En réglementant directement les services de covoiturage urbain, les partenaires-chauffeurs n'auront pas à subir les fardeaux administratifs et tarifaires. Ce sont plutôt les entreprises de covoiturage urbain qui porteront cette charge.

## 4. Vérification et conformité

Le moyen le plus efficace pour les gouvernements de s'assurer que les entreprises de covoiturage urbain soient tenues responsables de la conformité aux règlements par leurs partenaires-chauffeurs passe par la mise en place d'un système de vérification répondant aux exigences réglementaires de la province.

**Voici à quoi pourrait ressembler un tel système de vérification :**

- Les *Prestataires de réseaux de transports* (PRT), comme Uber, sont accrédités par la province. L'exigence de cette accréditation sera l'obtention d'une police d'assurance approuvée par la province, et une preuve de couverture dans la province.
- Le PRT s'assurera qu'aucun chauffeur partenaire ou véhicule ne puisse accéder au réseau de covoiturage urbain sans répondre à toutes ces exigences.
- Un registre des partenaires-chauffeurs et des véhicules sera conservé numériquement et mis à la disposition de la province dans le cadre de vérifications.
- Lorsque la province fera des vérifications, le PRT fournira une liste anonyme de tous les partenaires-chauffeurs et/ou des véhicules autorisés à opérer sur la

plateforme numérique. La province pourra demander l'accès aux profils complets des partenaires-chauffeurs et/ou véhicules à partir d'un échantillon aléatoire sélectionné à partir de la base de données. La province, et non pas le PRT, sélectionnera les partenaires-chauffeurs et/ou les véhicules qu'elle souhaite vérifier, ce qui assurera l'intégrité de la vérification.

- La province peut également examiner un échantillon des documents conservés par le PRT afin d'assurer leur conformité aux autres exigences de la loi.
- La province avisera le PRT de sa demande de révision des documents dans le cadre de vérification, afin de permettre au PRT de rassembler le matériel promptement.
- Le PRT rencontrera les représentants de la province afin de réviser et discuter des documents exigés ou pour fournir de manière sécuritaire les documents en question.
- L'application du règlement pourrait également être assurée à l'aide de comptes factices mis à la disposition des vérificateurs qui pourront effectuer des courses à des fins de conformité. Les partenaires-chauffeurs ne sauraient pas qui commande la course lorsqu'ils recevront ce type d'appel.

Grâce à ces moyens, la conformité peut être améliorée en se basant sur les bases de données permettant l'accès au réseau de chauffeurs avec la documentation conformément à la demande du vérificateur. Seuls les partenaires-chauffeurs dont les documents ont été entièrement révisés seront capables de se connecter à l'application mobile du PRT et d'offrir des services de covoiturage urbain à travers le réseau de ce prestataire. En outre, au moment où leur compte est désactivé par le PRT, ils n'auront plus accès à la plateforme et ne pourront fournir de service. Les systèmes numériques assurent également que l'accès soit automatiquement révoqué lorsque l'un des documents requis expirera, ou lorsque les conducteurs ne respectent pas les normes de qualité, ou autre.

Le modèle de covoiturage urbain certifie que la province aura accès aux dossiers des partenaires-chauffeurs et des véhicules par l'intermédiaire de vérifications aléatoires pour assurer la sécurité et la conformité. Ces audits sont à la fois efficaces pour déterminer rapidement si les règles de sécurité importantes sont respectées.

De manière générale, les autorités ont préféré adopter un modèle réglementaire basé sur la vérification des services de covoiturage urbain en raison de son efficacité. Un modèle fondé sur la vérification renforce les pouvoirs du gouvernement tout en évitant d'investir des coûts et de faire face à la complexité de la création d'un registre en temps réel ou utiliser les données des activités des partenaires-chauffeurs ne favorisant pas la sécurité ni la conformité.

#### Frais administratifs

Comme indiqué ci-dessus, puisque le PRT est l'entité accréditée et non le chauffeur partenaire, il sera responsable des frais encourus. La plupart des autres juridictions ayant réglementé le covoiturage urbain ont mis en place une taxe de base couvrant les frais administratifs et les frais liés à l'application des exigences réglementaires. La ville d'Edmonton vient d'adopter des règlements qui comprennent une structure de redevance annuelle de 70 000 \$ en plus d'une redevance de 0,06 \$ par course.

## 5. Transparence et traçabilité des revenus

**Peu importe où dans le monde, Uber stimule l'activité économique.** Chaque jour, des centaines de milliers de partenaires-chauffeurs utilisent notre application pour déplacer des millions de passagers. La très grande majorité des revenus générés par ces courses, soit près de 80%, atterrit directement dans les poches de ces chauffeurs et contribue à l'activité économique au niveau local.

De plus, le montant de chacune des courses est enregistré de manière électronique, répondant ainsi positivement aux critères de transparence et de traçabilité ce qui demeure une problématique dans l'industrie du taxi où les transactions sont majoritairement réglées avec de l'argent comptant.

### Flexibilité

Les partenaires-chauffeurs Uber peuvent choisir où, quand et pour combien de temps ils désirent être actifs sur la plateforme. Au Québec, 75 % des chauffeurs sont actifs moins de 20 heures par semaine, et 50 % le sont moins de dix heures.

Les partenaires-chauffeurs, de par leur statut de travailleurs autonomes, doivent déclarer l'intégralité des revenus générés par leur activité sur la plateforme Uber. Si cette activité dépasse les 30 000\$, ils doivent alors payer la TPS et la TVQ, comme tout autre travailleur autonome. Qu'il soit un comptable indépendant, un médecin, un photographe pigiste, un athlète professionnel ou un agent immobilier, tous ces professionnels suivent les mêmes règles fiscales.

Les avantages pour les chauffeurs de déclarer leurs revenus eux-mêmes sont multiples. Comme travailleurs autonomes, ils peuvent aussi déduire certaines dépenses qui varient d'une personne à l'autre selon, par exemple, le type de véhicule ou de carburant. Ils sont aussi les seuls à connaître la source et le montant de leurs autres revenus ainsi que les déductions auxquelles ils ont droit. De plus, ils sont régulièrement encouragés par l'équipe d'Uber à se plier à leurs obligations fiscales.

### Suivi des revenus

Notre technologie permet aux partenaires-chauffeurs de suivre l'évolution de leurs revenus en raison de la facilité avec laquelle ils peuvent être retracés. Chacun a accès à un tableau de bord leur permettant de connaître en temps réel combien d'argent leur travail sur Uber leur a rapporté. Et chaque semaine, tous reçoivent un courriel leur indiquant leurs revenus accumulés au cours des sept derniers jours. Il est à noter que tous les revenus sont déposés directement dans leur compte bancaire et sont clairement indiqués comme provenant de Uber augmentant grandement la traçabilité des revenus générés par les partenaires-chauffeurs.

### En faire plus

**Pour assister les partenaires-chauffeurs dans leur déclaration de revenus, Uber a mis en place des partenariats innovants avec différents organismes privés ou publics.** Ainsi, au Canada, Uber s'est associée avec la firme de préparation de déclaration de revenus H&R Block. Ce partenariat permet aux partenaires-chauffeurs de bénéficier de tarifs spéciaux lorsque vient le temps de préparer leur déclaration. Ils peuvent ainsi profiter de conseils d'experts concernant certaines déductions auxquelles ils ont droit de par leur statut de travailleur autonome.

Les chauffeurs reçoivent aussi un relevé hebdomadaire des revenus qu'ils ont accumulé sur la plateforme Uber facilitant ainsi leur travail et le respect de leurs obligations de travailleurs autonomes. Dès leur première inscription sur Uber, les partenaires-chauffeurs sont informés de leurs obligations fiscales et des rappels sont envoyés particulièrement à l'approche de la période de déclaration de revenus.

## **6. Faire place aux nouvelles technologies**

Au Québec, et particulièrement à Montréal, la congestion des principales artères routières affecte négativement la qualité de vie des citoyens. Il est évident que de nouvelles façons de faire sont nécessaires pour diminuer ces impacts puisque les solutions proposées par le passé n'ont pas eu les effets escomptés.

**Le covoiturage urbain s'ajoute au cocktail des transports** permettant plus de mobilité aux citoyens et plus de choix lorsque vient le temps de considérer une alternative à l'autosolo, diminuant ainsi la congestion routière et ses conséquences sociales, économiques et environnementales.

### **Le covoiturage urbain complète le transport collectif**

**En s'appuyant sur la technologie, Uber s'est fixé comme mission d'être aussi fiable que le service d'eau courante.** Au-delà de permettre aux gens de se déplacer peu importe où ils se trouvent dans le monde, l'application d'Uber leur permet d'être en contact étroit avec leur propre ville. Parfait complément aux services de transport collectif et actif, Uber offre des déplacements sécuritaires, fluides et abordables aux citoyens des villes. Dans certaines villes, les accords de partenariat entre Uber et les services publics de transport permettent des déplacements plus dynamiques et fiables.

### Le premier et le dernier kilomètre

**Uber travaille étroitement avec plusieurs villes et leur service de transport collectif** pour résoudre la problématique du premier et du dernier kilomètre (*first/last mile*). À Montréal, près de 25% des courses effectuées sur uberX commencent ou se terminent à une station de métro. En leur offrant un service fiable, flexible et fluide, les utilisateurs ont moins tendance à utiliser leur voiture pour se rendre à une station de métro.

### Un service sécuritaire à toute heure du jour

**Uber offre aux Québécois une option sécuritaire** pour se rendre à leur domicile à partir d'une station de métro ou du bout d'une ligne d'autobus. C'est encore plus vrai lorsque les services de transport en commun ferment ou diminuent leurs opérations pour la nuit. Uber présente aussi une alternative aux personnes qui songeraient à utiliser leur voiture après avoir consommé de l'alcool, tel que mentionné précédemment.

### Un soulagement pour le stationnement

On estime que 30% des véhicules qui circulent sur nos rues sont à la recherche d'une place de stationnement. **Uber offre aux usagers une manière simple de se rendre à leur destination** finale réduisant ainsi le stress occasionné tout en leur permettant d'économiser sur leurs coûts de transport.

### Un service sur tout le territoire urbain

Il arrive que certains secteurs ne bénéficient pas d'un service adéquat de transport collectif. Uber permet aux usagers de se rendre ou revenir de ces endroits de manière sécuritaire, **fiable et abordable à toute heure du jour ou de la nuit.**

### Une option supplémentaire dans le cocktail de transport

Dans une ville comme Montréal, Uber s'ajoute au cocktail de transport offert aux citoyens au même titre que le métro, l'autobus, le Bixi, l'autopartage (Car2Go, Communauto), la marche ou le taxi traditionnel. En effet, 68% de nos courses vont dans une seule direction. Ainsi, la personne qui a utilisé les services d'Uber pour aller à un endroit utilise un autre mode de transports alternatifs pour revenir.

Une personne peut prendre un Bixi le matin pour venir au centre-ville et retourner à la maison le soir en uberX s'il pleut. Ou elle peut prendre le métro pour aller au travail, utiliser Car2Go pour aller rejoindre ses amis dans un bar et prendre un uberX pour retourner à la maison.

Il est maintenant prouvé que les jeunes remettent à plus tard l'achat d'une voiture et même l'obtention de leur permis de conduire parce qu'ils peuvent compter sur des options de transport sécuritaires, fiables et abordables comme Uber.

## **Améliorer la qualité de vie en milieu urbain**

La population des grandes villes ne cesse de croître à un rythme accéléré. Cette croissance exerce une pression énorme sur les infrastructures des grands centres urbains. Pour faire face à ce défi, les villes devront rapidement trouver des solutions durables. Dans la majeure partie des cas, ces solutions, plutôt que de passer par des investissements onéreux de nouvelles infrastructures (ponts, autoroutes, etc.) doivent davantage s'orienter vers une meilleure utilisation des ressources en place, dans le but évident de les rendre plus efficaces.

**Heureusement, les nouvelles technologies permettent aux autorités publiques de prendre des décisions éclairées** qui auront des impacts à long terme sur la qualité de vie de leurs concitoyens.

### Optimisation de l'occupation du territoire en réduisant la possession de l'automobile

L'économie du partage est basée sur une meilleure utilisation des biens qui nous entourent comme par exemple les habitations ou les véhicules. Il est estimé qu'une voiture est stationnée ou inutilisée pendant 96% du temps, occupant ainsi un vaste espace urbain. Avec Uber, une simple commande sur un téléphone intelligent permet aux gens de commander une voiture qui les transportera de manière sécuritaire, fiable et abordable, réduisant ainsi la nécessité de posséder un véhicule et libérant par conséquent une part importante de l'espace urbain pour d'autres usages comme des parcs ou des commerces de quartier.

### Un remède à la congestion routière et un antidote aux émissions de GES

Le service uberPOOL, disponible dans plus d'une douzaine de villes, dont Toronto, est l'exemple parfait d'un remède à la congestion routière. En permettant à des passagers habitant dans le même secteur et se rendant sensiblement au même endroit, de partager une course réduisant ainsi considérablement les coûts de déplacement, **uberPOOL contribue à la réduction du nombre de voitures sur la route**. Du même coup, la congestion routière et les émissions de GES diminuent.

### Une planification urbaine bien pensée

La croissance de la population urbaine force les villes à revoir ou mettre à jour certaines infrastructures routières. Le jour n'est pas loin où Uber sera en mesure d'offrir aux planificateurs urbains les données nécessaires pour faire les bons choix. En déplaçant personnes et biens sur le territoire des villes, Uber accumule des informations et des données d'une valeur inestimable. Les données gyrométriques permettent de mesurer l'évolution de l'état de la chaussée et même d'identifier les nids-de-poule dès qu'ils apparaissent. Les données d'accélération et de freinage peuvent aussi permettre d'identifier les secteurs les plus problématiques en matière de sécurité et de corriger les problèmes avant qu'un accident ne survienne.

Uber collabore déjà avec plusieurs villes dans le monde dans le but de rendre la vie urbaine plus agréable pour ses citoyens. L'application d'Uber contribue déjà à rendre réel ce qui était hier de la fiction.

## CONCLUSION & SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Tel que décrit tout au long de ce document, Uber souhaite ardemment que le gouvernement provincial mette en place un cadre réglementaire moderne et clair permettant une offre de service à tous les Québécois et Québécoises. Avec ce mémoire, Uber désire partager sa vision des enjeux suivants :

1. **Sécurité** : La technologie peut contribuer à relever le niveau de sécurité pour le transport rémunéré de personnes. Il existe des solutions réglementaires simples et efficaces pour assurer la sécurité des usagers tout en permettant de nouveaux modèles de transports alternatifs.
2. **Service à la clientèle** : La compétitivité mène tous les acteurs à offrir un service à la clientèle de qualité. Toutefois, des considérations réglementaires sont nécessaires pour protéger le consommateur et assurer que ces services soient offerts à tous les segments de la population, incluant des personnes à mobilité réduite.
3. **Saine concurrence** : Une saine compétition dans le marché du transport de personnes nécessite un marché ouvert où l'offre de service et de la demande peuvent s'ajuster avec flexibilité. Compte tenu des particularités du marché du taxi, il y a manière de conserver des parts de marché aux acteurs traditionnels malgré l'arrivée de nouvelles options.
4. **Conformité** : En dépit des changements continus dans l'industrie du transport de personnes, il existe toujours des façons efficaces et fiables d'assurer la conformité aux lois et règlements.
5. **Fiscalité** : Grâce aux paiements électroniques sur les plateformes technologiques des services de covoiturage urbain qui augmente grandement la transparence et la traçabilité, le gouvernement a des outils simples pour assurer une fiscalité conforme.
6. **Innovation** : Compte tenu des défis reliés aux transports de personnes, tirer avantage des innovations dans le marché tel que le covoiturage amène des externalités positives à la société.

## POINTS DE CONTACT

Pour de plus amples informations, communiquez avec:

**Xavier Van Chau**

Directeur des affaires publiques, Uber Canada

514-442-5544

[xvc@uber.com](mailto:xvc@uber.com)

**Jean-Christophe de Le Rue**

Associé senior aux communications, Uber Canada

613-806-0671

[jcdlr@uber.com](mailto:jcdlr@uber.com)

**François Crête**

Vice-président, Cohn&Wolfe

514 845-2257 ext. 4233

[francois.crete@cohnwolfe.ca](mailto:francois.crete@cohnwolfe.ca)