



33 Bloor St. E., 5e étage  
Toronto, ON M4W 3H1

***Le 10 mai 2019***  
***Commission des transports et de l'environnement***  
***Témoignage de Funsho Owolabi, gestionnaire principal des politiques publiques, et***  
***Blaine Fulmer, gestionnaire des affaires communautaires, Lyft Inc.***

Bonjour Monsieur le président, Monsieur le ministre et distingués membres de la Commission des transports et de l'environnement. Mon nom est Funsho Owolabi, je suis gestionnaire principal des politiques publiques chez Lyft, et je suis accompagné aujourd'hui de ma collègue Blaine Fulmer, gestionnaires aux affaires communautaires. Je vous remercie de l'occasion qui nous est offerte de témoigner au sujet du projet de loi 17, un nouveau cadre réglementaire qui permettrait aux entreprises comme LYFT de s'établir dans la province.

LYFT a été lancé en 2012, sur la base d'une idée qui était à la fois simple, mais en même temps audacieuse : permettre aux gens de tirer profit de l'un de leurs actifs les plus importants — leur voiture — pour offrir des déplacements à leurs voisins dans leur temps libre. La vision de nos cofondateurs était de permettre aux gens de faire de l'argent à partir de leur voiture plutôt que de simplement dépenser leur argent. Cette vision avait également pour but de donner de nouvelles options de transport à des personnes qui, traditionnellement, avaient des options plus limitées s'ils ne vivaient pas au centre d'une grande ville. L'idée était de permettre aux gens de renoncer à la propriété d'une voiture, qui peut coûter aux Canadiens jusqu'à 13 000 \$ par année, avec la confiance qu'ils peuvent se rendre où ils veulent, quand ils veulent. À Toronto, par exemple, nous avons constaté que 63 % des utilisateurs de LYFT ne possèdent pas (ou ne louent pas) un véhicule personnel et 68 % des usagers qui ne sont pas propriétaires d'un véhicule disent que LYFT a eu un impact sur leur décision de ne pas se procurer un véhicule personnel à l'avenir.

Depuis 2012, LYFT a offert plus de 1 milliard de trajets en Amérique du Nord. Nous aidons maintenant 23 millions de passagers à se rendre à leurs destinations chaque année et nous permettons à 1,5 million de conducteurs de compléter leur revenu dans leur temps libre. Nous avons contribué à réduire les cas de conduite avec facultés affaiblies, permis aux gens de se rendre facilement au travail ou à l'école, et nous avons aidé les gens à accéder aux options de transport en commun en fournissant une solution de premier kilomètre/dernier kilomètre. L'année dernière, nous avons fait un investissement de plusieurs millions de dollars dans l'environnement en créant un programme pour compenser plus de 1 million tonnes métriques de carbone. Nous avons acheté suffisamment d'énergie renouvelable pour couvrir la consommation d'électricité de chaque espace de bureau de LYFT, de tous nos centres de contrôles et de tous les kilomètres parcourus sur notre plate-forme. Nous sommes maintenant l'un des 10 principaux acheteurs volontaires de compensations de carbone sur la planète et chaque trajet LYFT contribue maintenant à lutter contre les changements climatiques.



33 Bloor St. E., 5e étage  
Toronto, ON M4W 3H1

LYFT a démontré son engagement envers la Communauté par d'autres moyens, y compris notre programme « Round Up and Donate ». Ce programme permet aux passagers de choisir une cause de leur choix en acceptant de voir leur tarif automatiquement arrondi au dollar suivant — en un peu plus d'un an et demi, les usagers de LYFT ont arrondi jusqu'à 20 millions de trajets et ont ainsi donné plus de 10 millions \$ US à des causes charitables, telles que la lutte contre l'itinérance, l'aide aux victimes de catastrophes naturelles et l'aide aux personnes atteintes du cancer. À Toronto, LYFT et nos clients ont fait don de plus de 75 000 \$ à la SickKids Foundation, et nous espérons importer « Round up and Donate » don au Québec également — il nous faut juste un nom en français !

À bien des égards, LYFT est devenu beaucoup plus qu'une idée audacieuse. Tous les jours, nous réalisons notre mission d'améliorer la vie des gens avec les meilleurs moyens de transport du monde et de rendre nos villes plus habitables.

### **Fonctionnement de l'application**

Maintenant que vous en savez un peu plus sur LYFT, je voudrais expliquer comment fonctionne l'application. Vous commencez par simplement l'ouvrir sur votre téléphone et vous entrez la destination souhaitée. Tous les prix sont affichés d'avance afin que les clients puissent faire le meilleur choix en fonction de leur budget et de leur temps. En quelques minutes, vous êtes jumelé avec un chauffeur soigneusement filtré. Votre téléphone affichera le nom de votre chauffeur, sa photo, la marque du véhicule, le modèle et la plaque d'immatriculation, ainsi qu'une heure d'arrivée estimée pour vous prendre à votre emplacement actuel. Lorsque votre chauffeur arrive, vous confirmez que la plaque d'immatriculation, la photo et le nom du conducteur, la marque du véhicule et le modèle correspondent à ce qui est affiché dans l'application, votre destination, puis vous entrez et le trajet commence. De nombreux chauffeurs affichent également un signal lumineux LYFT — un appareil éclairé qui se trouve sur leur tableau de bord et qui agit comme un phare. Si votre pilote a ce signal, recherchez la couleur dans votre application et assurez-vous qu'elle correspond au signal de votre pilote. Votre écran marquera le trajet vers votre destination sur la carte géographique de l'application LYFT, ainsi que votre heure d'arrivée. Vous pouvez également partager votre itinéraire avec vos amis ou votre famille directement via l'application de LYFT, ce qui constitue une fonction de sécurité supplémentaire. Appuyez simplement sur « partager l'itinéraire » dans le menu de votre écran, et votre ami ou le membre de votre famille peut suivre votre trajet en temps réel.

Une fois que vous atteignez votre destination, vous recevrez un courriel qui résume votre trajet et récapitule tous les détails du voyage. Vous serez également invité à évaluer votre chauffeur sur une échelle d'une à cinq étoiles. C'est là que vous pouvez également noter tout ce qu'il ou



33 Bloor St. E., 5e étage  
Toronto, ON M4W 3H1

elle a fait exceptionnellement bien ou les possibilités d'amélioration. Le système de notation est un outil important pour la sécurité. Les trajets et les chauffeurs qui reçoivent des notes faibles ou des commentaires négatifs sont automatiquement signalés à notre équipe « confiance & sécurité » qui lancera une enquête et pourra prendre des mesures correctives, ce qui pourrait mener à l'expulsion instantanée du chauffeur de la plate-forme, le cas échéant. Et si une plainte liée à la sécurité est déposée après le trajet, nous désactivons instantanément le chauffeur afin qu'il ou elle ne soit pas en mesure d'offrir plus de trajets jusqu'à ce que nous ayons enquêté sur la plainte. Il s'agit d'un niveau extrêmement élevé de réactivité, de responsabilisation et de transparence qui n'a jamais existé auparavant dans l'industrie du transport de personnes.

### **Avantages de LYFT--Chauffeur**

À ce jour, des millions de chauffeurs ont bénéficié de la plate-forme LYFT.

Depuis notre lancement en 2012, les conducteurs de LYFT ont gagné plus de 10 milliards \$ US et ce chiffre augmente tous les jours. Et nous ne parlons en général pas de gens qui font cela comme un moyen à plein temps de gagner leur vie — en fait, 91 % des conducteurs de LYFT conduisent 20 heures par semaine ou moins. Donc, LYFT permet aux gens de faire de l'argent dans leur temps libre à leur propre rythme.

Notre communauté de chauffeurs comprend des parents, des aînés, des étudiants universitaires, des enseignants pendant les vacances estivales — toute personne cherchant une occasion flexible de se trouver une source de revenus supplémentaire. En fait, 96 % des chauffeurs de LYFT disent qu'ils conduisent pour LYFT parce qu'ils veulent avoir la souplesse de choisir quand ils seront actifs sur la plateforme, et 79 % d'entre eux prévoient leurs heures de conduite autour de leurs heures de travail, de classe, des garderies de leurs enfants, et d'autres activités.

### **Avantages de LYFT - passagers + communautés mal desservies**

Les passagers profitent également grandement d'avoir LYFT dans leurs communautés, mais à plus d'égards que vous ne le pensez.

Peu de gens savent que le facteur le plus important de la mobilité économique ascendante n'est pas l'éducation. Ce n'est pas non plus le logement. C'est le transport. Plus précisément, il s'agit de l'accès au transport et du temps de déplacement. Et c'est logique. Si vous ne pouvez pas vous permettre l'achat d'une voiture, les transports en commun deviennent d'une importance cruciale pour votre survie économique. 44 % de tous les déplacements en LYFT commencent ou se terminent dans des quartiers à faible revenu.



33 Bloor St. E., 5e étage  
Toronto, ON M4W 3H1

Donc, LYFT n'est pas seulement là pour aider les gens à se déplacer du point A au point B. LYFT aide les gens à se rendre au travail. LYFT donne aux gens le temps de voir le match de hockey de leurs enfants ou leur récital de piano. LYFT aide à réunir les gens avec leur famille. En somme, LYFT rapproche les communautés qui sont traditionnellement divisées.

### **Avantages de LYFT — transit**

Le transport en commun est d'une importance vitale pour nos villes et, dès le lancement de LYFT, nous avons travaillé pour constituer un complément aux réseaux de transport en commun. Beaucoup de nos clients sont également des utilisateurs des transports en commun — en fait, plus de 20 % de nos usagers disent qu'ils utilisent le transport en commun plus souvent à cause de LYFT, et nous avons maintenant des dizaines de partenariats avec les sociétés de transport en commun dans les marchés où nous opérons. Certains de ces partenariats concernent le « premier kilomètre/dernier kilomètre », alors que d'autres nous ont permis d'aider les sociétés de transport à compléter les lignes de bus sous-performantes.

Les études prouvent que nos passagers sont plus multimodaux que la population générale. Selon notre rapport sur l'impact économique 2019, publié en janvier dernier, 46 % de tous les utilisateurs de LYFT prennent le transport en commun au moins une fois par semaine. À Toronto, ce nombre se situe à 83 %. Cela signifie que 83 % des passagers de LYFT à Toronto utilisent le transport en commun chaque semaine au minimum. C'est pourquoi nos partenariats de transit sont si fructueux et pourquoi nous continuons à en créer davantage.

En outre, nous avons récemment lancé une nouvelle fonctionnalité qui démontre hors de tout doute notre engagement à compléter le transport en commun. Notre fonctionnalité « transit à proximité » (ou « Nearby Transit ») permet aux utilisateurs de LYFT dans quelques grandes villes américaines de voir les itinéraires et les horaires de transport en commun en temps réel directement dans l'application LYFT. Alors que nous en sommes à l'étape du projet-pilote dans six villes, nous avons récemment lancé officiellement la fonctionnalité à Boston afin que les utilisateurs de LYFT puissent combiner en toute transparence le service de LYFT ou le transport en commun, pour arriver à l'endroit de leur choix. Ceci permettra aux voyageurs potentiels de choisir le voyage le plus abordable et le plus flexible pour eux, même si cela peut signifier qu'ils ne prendront pas nécessairement un LYFT. En d'autres termes, nous encourageons littéralement les consommateurs à ne pas utiliser LYFT quand il y a une option de transport en commun à proximité. Nous espérons pouvoir offrir cette fonctionnalité à court terme à Québec et à Montréal.



33 Bloor St. E., 5e étage  
Toronto, ON M4W 3H1

## **Soutien au projet de loi 17**

Le projet de loi tel que soumis à la Commission se rapproche d'un modèle de transport bien réfléchi et que nous pouvons soutenir. Cette proposition est soigneusement équilibrée pour permettre à plus d'entreprises de covoiturage comme LYFT d'opérer partout dans la province, tout en maintenant un niveau de sécurité publique convenable.

Plus précisément, le projet de loi 17 permettra de :

**Créer une réglementation cohérente pour l'ensemble de l'industrie.** La proposition du ministre crée un système dans lequel la Commission délivre des permis à un gestionnaire de réseau de transport (« répondant »), qui doit alors satisfaire à toutes les exigences juridiques, financières et administratives, y compris le filtrage des chauffeurs et l'assurance des véhicules, comme condition pour maintenir ces permis. Le libellé du projet de loi exige des pratiques commerciales non discriminatoires des clients et des conducteurs potentiels, tant au cours du processus de présélection que pendant le processus de fourniture d'un trajet. We support this system.

**Définir clairement les exigences pour les chauffeurs enregistrés.** Tous les conducteurs souhaitant conduire pour un système de transport doivent être un conducteur inscrit et doivent posséder à tout le moins :

- Un permis de conduire valide qui doit être valide pendant au moins 1 an ;
- Un certificat d'absence de casier judiciaire de la police concernant les exigences de vérification des antécédents émises au cours des deux dernières années ;
- Doit avoir complété la formation prescrite par le ministre ;
- Réussir la vérification des dossiers criminels effectuée par le fournisseur de l'opérateur du système ou un fournisseur tiers.

Tous les conducteurs enregistrés sont tenus de s'inscrire tous les 2 ans et doivent exploiter une automobile immatriculée comme prescrit par le ministre. Chaque véhicule a une identification de commerce distinctive pour aider les passagers et les forces de l'ordre dans l'application de la loi et dans l'identification des véhicules faisant partie d'un réseau de transport.

Les chauffeurs agréés homologués sont présélectionnés de manière serrée et doivent passer un examen approfondi de leur dossier de conducteur. Au Canada, LYFT mandate une société appelée Sterling talent solutions, un fournisseur international utilisé par 25 % des sociétés Fortune 100 et de nombreuses municipalités, pour effectuer des vérifications des antécédents du conducteur. Les chauffeurs potentiels ne paient rien pour cette vérification. En outre, la sécurité des passagers est assurée avec de nombreuses mesures supplémentaires :



33 Bloor St. E., 5e étage  
Toronto, ON M4W 3H1

- Chaque trajet est suivi par GPS.
- Aucun argent comptant n'est échangé.
- Les passagers reçoivent la photo, le nom, la marque et le modèle du véhicule, ainsi que le numéro de plaque d'immatriculation avant d'entrer dans le véhicule.
- Le chauffeur et le passager ont la possibilité de s'évaluer mutuellement après chaque trajet.
- Une équipe de « confiance & sécurité » est disponible 24 heures par jour pour les urgences et une ligne d'urgence permet de joindre des experts spécialement formés au téléphone.
- Une politique stricte de tolérance zéro — tout comportement menaçant la sécurité ou le confort des conducteurs ou des passagers n'est pas toléré et entraînera une interdiction de l'utilisation de LYFT.

Ces fonctionnalités intégrées, en plus de notre processus de vérification des antécédents, nous aident à maintenir des normes de sécurité extrêmement élevées, ce qui nous a permis d'offrir des dizaines de millions de déplacements sécuritaires et abordables aux États-Unis et au Canada.

### **Conclusion**

Nous croyons que le projet de loi 17 atteint le juste équilibre — et pour cette raison, LYFT **appuie** ce projet de loi. LYFT est impatient et prêt à lancer ses activités au Québec et nous sommes convaincus de pouvoir obtenir le soutien des consommateurs de toute la province qui utiliseront des services de covoiturage. Nous attendons avec impatience de collaborer avec les éminents membres de la Commission et le ministre pour amener les nombreux avantages de LYFT au Québec.

Merci pour votre temps.