



Téo Taxi au service des passagers

Où en est Téo Taxi après trois ans d'activité ?



INDICATEURS CLEFS

Utilisateurs actifs	Environ 40 000
Courses par mois	Environ 60 000
Nombre de voitures	192
Nombre de chauffeurs	454
Kilomètres parcourus	25 millions
Tonnes de gaz à effet de serre évités	5 224
Téléchargements de l'application mobile	300 000
Évaluation moyenne de l'application mobile	4,8 sur 5 (12 000 évaluations)

Table des matières

1	Sommaire exécutif	4
1.1	Succès.....	4
1.2	Revers	4
1.3	Changements souhaités pour l'industrie du taxi.....	4
1.4	Conclusions.....	5
2	Le passager au centre de la solution Téo Taxi.....	6
3	La mission de Téo Taxi.....	6
4	Succès	6
4.1	Marque reconnue	6
4.2	Solution de transport écologique de qualité	7
4.3	Expérience technologique complète	7
4.4	Le client au cœur des préoccupations de Téo Taxi	7
4.5	Revenus des chauffeurs en hausse	8
4.6	Respect des droits des propriétaires de permis	8
4.7	Pleine fiscalisation du modèle de Téo Taxi.....	8
4.8	Études scientifiques sur l'opération commerciale de véhicules électriques	8
5	Revers	9
5.1	Coûts d'exploitation élevés.....	9
5.2	Absence de flexibilité tarifaire.....	9
5.3	Limites du modèle de rémunération des chauffeurs	10
5.4	Difficulté à maximiser la valeur des revenus publicitaires	10
5.5	Limites technologiques des véhicules électriques sur le marché.....	11
6	Changements souhaités	11
6.1	Encadrement réglementaire du taxi moins contraignant, mais équitable.....	12
6.2	Permettre l'attribution dynamique des permis en temps réel	12
6.3	Recalibrer et repondérer la formule de tarification du taxi.....	13
6.4	Flexibilité tarifaire	13
6.5	Monétiser une offre différenciée de services.....	13
6.6	Réservation de voitures à l'avance	14
6.7	Pérenniser la location de permis pour les voitures électriques	14
6.8	La formation des chauffeurs en entreprise.....	15
6.9	Normalisation des règles concernant les dimensions minimales des voitures électriques.....	15
6.10	Abolition des agglomérations à Montréal	15
6.11	Permettre la location de permis pour les véhicules hybrides	16
6.12	Accélérer la fiscalisation des taxis traditionnels	16
6.13	Imposition de frais d'annulation.....	16
7	Conclusion	16

1 Sommaire exécutif

1.1 Succès

- Téo Taxi est une marque reconnue
- L'entreprise a contribué à réduire l'émission de gaz à effet de serre
- Les solutions technologiques de Téo Taxi sont performantes et suscitent l'intérêt ailleurs
- La qualité du service à la clientèle de Téo Taxi est reconnue
- Les opérations de Téo Taxi ont permis de développer une expertise scientifique de qualité
- Le revenu des chauffeurs salariés était supérieur à l'industrie
- Pleine fiscalisation du modèle Téo Taxi

1.2 Revers

- Les coûts d'exploitation de la flotte électrique de Téo Taxi sont trop élevés comparativement aux revenus générés
- La rigidité tarifaire imposée par la réglementation ne permet pas de monétiser un service de taxi différencié
- Limites inhérentes au mode de rémunération des chauffeurs quant à la productivité et l'intégrité de la flotte
- L'augmentation des revenus publicitaires passe par des investissements que Téo Taxi n'a pas pu faire
- Les véhicules électriques avec une autonomie suffisante pour le taxi sont très coûteux ou distribués de manière limitée sur le marché

1.3 Changements souhaités pour l'industrie du taxi

- Assouplir la réglementation applicable
- Permettre l'attribution dynamique des permis de propriétaire de taxi
- Recalibrer et repondérer la formule de tarification du taxi
- Permettre plus de flexibilité tarifaire
- Permettre de monétiser des services complémentaires à l'offre de transport
- Permettre l'imposition de frais de réservation
- Pérenniser la location de permis pour les voitures électriques
 - Permettre le rattachement des permis loués à des véhicules en bon état sans imposer d'âge minimum aux véhicules

Où en est Téo Taxi après trois ans d'activité?

- Assouplir les exigences imposées aux sociétés locatrices
- Pérenniser le droit de former des chauffeurs de taxi par les entreprises et les intermédiaires
- Adapter les règles sur la taille des véhicules électriques à l'offre de véhicules sur le marché
- Abolir les agglomérations de taxi à Montréal
- Permettre la location de permis pour les voitures hybrides
- Permettre l'imposition de frais d'annulation

1.4 Conclusions

- Continuer à placer le consommateur et les chauffeurs au cœur de notre action
- Mettre en valeur l'ensemble des solutions technologiques élaborées par Téo Taxi et les commercialiser ailleurs au Canada et dans le monde
- Participer à la création d'une flotte de voitures entièrement électriques offerte par application mobile et opérée par des travailleurs indépendants plutôt que des chauffeurs salariés

2 Le passager au centre de la solution Téo Taxi

Le service Téo Taxi a toujours placé le passager au centre de ses préoccupations. Depuis son lancement en novembre 2015, des moyens considérables ont été déployés pour améliorer l'expérience du passager du moment où il décide de prendre un taxi jusqu'à son arrivée à destination. L'offre d'un choix du type de taxi dans l'application mobile de Téo, la qualité des véhicules électriques proposés, leur propreté, la courtoisie des chauffeurs et la technologie développée sont autant d'éléments qui ont su gagner l'appréciation de la clientèle montréalaise.

À l'heure où Téo Taxi doit cesser ses opérations parce que la rentabilité de l'entreprise n'est pas au rendez-vous, il nous semble important de partager avec vous le bilan des apprentissages et des réalisations de Téo Taxi après trois ans d'activités, de même que les changements, à notre avis, qui s'imposent dans l'industrie du taxi.

3 La mission de Téo Taxi

Grâce à la solution unique de transport de personnes qu'elle propose, Téo Taxi s'inscrivait comme un vecteur de changement pour une mobilité urbaine durable et connectée. Sa mission première était de moderniser l'industrie du taxi en s'appuyant sur trois piliers :

- **Le chauffeur employé** qui visait à améliorer les conditions des chauffeurs grâce à un nouveau modèle de chauffeur salarié offrant un accès aux programmes sociaux, dont ne bénéficient pas les travailleurs autonomes du Québec;
- **La technologie** qui permet une optimisation de l'efficacité de sa flotte ainsi qu'une expérience numérique à la fine pointe de la technologie pour le passager;
- **L'environnement** en misant sur une flotte de véhicules 100 % électriques réduisant ainsi l'empreinte carbone.

Sur ces trois plans, Téo Taxi a connu sa part de succès.

4 Succès

4.1 Marque reconnue

Téo Taxi s'est vite imposée comme une marque locale reconnue dans le domaine de la mobilité à Montréal. Dans l'histoire récente, peu de marques ont su s'imposer autant et aussi rapidement au Québec que la marque Téo Taxi. L'application mobile de Téo compte plus de 300 000 téléchargements à ce jour. Elle pouvait prétendre agir en contrepoids à la concurrence étrangère en véhiculant un tout autre ensemble de valeurs dans lesquelles les Québécois se reconnaissent.

4.2 Solution de transport écologique de qualité

La flotte de 192 voitures entièrement électriques de Téo Taxi était la seule solution de mobilité motorisée disponible qui réduisait l'empreinte écologique de l'industrie du taxi. La flotte de Téo Taxi a parcouru environ 25 millions de kilomètres et a ainsi permis d'éviter l'émission de 5 224 tonnes de gaz à effet de serre à Montréal. Téo Taxi exploitait des véhicules électriques luxueux de marque Tesla et des voitures plus modestes qui étaient toujours propres et en bon état grâce à une équipe de journaliers et de mécaniciens dévoués.

4.3 Expérience technologique complète

Le passager reconnaît la qualité de l'application mobile de Téo Taxi qui se compare avantageusement aux autres applications disponibles dans le domaine de la mobilité. L'application mobile de Téo Taxi a reçu plus de 12 000 évaluations dans l'Apple Store et sur Google Play Sa moyenne d'appréciation se situe à 4,8 sur 5. L'application permet de connaître le temps d'attente du véhicule Téo disponible et d'un véhicule de sa flotte affiliée Taxi Diamond, offrant ainsi au passager un choix facilement accessible en fonction de ses préférences. Un véhicule est donc toujours disponible par le biais de l'application. Téo Taxi a aussi lancé un portail pour permettre à ses clients corporatifs de gérer eux-mêmes leurs besoins en transport et un logiciel de commande pour les hôtels et autres lieux publics. Ceci n'était que la partie visible des solutions technologiques créées par Téo Taxi. Les ingénieurs informatiques et les chercheurs de l'entreprise ont aussi développé : (i) une application pour communiquer avec ses chauffeurs par le biais de la tablette à bord, (ii) un système de répartition pour véhicules électriques unique qui permettait de suivre les véhicules en temps réel quant à leur état de charge, leur positionnement et une foule d'autres informations, (iii) un algorithme de repositionnement qui transmettait au chauffeur une nouvelle position suivant sa course actuelle afin augmenter ses chances d'en obtenir une nouvelle et maximiser ainsi le revenu du véhicule et le sien, et (iv) des outils d'optimisation et d'analyse pour évaluer la performance de sa flotte.

Le modèle innovant de Téo Taxi l'a amené à développer cet ensemble de solutions technologiques qui est désormais un actif doté d'un énorme potentiel de commercialisation à l'international. Plusieurs sociétés sont d'ailleurs en discussion avec Téo Taxi pour les adopter pour leurs propres flottes.

4.4 Le client au cœur des préoccupations de Téo Taxi

Les chauffeurs de Téo Taxi étaient tous formés pour offrir un service à la clientèle supérieur et les passagers de Téo Taxi pouvaient témoigner de leur courtoisie. Téo Taxi offrait l'opportunité à chaque client-passager de s'exprimer sur la qualité de son expérience à bord de nos véhicules à la fin de sa course. Téo Taxi a reçu dans son application mobile plus d'un million d'évaluations de passagers pour un résultat moyen de 4,75 sur 5. Ces évaluations ont été utilisées pour récompenser les chauffeurs les plus performants.

4.5 Revenus des chauffeurs en hausse

Les chauffeurs de Téo gagnent un salaire horaire de base de 12,50\$. Celui-ci était bonifié par les pourboires et par une prime si leur revenu total n'atteignait pas au moins 15\$ par heure. Au cours des dix dernières semaines, la moitié des chauffeurs de Téo Taxi ont touché un revenu horaire moyen de plus de 16,15\$ par heure et 15% de l'ensemble des chauffeurs ont gagné un revenu de 16,95\$ ou plus. Durant la même période, Téo Taxi a complété le salaire de seulement 11% de ses chauffeurs avec le paiement d'une prime parce que ceux-ci n'ont pas atteint le revenu moyen de 15\$ par heure. En comparaison, le revenu horaire moyen brut des chauffeurs de taxi traditionnel en 2016 était établi à 11,40\$ par heure (sans compter les pourboires)¹ et n'a sans doute pas évolué beaucoup depuis.

Le revenu moyen horaire généré par l'ensemble de la flotte de Téo Taxi, quant à lui, a augmenté de près de 20% en un an (de décembre 2017 à décembre 2018).

4.6 Respect des droits des propriétaires de permis

Téo Taxi respectait l'esprit du système de la gestion de l'offre des permis de propriétaire de taxi en louant des permis à un juste prix par rapport à leur valeur sur le marché. Nous avons démontré qu'un assouplissement des règles permettant la location des permis peut offrir un rendement à des propriétaires qui décident de conserver leur permis sans les tracas associés à la gestion de voitures et de chauffeurs. La location de permis de Téo Taxi a donc modestement contribué à maintenir la valeur des permis de propriétaire de taxi dans un marché mis à mal par la concurrence d'Uber.

4.7 Pleine fiscalisation du modèle de Téo Taxi

Toutes les transactions avec Téo Taxi sont sujettes aux taxes de vente (TPS et TVQ) qui sont perçues pour les remettre à Revenu Québec. Les salaires des chauffeurs sont sujets à toutes les retenues applicables et à l'impôt sur le revenu. Téo Taxi remplit rigoureusement ses déclarations de revenus. Téo Taxi et ses chauffeurs ont ainsi contribué aux finances publiques du Québec.

4.8 Études scientifiques sur l'opération commerciale de véhicules électriques

Téo Taxi a aussi été un instrument de recherche sur l'utilisation d'une flotte de véhicules électriques à des fins commerciales. Téo Taxi a mis ses données à la disposition de différents centres de recherche universitaire, ce qui a permis à plusieurs étudiants de développer une expertise dans ce domaine. Cette collaboration a permis d'évaluer les véhicules électriques utilisés, la longévité de leur batterie, les performances du matériel de recharge et la logistique d'opérer une flotte de véhicules électriques dans des conditions hivernales difficiles.

¹ Lavolette, J. (2017). *Planification stratégique d'un système de transport par taxi* (Mémoire de maîtrise inédit). Université de Montréal. Page 143

5 Revers

Téo Taxi a aussi rencontré des écueils qu'elle n'a pas su relever de manière satisfaisante dans son développement. Ces revers expliquent la situation dans laquelle se trouve l'entreprise aujourd'hui.

5.1 Coûts d'exploitation élevés

Même si l'entreprise a réussi à faire croître sensiblement son revenu horaire moyen pendant la dernière année en augmentant son efficacité opérationnelle et en accomplissant de nombreux progrès technologiques, ce revenu s'avérait toujours insuffisant pour couvrir ses coûts de conduite, d'énergie, d'entretien, de recrutement de chauffeurs, d'infrastructure et ses dépenses en capital. Téo Taxi était la seule compagnie de taxi à Montréal qui possédait sa propre flotte de voitures (192 voitures), dont les chauffeurs étaient des employés (environ 455 chauffeurs), et qui devait déployer sa propre infrastructure de recharge (138 bornes, soit 24 de niveau 3 et 114 de niveau 2), d'entretien (10 mécaniciens, 25 préposés à la recharge et au nettoyage) et de gestion des chauffeurs (14 personnes), et ce 24h sur 24. Ces coûts répartis sur le nombre de voitures de la flotte dépassaient les revenus générés par la flotte de Téo Taxi.

5.2 Absence de flexibilité tarifaire

Selon la réglementation présentement en vigueur, le même tarif s'applique à tous les opérateurs de taxis sur l'île de Montréal, nonobstant la qualité du service ou du véhicule offert, contrairement à ce qu'Uber a déjà le droit de faire depuis son entrée sur le marché montréalais. Malgré la disponibilité d'excellents outils technologiques, cette réglementation limitative empêchait Téo Taxi, comme le reste de l'industrie, de moduler ses tarifs en fonction de l'heure de service ou d'offrir plus d'options aux clients qui souhaiteraient un service de transport différent ou amélioré. L'application mobile de Téo pourrait offrir un choix de différentes voitures au passager qui varierait selon ses besoins et sa volonté de payer ou la possibilité de réserver un ou plusieurs véhicules pour une heure précise en échange d'un frais additionnel au coût de la course. La rigidité de la réglementation actuelle, contrairement aux conditions beaucoup moins contraignantes du projet pilote qui s'applique à Uber, fait en sorte que Téo Taxi n'était pas en mesure d'imputer des frais raisonnables pour l'ensemble de ses services à valeur ajoutée.

5.3 Limites du modèle de rémunération des chauffeurs

Afin de garantir un revenu minimum à ses chauffeurs pour leur permettre d'aspirer à une meilleure qualité de vie, Téo Taxi a choisi d'employer des chauffeurs salariés. En échange, Téo exigeait un rendement plus élevé que celui normalement attendu des chauffeurs dans le taxi traditionnel ou par Uber puisque selon ces deux modèles, les chauffeurs sont des travailleurs indépendants qui ne sont pas rémunérés quand il n'y a pas de client à bord du véhicule. Téo Taxi, quant à elle, rémunérait ses chauffeurs en tout temps. Un chauffeur de Téo Taxi était fortement sollicité tout au long de son quart de travail pour faire un maximum de courses. Malgré les moyens technologiques et les incitatifs mis en place, il était difficile pour l'entreprise d'obtenir le rendement attendu de ses chauffeurs tant sur le plan des revenus que de l'intégrité des véhicules (nombre de bris élevés).

De plus, plusieurs chauffeurs de Téo se rendaient indisponibles pour l'entreprise pour travailler comme chauffeur dans le taxi traditionnel ou avec leur propre véhicule pour Uber. L'entreprise peinait à combler certains quarts de travail dans les périodes de forte demande (les jeudis, vendredis et samedis) puisque nombre de chauffeurs préféraient plutôt travailler à leur compte durant ce temps. Certains chauffeurs travaillaient ainsi de 60 à 80 heures par semaine, ce qui annulait les aspirations de Téo Taxi à leur offrir un meilleur équilibre travail-famille.

5.4 Difficulté à maximiser la valeur des revenus publicitaires

Téo Taxi a démontré qu'il est possible d'augmenter les revenus publicitaires de l'industrie du taxi en développant un produit distinctif relié à une marque unique. Téo Taxi a généré des revenus publicitaires conséquents avec les lanternons statiques installés sur ses véhicules, mais avait comme objectif de remplacer ces lanternons statiques rapidement par des lanternons dynamiques qui auraient eu le potentiel de générer des revenus beaucoup plus considérables. Les tablettes passagers installées à l'arrière des véhicules avaient elles aussi le potentiel d'attirer des revenus publicitaires importants.

Les annonceurs sont prêts à payer pour retrouver leurs messages sur des supports médias distinctifs et trouvent une valeur ajoutée importante à être associés à une marque reconnue telle que Téo. Or, afin d'offrir un produit de qualité pour les annonceurs, des sommes considérables auraient été requises pour développer l'infrastructure technologique requise pour le lanternon dynamique et la tablette passager, Téo Taxi n'a pas pu investir ces sommes, car elles ont dû être dirigées vers ses opérations courantes. De plus, comme la réglementation actuelle interdit la publicité à l'intérieur des taxis et encadre strictement la forme que peuvent prendre les lanternons publicitaires, une réforme à cet égard aurait aussi été requise.

5.5 Limites technologiques des véhicules électriques sur le marché

Afin de maximiser le rendement de la flotte de Téo, il est primordial de minimiser les temps d'attente pendant lesquels il n'y a pas de clients à bord. La nécessité de recharger la plupart des véhicules de la flotte de Téo pendant le quart de travail des chauffeurs est une source importante d'inefficacité. En effet, seules les voitures Tesla (42 véhicules de la flotte) avaient des batteries suffisamment puissantes pour obtenir une autonomie d'environ 300 kilomètres qui va au-delà de la distance normalement parcourue par un chauffeur durant un quart de travail. Les autres voitures de la flotte étaient des voitures Nissan Leaf et Kia Soul qui ont une autonomie de moins de 120 kilomètres. Celles-ci devaient nécessairement être rechargées durant le quart de travail du chauffeur et devenaient un véhicule peu efficace pour le taxi. Le chauffeur devait nécessairement faire au moins une permutation de véhicule, soit se rendre à la borne de recharge désignée, y brancher son véhicule déchargé et prendre un autre véhicule chargé (entre 80 et 90%) pour continuer son travail.

Les voitures Tesla sont par ailleurs coûteuses à l'achat et à réparer en cas de bris. De plus, l'indisponibilité des pièces, l'obligation de faire effectuer la reprogrammation après chaque réparation par le garage Tesla lui-même, qui est déjà lourdement sollicité, fait en sorte que plusieurs véhicules ont dû être immobilisés pendant de nombreuses semaines suite à un accident de la route. D'autres modèles de véhicules plus économiques avec une autonomie comparable à celle de Tesla commencent à être disponibles sur le marché canadien, mais ceux-ci sont vendus au compte-goutte à la grandeur du pays. On peut espérer qu'avec le nombre de manufacturiers qui développent présentement des véhicules électriques, des modèles économiques avec une autonomie de plus de 300 kilomètres seront disponibles bientôt. Les subventions à l'achat de véhicules électriques et à la mise en service de ce véhicule comme voiture taxi doivent bien sûr être maintenues pour soutenir l'opération de flottes électriques telle que celle de Téo Taxi.

6 Changements souhaités

Des réformes importantes aux lois et règlements qui régissent la mobilité rémunérée doivent être faites pour permettre à l'industrie du taxi, qui inclut Téo Taxi, de se moderniser et de faire concurrence à Uber. Ces changements équitables et nécessaires sont présentés ici.

6.1 Encadrement réglementaire du taxi moins contraignant, mais équitable

Téo Taxi est sujet aux mêmes lois et règlements applicables à l'ensemble de l'industrie du taxi à quelques exceptions près²; exceptions qui devraient, à notre avis, bénéficier aussi au reste de l'industrie du taxi. L'ensemble de règles contraignantes de l'industrie de la mobilité ne fait de sens que dans la mesure où celles-ci s'appliquent à tous les joueurs, or Uber fait concurrence au taxi selon ses propres règles, ce qui amène une grande iniquité. En particulier quant à l'obligation de détenir des permis de propriétaire de taxi, l'absence d'agglomérations contraignantes (gestion de l'offre), la flexibilité des tarifs appliqués selon la demande, les types de voitures utilisées et les obligations de contrôles périodiques des voitures et de leurs équipements. Une réforme en profondeur du cadre législatif applicable à l'industrie du taxi et aux opérateurs de transport rémunérés est nécessaire.

6.2 Permettre l'attribution dynamique des permis en temps réel

Avec les moyens technologiques dont nous disposons aujourd'hui, il est possible de tenir un registre en temps réel de l'utilisation des permis de taxi dans une flotte de voitures. Il devient ainsi possible d'assigner un permis à un véhicule pour la durée de son utilisation commerciale et de le retirer lorsque la voiture est remise pour la nuit, en réparation ou retirée de la route pour de bon. Ceci n'est pas possible aujourd'hui puisqu'un opérateur de taxi doit obtenir l'approbation des autorités pour effectuer le rattachement de son permis à un véhicule. Il faut que la législation permette à un propriétaire de permis de louer son permis si celui-ci ne l'utilise pas cette journée-là. Une telle mesure optimiserait l'utilisation des permis existants, stabiliserait leur valeur et simplifierait la gestion de flottes de taxis par les opérateurs. Un tel système d'attribution dynamique pourrait même être envisagé pour l'ensemble des permis de propriétaires de taxi de l'île de Montréal avec un registre centralisé public ou géré par le secteur privé.

² Soit en particulier (i) les accommodements en lien avec l'utilisation de véhicules entièrement électriques, tel que les permis accessoires, le droit de faire une course hors agglomération avant de revenir dans l'agglomération du permis, le droit au stationnement grand public, l'empattement légèrement inférieur de certains modèles de voitures, et (ii) les accommodements d'application générale, comme le droit de procéder à la location de permis, le lanternon distinctif et la formation de 35 heures.

6.3 Recalibrer et repondérer la formule de tarification du taxi

Téo Taxi est soumis aux mêmes règles tarifaires que le reste de l'industrie du taxi. Le prix des courses est déterminé par le taximètre aux tarifs imposés par la commission des transports du Québec (« CTQ »). Nous avons déjà présenté devant la CTQ nos recommandations sur les changements qui devraient s'appliquer à la tarification du taxi au Québec en octobre 2017.³ Cette tarification est composée d'une composante fixe (3,50\$) et de deux composantes variables qui tiennent compte (i) du temps passé à bord à une vitesse égale ou inférieure à 22,38km/h (0,65\$/minute) et (ii) de la distance parcourue lorsque la vitesse de la voiture est de plus 22,38km/h (1,75\$ du kilomètre). Nous recommandons alors que le temps passé à bord d'un taxi soit mieux représenté dans le prix total de la course, soit en diminuant la rémunération rattachée à la composante fixe (3,25\$) et à celle qui dépend de la distance (1,60\$ du kilomètre) au profit de la composante variable pour le temps passé à bord (0,88\$ de la minute) et en augmentant à 33 km/h la vitesse à laquelle la composante temps à bord cède le pas à la composante distance dans le calcul du coût de la course. Ce changement encouragerait des comportements positifs chez les chauffeurs (conduite plus écologique et sécuritaire, plus d'offre en période de forte demande) tout en améliorant leur rémunération et la compétitivité du taxi par rapport à Uber sur les longues courses.

6.4 Flexibilité tarifaire

L'article 62(2) de la *Loi concernant les services de transport par taxi* permet que le prix d'une course soit déterminé différemment « selon le moyen technologique utilisé pour effectuer la demande de service de transport par taxi, dans la mesure et aux conditions prévues par règlement du gouvernement », or ce règlement n'a toujours pas été élaboré plus de deux ans après l'adoption de ce nouvel article de la loi. Il est grand temps que ce règlement soit adopté et qu'il permette une flexibilité dans la fixation des tarifs, soit à la hausse ou à la baisse, pourvu que le client soit en mesure de connaître à l'avance le prix de sa course et qu'il ait la possibilité d'accepter ou de refuser de passer sa commande au prix proposé.

6.5 Monétiser une offre différenciée de services

Les opérateurs de taxi devraient avoir la possibilité d'offrir des services complémentaires à la population contre une rémunération additionnelle. Par exemple, une application mobile peut offrir un choix de différentes voitures au passager qui choisira lui-même la voiture qu'il désire selon ses besoins et sa volonté de payer. On pourrait ainsi offrir au passager le choix d'une voiture électrique, d'une voiture hybride, d'une voiture à moteur thermique haut de gamme ou d'une voiture surdimensionnée en échange d'un frais additionnel au coût de la course.

³ *Recommandation sur la tarification du taxi* par les Partenaires pour la modernisation du taxi au Québec. Mémoire daté du 20 octobre 2017 présenté devant la Commission des transports du Québec lors des audiences sur la tarification du 24 et 25 octobre 2017.

6.6 Réservation de voitures à l'avance

La réservation de voitures à des heures spécifiques est coûteuse pour l'opérateur et peu efficace dans l'industrie du taxi puisque cela requiert que le taxi soit retiré du service de 15 à 30 minutes à l'avance pour se diriger vers l'adresse requise sans savoir si le client de son côté honorera ou non sa réservation. En permettant à l'opérateur d'imposer un frais de réservation au client qui souhaite s'assurer de la présence du véhicule à l'heure demandée, on assurerait un service fiable puisque l'opérateur sera certain d'obtenir une rémunération pour se rendre à l'endroit et à l'heure prévue.

6.7 Pérenniser la location de permis pour les voitures électriques

Depuis le décret⁴ du 21 novembre 2018, toute personne peut louer un permis de propriétaire de taxi afin de l'attacher à une voiture électrique sur approbation de la commission des transports. Nous souhaitons que cette mesure devienne pérenne avec quelques aménagements qui tiendraient compte d'impératifs pratiques qui se sont imposés au fil du temps.

(a) Association des permis au véhicule

Le locataire du permis est à la merci du propriétaire-locateur qui n'accepterait jamais de louer son permis pour la durée de vie réglementaire d'un véhicule taxi, soit 8 ans à Montréal et 10 ans dans le reste de la province. En louant son permis à un opérateur, le propriétaire-locateur conserve le droit de mettre fin au contrat de location en tout temps, mais à certaines conditions. Il peut ainsi reprendre son permis pour le vendre ou l'utiliser lui-même, ce qui oblige l'opérateur à détacher le permis du véhicule et à y rattacher un autre permis. Or, selon le Règlement sur le transport par taxi de Montréal, si l'année du modèle du véhicule date de plus de trois ans (cinq ans dans le reste de la province), le Bureau du taxi de Montréal refusera d'y attacher le nouveau permis, quelle que soit la condition du véhicule. Il faudrait permettre au locataire de permis de pouvoir y rattacher un véhicule électrique pourvu qu'il soit en bon état et qu'il n'ait pas atteint la limite supérieure d'utilisation d'un taxi à Montréal, soit 8 années suivant son année de fabrication.

⁴ numéro 1365-2018

(b) Location des permis par des sociétés

La location d'un permis est assujettie au même degré de révision que l'achat d'un permis, ce qui impose des délais importants devant la CTQ avant que ne débute une relation d'affaires qui pourrait ne durer que quelques mois. De plus, le locataire d'un permis de taxi doit déposer un certificat de recherche sur ses antécédents criminels avec sa demande de location et faire état de ses connaissances dans le domaine du taxi, or ces exigences sont facilement remplies pour une seule personne, mais qu'en est-il d'une société de grande taille? Qui de « ses dirigeants et son principal actionnaire » doit faire état de sa probité et de ses connaissances? Le président du conseil d'administration, tous les administrateurs, le directeur général seulement, tous les membres de la direction de la société? Puisque la loi a été modifiée afin de retirer la limite des vingt permis par personne et ainsi encourager la création de flottes (ce qui nécessite un apport important de capitaux pour acheter ou louer les permis), il importe que la réglementation envisage que le locateur soit une personne morale détenue par un grand nombre d'actionnaires ou un fonds d'investissement qui ne sont pas nécessairement tous des experts dans le domaine du taxi. Ces exigences s'adressent à des individus et à de petites sociétés qui ne comptent qu'un seul actionnaire qui exploitera lui-même le permis, pas à une société avec plusieurs actionnaires et dirigeants, comme une coopérative ou une société comme Téo Taxi. Ces exigences doivent être revues pour tenir compte des limites pratiques inhérentes décrites ici ou être abolies.

6.8 La formation des chauffeurs en entreprise

L'arrêté ministériel 2017-08 qui met en vigueur un projet pilote permettant la formation de chauffeurs de taxi en entreprise et par les intermédiaires viendra à échéance le 6 septembre 2019. Or, la formation de chauffeurs en entreprise avec 35 heures de cours (plutôt que 150 heures) est un ingrédient essentiel à l'apport de nouveaux chauffeurs dans l'industrie du taxi; cette mesure doit aussi être pérennisée.

6.9 Normalisation des règles concernant les dimensions minimales des voitures électriques

Les véhicules électriques sont conçus de façon à gérer efficacement l'utilisation des batteries les alimentant. Par conséquent, plusieurs de ces véhicules ont un empattement inférieur à celui des véhicules à moteur thermique. Il est donc essentiel de revoir les règles spécifiques actuellement en vigueur quant à l'empattement des taxis pour tenir compte de cette particularité.

6.10 Abolition des agglomérations à Montréal

Afin de permettre une plus grande mobilité des voitures taxi, de minimiser les temps d'attentes (et ainsi augmenter la satisfaction de la clientèle à la grandeur de l'île de Montréal) et de limiter les voyages à vide, les trois agglomérations sur Montréal devraient être abolies pour les fondre en une seule.

Où en est Téo Taxi après trois ans d'activité?

6.11 Permettre la location de permis pour les véhicules hybrides

La location de permis pourrait aussi s'appliquer à des véhicules hybrides qui réduisent eux aussi les émissions de gaz à effet de serre, surtout en l'absence de modèles disponibles de véhicules surdimensionnés entièrement électriques comme c'est présentement le cas.

6.12 Accélérer la fiscalisation des taxis traditionnels

Il est nécessaire que tous les opérateurs de taxis soient soumis aux mêmes règles afin de décourager l'évasion fiscale et de réduire ainsi les iniquités entre Téo Taxi et les chauffeurs qui respectent leurs obligations fiscales, d'un côté et tous ceux qui ne le font pas, de l'autre. Téo Taxi supporte l'implantation de modules d'enregistrement des ventes (MEV) à bord des voitures, à l'instar des bars et des restaurants et toute autre solution technologique qui accélérerait la fiscalisation de l'industrie du taxi.

6.13 Imposition de frais d'annulation

Un opérateur de voitures taxi doit être en mesure de charger des frais d'annulation à un client qui fait une commande, mais qui change d'idée dans un délai déraisonnable ou sans en avertir en temps utile l'opérateur de la voiture qui se dirige vers lui.

7 Conclusion

La modernisation de l'industrie du taxi et son électrification passe par des investissements massifs dans les infrastructures, dans le matériel roulant et dans la formation des chauffeurs. Téo Taxi a modestement commencé cet énorme chantier avec l'appui financier d'investisseurs sérieux, mais à la vue des résultats financiers de l'entreprise, elle ne peut pas continuer à procéder de la même façon et doit faire des changements fondamentaux qui s'avèreront douloureux pour plusieurs personnes qui ont fait confiance à Téo Taxi. Ces changements doivent être accompagnés d'une réforme fondamentale du cadre législatif applicable à l'industrie de la mobilité par automobile qui doit viser à la fois le taxi et les entreprises de mobilité telles qu'Uber.

Nous souhaitons :

- Continuer à placer le consommateur et les chauffeurs au cœur de notre action
- Mettre en valeur l'ensemble des solutions technologiques élaborées et les commercialiser ailleurs au Canada et dans le monde
- Participer à la création d'une flotte de voitures entièrement électriques offerte par application mobile et opérée par des travailleurs indépendants plutôt que des chauffeurs salariés