

Uber Technologies

U B E R

**Mémoire présenté dans le cadre des consultations de la
Commission sur le transport et les travaux publics**

Mercredi 7 mai 2014

Préambule

Nous sommes Uber Technologies, une entreprise technologique dont l'objectif est de moderniser le transport urbain partout dans le monde. Notre application, qui permet de mettre en contact les utilisateurs et les chauffeurs de taxi, contribue jour après jour à l'amélioration du service de transport par taxi à Montréal. Présents dans la Métropole depuis l'automne dernier, nous avons rapidement tissé des liens très serrés avec de nombreux chauffeurs de taxi, ceux que nous appelons avec justesse nos partenaires.

La sécurité de nos partenaires tout comme celle de nos nombreux utilisateurs est au cœur de nos préoccupations au quotidien. Bien qu'aucun système ne soit parfait, nous sommes persuadés que notre application répond à la majorité des enjeux soulevés par la Commission en matière de sécurité.

Nous tenons d'emblée à féliciter la Commission sur le transport et les travaux publics de s'être penchée sur la question de la sécurité dans les taxis et la remercions de nous permettre de préciser notre point de vue.

Qui est Uber ?

Qu'ont en commun des villes comme New York, Los Angeles, Mexico, Stockholm, Paris, Rome, Hong Kong, Shanghai, Mumbai, Dubaï et Montréal, à part le fait qu'elles font partie des métropoles les plus dynamiques de la planète? Elles peuvent toutes compter sur l'application développée par Uber pour faciliter le transport de leurs citoyens et des nombreux touristes qui les visitent quotidiennement.

Uber est une entreprise technologique fondée en 2009 à San Francisco en Californie. Uber est actuellement présente dans 100 villes partout sur la planète et ce nombre dépassera 170 d'ici la fin de l'année. Nous sommes fiers de dire que notre entreprise est celle qui affiche le plus haut taux de croissance dans notre domaine. Un taux qui dépasse même celui de Google, Twitter et Facebook. Avec des millions de courses à son actif à chaque semaine dans plus de 35 pays, Uber contribue à changer de manière significative le modèle du transport urbain de personnes au grand bénéfice de sa fidèle clientèle et des artisans de l'industrie. Et malgré une expansion planétaire, Uber privilégie l'implantation d'une équipe locale forte et active au sein de sa communauté.

C'est ainsi que nous nous sommes établis à Montréal en octobre dernier. Déjà plusieurs centaines de chauffeurs licenciés sont devenus nos partenaires et notre application est

considérée comme indispensable par des dizaines de milliers de Montréalais de tous les âges et de tous les milieux. Uber est déjà fortement enraciné à Montréal et entend bien continuer à créer des emplois dans notre métropole.

En quelques mois seulement, Uber a su s’impliquer au sein de la communauté de différentes manières tout aussi imaginatives les unes que les autres, un véritable reflet de la vitalité montréalaise. Uber est maintenant un partenaire de choix pour de nombreux organismes culturels, sportifs et sociaux de Montréal. Nos partenariats avec certains musées ainsi qu’avec les Rendez-vous du Cinéma québécois, la Soirée des Jutra, ou notre association avec Leucan pour la remise de cadeaux aux enfants hospitalisés le matin de Noël, ne sont que quelques-unes des preuves que Uber est, à juste titre, devenu un incontournable dans notre ville.

Comment fonctionne Uber ?

Uber est une application mobile, facilement téléchargeable depuis son téléphone intelligent. L’application fonctionne grâce à la géolocalisation qui permet de repérer les chauffeurs les plus proches et de mettre directement en contact chauffeurs et utilisateurs, sans l’aide d’un intermédiaire.

Tout d’abord, il est important de spécifier que Uber crée uniquement des partenariats avec des chauffeurs de taxi licenciés de la Ville de Montréal, et qu’un processus d’admission rigoureux a été mis en place pour assurer la sécurité de tous.

Premièrement, pour être éligible comme partenaire de Uber, chaque chauffeur doit fournir une série de documents, énumérés ici-bas, qui sont examinés par notre équipe :

- Permis de conduire;
- Licence de taxi;
- Convention de garde;
- Immatriculation du véhicule;
- Assurance du véhicule;
- Numéro de TPS et TVQ;
- Spécimen de chèque (pour le dépôt direct).

Par la suite, Uber offre une séance de formation à ses partenaires pour leur expliquer, non seulement le fonctionnement de l’application, mais également les comportements à adopter en tant que chauffeurs de taxi et *ambassadeurs* de la Ville de Montréal.

Finalement, Uber leur remet un iPhone muni de plusieurs barrières de protection, dont, notamment un mot de passe, connu uniquement du chauffeur, pour empêcher toute autre personne de s'en servir.

Lorsqu'un partenaire est disponible pour faire une course, il se met « en ligne » sur l'application pour recevoir des demandes d'utilisateurs; et il change son statut à « hors ligne » lorsqu'il est occupé.

Du côté de l'utilisateur, ce dernier n'a qu'à ouvrir l'application, et en un seul clic, un chauffeur répondra à sa demande. Grâce au système de géolocalisation l'utilisateur peut voir, sur l'application, la route empruntée par le chauffeur qui se dirige vers lui, et reçoit même un message texte lui signalant l'arrivée de son chauffeur. Puis, à la fin de la course, la carte de crédit de l'utilisateur est automatiquement facturée et le pourboire ajouté, selon la préférence du client. Un reçu détaillé de la course est également envoyé par courriel. Finalement, ce dernier a l'option de donner un score, allant d'une à cinq étoiles, et de laisser un commentaire à son chauffeur.

Avantages offerts par Uber

Outre le fait que l'application offre une sécurité accrue aux chauffeurs, Uber présente de nombreux avantages, autant pour ses partenaires, ses utilisateurs, que pour Montréal.

Pour nos partenaires

Voici quelques-uns des avantages offerts par l'application Uber à ses partenaires :

- **Source de revenus supplémentaires** : Pour nos partenaires, Uber est avant tout une importante source de revenus supplémentaires. En effet, en plus d'augmenter la rapidité avec laquelle ils peuvent trouver des clients, la simplicité et l'efficacité de l'application encouragent plusieurs personnes, qui ne considéraient pas le taxi dans l'écosystème du transport collectif, à opter pour ce moyen de transport. Quand on considère qu'un chauffeur de taxi doit bien souvent travailler plus de 70 heures par semaine pour arriver à gagner un salaire qui se situe malgré tout sous la médiane québécoise, un tel avantage est indéniable.

- **Amélioration de la qualité de vie** : Comme il n'y a pas de frais fixes mensuels pour l'utilisation de notre application (nos partenaires payent seulement 15% sur la course effectuée), ils peuvent dorénavant organiser davantage leur horaire en fonction de leur vie familiale et planifier congés ou vacances plus aisément et sans pénalité financière puisqu'il n'y a aucun frais lorsqu'ils ne travaillent pas.
- **Garantie de paiement et dépôt direct**: Puisque l'utilisateur doit enregistrer sa carte de crédit pour utiliser son application, le paiement est garanti et les courses non payées sont maintenant chose du passé. De plus, le dépôt est directement fait dans le compte de banque des chauffeurs. Plus besoin d'aller faire la file d'attente pour recevoir le montant perçu par carte de crédit, comme c'est le cas dans le modèle traditionnel.
- **Respect** : Grâce à l'application, le chauffeur sait d'avance qui sera son passager permettant ainsi un contact direct et une interaction personnalisée avec le client. Et notre système de rétroaction permet à nos partenaires de non seulement améliorer leur service, mais aussi de recevoir à l'occasion des mots d'encouragement de la part des utilisateurs. À quand remonte la dernière fois où des commentaires positifs sont parvenus aux oreilles des chauffeurs de taxi ? En quelques mois à peine, Uber leur a amené quelque chose d'intangible, mais ô combien importante : le respect de leurs passagers et une valorisation de leur métier.

Pour nos utilisateurs

Au-delà d'une sécurité accrue, l'application Uber offre de nombreux avantages pour les utilisateurs, notamment :

- **Rapide et pratique**: L'idée de base de Uber est toute simple. Pourquoi ne pas rendre le déplacement urbain plus simple et plus convivial ? Et c'est exactement ce que nous faisons avec un service rapide et pratique. Grâce à l'application, vous pouvez obtenir un taxi en un seul clic sur votre téléphone. Vous n'avez également plus besoin d'attendre à l'extérieur sous la pluie ou dans une rue sombre, puisque vous recevrez un message texte vous indiquant que votre chauffeur est arrivé. De plus, vous serez toujours connecté avec le chauffeur de taxi le plus près de vous réduisant ainsi considérablement votre temps d'attente et améliorant la rapidité du service.

- **Une course personnalisée et un contact direct** : Avec Uber, il n’y a plus d’intermédiaire. Vous entrez directement en contact avec un chauffeur et si nécessaire, vous pouvez communiquer avec lui en tout temps par téléphone ou par SMS. Finalement, votre chauffeur vous appellera par votre nom lorsque vous enterez dans le taxi, n’est-ce pas une excellente manière de débiter une course ?
- **Le paiement simplifié** : Une fois dans le taxi, le taximètre, autorisé par le Bureau du taxi de Montréal, calcule la valeur de la course. Il est important de noter que le tarif de base et le tarif par kilomètre et par minute sont les mêmes que dans n’importe quel autre taxi, peu importe le jour ou l’heure. Ce montant est par la suite facturé sur la carte de crédit de l’utilisateur déjà préenregistrée dans l’application. Terminés les petits reçus griffonnés en vitesse et qu’on égare à tous coups. Dorénavant les utilisateurs ont droit à une facture détaillée, envoyée par courriel, et facile à inclure dans les rapports de dépenses. Bienvenue au 21^e siècle!
- **Rétroaction**: Et qui n’a pas déjà voulu communiquer ses impressions positives ou même négatives sur la dernière course effectuée et obtenir une réponse rapide et personnalisée ? Avec Uber, les utilisateurs notent non seulement leur chauffeur sur 5 étoiles après chaque course, mais peuvent également commenter leur course et obtenir une réponse à leurs questions ou à leurs plaintes en moins de six heures.
- **L’évolution technologique constante**: Uber est une entreprise technologique qui propulse l’utilisateur dans un monde d’innovations constantes. De nouvelles fonctionnalités apparaissent tous les mois. Que ce soit le partage du prix de la course avec des amis, le retraçage des objets perdus en un seul clic, l’estimation du prix d’une course ou le partage du parcours avec ses proches, tout est mis en œuvre pour que la technologie simplifie la vie de l’utilisateur.

Pour Montréal

L’application Uber offre de nombreux avantages pour Montréal, notamment :

- **Voitures en meilleur état et plus accueillantes** : Nos utilisateurs nous le disent chaque jour. Prendre le taxi est une expérience qui s’améliore constamment depuis quelques mois à Montréal et Uber n’est pas étrangère à cette nouvelle réalité. Grâce aux nombreux commentaires que nous recevons quotidiennement,

nous pouvons constater que leur satisfaction est à la hausse. On entend des remarques affirmant que les voitures sont plus accueillantes, que les chauffeurs apportent un soin particulier à la propreté de l'habitacle ou que les courses sont plus agréables. Si les Montréalais le remarquent, on peut aisément conclure qu'il en sera de même pour les nombreux touristes qui visitent et visiteront notre ville que ce soit pour le plaisir ou par affaires. Un service amélioré ne peut avoir que des retombées positives pour l'image de notre ville à l'étranger, sachant que les chauffeurs de taxi sont bien souvent les premiers ambassadeurs de la ville.

- **Promotion du taxi** : Grâce à la rapidité, la facilité et la fiabilité de Uber, notre application contribue à la promotion du taxi comme option de transport urbain dans la région métropolitaine. Héler un taxi est maintenant facile et convivial et nous recevons chaque semaine des dizaines de commentaires démontrant que plusieurs de nos utilisateurs ont maintenant adopté le taxi comme mode de transport. Nous avons même des utilisateurs qui nous confient avoir vendu leur deuxième voiture puisque Uber leur offrait enfin la simplicité longtemps recherchée. Uber a su s'adapter aux mœurs de notre société, et modernise ainsi une industrie qui avait très peu changé depuis plusieurs décennies. On peut ainsi dire que l'application redonne à l'industrie du taxi ses lettres de noblesse, depuis longtemps oubliées.
- **Partenariats** : Depuis son arrivée à Montréal, Uber a déjà établi plus de 350 partenariats avec différentes organisations, que ce soit pour des levées de fonds, ou pour s'assurer que des employés entrent à leur domicile en toute sécurité pour les « Fêtes de Noël ». Tel que mentionné plus haut, Uber est maintenant un partenaire de choix pour de nombreux organismes culturels, sportifs et sociaux de Montréal. De plus, Uber développe de nombreuses promotions, contribuant ainsi au dynamisme de Montréal. C'est ainsi qu'à la Saint-Valentin, plus de 700 Montréalaises ont reçu des roses, et qu'à Noël, des enfants hospitalisés ont reçu des cadeaux, grâce à un partenariat avec Leucan.
- **Création de richesse** : L'arrivée de Uber à Montréal crée et créera de nombreux emplois dans la métropole. En effet, une dizaine d'employés occuperont les espaces de notre nouveau bureau montréalais d'ici 2015 et nous prévoyons porter ce nombre à une trentaine en 2016. Nous travaillons également à devenir la plaque tournante de Uber pour tout le Canada et ainsi offrir une visibilité internationale à Montréal, tout comme Google le fait si bien avec sa centaine d'employés en plein centre-ville. De plus, il est important de reconnaître que

grâce au dépôt automatisé, nous permettons au gouvernement de plus facilement repérer les revenus générés par l'industrie du taxi et d'ainsi récupérer d'importantes sommes d'argent, notamment en impôt sur les revenus et en TPS/TVQ.

Uber, c'est la sécurité avant tout

À la lumière des documents fournis et de la présentation faite lors de la séance d'information du 15 avril dernier, tous reconnaissent qu'il existe un problème de sécurité dans l'industrie du taxi à Montréal.

La séance d'information nous apprenait aussi que l'un des crimes les plus fréquents est celui où les passagers se sauvent sans payer pour leur course. On parle de cinq cas en moyenne par année pour chaque chauffeur et certains vivent cette situation près de 25 fois par année. Il s'agit d'une importante perte de revenus pour les chauffeurs qui peinent bien souvent à joindre les deux bouts.

On constate aussi que les chauffeurs sont trop souvent une cible facile pour des voleurs qui cherchent à se procurer de l'argent rapidement. Le fait qu'un chauffeur se retrouve avec des sommes considérables d'argent comptant ne fait qu'augmenter le risque de tels gestes.

Le plus triste dans ces deux situations est que, dans la plupart des cas, les chauffeurs ne porteront pas plainte suite à ces délits en raison des lourdeurs administratives que le processus entrainera. Chaque minute passée au poste de quartier de la police à rapporter le vol dont ils ont été victimes sera une minute de moins pour faire leur travail. Il s'agit donc d'une perte nette considérable pour eux.

Et il y a aussi les autres crimes, violents ceux-là, inacceptables dans notre société. Personne n'est à l'abri de ce genre d'actes répréhensibles, mais force est de constater que les chauffeurs de taxi y sont davantage exposés que le citoyen moyen en raison de leurs conditions de travail bien particulières. Conduire des inconnus tout en étant seul dans une voiture, bien souvent en plein cœur de la nuit, augmente inévitablement le risque d'agressions.

La Commission s'est donnée la délicate tâche de se pencher sur la question de la sécurité des chauffeurs. Uber croit que l'enjeu de la **sécurité doit être approché non seulement au niveau physique, mais aussi au niveau psychologique.**

Sans pour autant prétendre régler tous les problèmes, l'application Uber apporte des solutions tangibles en ce qui a trait à la sécurité. Des solutions qu'on aurait crues impossibles il y a quelques années à peine en raison du développement rapide de la technologie. Notre principal avantage est que nous pouvons, **à coût nul pour les chauffeurs**, diminuer considérablement les gestes criminels posés dans les taxis de Montréal.

Voyons quelques éléments de sécurité, à la fois physiques et psychologiques, apportés par Uber pour ses partenaires.

1. Pour nos partenaires

- **Identité des passagers** : Dès qu'il accepte la course qui lui est proposée par un utilisateur , le chauffeur connaît immédiatement l'identité du passager qu'il aura à prendre en charge dans son véhicule, ce qui crée un lien entre le chauffeur et l'utilisateur. Comme tous les utilisateurs de Uber, les coordonnées de ce passager sont enregistrées dans une base de données et peuvent être fournies en quelques minutes aux services de l'ordre si ces derniers en font la demande. Et Uber garde en mémoire les courses effectuées ce qui permet de retracer toute personne qui aurait posé un acte criminel dans une voiture taxi. Voilà donc un important élément dissuasif pour les personnes malintentionnées.
- **Traçabilité de la course** : Le téléphone intelligent fourni gratuitement par Uber à tous ses partenaires comprend un système de géolocalisation intégré (GPS). Il est donc possible pour Uber de retracer certaines données du parcours (lieu d'embarquement, parcours total, lieu de débarquement). De plus, en tout temps, la localisation du chauffeur et de l'utilisateur sont connues. Encore une fois, ces données sont conservées par Uber et peuvent être fournies aux services de l'ordre qui en feraient la demande.
- **Paiement par carte de crédit** : Lors de leur inscription, les utilisateurs doivent nécessairement entrer un numéro de carte de crédit valide pour utiliser leur application, et aucun échange d'argent comptant ne se fait. Les chauffeurs sont donc en possession de considérablement moins d'argent liquide diminuant ainsi grandement le risque de vol qualifié (rappelons qu'il s'agit du crime le plus fréquent dans l'industrie du taxi). De plus, cette méthode

élimine automatiquement le risque de non-paiement et par le fait même, toute la perte de temps et les risques d'agression qui y sont liés.

- **Incitation à un comportement respectueux** : Grâce au partage des noms, l'application incite à un comportement respectueux de l'utilisateur envers le chauffeur de taxi. De plus, l'application possède un système rapide de rétroaction qui permet aux chauffeurs de signaler tout passager qui aurait commis un acte répréhensible quelconque dans une voiture taxi. Un passager au comportement violent, au langage abusif, etc., peut se faire retirer tous ses privilèges d'utilisateur. À noter que Uber répond aux commentaires de ses partenaires dans un délai maximal de quatre heures.

2. Pour nos utilisateurs

- **Identité du chauffeur** : De manière identique à celle des chauffeurs, les utilisateurs de l'application de Uber connaissent automatiquement l'identité du chauffeur du taxi qui viendra les chercher. En plus du nom et de la photo du chauffeur, les utilisateurs connaissent sur le champ la marque de la voiture et le numéro de « dôme » du véhicule. Il est important de noter que Uber ne s'adjoint que des chauffeurs licenciés dûment autorisés par le Bureau du taxi de Montréal.
- **Paiement par carte de crédit** : Tel que mentionné plus tôt, les utilisateurs de l'application de Uber payent leur course avec une carte de crédit préenregistrée. Ils peuvent donc prendre un taxi sans la nécessité de transporter des sommes importantes d'argent sur eux, devenant ainsi des cibles moins probantes pour les vols.
- **Traçabilité de la course** : Le téléphone intelligent fourni gratuitement par Uber à tous ses partenaires comprend un système de géolocalisation intégré (GPS). L'utilisateur y trouve plusieurs utilités notamment grâce à l'option du partage de la course, qui vous permet de partager votre parcours avec vos proches. Les parents peuvent donc suivre en temps réel le déplacement du taxi dans lequel se trouve leur enfant et avoir toutes les informations concernant le chauffeur. De plus, lors de la réception de leur reçu, les utilisateurs sont en mesure de constater si le parcours emprunté par le chauffeur était optimal éliminant ainsi ceux qui voudraient en retirer certains avantages exagérés. Il est aussi possible pour Uber de retracer certaines

données du parcours (lieu d'embarquement, parcours total, lieu de débarquement). Encore une fois, ces données sont conservées par Uber et peuvent être fournies aux services de l'ordre qui en feraient la demande.

- **Garantie de qualité** : Chaque course est évaluée selon une échelle de 0 à 5 par les utilisateurs. Ainsi une note globale est attribuée à chaque chauffeur pour l'ensemble des courses qu'il effectue. Uber exige de ses partenaires qu'ils conservent une moyenne de 4,5 pour conserver leurs privilèges.
- **Rétroaction** : La fonction de rétroaction de l'application de Uber permet non seulement aux utilisateurs, Montréalais ou touristes, d'évaluer la course, mais aussi de formuler des commentaires sur l'état de la voiture, sur le chauffeur et leur expérience en général. Chaque commentaire est en moyenne traité dans un délai de six heures par notre équipe de Montréal. Un tel délai nous permet de réagir rapidement à toute expérience négative vécue par un utilisateur, démontrant ainsi tout le professionnalisme que peut avoir l'industrie du taxi à Montréal.

Coûts de nos mesures

Uber fournit **gratuitement** à ses partenaires un téléphone intelligent sur lequel réside notre application. Les chauffeurs peuvent donc bénéficier d'un outil qui leur permet d'améliorer leur sécurité et celle de leurs passagers sans qu'il leur en coûte un sou.

Il ne s'agit pas ici pour nous de critiquer les mesures proposées par les autres intervenants. Ce n'est pas l'objectif de ce mémoire. Mais il est clair que certaines de ces mesures auront un coût global très élevé sans pour autant offrir une garantie de sécurité sans failles. Et il est juste d'affirmer que le fardeau financier de ces mesures sera en grande partie absorbé par les chauffeurs et les propriétaires. Dans un contexte où leurs revenus sont déjà faibles, il serait étonnant que les plus onéreuses de ces mesures, comme par exemple l'obligation d'installer une caméra à bord des véhicules, fassent l'unanimité sans qu'il soit prouvé au préalable qu'elles contribueront réellement à augmenter la sécurité.

Nous souhaitons que la Commission prenne le soin de bien analyser les impacts financiers réels des mesures proposées au cours de cet exercice. Dans ses recommandations, la Commission aura la lourde tâche de trouver une solution qui viendra assurer la sécurité des chauffeurs tout en réduisant au minimum les frais qu'ils

devront défrayer. Nous sommes notamment inquiets que les coûts élevés des caméras et des frais de gestion des données enregistrées taxeront encore davantage les chauffeurs de taxi, eux qui doivent déjà supporter de lourdes charges financières.

En conclusion

Nous sommes heureux d'avoir eu la chance de partager ces quelques éléments avec les membres de la Commission et nous vous en remercions. Nous tenons aussi à saluer le travail effectué par le Bureau du taxi de Montréal dans sa recherche de solutions pour accroître la sécurité dans les véhicules. Bien que nous ne soyons pas totalement convaincus de l'efficacité de certaines de ces mesures, nous croyons tout de même que d'autres valent réellement la peine d'être mises en application.

Uber fournit déjà des solutions immédiates à certaines des propositions mises de l'avant, notamment par le paiement automatique par carte de crédit et la localisation par GPS. En ajoutant la possibilité de connaître l'identité des passagers et notre capacité à fournir rapidement les renseignements les concernant aux autorités policières, l'application Uber est peut-être la solution la plus pratique et sûrement la moins coûteuse pour assurer un meilleur niveau de sécurité pour les chauffeurs et les passagers.

Mais au-delà de la question de la sécurité, nous sommes fiers d'affirmer haut et fort que Uber représente l'avenir du transport urbain de personnes partout dans le monde. Nous avons choisi de faire des chauffeurs de taxi des partenaires d'affaires. Nous avons choisi de simplifier la vie de nos utilisateurs. Et finalement, nous avons choisi la modernité.

En seulement quelques mois à Montréal, nous avons réussi à insuffler une vivacité nouvelle dans une industrie qui en avait grandement besoin selon les dires de la majorité des intervenants économiques et touristiques de notre ville. Nous avons réconcilié de nombreux utilisateurs avec un moyen de transport si vital pour une grande métropole comme la nôtre. Et nous avons redonné aux chauffeurs, nos partenaires, un sentiment de fierté égaré depuis trop longtemps.