

Mobile Knowledge

L'amélioration de la sécurité des chauffeurs de taxi et
du service de taxi dans l'agglomération de Montréal

Commission sur les transports et les travaux publics
Présentation du 12 mai 2014



À propos de nous

➤ Taxi - Limousine - Transport adapté

- Offrir une technologie inégalée à l'industrie du transport de personne, associé à un service et un support après vente parmi les meilleurs du marché! Nos solutions équipent de nombreuses flottes parmi les plus grande du monde.

35+
Years



50,000+ Vehicles



70+ People



Appartenances et Associations

➤ IATR

- International Association of Taxi Regulators



➤ TLPA

- Taxi, Limousine & Paratransit Association



TAXICAB, LIMOUSINE &
PARATRANSIT ASSOCIATION

➤ CTA

- Canadian Taxicab Association



➤ ACTU

- Association Canadienne du Transport Urbain



➤ AQTR

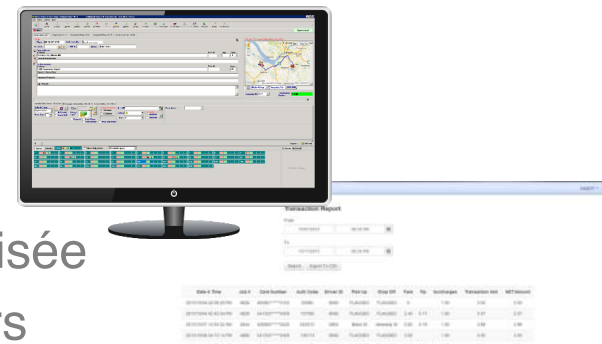
- Association Québécoise des Transports



Nos technologies

➤ Centre d'appel

- Prise d'appel et répartition manuelle ou automatisée
- Système de caisse pour paiement des chauffeurs
- Versatilité afin d'être à l'intérieur du cadre réglementaire



➤ Chauffeurs

- Terminaux véhiculaires conventionnels
- Appareils d'inter-connectivité
- Application mobile pour chauffeur



➤ Passagers

- Paiement (à bord ou via un téléphone intelligent)
- Commande via application, kiosque ou Internet
- Alerte proactive par SMS ou appel automatisé

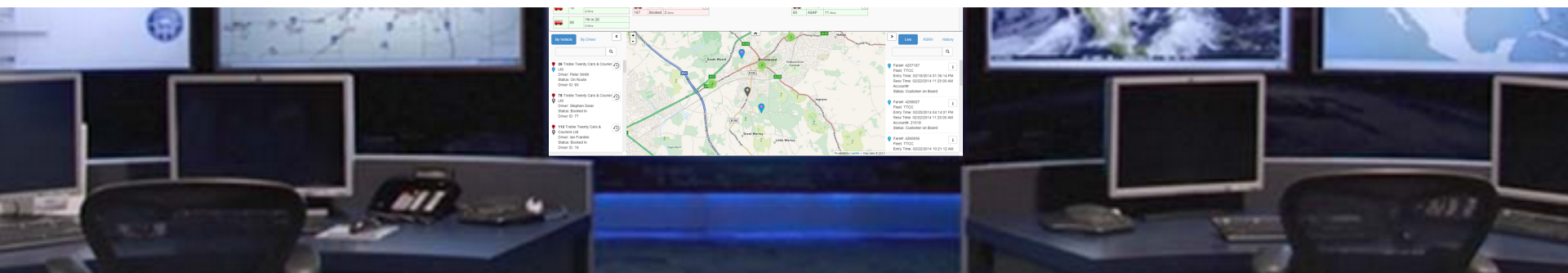


Nos technologies (suite)



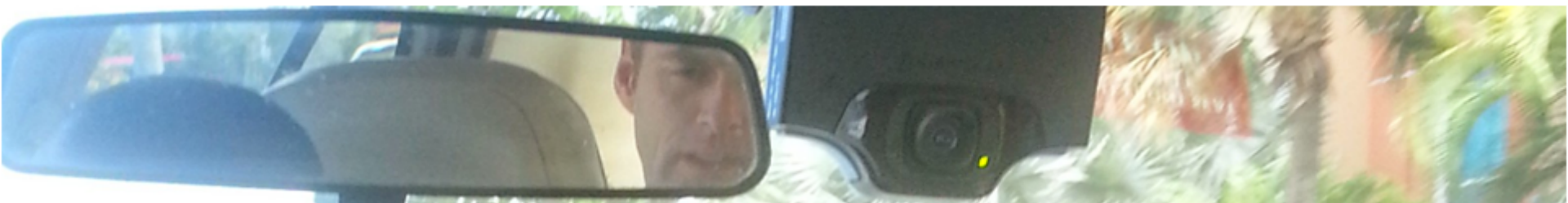
Les recommandations

- Rendre obligatoire la caméra à bord de tous les taxis
 - L'objectif étant la réduction de la violence contre les chauffeurs puisque l'identification sera possible. Ceci aidera à la réduction de leur niveau de stress et par ricochet, l'augmentation de la confiance des clients envers les chauffeurs puisque ceux-ci aussi seront identifiables en cas de plainte.
 - En plus des autorités, permettre l'accès des données des caméras aux compagnies de taxis afin d'agir lors du traitement des plaintes en confirmant les dires du plaignant ou du chauffeur, en plus de pouvoir aider pour le traitement des objets perdus.
 - Prévoir lors de l'activation du bouton d'urgence, une capture vidéo ou une séquence d'image très rapprochée afin de mieux saisir les faits et idéalement avec l'audio.
 - Si la capture audio n'est pas permise ou possible en continu, permettre au minimum la capture audio pour conserver quelques minutes avant l'activation du bouton d'urgence jusqu'au moment d'être réinitialisé afin de pouvoir entendre les conversations préalables à l'utilisation du bouton d'urgence.



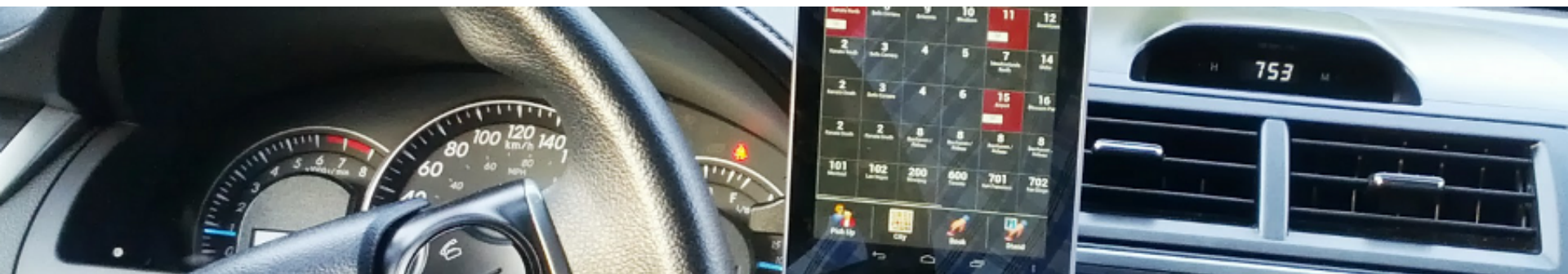
Les recommandations (suite)

- Rendre obligatoire la caméra à bord de tous les taxis (suite...)
 - Autres considérations:
 - Mettre en place un processus de certification des installateurs et prévoir un processus de tarification règlementé pour l'installation des caméras afin d'éviter la collusion.
 - Prévoir un processus de vérification périodique des caméras pour assurer leur bon fonctionnement qui devrait aussi être règlementé.
 - Songer à légiférer sur des caractéristiques minimales et non sur un standard préétablie. Ceci afin de permettre l'installation de caméra répondant à des normes plus élevées que ce qui serait rendu obligatoire. Par exemple, des propriétaires pourraient vouloir faire installer des caméras qui, si elles ne sont pas rendues obligatoires, possèdent des capteurs de mouvement (force G). Celles-ci pourraient éventuellement inciter les compagnies d'assurances à réduire les primes si elles peuvent recevoir les données de ces capteurs de mouvements qui leur démontreraient le type de conduite automobile par les chauffeurs. Si ces données étaient aussi rendues disponibles aux propriétaires, elles pourraient leur permettre de mieux contrôler l'utilisation de leurs véhicules par leurs chauffeurs.



Les recommandations (suite)

- **Rendre obligatoire le lien du bouton d'urgence à un centre d'appel**
 - Cette obligation nécessite d'avoir un système de géolocalisation à bord de tous les taxis.
 - Ceci accélère grandement le temps de réponse en cas d'urgence où la vie du chauffeur est en péril contrairement à l'utilisation exclusive d'une lumière où le citoyen est appelé à contacter les policiers.
 - Mise en place d'un protocole standard avec le SPVM afin d'uniformiser le traitement qui est fait entre les intermédiaires en services (ou le centre d'appel pour les indépendant) et les chauffeurs lors de l'utilisation du bouton d'urgence. Ceci afin de s'assurer que le traitement se fera de la même façon pour tous les chauffeurs.
 - Mettre en place un guide clair pour informer les chauffeurs sur la bonne utilisation du bouton d'urgence et afin d'éviter les abus, prévoir des amendes pour une mauvaise utilisation.



Les recommandations (suite)

- **Rendre obligatoire le lien du bouton d'urgence à un centre d'appel (suite...)**
 - Quelques données récentes:
Un de nos clients, Taxi Diamond qui dessert environ 25% de la flotte montréalaise, a vu 29 utilisations de son bouton d'urgence relié à son centre d'appel en 4 mois, soit de décembre 2013 à mars 2014.
 - 16 ont été transmises au 911.
 - 6 étaient des urgences qui ont été confirmées.
 - Client agressif ou refusant de payer et accident de la route.
 - 5 étaient de fausses alertes.
 - 5 dont le résultat est demeuré inconnu.
 - 13 étaient clairement de fausses alertes et n'ont pas été transmises au 911.
 - Aussi, la rapidité d'action étant la clé, le SPVM a pu procéder à des arrestations dans les quelques minutes qui ont suivi les événements depuis l'installation de cette technologie. Par ailleurs, dans les toutes premières semaines, un cas a été rapporté selon lequel les policiers étaient sur place en environ 1 minute 30 secondes ! Il s'agit d'un cas d'exception, mais les cas où la vie de chauffeurs a été sauvée par la rapidité d'action sont nombreux.

Les recommandations (suite)

- **Rendre obligatoire le paiement par crédit et débit à bord de tous les taxis**
 - Obliger l'acceptation des cartes à puces (EMV) afin de réduire les risques de fraudes.
 - S'assurer que l'équipement de paiement par crédit et débit soit toujours visible pour le passager arrière et sous clé dans un support pouvant pivoter. Ceci afin d'éviter le remplacement de l'équipement par une machine servant à cloner les cartes des clients et donner ainsi confiance à la clientèle.
 - Prévoir que si l'intermédiaire en service rend un tel système de paiement obligatoire à ses membres que les chauffeurs soient dans l'obligation d'utiliser celui-ci en tout temps. Ceci afin de permettre aux intermédiaires d'agir pour le service à la clientèle lors d'un problème de paiement. Seuls les indépendants pourraient choisir le fournisseur de leur choix.



L'industrie change rapidement!

- **Modèles d'affaires perturbateurs**
 - Surcharge tarifaire
 - Covoiturage par application mobile
 - Intermédiaires en services non autorisés
- **Les attentes des clients**
 - Temps de réponse
 - Qualité du service
 - Rétroaction en temps réel
- **Surveillance réglementaire**
 - Suivi GPS
 - Paiement par carte de crédit et débit
 - Système d'information passager
 - Modélisation des données et l'analyse
 - Respect des inspections de conformités

Mobile Knowledge travaille
main dans la main
avec ses clients et leurs
agences réglementaires
pour garder le cap!



En terminant...

- Mobile Knowledge est engagé auprès de ses clients et leurs marchés desservis!
 - Nous croyons que les améliorations et l'avancement technologique peuvent et doivent se faire dans **le cadre réglementaire** existant et par des **opérateurs autorisés** qui offrent une valeur significative à leurs clientèles bien au-delà de simplement associer un client à un chauffeur.
- Nos solutions aident les intermédiaires en services à atteindre:
 - Amélioration de la sécurité pour les passagers et chauffeurs
 - Des services non discriminatoires à tous les membres de la communauté
 - Transparence à toutes les parties prenantes
 - Conformité avec les réglementations locales

Nous vous remercions de cette opportunité

Pour plus d'informations

- Denis Laramée
Directeur du développement

Mobile Knowledge
100-11 Hines Rd
Kanata, ON K2K 2X1

1-866-624-5330 x 1059
Télécopieur 613-287-5021

dlaramee@mobile-knowledge.com