



*Mémoire présenté à la Commission sur les transports et les  
travaux publics de la Ville de Montréal*

*Dans le cadre de la Consultation publique sur l'industrie du taxi  
de Montréal*

12 mai 2014

# RÉSUMÉ

Fondée par et pour des chauffeurs de taxi, Hailo est une application pour téléphone intelligent qui améliore l'offre de service liée au transport par taxi. De la manière de *hélér* une voiture à la méthode de paiement une fois la course terminée, Hailo contribue à assurer la sécurité et le confort à la fois des passagers et des chauffeurs. L'application présente de nombreux avantages, notamment l'autopaiement (qui permet d'effectuer le paiement à même le téléphone mobile), la géolocalisation (grâce au GPS intégré), le téléphone (qui permet au chauffeur de communiquer avec le client, et vice versa, avant même le début de la course) ainsi que la traçabilité (qui consiste en l'enregistrement de toute information pertinente liée à une course). Ces fonctionnalités disponibles sur l'application permettent d'améliorer la sécurité dans les taxis, et ce à moindre coût. Elles s'inscrivent parfaitement dans l'objectif de cette consultation, qui est « une démarche d'analyse des besoins des chauffeurs de taxi, sur les moyens d'améliorer leur sécurité et sur les attentes de la population utilisatrice de ce mode de transport »<sup>1</sup>. L'utilisation d'Hailo dans de nombreuses grandes villes à travers le monde a d'ailleurs démontré sa pertinence sur ces plans.

## Principales recommandations

- Hailo recommande la mise en place d'un ensemble de mesures permettant, dans un premier temps de **prévenir les crimes commis contre les chauffeurs** en amont et en second lieu, assurant la sécurité du chauffeur lors des faits;
- Hailo recommande de plus qu'une **consultation à grande échelle** soit menée auprès des quelque 11 000 chauffeurs de taxi sur l'ensemble du territoire montréalais sur les mesures qu'ils jugent garantes de leur sécurité.

---

<sup>1</sup> Invitation – Consultation publique sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi ainsi que le service du transport par taxi dans l'agglomération de Montréal : [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS\\_PERM\\_V2\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/INVITATION\\_20140331.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS_PERM_V2_FR/MEDIA/DOCUMENTS/INVITATION_20140331.PDF).

# TABLE DES MATIÈRES

## Contenu

1. Présentation de Hailo .....	4
1.1. Historique.....	4
1.2. Fonctionnement de l'application.....	5
1.3. Philosophie .....	6
2. Valorisation des chauffeurs.....	6
3. Améliorer la sécurité de l'utilisateur .....	8
4. Contribution de l'application Hailo à la solution .....	10
5. Recommandations .....	11

# 1. Présentation de Hailo

## 1.1. Historique

Hailo est une entreprise fondée en 2011 par trois chauffeurs de taxi de Londres et trois entrepreneurs web qui souhaitaient moderniser la manière de faire appel au service de taxi dans les rues de la capitale anglaise. Plus concrètement, les fondateurs souhaitaient augmenter l'autonomie des usagers des taxis londoniens et des chauffeurs ainsi que les sources de revenus de ces derniers. Pour ce faire, ils ont imaginé et créé une application permettant aux usagers de faire appel au service d'un taxi et de s'acquitter du paiement via la technologie mobile.

Cette application gratuite pour téléphones intelligents – disponible sur l'App Store pour les appareils Apple et sur Google Play pour les appareils Android – permet aux usagers d'un taxi de *héler* ce dernier à partir de leur appareil mobile. Après le succès qu'a connu l'application à Londres, le service s'est rapidement étendu à d'autres grandes villes dans le monde où l'offre de taxi est importante. Plus exactement, c'est plus d'une quarantaine d'autres villes qui bénéficient maintenant de l'application Hailo en Amérique du Nord, en Europe et en Asie, notamment : Londres, New York, Dublin, Toronto, Chicago, Boston, Madrid, Barcelone, Washington DC, Atlanta, Tokyo, Osaka et Montréal. À travers le monde, plus de 1,4 million de personnes ont déjà téléchargé l'application à partir de l'App Store uniquement et plus de 51 000 chauffeurs sont membres de la communauté Hailo. Toutes les deux secondes, une course Hailo est acceptée quelque part sur la planète. En seulement deux ans d'existence, Hailo a déjà conduit plus de treize millions d'usagers. Sur le plan du kilométrage, le nombre de courses effectuées par Hailo correspond à 900 fois le tour de la Terre. Notons également qu'Hailo est l'application mobile liée au milieu du taxi la mieux cotée à travers le monde, avec plus de 19 000 évaluations de cinq étoiles.

Pour les chauffeurs de taxi montréalais, l'application Hailo, approuvée par le Bureau du taxi de Montréal, est disponible depuis le mois de novembre 2013. Elle offre une technologie GPS qui les connecte directement aux passagers près d'eux, leur permettant d'augmenter leurs revenus en optimisant leur temps et en diminuant leurs dépenses d'essence liées aux parcours vides.

À Montréal, l'application Hailo est aujourd'hui utilisée par des centaines de chauffeurs et des dizaines de milliers d'usagers.

## **1.2. Fonctionnement de l'application**

L'application Hailo redéfinit la relation entre le chauffeur de taxi et l'usager de multiples façons : manière de *hélér* un taxi, temps d'attente, méthode de paiement, etc. Concrètement, Hailo offre un service simple et efficace, de la commande du taxi jusqu'au paiement final. Un usager utilise l'application pour faire appel au service d'un taxi. Dès le moment où un chauffeur accepte une demande Hailo, l'utilisateur reçoit plusieurs informations pertinentes telles que l'emplacement en temps réel du conducteur, le numéro du véhicule — ce qui permet de trouver facilement le taxi à son arrivée – ainsi que le nom et la photo du conducteur. Il est aussi possible pour le passager de contacter directement le chauffeur par téléphone dès que ce dernier accepte sa demande. L'utilisateur de l'application peut de plus suivre le trajet emprunté par le chauffeur via la fonction GPS disponible sur l'application, ce qui lui permet de connaître à tout moment le temps estimé avant l'arrivée. Une fois à destination, l'usager peut effectuer son paiement à même l'application mobile. Il reçoit alors un reçu via courriel. Finalement, un système d'évaluation par nombre d'étoiles (cinq au maximum) du chauffeur par le client, et vice versa, est disponible sur l'application. Cette évaluation permet par la suite à l'équipe d'Hailo d'améliorer l'expérience associée au service de transport par taxi et surtout, la sécurité des chauffeurs.

### **1.3. Philosophie**

Hailo vise d'abord et avant tout à améliorer l'offre de service liée aux taxis dans les grandes villes. D'une part, en ce qui a trait aux chauffeurs, l'application offre l'avantage d'une communauté basée sur la solidarité, ce qui leur donne davantage d'emprise sur le service qu'ils offrent. Elle permet également d'augmenter les revenus des chauffeurs en optimisant leur temps, en les connectant directement aux usagers, et en leur offrant davantage d'opportunités. D'autre part, en ce qui concerne les usagers du taxi, Hailo permet de faciliter à la fois la demande d'un taxi et le paiement du service une fois celui-ci terminé. Il s'agit donc d'une application qui redéfinit complètement la base de la relation chauffeur – usager, relation qui est maintenant plus accessible que jamais.

L'application Hailo s'inscrit parfaitement au sein l'esprit de communauté qui règne dans l'industrie du taxi, à Montréal comme ailleurs dans le monde. En effet, un des objectifs premiers d'Hailo est de faire rayonner cette industrie partout où l'application est disponible. En plus de promouvoir l'offre de service en général, elle contribue à faire de Montréal une ville intelligente qui utilise de manière efficiente la technologie disponible et ses données.

## **2. Valorisation des chauffeurs**

La valorisation des chauffeurs de taxi représente un défi dans le contexte actuel. Notre philosophie s'inscrit dans les objectifs mêmes de la consultation de la Commission sur les transports et les travaux publics de la Ville de Montréal qui visent à améliorer la sécurité des chauffeurs et des usagers. En effet, les avantages procurés par l'application représentent des mesures de sécurité préventives. Ainsi, de plusieurs manières, l'application Hailo contribue à optimiser la sécurité des chauffeurs ainsi que les ressources consacrées au service offert.

Premièrement, l'application contient une technologie GPS qui connecte directement les usagers et les chauffeurs. Cette technologie permet aux chauffeurs d'augmenter leurs revenus en optimisant leur temps et en diminuant leurs dépenses d'essence liées aux parcours vides. De plus, sur le plan de la sécurité, le GPS permet de connaître en temps réel l'emplacement des taxis et de retracer leurs courses une fois celle-ci terminée.

Deuxièmement, la sécurité des chauffeurs est également améliorée par le fait que tous les usagers sont connus du système et du chauffeur. En effet, une fois qu'un chauffeur accepte une demande Hailo, toutes les informations concernant l'usager lui sont envoyées. De l'aveu même des chauffeurs qui utilisent l'application, le fait que l'usager n'est pas anonyme contribue à la diminution des comportements agressifs ou dangereux, ce qui réduit inévitablement le nombre d'incidents.

Troisièmement, tel que mentionné précédemment, la sécurité du chauffeur est également augmentée par le fait qu'il n'y a pas de transactions monétaires directes entre le chauffeur et l'usager. En effet, la méthode de paiement de l'application Hailo est plus sécuritaire que celles par argent comptant, paiement direct ou carte de crédit. La nécessité pour le chauffeur d'avoir de l'argent sur lui étant réduite, le risque de crimes commis contre celui-ci l'est tout autant. De plus, rappelons que le paiement est garanti pour les chauffeurs de taxi. Ce dernier n'a donc pas à mettre sa sécurité en jeu si un usager quitte le véhicule sans payer.

Quatrièmement, il a récemment été déploré – lors de la séance du 15 avril – le fait que très peu de statistiques de qualité concernant l'industrie du taxi sont actuellement compilées, notamment sur le plan de la sécurité. Or, l'équipe d'Hailo enregistre déjà l'ensemble des informations qui sont recueillies par l'application, notamment l'évaluation que les chauffeurs et usagers font les uns des autres. De plus, chacun des incidents est rapporté par les chauffeurs par le biais de l'application. Cela a permis à l'équipe d'Hailo de faire un premier

rapport au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) sur la sécurité dans les taxis. À noter que nous sommes les seuls dans l'industrie à agir de la sorte. Cette collaboration, encore naissante, est appelée à se poursuivre et à être bonifiée au fil du temps. Celle-ci sera bénéfique à la fois pour les chauffeurs et les usagers du taxi à Montréal.

Cinquièmement, Hailo est une application universelle qui peut être utilisée dans chacune des villes où elle est offerte. Sur ce plan, elle représente une solution indéniable à la barrière de la langue. En effet, un usager peut, dans une ville étrangère, héler un taxi et donner les indications nécessaires à partir de l'application, et donc dans sa langue maternelle. Cela permet au chauffeur de mener l'usager à sa destination et être assuré du paiement même si les deux ne peuvent communiquer verbalement, en plus de lui donner des informations sur le passager qu'il transporte, ce qui accroît l'aspect sécuritaire de la course.

Finalement, il est important de préciser qu'Hailo est conscient du risque de distraction engendré par l'utilisation d'un appareil mobile par les chauffeurs de taxi. À cet effet, l'application a été développée afin qu'elle soit utilisée de la même façon que la technologie GPS qui est déjà en vigueur dans les véhicules. Le niveau d'attention requis par les chauffeurs de taxi pour l'utilisation de l'application est donc le même que les systèmes actuellement en usage, notamment à New York par les taxis jaunes.

### **3. Améliorer la sécurité de l'usager**

Assurer la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers représente un enjeu prioritaire pour Hailo. Sans prétendre apporter toutes les solutions, notre équipe croit que la conception même de l'application permet de résoudre certaines problématiques.

Premièrement, Hailo garantit aux usagers qu'ils seront accueillis par un chauffeur agréé avec un dossier en règle. En effet, l'équipe d'Hailo s'assure que chaque

chauffeur de taxi utilisateur de l'application respecte toute réglementation en vigueur dans le domaine et est dûment enregistré auprès des autorités compétentes. De plus, chaque chauffeur est connu de l'utilisateur. En effet, dès que la course est répartie, l'application communique à l'utilisateur le nom du chauffeur, sa photo, son numéro de véhicule, ainsi qu'une évaluation de rendement basé sur un système d'étoiles. Les utilisateurs peuvent également entrer en communication avec leur chauffeur par téléphone avant même d'entrer dans le véhicule.

Deuxièmement, les utilisateurs utilisant Hailo voient leur taxi arriver en temps réel dans le confort et la sécurité, n'ayant pas besoin de sortir à l'extérieur pour le *hâler*. Avec le GPS intégré, le téléphone communique l'emplacement de l'utilisateur directement au chauffeur, ce qui évite au premier de trouver un repère ou d'avoir l'adresse exacte au moment de la demande. De cette façon, les utilisateurs peuvent non seulement éviter les intempéries, mais aussi éviter l'obligation de patienter seuls dehors dans un lieu ou un contexte non sécuritaire.

Troisièmement, mais dans le même ordre d'idées, Hailo contribue grandement à réduire le temps d'attente pour les utilisateurs. Après un an à Toronto, l'application a déjà permis la réduction du temps d'attente moyen pour un taxi à moins de trois minutes, une amélioration notable en comparaison avec le temps d'attente d'une commande traditionnelle auprès des centres d'appels. À Londres, le temps d'attente après la demande est de moins de deux minutes. Hailo vise à offrir les mêmes niveaux de service à Montréal. Le principe est simple : plus la densité augmente, plus le temps d'attente diminue.

Quatrièmement, grâce à la fonction sécurisée d'autopaiement, les utilisateurs n'ont pas besoin de trainer argent comptant ou carte de crédit. Une fois la course terminée, le paiement se fait automatiquement via l'application. L'utilisateur n'a qu'à sortir du véhicule dès son arrivée à destination. Le reçu est envoyé par courriel instantanément. Il est important de préciser que les

informations transmises en ce qui concerne la carte de crédit sont confidentielles. En effet, celles-ci sont protégées par un cryptage qui est conforme aux normes et règlements en vigueur. De plus, il va de soi que le processus de paiement est garanti par un fournisseur de service certifié.

Cinquièmement, Hailo offre également l'avantage aux usagers de récupérer facilement les biens perdus dans un véhicule. En effet, l'application permet aux usagers de communiquer avec les chauffeurs de façon anonyme par le biais de l'application pour récupérer les biens perdus, fournissant ainsi un moyen moins coûteux et plus efficace de réunir les usagers avec les objets laissés dans les taxis.

En somme, l'application Hailo améliore l'expérience de l'utilisateur qui fait appel au service du transport par taxi tant sur les plans de la sécurité que du confort et de l'efficacité.

#### **4. Contribution de l'application Hailo à la solution**

Partout dans le monde, on réalise que la technologie mobile peut amener des changements bénéfiques au transport public. C'est précisément avec cet objectif en tête qu'Hailo a été créé. En regard de l'enjeu de l'amélioration de la sécurité des chauffeurs de taxi ainsi que du service de transport par taxi dans l'agglomération de Montréal, plusieurs pistes de solutions sont offertes par l'application.

Sur le plan de l'amélioration de la sécurité des chauffeurs, il va sans dire qu'Hailo contribue à la solution. Outre le fait qu'aucune transaction monétaire ou par carte de crédit n'est nécessaire avec l'application, les informations qui sont partagées au chauffeur (emplacement exact de l'utilisateur, historique de l'utilisateur, etc.) contribuent à l'amélioration du climat de confiance lors du service.

Sur le plan du service de transport par taxi, outre ce qui a été mentionné dans les sections précédentes, mentionnons qu'Hailo contribue à l'amélioration du service en général. En effet, chaque usager et chaque chauffeur sont évalués à la fin de chaque course grâce à un système d'étoiles. Cela fait en sorte que le comportement de chacun est observable. Un chauffeur qui attribue à un usager 1 ou 2 étoiles doit par la suite justifier pourquoi ce dernier a mérité cette note (intoxication, violence, etc.). Hailo peut par la suite bannir des usagers de son système afin qu'un mauvais usager ne revienne pas une seconde fois. La même chose est vraie pour les chauffeurs. De plus, sur ce point précis, Hailo travaille en étroite collaboration avec les corps policiers des villes où l'application est disponible afin de signaler les incidents. Au cours de la section 2, il a d'ailleurs été question du premier rapport, et des autres à suivre, d'Hailo au SPVM concernant la sécurité dans les taxis.

En terminant, il est important de rappeler que l'application Hailo ne remplace pas l'offre de taxi, mais complète celle-ci en améliorant la sécurité à la fois des clients et des chauffeurs. Nous utilisons simplement la technologie pour faire un usage plus efficace et sécuritaire des ressources actuellement existantes.

## **5. Recommandations**

De par sa disponibilité dans de nombreuses villes à travers le monde, notre équipe a pu constater la contribution de l'application à l'amélioration du service de transport par taxi. En effet, les nombreux témoignages reçus de la part des chauffeurs nous permettent aujourd'hui d'affirmer qu'Hailo contribue à améliorer la sécurité dans les taxis et plus généralement, l'expérience des usagers. Les principaux éléments appréciés des chauffeurs de taxi sont les suivants :

1. L'autopaiement : effectué à même l'application, cet élément évite tout échange monétaire entre le chauffeur et l'usager.
2. La géolocalisation : qui permet de connaître en temps réel l'emplacement de la voiture.

3. Le contact : avant même le début de la course, chauffeur et usager peuvent se contacter par téléphone puisque ces informations sont connues de part et d'autre.
4. La traçabilité : toutes les informations liées aux trajets, paiements et usagers sont enregistrées et peuvent être retracées par les membres de notre équipe en cas de besoin.

Bien que l'installation d'une caméra dans chaque véhicule et d'une vitre séparant le chauffeur de l'usager peut avoir un effet de dissuasion, ces mesures ne permettent pas de prévenir le crime en amont. Dans cet ordre d'idées, quoiqu'imparfaite, l'offre d'Hailo favorise des mesures de sécurité préventives qui peuvent être mises en place facilement, à grande échelle et à moindre coût.

D'ailleurs, l'équipe d'Hailo a réalisé un sondage maison auprès de ceux qui sont directement interpellés par la Commission, c'est-à-dire les chauffeurs de taxi de Montréal, afin de les faire entendre dans le cadre de ces travaux et plus précisément, pour connaître leurs perceptions en matière de sécurité. Trois questions leur ont été posées :

1. Est-ce que vous vous sentez plus en sécurité grâce aux fonctions autopaiement et géolocalisation disponibles sur l'application Hailo?
2. Est-ce que vous vous sentiriez plus en sécurité si une caméra était installée et fonctionnelle dans votre taxi?
3. Est-ce que vous vous sentiriez plus en sécurité si une vitre vous séparant des usagers était installée dans votre taxi?

À la lumière des réponses obtenues, la solution qui permet aux chauffeurs de se sentir le plus en sécurité concerne les fonctions d'autopaiement et de géolocalisation disponibles sur l'application Hailo. Évidemment, cette solution

n'est pas parfaite, mais elle peut et doit être complémentaire à d'autres mesures qui seront mises en place ultérieurement<sup>2</sup>.

Rappelons également qu'en tant qu'intermédiaire, Hailo est conforme en tout point à la réglementation en vigueur. C'est d'ailleurs le seul service offert exclusivement par l'entremise d'une application reconnu par le Bureau du taxi. Tout ce que propose Hailo s'inscrit donc dans la communauté du taxi montréalaise.

Hailo recommande donc à la Commission sur les transports et les travaux publics de la Ville de Montréal de:

- Sonder les quelque 11 000 chauffeurs de taxi de la Communauté métropolitaine de Montréal afin de connaître leurs préoccupations en matière de sécurité et sur les mesures qui devraient être mises en place pour assurer leur sécurité.
- Adopter un ensemble de mesures qui agissent tant en amont (donc préventives) que lors de la course, car nous croyons que la confiance des chauffeurs ne peut être garantie que par l'implantation d'une seule mesure.

---

<sup>2</sup> Sur 70 répondants, 84.85 % (56) ont dit se sentir plus en sécurité grâce aux fonctions d'autopaiement et de géolocalisation disponibles sur l'application Hailo; 58.82 % (40) des répondants affirment qu'ils se sentiraient plus en sécurité si une caméra était installée et fonctionnelle dans leur voiture; 64.71 % (44) des répondants affirment qu'ils se sentiraient plus en sécurité si une vitre les séparant des usagers était installée.