



- Between 8 p.m. and 6 a.m., drivers will decline to transport passengers if the pre-payment deposit is not made
- Exclusions from the mandatory pre-payment pilot:
 - o Taxi passengers beginning their trip at Winnipeg Richardson International Airport
 - o Taxi passengers who present a valid taxi voucher
 - o Taxi passengers who maintain an account with the taxi dispatcher
 - o Personal transportation providers (*rideshare*) or limousines

Frequently asked questions:

Q: Why is the City undertaking this pilot?

A: Taxi industry stakeholders and passengers have identified fare disputes as a source of conflict and a top safety concern. The City is implementing a mandatory prepayment pilot to determine if it will reduce disputes and create a safer environment for drivers and passengers.

Q: How long will the pilot last?

A: The pilot will last for approximately nine months.

Q: How will the pilot be evaluated?

A: The City will track incidents and feedback via 311, as well as through consultation with taxi dispatchers and the Winnipeg Police Service. The pilot will be considered a success if there is a reduction in incidents and conflicts between drivers and passengers.

Q: Will taxi drivers be required to carry enough change for pre-payment refunds?

A: Taxi drivers should ensure they have change to provide any cash refunds when the pre-paid amount is more than the final fare on the meter.

Q: How will taxi vouchers apply to the pre-payment pilot?

A: Passengers who have a valid taxi voucher and provide it to the driver will not have to pre-pay.

Q: Can credit card users allow for a pre-authorized amount (similar to a gas station), rather than paying twice?

A: Each dispatch company has different policies regarding payments. Please contact the dispatcher directly to confirm if pre-authorized payments are allowed prior to your trip.

Q: What is being done to ensure drivers aren't discriminating against passengers?

A: Having taxi drivers ask for pre-payment each and every trip should reduce any potential discrimination. Please contact 311 to file a complaint if you feel you have been discriminated against. The City takes complaints seriously and will investigate. Outcomes for substantiated complaints may range from warnings to fines up to \$1,000 and/or further disciplinary action.

Q: How will pre-payment be recorded to ensure accuracy at the end of the trip and accountability for drivers and passengers?

A: You should request a receipt for the pre-payment amount at the beginning of your trip. You can also display cash payments to the video camera located in the taxi above the dashboard, which will assist the City's investigation, should there be a dispute.

Q: How will accountability be enforced to ensure drivers take the passenger to their chosen destination?

A: If you are not taken to your destination, contact 311 to file a complaint, and the City will investigate. Under the Vehicle for Hire By-Law, the City can fine a driver up to \$1,000 for failing to take a passenger to their chosen destination.

Q: What accountability will be in place for passengers who do not pay the difference at the end of their trip?

A: You are required to pay for the service you receive. Under the Vehicle for Hire By-law, the City can fine a passenger up to \$1,000 for failing to pay a fare.

Q: What happens if I am experiencing a medical emergency and require a taxi, but don't have a method of pre-payment available?

A: If you are experiencing a medical emergency, call 911 to ensure the appropriate response is provided.

Q: How will pre-payment influence those who have payment waiting at the destination (e.g. a child)?

A: Pre-payment can likely be made on behalf of a passenger via credit card over the phone with the dispatcher. Please contact the dispatcher directly to confirm this ahead of the trip.

Q: How will pre-payment be determined for multi-stop trips? Or for trips when the passenger does not know their final destination?

A: The pre-payment amount is a set amount that is easy to communicate and reduces the risk of miscalculations at the beginning of the trip. The same pre-payment amount will apply regardless of the distance of the trip or number of stops, and should not be asked for more than once.

Visit winnipeg.ca/vehiclesforhire for more information.

Mandatory Pre-payment Pilot for Taxis

The City of Winnipeg (City) is committed to improving safety for passengers and drivers in the vehicle for hire industry. In an effort to reduce fare disputes between taxi drivers and passengers, the City is implementing a mandatory pre-payment pilot during select times.

Effective September 30, 2019:

Between 8 p.m. and 6 a.m., seven days a week, all taxi passengers are required to pay a \$10 deposit at the beginning of their trip, regardless of trip length. At the end of the trip, passengers will pay the remaining difference, or be refunded if the final fare is less than \$10.

Additional terms:

- All payment methods (*cash, debit, and credit*) are accepted for the deposit
- Refunds may be issued as cash, regardless of initial pre-payment method





Projet pilote de paiement anticipé obligatoire aux taxis

La Ville de Winnipeg (Ville) s'est engagée à améliorer la sécurité des personnes qui utilisent et qui conduisent des véhicules avec chauffeur. Afin de réduire les conflits entre les conducteurs et les passagers de taxi, la Ville a mis en place un projet pilote de paiement anticipé obligatoire pendant une période précise de la journée.

À partir du 30 septembre 2019 :

Entre 20 h et 6 h, sept jours par semaine, toutes les personnes qui voyagent en taxi devront payer une avance de 10 \$ au début de leur déplacement, quelle que soit sa longueur. Une fois arrivées à destination, elles devront payer le reste du montant dû ou se faire rembourser la différence si la course coûte moins de 10 \$.

Autres conditions :

- On peut effectuer le paiement anticipé en utilisant n'importe quel moyen de paiement (*en espèces, par carte de débit ou par carte de crédit*).
- Les remboursements peuvent être faits en

espèces, quelle que soit la méthode de paiement anticipé utilisée.

- Entre 20 h et 6 h, les conducteurs ne transporteront pas les personnes qui refusent de verser l'avance.
- Exceptions dans le cadre du projet pilote de paiement anticipé obligatoire :
 - o Le trajet commence à l'aéroport international de Winnipeg.
 - o La personne qui monte dans le taxi a un bon pour taxi valide.
 - o La personne qui prend le taxi a un compte-client avec le répartiteur de taxis.
 - o Il s'agit d'un fournisseur de services de transport personnel ou d'un service de limousine.

Foire aux questions :

Q : Pourquoi la Ville entreprend-elle ce projet pilote?

R : Les parties intéressées et les usagers de l'industrie des taxis ont établi que les discussions sur le prix des trajets sont source de conflits et de préoccupations importantes en matière de sécurité. La Ville démarre un projet pilote de paiement anticipé obligatoire pour tenter de réduire les conflits et de rendre l'environnement plus sécuritaire pour les conducteurs et pour les passagers.

Q : Combien de temps durera le projet pilote?

R : Le projet pilote durera environ neuf mois.

Q : Comment les résultats du projet seront-ils évalués?

R : La Ville tiendra compte des signalements et des appels au 311 et consultera également les répartiteurs de taxis et le Service de police de Winnipeg. On considérera que le projet pilote est réussi si on enregistre une baisse des incidents entre les conducteurs et les passagers.

Q : Les chauffeurs de taxi devront-ils avoir suffisamment d'espèces sur eux pour faire les remboursements nécessaires relativement aux paiements anticipés?

R : Les chauffeurs de taxi devront s'assurer qu'ils ont assez d'espèces pour rembourser ce qui est dû lorsque le prix de la course est de moins de 10 \$.

Q : Comment s'appliqueront les bons pour taxi dans le cadre du projet pilote de paiement anticipé?

R : Les usagers qui sont munis d'un bon pour taxi valide et qui le fournissent au chauffeur n'ont pas à faire le paiement anticipé.

Q : Les personnes qui détiennent une carte de crédit peuvent-elles autoriser un prélèvement automatique du montant total plutôt que de faire deux paiements (comme dans une station-service)?

R : Chaque répartiteur a sa propre politique sur les paiements. Veuillez contacter celui-ci directement pour voir s'il accepte les paiements par prélèvement automatique avant les déplacements.

Q : Quelles mesures ont été prises pour que les chauffeurs n'aient pas une attitude discriminatoire à l'encontre des usagers?

R : Le fait que les chauffeurs demandent un paiement anticipé pour chaque course devrait réduire tout risque de discrimination. Veuillez contacter le 311 pour déposer une plainte si vous pensez que vous avez été victime de discrimination. La Ville prend les plaintes au sérieux et se renseignera. Les plaintes justifiées pourraient déboucher sur des avertissements ou des amendes pouvant aller jusqu'à 1 000 \$ ou sur d'autres mesures disciplinaires.

Q : Comment le paiement anticipé sera-t-il enregistré pour assurer la précision et la fiabilité de l'opération à la fin du trajet pour les conducteurs et pour les usagers?

R : Demandez un reçu de paiement anticipé au début du trajet. Vous pouvez aussi faire votre paiement en espèces à la vue de la caméra située au-dessus du tableau de bord du taxi, ce qui aidera la Ville si une enquête s'avère nécessaire.

Q : Comment assurera-t-on que les chauffeurs conduisent la clientèle là où elle veut?

R : Si on ne vous amène pas à votre destination, contactez le 311 pour déposer une plainte. La Ville mènera une enquête. En vertu du *Vehicles for Hire By-law* (règlement municipal sur les véhicules avec chauffeur), la Ville peut dresser une contravention

pouvant aller jusqu'à 1 000 \$ aux chauffeurs qui n'amènent pas leur clientèle à la destination voulue.

Q : Comment assurera-t-on que les usagers payent la différence à la fin du trajet?

R : Vous devez payer pour le service qui vous est offert. En vertu du *Vehicles for Hire By-law* (règlement municipal sur les véhicules avec chauffeur), la Ville peut dresser une contravention pouvant aller jusqu'à 1 000 \$ aux usagers qui ne payent pas ce qu'ils doivent.

Q : Que faire si une urgence médicale m'oblige à appeler un taxi mais que je n'ai pas de moyen de payer l'avance?

R : En cas d'urgence médicale, appelez le 911 qui décidera de l'intervention la mieux adaptée.

Q : Comment le système de paiement anticipé affectera-t-il les personnes dont le paiement les attend à leur destination (p. ex. un enfant)?

R : Les paiements anticipés par carte de crédit au nom d'un passager peuvent probablement être faits par téléphone auprès du répartiteur. Veuillez contacter le répartiteur directement pour confirmer ceci avant le début du service.

Q : Comment les paiements anticipés seront-ils établis relativement aux déplacements vers de multiples destinations ou aux déplacements pour lesquels les usagers ne connaissent pas leur destination finale?

R : Le montant du paiement anticipé est fixe et facile à exprimer, ainsi les risques de calcul erroné sont réduits dès le début. Le même montant de paiement anticipé s'appliquera, quelle que soit la distance du déplacement ou le nombre d'arrêts, et le montant en question ne pourra être exigé plus d'une fois.

Visitez winnipeg.ca/vehiculesavecchauffeur pour en savoir plus.