



Ville d'Ottawa
Examen de la réglementation et des
services de taxi et de limousine

Expérience client

14 octobre 2015

Core Strategies

Table des matières

Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine d'Ottawa – Expérience client.....	1
Résumé.....	1
Méthodologie.....	2
Résultats	4
1. Notes accordées pour l'expérience client beaucoup plus élevées pour Uber que pour les taxis.....	5
2. Principaux avantages d'Uber par rapport aux taxis : tarifs et convivialité de l'application	6
3. Facteurs secondaires de l'expérience client : Uber reçoit de meilleures notes que le taxi.....	7
4. Assurance automobile : préoccupation importante pour les utilisateurs d'Uber	8
5. Notes accordées pour l'expérience client différentes selon le sexe	9
6. L'importance accordée aux aspects du service diffère des notes accordées.....	10
7. Les personnes plus âgées connaissent mieux le taxi qu'Uber.....	11
8. Les participants font appel à Uber pour 62 % de leurs déplacements en véhicule de location	12
9. Influence des incidents et des comportements récents au sein de l'industrie sur l'opinion publique	13
10. Connaissance inégale de la réglementation; les clients veulent une nouvelle industrie plus équitable et compétitive	14
Annexe A – Tableau récapitulatif des données des tableaux 1 à 6	16
Annexe B – Questions du sondage réalisé après la discussion	17

Le présent document a été préparé pour la Ville d'Ottawa (la « Ville ») dans le cadre de l'examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine. Nous ne garantissons pas que les renseignements qu'il contient sont exacts, complets, suffisants ou appropriés s'ils sont utilisés par une personne ou une organisation autre que la Ville. Seule la Ville peut se fonder sur le contenu du présent document, et nous déclinons toute responsabilité liée à son utilisation par une autre personne ou organisation.

Examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine d'Ottawa – Expérience client

Résumé

En septembre 2015, Core Strategies a organisé une série de discussions de groupe avec un échantillon d'utilisateurs de véhicules de location d'Ottawa. L'objectif principal de la recherche était de définir l'expérience client et la viabilité des services de « véhicules de location » à Ottawa et d'établir s'il existe des différences entre l'expérience client des taxis et d'Uber.

Au terme de la recherche, les notes accordées par les utilisateurs pour le service à la clientèle et l'expérience client sont significativement plus élevées pour Uber que pour les taxis. Les principaux points forts sont l'impression que les tarifs d'Uber sont moindres ainsi que les nombreux avantages de l'application d'Uber comparativement aux applications des entreprises de taxis.

Les participants des groupes de discussion ont également donné une note supérieure à Uber pour de nombreuses caractéristiques de l'expérience client, notamment le temps d'attente, la vitesse des courses, le professionnalisme et la courtoisie des chauffeurs, le confort et la propreté des véhicules ainsi que la sécurité. Ils ont toutefois indiqué être préoccupés par des sujets comme l'assurance automobile et les taxes.

Les participants ont indiqué qu'ils utilisaient Uber dans environ 62 % de leurs déplacements en véhicules de location et dans environ 38 % en taxis. Les tarifs et les temps d'attente moindres ainsi que la convivialité de l'application poussent les utilisateurs à choisir Uber.

D'ailleurs, selon les utilisateurs, les tarifs, la convivialité, la sécurité personnelle et la sécurité des véhicules constituent les caractéristiques les plus importantes. En ce qui concerne la sécurité personnelle, les femmes ont accordé une note plus élevée à Uber, contrairement aux hommes qui ont jugé les taxis plus sécuritaires.

Les clients souhaitent que l'examen de la réglementation contribue à mettre en place une nouvelle industrie plus équitable qui assurera la pérennité d'Uber, dont les opérations s'effectueraient conjointement à celles des taxis. Ils s'attendent à ce que les prix connaissent une légère

augmentation une fois les problèmes par rapport à la réglementation résolus, mais pensent tout de même qu'une industrie plus concurrentielle apporterait d'importants avantages à long terme pour les utilisateurs.

Méthodologie

- **Discussions de groupe :** Trois discussions de groupe tenues le 22 septembre 2015.
- **Sélection des participants :** La sélection a été réalisée dans l'ensemble de la population adulte d'Ottawa. Les participants des groupes de discussion et au système d'appel aléatoire ont été ciblés selon des quotas et des critères démographiques et autres pertinents dans le cadre de l'étude, notamment le sexe, l'âge, la scolarité, l'emploi et les revenus.
 - Ils ont été sélectionnés d'après leur utilisation des véhicules de location. Environ 80 % des personnes choisies devaient avoir utilisé les services de taxis ou d'Uber à Ottawa au moins trois à cinq fois au cours des trois mois précédant la discussion.
 - Les groupes de discussion étaient divisés comme suit : groupe 1 (17 à 29 ans), groupe 2 (30 à 45 ans) et groupe 3 (46 à 75 ans).
 - Chaque groupe comptait 12 participants, pour un total de 36 participants.
- **Guide de discussion :** Les discussions duraient 90 minutes et suivaient un Guide de discussion sur les aspects suivants de l'expérience client :
 - l'expérience d'utilisation des services de taxi et de limousine;
 - l'expérience d'utilisation d'Uber;
 - les différences entre les deux services;
 - le débat actuel sur les taxis et Uber.
- Les participants ont également rempli un court sondage où on leur demandait d'indiquer les changements à leur fréquence d'utilisation des services de véhicules de location et d'accorder une note à 14 caractéristiques des services, en plus de les classer par ordre d'importance pour l'expérience client.

Les questions du sondage qui a suivi la discussion ont été reproduites à l'annexe B.

- ***** N.B. ***** Les chiffres obtenus sont le résultat de sondages individuels quantitatifs, réalisés lors de discussions de groupe qualitatives. Les données ne correspondent PAS nécessairement aux résultats d'un sondage quantitatif qui aurait été réalisé selon les pratiques et la méthodologie conformes aux normes dans ce domaine, elles devraient donc être utilisées avec prudence. Toutefois, ces chiffres sont considérés comme justes pour représenter les résultats obtenus auprès des participants durant les discussions, mais pourraient être différents de ceux obtenus à la suite d'un sondage effectué auprès d'un échantillon de la population totale.

Résultats

Les trois discussions ont été animées et ont révélé des opinions tranchées. Une tendance claire sur l'expérience client est ressortie de ces discussions, qu'on peut résumer par les points ci-dessous :

1. Les notes accordées pour l'expérience client sont beaucoup plus élevées pour Uber que pour les taxis.
2. Les principaux avantages d'Uber par rapport aux taxis sont les tarifs et la convivialité de l'application.
3. Pour la plupart des facteurs secondaires de l'expérience client, Uber a reçu de meilleures notes que le taxi.
4. L'assurance automobile d'Uber préoccupe considérablement les utilisateurs.
5. Les notes accordées pour l'expérience client varient selon le sexe. Les femmes ont démontré un intérêt beaucoup plus marqué pour Uber, lui accordant des notes supérieures dans toutes les catégories, sauf celle de l'assurance automobile. Les hommes ont aussi accordé une note générale plus élevée à Uber qu'aux taxis, mais ont mieux noté la sécurité, la durée du trajet et la connaissance du trajet pour les taxis.
6. Les caractéristiques les plus importantes des services étaient le sentiment de sécurité, la sécurité des véhicules, la durée du trajet et le temps d'attente. Certains des points forts d'Uber, comme la convivialité de son application, ne font pas partie des caractéristiques les plus importantes.
7. Les personnes âgées connaissent mieux les taxis qu'Uber.
8. Les participants affirment qu'ils utilisent Uber pour 62 % de leurs déplacements en véhicule de location.
9. L'opinion publique a été influencée par les incidents et les comportements récents au sein de l'industrie.
10. La connaissance de la réglementation est inégale; les clients veulent une nouvelle industrie plus équitable et concurrentielle.

Chacun de ces résultats est présenté en détail dans la section qui suit.

1. Notes accordées pour l'expérience client beaucoup plus élevées pour Uber que pour les taxis

Les participants décrivent l'expérience client générale d'Uber comme grandement supérieure à celle des taxis et lui accordent une note plus élevée.

Tableau 1

Expérience	Taxi	Uber	Diff.
Tarifs	3,9	9,1	5,2
Convivialité de l'application	5,1	9,4	4,3
Processus de paiement	6,0	9,6	3,6
Courtoisie des chauffeurs	5,6	8,7	3,1
Temps d'attente	5,8	8,8	3,0
Professionalisme des chauffeurs	5,5	8,3	2,8
Confort des véhicules	6,4	8,2	1,8
Propreté des véhicules	7,1	8,5	1,4
Fonctionnalité dans les autres villes	7,5	8,4	0,9
Durée du trajet et ponctualité	7,4	7,9	0,5
Sentiment de sécurité	7,6	7,8	0,2
Sécurité des véhicules	7,5	7,7	0,2
Connaissance du trajet	7,9	7,9	0,0
Assurance automobile adéquate	9,0	6,1	-2,9
Moyenne	6,6	8,3	1,7

Caractéristiques les plus mentionnées et appréciées d'Uber :

- Tarifs avantageux;
- Convivialité de l'application;
- Courtoisie, attitude et comportement amical en général des chauffeurs;
- Arrivée des véhicules plus rapide (temps d'attente moindre);
- Possibilité de suivre la progression du véhicule avant son arrivée;
- Possibilité d'accorder une note au chauffeur et au client;
- Confort des véhicules, y compris les services de bouteilles d'eau et de musique;
- Processus de paiement automatique, y compris pour le pourboire.

2. Principaux avantages d'Uber par rapport aux taxis : tarifs et convivialité de l'application

Tableau 2

Expérience	Taxi	Uber	Diff.
Tarifs	3,9	9,1	5,2
Convivialité de l'application	5,1	9,4	4,3
Processus de paiement	6,0	9,6	3,6
Courtoisie des chauffeurs	5,6	8,7	3,1
Temps d'attente	5,8	8,8	3,0
Professionalisme des chauffeurs	5,5	8,3	2,8
Confort des véhicules	6,4	8,2	1,8
Propreté des véhicules	7,1	8,5	1,4
Fonctionnalité dans les autres villes	7,5	8,4	0,9
Durée du trajet et ponctualité	7,4	7,9	0,5
Sentiment de sécurité	7,6	7,8	0,2
Sécurité des véhicules	7,5	7,7	0,2
Connaissance du trajet	7,9	7,9	0,0
Assurance automobile adéquate	9,0	6,1	-2,9
Moyenne	6,6	8,3	1,7

Même si les clients nomment plusieurs facteurs contribuant aux notes plus élevées d'Uber dans l'ensemble, les deux principaux facteurs sont les tarifs avantageux et la convivialité de l'application, qui est considérée comme meilleure que les différentes applications des taxis.

- Certains croient que les tarifs se rapprocheront avec les années et à la suite de la résolution des problèmes associés à la réglementation.
- Certains concèdent que l'industrie du taxi tente d'améliorer ses applications, mais les clients croient tout de même que l'application d'Uber se démarquera toujours.
- L'un des principaux avantages d'Uber est qu'il n'y a qu'une seule application alors que les entreprises de taxis ont chacune la leur.

3. Facteurs secondaires de l'expérience client : Uber reçoit de meilleures notes que le taxi

Bien que les tarifs et la convivialité de l'application d'Uber soient considérés comme les principaux facteurs expliquant son résultat plus élevé en général, Uber supplante également le taxi pour presque tous les facteurs secondaires de l'expérience du service à la clientèle.

Tableau 3

Expérience	Taxi	Uber	Diff.
Tarifs	3,9	9,1	5,2
Convivialité de l'application	5,1	9,4	4,3
Processus de paiement	6,0	9,6	3,6
Courtoisie des chauffeurs	5,6	8,7	3,1
Temps d'attente	5,8	8,8	3,0
Professionalisme des chauffeurs	5,5	8,3	2,8
Confort des véhicules	6,4	8,2	1,8
Propreté des véhicules	7,1	8,5	1,4
Fonctionnalité dans les autres villes	7,5	8,4	0,9
Durée du trajet et ponctualité	7,4	7,9	0,5
Sentiment de sécurité	7,6	7,8	0,2
Sécurité des véhicules	7,5	7,7	0,2
Connaissance du trajet	7,9	7,9	0,0
Assurance automobile adéquate	9,0	6,1	-2,9
Moyenne	6,6	8,3	1,7

- Les clients ont indiqué que les chauffeurs d'Uber semblent plus attentionnés, courtois et professionnels que les chauffeurs de taxi, l'écart des notes attribuées est d'ailleurs significatif. Les clients affirment que les chauffeurs d'Uber s'intéressent davantage au client, qu'ils échangent avec lui et qu'ils sont plus soucieux de le satisfaire, contrairement aux chauffeurs de taxi souvent décrits comme peu attentionnés et passant plus de temps au téléphone ou à la recherche de la prochaine course, etc.
- Les véhicules d'Uber (puisqu'ils appartiennent aux chauffeurs) sont considérés plus propres, plus confortables et en meilleur état mécanique que ceux des taxis.
- Le temps d'attente plus court et la facilité de paiement sont d'importants facteurs contribuant à rendre les courses d'Uber plus rapides et moins chères.

4. Assurance automobile : préoccupation importante pour les utilisateurs d'Uber

Malgré les notes plus élevées attribuées à Uber par les clients, ceux-ci affirment être tout de même un peu préoccupés par les sujets soulevés dans le débat actuel entre l'industrie du taxi et Uber, notamment les assurances et les problèmes de réglementation.

Tableau 4

Expérience	Taxi	Uber	Diff.
Tarifs	3,9	9,1	5,2
Convivialité de l'application	5,1	9,4	4,3
Processus de paiement	6,0	9,6	3,6
Courtoisie des chauffeurs	5,6	8,7	3,1
Temps d'attente	5,8	8,8	3,0
Professionalisme des chauffeurs	5,5	8,3	2,8
Confort des véhicules	6,4	8,2	1,8
Propreté des véhicules	7,1	8,5	1,4
Fonctionnalité dans les autres villes	7,5	8,4	0,9
Durée du trajet et ponctualité	7,4	7,9	0,5
Sentiment de sécurité	7,6	7,8	0,2
Sécurité des véhicules	7,5	7,7	0,2
Connaissance du trajet	7,9	7,9	0,0
Assurance automobile adéquate	9,0	6,1	-2,9
Moyenne	6,6	8,3	1,7

- Les clients ne sont pas préoccupés par l'assurance automobile d'Uber en raison d'expériences personnelles, d'ailleurs ils ne l'étaient pas au départ. Les participants des groupes de discussion ont indiqué avoir été informés des problèmes d'assurance et avoir commencé à s'en inquiéter à la suite de la couverture médiatique du débat entre l'industrie du taxi et Uber.
- Ils ont également mentionné avoir entendu d'autres suppositions et rumeurs similaires à celles sur l'assurance, dont une concernant les taxes, voulant qu'Uber et ses chauffeurs n'en paient pas.
- Les clients s'attendent entre autres à ce qu'Uber soit assuré correctement et paie des taxes; ils s'appuient sur l'examen de la réglementation et les gouvernements pour que des lignes directrices et des politiques efficaces soient mises en places.

5. Notes accordées pour l'expérience client différentes selon le sexe

Hommes et femmes accordent tous deux une note supérieure à Uber pour la qualité de son service à la clientèle, toutefois, les notes de chacune des caractéristiques de service varient selon le sexe. Le tableau ci-dessous présente l'importance des écarts.

Tableau 5

Expérience	Notes					
	Hommes			Femmes		
	Taxi	Uber	Diff.	Taxi	Uber	Diff.
Tarifs	4,6	8,8	4,2	3,2	9,4	6,2
Convivialité de l'application	6,6	9,3	2,7	2,0	9,5	7,5
Processus de paiement	5,9	9,6	3,7	6,0	9,5	3,5
Courtoisie des chauffeurs	5,9	8,8	2,9	5,2	8,5	3,3
Temps d'attente	6,2	8,5	2,3	5,8	9,1	3,3
Professionalisme des chauffeurs	5,7	8,3	2,6	5,3	8,3	3,0
Confort des véhicules	6,8	8,2	1,4	5,9	8,3	2,4
Propreté des véhicules	6,9	8,7	1,8	7,2	8,3	1,1
Fonctionnalité dans les autres villes	8,2	8,4	0,2	6,6	8,5	1,9
Durée du trajet et ponctualité	7,7	7,4	-0,3	7,2	8,4	1,2
Sentiment de sécurité	8,4	7,8	-0,6	6,9	7,9	1,0
Sécurité des véhicules	7,8	7,8	0,0	7,3	7,7	0,4
Connaissance du trajet	8,6	7,9	-0,7	7,2	7,9	0,7
Assurance automobile adéquate	9,1	5,9	-3,2	8,9	6,3	-2,6
Moyenne	7,0	8,2	1,2	6,1	8,4	2,4

- Les femmes accordent en moyenne une note légèrement plus élevée à Uber (8,4) que les hommes; dans le même ordre d'idée, elles accordent en moyenne une note légèrement plus faible aux taxis (6,1).

6. L'importance accordée aux aspects du service diffère des notes accordées

Les tableaux précédents présentaient les notes attribuées pour la qualité des 14 caractéristiques du service. Cependant, les clients notent ces caractéristiques de manière différente si on leur demande d'évaluer leur importance.

Tableau 6

Importance	Total	Hommes	Femmes
Tarifs	9,6	9,2	10,0
Convivialité de l'application	7,9	8,3	7,4
Processus de paiement	8,5	8,6	8,4
Courtoisie des chauffeurs	7,7	7,3	8,1
Temps d'attente	8,9	9,0	8,8
Professionalisme des chauffeurs	8,2	7,8	8,5
Confort des véhicules	7,4	7,4	7,5
Propreté des véhicules	8,2	8,4	8,1
Fonctionnalité dans les autres villes	7,0	6,8	7,3
Durée du trajet et ponctualité	9,0	9,0	8,9
Sentiment de sécurité	9,2	8,8	9,6
Sécurité des véhicules	9,1	9,0	9,2
Connaissance du trajet	8,8	8,8	8,8
Assurance automobile adéquate	8,5	8,1	8,9
Moyenne	8,4	8,3	8,5

- Les tarifs restent la priorité pour les clients.
- Le sentiment de sécurité, la sécurité des véhicules, la durée du trajet et le temps d'attente comblent les places suivantes dans le palmarès.
- Il est intéressant de noter que les caractéristiques telles que la courtoisie et le professionnalisme des chauffeurs, le processus de paiement et le confort des véhicules arrivent au bas de la liste, pourtant ces caractéristiques, ainsi que celle des tarifs, ont été les plus longtemps abordées pendant les discussions du groupe.
- L'importance de la sécurité et des délais est indéniable, mais les clients considèrent ces critères comme « inclus » dans le service, pourtant ce sont le tarif et la convivialité de l'application qui pèsent réellement dans la balance quand vient le moment de choisir à quel service recourir.

7. Les personnes plus âgées connaissent mieux le taxi qu'Uber

Les deux premiers groupes de discussion comptaient respectivement des personnes entre 17 et 29 ans et 30 et 45 ans; le troisième groupe était quant à lui composé de personnes âgées de 46 à 75 ans.

D'importantes différences existent entre les deux premiers groupes et le troisième. En effet, par une grande majorité, les personnes des deux groupes plus jeunes :

- connaissent mieux Uber et en avait utilisé les services plus souvent;
- étaient légèrement plus dures dans leurs commentaires sur les services de taxi et plus positives à l'égard de leur expérience avec Uber;
- étaient davantage convaincues des économies réalisées avec Uber;
- étaient plus satisfaites de l'application d'Uber et ont formulé plus de commentaires positifs sur ses avantages;
- étaient plus intéressées par le succès et la croissance d'Uber.

Au contraire, les personnes plus âgées :

- connaissaient moins et avaient moins souvent utilisé Uber;
- étaient plus susceptibles de parler des avantages d'Uber selon ce qu'elles avaient entendu, plutôt que selon leur expérience personnelle;
- étaient plus ouvertes à pardonner les supposés ratés de l'industrie du taxi;
- étaient plus enthousiastes à l'idée d'une industrie plus équitable à la suite de l'examen de la réglementation;
- étaient tout aussi susceptibles de penser qu'Uber n'est pas près de disparaître.

N. B. Malgré ces différences, il n'y a pas d'écart significatif entre les notes accordées pour la qualité et l'importance par les différents groupes d'âge.

8. Les participants font appel à Uber pour 62 % de leurs déplacements en véhicule de location

Au terme de chaque discussion de groupe, on a demandé aux participants de répondre à un sondage où trois questions qui visaient à déterminer les changements concernant la fréquence d'utilisation des véhicules de location.

1. Avant l'arrivée d'Uber, combien de taxis preniez-vous par mois? 4,4
2. Depuis l'arrivée d'Uber, combien de fois avez-vous recouru aux services de taxi **et** d'Uber par mois? 5,5
3. De ce nombre, combien pour Uber seulement? 3,4, soit **61,8 %**
 - Depuis l'arrivée d'Uber le nombre total de courses en véhicules de location par participant a augmenté de 25 %.
 - Des 5,5 courses en véhicules de location par mois, 3,4 d'entre elles, soit 62 %, ont été réalisées par Uber.
 - Les 38 % restants pour les courses en taxi (2,1 courses) représentent une chute d'environ 50 % des courses de taxis.

*** **N.B.** *** Les chiffres obtenus sont le résultat de sondages individuels quantitatifs, réalisés lors de discussions de groupe qualitatives. Les données ne correspondent PAS nécessairement aux résultats d'un sondage quantitatif qui aurait été réalisé selon les pratiques et la méthodologie conformes aux normes dans ce domaine, elles devraient donc être utilisées avec prudence. Toutefois, ces chiffres sont considérés comme justes pour représenter les résultats obtenus auprès des participants durant les discussions, mais pourraient être différents de ceux obtenus à la suite d'un sondage effectué auprès d'un échantillon de la population totale.

9. Influence des incidents et des comportements récents au sein de l'industrie sur l'opinion publique

Les notes accordées pour le service à la clientèle s'appuient sur l'expérience du client et non sur les récents événements rapportés par les médias.

- Toutefois, les conclusions suivantes sont ressorties des discussions :
 - l'opinion publique est influencée par les récents incidents et le comportement des chauffeurs de taxi;
 - les nouvelles parlant de « voyous » et d'« intimidation » ont eu des répercussions sur l'opinion publique;
 - pour certains participants, le conflit des taxis de l'aéroport n'a rien à voir avec le conflit avec Uber, toutefois la plupart d'entre eux les associent, ce qui contribue à créer une opinion plus négative de l'industrie du taxi;
 - pour la majorité, voire la totalité des participants, Uber n'est pas près de disparaître, mais ceux-ci s'attendent à ce que de nouvelles règles, politiques et lignes directrices soient établies pour rendre l'industrie plus équitable;
 - la plupart des participants croient que tant les taxis qu'Uber changeront leur façon de fonctionner dans les années à venir;
 - la majorité des participants croient qu'Uber a contribué à créer de la compétition au sein de l'industrie; beaucoup pensent d'ailleurs que les tarifs pourraient augmenter à l'avenir, mais que les conséquences en général sur l'industrie seront positives et profitables pour la clientèle.

10. Connaissance inégale de la réglementation; les clients veulent une nouvelle industrie plus équitable et compétitive

Tous les participants n'étaient pas au courant des problèmes de réglementation entourant l'industrie des véhicules de location.

- Les connaissances du public sur les problèmes de réglementation viennent en majeure partie des médias.
- Les campagnes de relations publiques de l'industrie du taxi et d'Uber contribuent grandement à influencer la population, à la manière des « façonneurs d'image ». Par exemple :
 - « Il est illégal d'utiliser Uber, les policiers peuvent vous donner une contravention ou vous arrêter si vous le faites. »
 - « Les chauffeurs de taxi doivent payer des centaines de milliers de dollars pour obtenir une plaque et un permis de taxi. »
 - « Les véhicules d'Uber n'ont pas les assurances nécessaires pour l'exploitation de véhicules de location, les passagers s'exposent donc à des risques en cas d'accident. »
 - « Uber et ses chauffeurs ne paient pas de taxes. »
- Par rapport à l'affirmation d'Uber selon laquelle « il n'offre pas de services de taxi, mais n'est qu'une plate-forme technologique permettant de mettre différentes parties en contact », une écrasante majorité de participants a rejeté cet argument et a reconnu de bon cœur qu'il s'agissait d'une stratégie marketing servant à créer l'illusion que les règlements de délivrance de permis pour les véhicules de location ne s'appliquent pas à Uber. Le fait de reconnaître cette stratégie n'influence en rien l'envie des clients de voir Uber rester dans l'industrie des véhicules de location et dans le tissu social, mais démontre bien le principe selon lequel Uber est davantage considéré par les clients comme un « répartiteur », et ses véhicules et chauffeurs comme des fournisseurs de services s'apparentant à ceux des taxis.
- Dans l'ensemble, les participants savent que l'industrie des véhicules de location fait actuellement l'objet d'examens dans de nombreuses villes du Canada et appuient fortement cette initiative. Voici les résultats les plus attendus de cet examen :
 - De nouvelles règles, politiques et réglementations permettant aux taxis et à Uber de continuer leurs opérations.
 - Un marché concurrentiel permettant que les prix restent avantageux, bien que la plupart des gens pensent que les tarifs

d'Uber augmenteront une fois les problèmes de réglementation résolus.

- Des normes de sécurité que toutes les agences de véhicules de location devront respecter.

Annexe A – Tableau récapitulatif des données des tableaux 1 à 6

Caractéristiques	Cotes de rendement									Importance		
	Total (Tous les participants)			Hommes			Femmes			Total	Hommes	Femmes
	Taxi	Uber	Diff.	Taxi	Uber	Diff.	Taxi	Uber	Diff.	Véhicule de location		
Expérience										9,6	9,2	10,0
Tarifs	3,9	9,1	5,2	4,6	8,8	4,2	3,2	9,4	6,2	7,9	8,3	7,4
Convivialité de l'application	5,1	9,4	4,3	6,6	9,3	2,7	2,0	9,5	7,5	8,5	8,6	8,4
Processus de paiement	6,0	9,6	3,6	5,9	9,6	3,7	6,0	9,5	3,5	7,7	7,3	8,1
Courtoisie des chauffeurs	5,6	8,7	3,1	5,9	8,8	2,9	5,2	8,5	3,3	8,9	9,0	8,8
Temps d'attente	5,8	8,8	3,0	6,2	8,5	2,3	5,8	9,1	3,3	8,2	7,8	8,5
Professionnalisme des chauffeurs	5,5	8,3	2,8	5,7	8,3	2,6	5,3	8,3	3,0	7,4	7,4	7,5
Confort des véhicules	6,4	8,2	1,8	6,8	8,2	1,4	5,9	8,3	2,4	8,2	8,4	8,1
Propreté des véhicules	7,1	8,5	1,4	6,9	8,7	1,8	7,2	8,3	1,1	7,0	6,8	7,3
Fonctionnalité dans les autres villes	7,5	8,4	0,9	8,2	8,4	0,2	6,6	8,5	1,9	9,0	9,0	8,9
Durée du trajet et ponctualité	7,4	7,9	0,5	7,7	7,4	-0,3	7,2	8,4	1,2	9,2	8,8	9,6
Sentiment de sécurité	7,6	7,8	0,2	8,4	7,8	-0,6	6,9	7,9	1,0	9,1	9,0	9,2
Sécurité des véhicules	7,5	7,7	0,2	7,8	7,8	0,0	7,3	7,7	0,4	8,8	8,8	8,8
Connaissance du trajet	7,9	7,9	0,0	8,6	7,9	-0,7	7,2	7,9	0,7	8,5	8,1	8,9
Assurance automobile adéquate	9,0	6,1	-2,9	9,1	5,9	-3,2	8,9	6,3	-2,6	8,4	8,3	8,5
Moyenne	6,6	8,3	1,7	7,0	8,2	1,2	6,1	8,4	2,4			

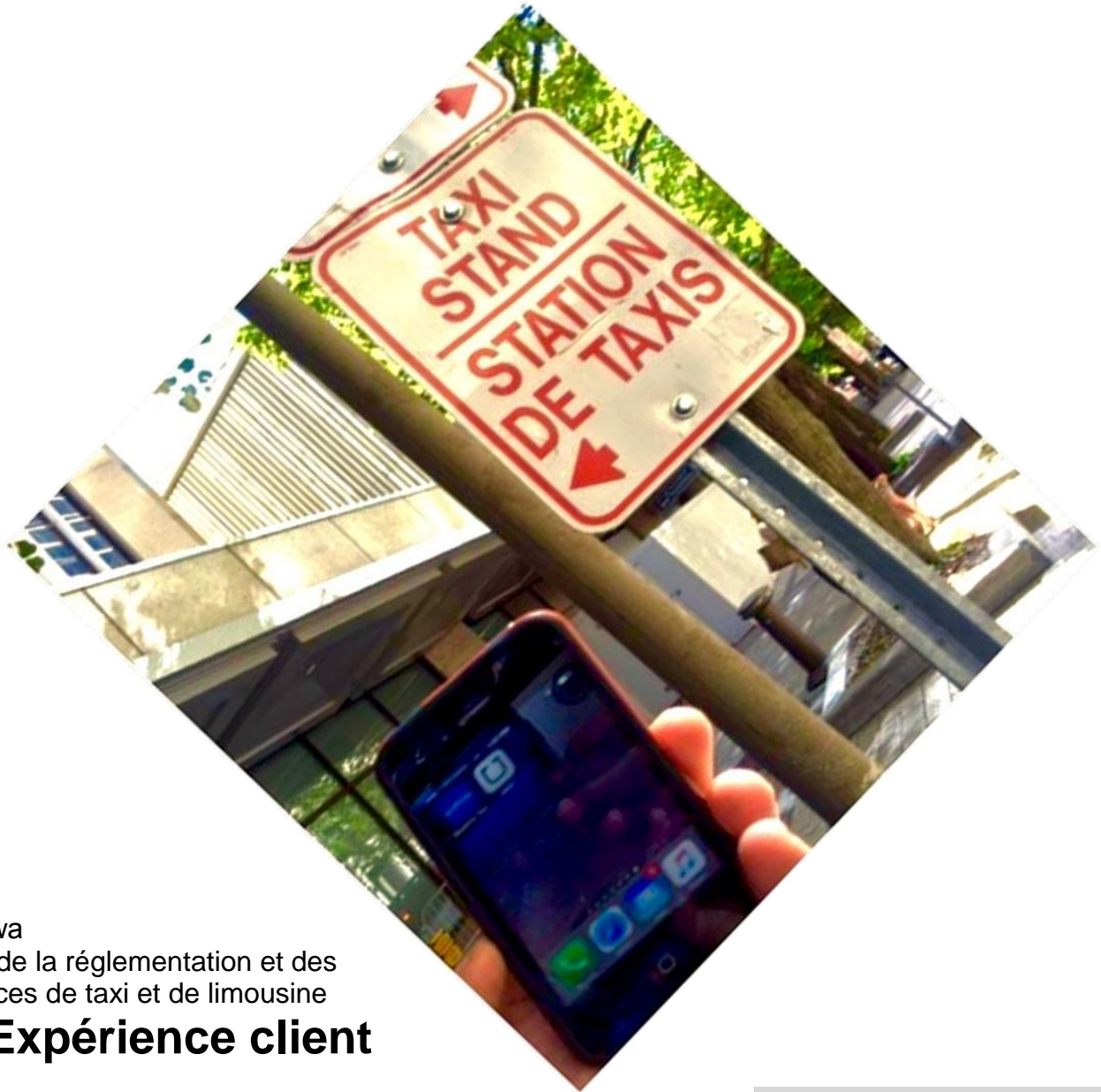
Annexe B – Questions du sondage réalisé après la discussion

1. Avant l'arrivée d'Uber, combien de taxis preniez-vous par mois?
2. Depuis l'arrivée d'Uber, combien de fois par mois avez-vous recouru aux services de taxi et d'Uber AU TOTAL?
3. De ce nombre (taxis + Uber), combien pour Uber seulement?
4. Votre impression des « véhicules de location » peut dépendre de différents facteurs en lien avec votre expérience des services de taxi et d'Uber. Sur une échelle de 1 à 10, 10 signifiant que vous avez eu une très bonne impression, et 1, une très mauvaise impression, accordez une note aux taxis et à Uber pour chacun des facteurs suivants.

Expérience	Taxi	Uber
Temps d'attente		
Tarifs		
Confort des véhicules		
Courtoisie des chauffeurs		
Professionnalisme des chauffeurs		
Durée du trajet et ponctualité		
Connaissance du trajet		
Convivialité de l'application		
Fonctionnalité dans les autres villes		
Sentiment de sécurité		
Propreté des véhicules		
Sécurité des véhicules		
Assurance automobile adéquate		
Processus de paiement		

5. Accordez une note de 1 à 10 pour l'importance de chaque facteur lorsque vous avez recours aux services de « véhicules de location », 10 signifiant très important, et 1, pas important du tout.

Expérience	Importance
Temps d'attente	
Tarifs	
Confort des véhicules	
Courtoisie des chauffeurs	
Professionalisme des chauffeurs	
Durée du trajet et ponctualité	
Connaissance du trajet	
Convivialité de l'application	
Fonctionnalité dans les autres villes	
Sentiment de sécurité	
Propreté des véhicules	
Sécurité des véhicules	
Assurance automobile adéquate	
Processus de paiement	



Ville d'Ottawa
Examen de la réglementation et des
services de taxi et de limousine
Expérience client

POUR EN SAVOIR PLUS,
COMMUNIQUEZ AVEC
Dan Baril
Core Strategies Inc.
www.corestrategies.ca
dan.baril@corestrategies.ca
416-230-6503