

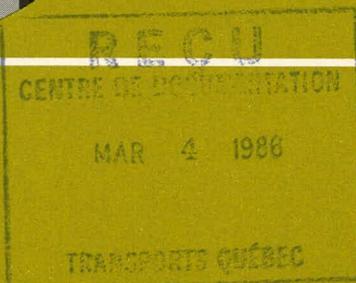
CANQ
TR
1481
28
Broch.

Recherches Transport

Ministère des Transports

Centre de documentation
930, Chemin Ste-Foy
6e étage
Québec (Québec)
G1S 4X9

28



Satisfaction de la
clientèle à l'égard de la
qualité du service de
taxi sur le territoire
de la Communauté
urbaine de Montréal

CANQ
TR
GE
LC
120
28

No de codification: RTQ-85-05

Titre:

Satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité du service de taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal.

Auteurs du rapport:

Alain Trudeau et Michel Trudel,
urbanistes,
Direction générale du transport
terrestre des personnes,
Service de la planification et du
développement des réseaux.

Étude produite par le ministère
des Transports du Québec.

Pour obtenir un exemplaire du rapport:

– Direction des communications
Jacques De Rome, directeur.

Secrétariat de la rédaction:
700, boul. Saint-Cyrille Est
Place Hauteville, 18^e étage
Québec (QC)
G1R 5H1 (418) 643-7052

Pour consultation:

– Centre de documentation
700, boul. Saint-Cyrille Est
Place Hauteville, 24^e étage
Québec (QC)
G1R 5H1 (418) 643-3578

– Centre de documentation:
1410, rue Stanley, 8^e étage
Montréal (QC)
H3A 1P9 (514) 873-5467

Dépôt légal: 1^{er} trimestre 1986
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0228-5541
Composition: Composition Orléans Inc.

«RECHERCHES TRANSPORT»

Dans la foulée du livre blanc sur la politique québécoise de la recherche scientifique, «Les voies de l'avenir», rapport de conjoncture sur la recherche-développement en transport au Québec, a fait ressortir l'urgence de consacrer des efforts particuliers à la diffusion des résultats de recherche.

«Recherches Transport» se veut une réponse simple et concise à cet objectif d'accessibilité à l'information scientifique.

Ce document technique s'adresse à toute personne, entreprise ou institution dont les champs d'intérêt concernent les disciplines reliées au transport. L'auteur de la recherche présente lui-même un résumé clair de son travail.

«Recherches Transport» est publié par la Direction des communications du ministère des Transports pour le compte du Comité ministériel de la recherche.

Comité ministériel de la recherche
Pierre La Fontaine, président

INTRODUCTION

En novembre 1984, la Communauté urbaine de Montréal (CUM) a voulu identifier et mieux comprendre les attentes de la population à l'égard de l'industrie du taxi sur son territoire. Dans ce contexte, un mandat fut confié pour mener une enquête⁽¹⁾ auprès de quatre groupes cibles: la population en général, les milieux d'affaires, les touristes et les chauffeurs de taxi (voir annexe 1).

Le ministère des Transports du Québec, qui a financé la réalisation de cette enquête, livre maintenant par la publication du présent document, les faits saillants des résultats des différents sondages effectués auprès des populations cibles. Ces faits saillants traduisent particulièrement le degré de satisfaction des utilisateurs du taxi, ainsi que les nouvelles possibilités de desserte à l'intérieur du territoire de la CUM.

Le contexte

En matière de services offerts par l'industrie du taxi, le territoire de la CUM, divisé en trois agglomérations de taxi (A.5, A.11, A.12), est desservi par 5 863 permis de taxi.

Le tableau ci-contre livre les principales caractéristiques des agglomérations A.5, A.11 et A.12 de taxi.

Le degré de satisfaction des divers services de taxi

L'ensemble des résultats de cette enquête révèle un très large degré de satisfaction des utilisateurs à l'égard des services offerts par l'industrie du taxi, et ce, indépendam-

Caractéristiques des agglomérations de taxi A.5, A.11 et A.12			
Agglomération	Municipalité	Population	Nombre de permis de taxis
A.5	Anjou	38 600	
	Montréal (Pointe-aux-Trembles)		
	Montréal (Rivière-des-Prairies)		
	Montréal-Nord	96 500	
	Montréal-Est	3 660	
	Saint-Léonard	82 300	
	Total	221 060	331
A.11	Côte-Saint-Luc	28 700	
	Hampstead	7 800	
	Lasalle	77 700	
	Montréal	1 005 000	
	Montréal-Ouest	5 400	
	Mont-Royal	19 300	
	Outremont	23 900	
	Saint-Laurent	68 100	
	Saint-Pierre	5 200	
	Verdun	60 100	
Westmount	20 400		
	Total	1 321 600	5 260
A.12	Baie-d'Urfée	37 000	
	Beaconsfield	19 800	
	Dollard-des-Ormeaux	42 000	
	Dorval	17 600	
	Kirkland	11 500	
	Lachine	37 000	
	Pierrefonds	39 800	
	Pointe-Claire	24 000	
	Roxboro	6 100	
	Sainte-Anne-de-Bellevue	4 140	
	Sainte-Geneviève	2 530	
	Saint-Raphaël-de-l'Île-Bizard	7 300	
	Senneville	1 220	
		Total	249 990

* Population estimée par le Bureau de la statistique du Québec, juin 1984.

ment des agglomérations de taxi A.5, A.11 et A.12 qui couvrent l'ensemble du territoire

(1) Sondage réalisé par la firme Multi Réso, incorporée, à la demande de la Communauté urbaine de Montréal (CUM) et financé par le ministère des Transports du Québec. (Étude sur l'industrie du taxi, rapports d'analyse I à IV, Montréal, janvier-février 1985).

STAD

CANQ

TR

1481

28

Broch.

de la CUM. Ce degré de satisfaction est évident dans chacune des agglomérations de taxi qui font partie du territoire de la CUM, sans qu'il n'y ait de différence statistiquement significative entre elles.

Nous examinerons maintenant, de façon plus précise, les résultats de cette enquête.

La politesse et le civisme chez les chauffeurs de taxi

Les résultats de l'enquête sont sans équivoque. Plus de soixante-seize pour cent (76%) des personnes interrogées sont plutôt satisfaites de la politesse et du civisme chez les chauffeurs de taxi, et ces résultats demeurent constants à l'intérieur de l'une ou de l'autre des trois agglomérations touchées par l'étude.

L'honnêteté des chauffeurs de taxi

C'est en grande majorité, soit dans une proportion de quatre-vingt-huit pour cent (88%), que les répondants se déclarent plutôt satisfaits au sujet de l'honnêteté des chauffeurs de taxi. Ce résultat reste très fort, quelle que soit l'agglomération de taxi considérée.

La connaissance géographique des territoires desservis

Le degré de satisfaction relatif à la connaissance géographique des territoires desservis par les chauffeurs de taxi est aussi très élevé. À ce chapitre, soixante-treize pour cent (73%) de la population en général se dit plutôt satisfaite; quatre-vingts pour cent (80%) des touristes expriment la même opinion.

Par ailleurs, il faut souligner que la proportion de ceux qui se disent «plutôt insatisfaits» (dix-sept pour cent (17%)) est la plus

forte enregistrée quant aux divers critères de la qualité des services offerts.

La propreté des voitures de taxi

En ce qui concerne la propreté à l'intérieur et à l'extérieur des taxis, plus de soixante-dix pour cent (70%) des personnes interrogées se sont dites plutôt satisfaites, alors qu'entre dix et quinze pour cent (10-15%) seulement des répondants se sont montrés insatisfaits.

Les touristes interrogés se sont également déclarés «plutôt satisfaits» (plus de soixante et un pour cent (61%)) de la propreté des taxis.

L'état mécanique des taxis

Que ce soit dans l'agglomération A.5, A.11 ou A.12, près de quatre (4) utilisateurs sur cinq (5) se déclarent plutôt satisfaits de l'état mécanique des voitures de taxi.

Le confort

En matière de confort et d'espace disponible à l'intérieur des véhicules, plus de quatre-vingts pour cent (80%) des utilisateurs (la population en général et les touristes) ont mentionné qu'ils étaient plutôt satisfaits. La proportion des personnes plutôt insatisfaites du confort des voitures oscille entre huit et onze pour cent (8-11%).

La rapidité du service sur appel téléphonique

Soixante-treize pour cent (73%) des répondants se sont déclarés plutôt satisfaits de la rapidité du service sur appel téléphonique, alors que seulement huit pour cent (8%) des utilisateurs interrogés manifestaient leur insatisfaction à ce sujet. Encore là, la qua-

lité du service ne semble pas varier d'une agglomération à l'autre.

Le tableau ci-dessous résume, par agglomération, les faits saillants des résultats de cette enquête.

Satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité du service de taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal.

	Agglomérations			
	A.5	A.11	A.12	Total
Politesse et civisme des chauffeurs	79	76	84	77
Honnêteté des chauffeurs	88	88	86	88
Connaissance géographique des territoires desservis	73	72	81	73
Propreté extérieure des taxis	73	70	74	71
Propreté intérieure des taxis	71	75	84	76
État mécanique des taxis	75	80	86	80
Confort des taxis	82	87	74	86
Rapidité du service	71	73	79	73

Les chiffres indiquent le pourcentage des utilisateurs du taxi au sein de l'agglomération de taxi qui se disent «plutôt satisfaits» à l'égard de la qualité du service. Les autres options de réponse étaient: «plutôt insatisfait», «ni l'un ni l'autre/ça dépend», «ne sait pas/pas de réponse».

NOUVELLES POSSIBILITÉS DE DESSERTE

Intérêt pour le taxi collectif

Il appert que les touristes sont, dans une proportion de quarante-deux pour cent (42%), très favorables à l'utilisation du taxi collectif; dix-neuf pour cent (19%) d'entre eux se sont déclarés assez favorables à ce type de service; sept pour cent (7%) s'y sont montrés peu intéressés alors que vingt-sept pour cent (27%) ont affirmé n'être «pas du tout intéressés» au taxi collectif. Les deux premiers groupes de répondants comprennent soixante et un pour cent (61%) des personnes intéressées, ce qui indique un intérêt

pour ce type de desserte, de la part d'une majorité de touristes.

Les proportions sont pratiquement les mêmes en ce qui concerne la population en général.

Intérêt pour l'expédition de colis par taxi

Un sondage auprès des gens d'affaires, en vue de connaître le degré d'utilisation des taxis pour expédier des colis, a permis de déterminer que soixante et un pour cent (61%) des entreprises contactées n'utilisent «jamais» ce mode d'expédition, que trente-quatre pour cent (34%) n'y ont recours que «très rarement», que cinq pour cent (5%) s'en prévalent «assez souvent», mais aucune «très souvent».

Même après l'adoption de la loi autorisant l'envoi de colis et d'enveloppes par taxi, cinquante-six pour cent (56%) des responsables d'entreprises ont déclaré qu'ils n'étaient pas du tout intéressés à utiliser ce service alors que vingt-trois pour cent (23%) se disaient peu intéressés et huit pour cent (8%) «assez intéressés». Aucune entreprise ne s'est déclarée «très intéressée» par ce mode d'expédition.

Ces résultats étonnent dans la mesure où quarante-quatre pour cent (44%) ont répondu que le facteur le plus important lors du choix d'un mode d'expédition était le délai de livraison. Or, on sait que les taxis sont disponibles en grand nombre et assurent un service rapide d'envoi de colis ou d'enveloppes à l'intérieur du territoire de la CUM.

ANNEXE I

MÉTHODOLOGIE

L'étude visait quatre types de publics spécifiques: la population en général, les milieux d'affaires, les touristes et les chauffeurs de taxi.

Pour le premier volet, la population visée était constituée de francophones et d'anglophones âgés de seize (16) ans ou plus résidant à l'intérieur du territoire de la CUM. L'échantillonnage était constitué de mille neuf cent quatre-vingt-quatre (1984) numéros téléphoniques choisis au hasard et pour chaque foyer rejoint, une grille de sélection pré-établie permettait de donner une chance égale à tous les individus de 16 ans ou plus.

La procédure fut similaire pour les gens d'affaires, sauf que la taille d'échantillon fut

restreinte à cent quatre-vingt-dix (190) numéros. Le responsable des envois de colis était la personne visée.

La population cible du public touriste était constituée des personnes qui avaient utilisé un taxi au cours de leur séjour sur le territoire de la CUM. Des interviewers furent postés à différents endroits (hôtels, gare centrale, aéroport, etc...) afin d'effectuer des entrevues avec les touristes.

Enfin, les chauffeurs de taxi furent rejoints par envoi postal. Mille (1 000) noms furent choisis au hasard à partir des fichiers de la Régie de l'assurance automobile du Québec.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS



QTR A 153 590