

Flexibilité

Confort

Accessibilité

Sécurité

Écologie

## Outre le professionnalisme du chauffeur, le taxi offre un niveau élevé de confort et de commodité

La qualité des services de taxi, qui repose en grande partie sur le confort, mais aussi sur le professionnalisme des chauffeurs, est un élément déterminant pour les usagers.



CNRS-LATTS, Paris, France, 2010. Villes couvertes par l'étude : Paris, Londres, Berlin, Lisbonne, Dublin, Amsterdam et Stockholm (400 répondants par ville). <http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/55/70/99/PDF/RD10-TaxiIRU.pdf>

### Des normes et des exigences de qualité élevées

Pour l'industrie du taxi, améliorer la qualité des services aux clients est une priorité. Une formation et un enseignement adaptés pour les managers et les conducteurs, comme le propose l'Académie de l'IRU, sont essentiels pour y parvenir.



Aux Pays-Bas, l'industrie du taxi a pris l'initiative d'améliorer ses services aux clients en introduisant un système de « repère qualité » ISO (TX-Keur) pour les taxis, les conducteurs et les services, par le biais de contrôles réguliers et spontanés menés par des organes indépendants. Les informations collectées par les autorités nationales néerlandaises\* ont ainsi démontré que la note moyenne attribuée aux taxis est de 7,8 sur 10.

Depuis 2005, les centrales de taxi finlandaises ont également commencé à développer leurs propres systèmes-qualité pour garantir une qualité élevée tout au long de la chaîne de services.



Écologie

Sécurité

Accessibilité

Confort

Flexibilité

### Contrôles qualité

Des normes de qualité des véhicules ont été instaurées à Londres dès 1906 sous le nom de « Metropolitan Conditions of Fitness (MCF) » (conditions d'aptitudes métropolitaines). Ces normes ont été constamment améliorées au fil des années et, plus récemment, une législation prévoyant que certains taxis puissent transporter des fauteuils roulants a été introduite.



En Autriche, des exigences de confort spécifiques pour les taxis, comme les dimensions, le nombre et la taille des portes, la taille du compartiment bagages, etc., font l'objet de discussions chaque année et sont mises à jour pour répondre aux besoins des usagers.

Selon des études effectuées par les autorités compétentes danoises, les utilisateurs de taxis danois sont très satisfaits du confort, du service et de la sécurité qu'offre ce mode de transport. La population danoise attribue en moyenne une note de 4 sur 5 pour le confort, la qualité des services et la sécurité des flottes de taxi danoises.

En France, une étude réalisée à Paris par l'Union nationale des industries du taxi (UNIT)\*\* a révélé que 93% des usagers sont satisfaits de la propreté, du confort et de l'état général des taxis, parmi lesquels 47% attribuent une mention « très bien » ou « excellent ».



\* Taximonitor Gebruikers, Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Pays-Bas, 2010.  
<http://www.rijksverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2008/06/01/toekomst-voor-de-taxi.html> (en néerlandais seul).  
\*\* Baromètre annuel UNIT, 2010.