



Comparaison de trajets en taxis à Lausanne

Réactions des sociétés de taxis testées, contactées par ABE

TAXIPHONE

« L'idée d'un reportage sur l'univers des taxis nous paraît bienvenue et nous sommes contents de voir que notre coopérative s'est plutôt bien positionnée. Cependant, votre échantillonnage nous pose un sérieux problème. Vous avez sélectionné des entreprises qui ne peuvent être comparées.

En effet, comparer les prix d'une société comme « Uber » ou encore d'entreprises similaires avec ceux des taxis conventionnels est parfaitement incongru. D'une part, nous avons affaire à « Uber » qui pratique une politique commerciale sans se soucier d'octroyer une rémunération décente à ses chauffeurs et d'autre part, nous avons des chauffeurs de taxi qui essaient de rentabiliser tant bien que mal leur petite entreprise. Nous rappelons que les tarifs appliqués n'ont pas varié depuis 2014 et que le nombre d'appels au quotidien est en chute libre. (...)

« Vous comprendrez donc que nous ne pouvons pas être d'accord avec votre démarche qui encourage une société dont les bénéfices se font au détriment de leurs chauffeurs. C'est un élément qu'il conviendrait de rappeler aux consommateurs pour un choix éclairé. »

TAXI BUDGET

Pas de réponse officielle

UBER

« Grâce à la technologie sophistiquée d'Uber, les chauffeurs peuvent utiliser au mieux leur temps sur la route, afin que les utilisateurs puissent trouver des options fiables, rapides et abordables sur notre application. »

TAXI SERVICES

« Nous avons pris connaissance avec stupéfaction du résumé de l'expérience avec un taxi affilié à notre centrale de distribution de courses.

Il faut savoir que nous ne sommes pas employeurs des chauffeurs qui travaillent sous la bannière de Taxi Services. Les abonnés sont tous les titulaires de concessions A octroyées par l'association de communes pour la réglementation des taxis, sous la présidence de M. Hildbrand, municipal à Lausanne. Soit sous la forme d'une compagnie détenant plusieurs véhicules, soit des Indépendants.

Dans le cas qui nous occupe, la course a été transmise via notre application au véhicule le plus près qui était positionné à la station de taxi de Maillefer, à savoir un indépendant dont nous connaissons l'identité.

Ce monsieur, qui travaille pour son compte, a mis 7 minutes pour partir de la station et a fait un parcours incroyable pour venir servir le client.

Bien entendu lorsque nous sommes mis au courant de tels agissements, nous transmettons ce genre de dossiers au Service intercommunal des Taxis, seul habilité à sévir auprès du chauffeur, ce qui va être fait dans le cadre de votre étude.

En ce qui concerne le prix, nous pensons que le système dynamique permet à cette heure-ci d'avoir une telle différence mais que celle-ci serait moindre voire inversée lorsqu'une forte demande est effectuée sur l'application de VTC. En effet, le tarif des taxis A est fixe, soit un prix à la prise en charge et un prix au kilomètre différencié de jour ou de nuit, en semaine ou en week-end.

En ce qui concerne notre application, un tel comportement d'un chauffeur qui veut « du cash » anéantit tous les efforts que Taxi Services effectue pour la faire connaître grâce à différents partenariats. Il faut savoir que vous pouvez payer par l'application.

Regrettant sincèrement la qualité de travail d'une minorité de chauffeurs de taxis qui mettent à mal le travail de qualité d'une grande partie, nous vous remercions de l'attention portée à ce mail et vous présentons nos salutations distinguées. » (...)

« Nous voudrions ajouter que le chauffeur concerné a été contacté afin de lui transmettre votre plainte et lui rappeler certaines choses essentielles concernant la qualité de la prise en charge d'un client dont :

1. Tenir son véhicule propre et en ordre.
2. Faire attention aux adresses indiquées dans la commande et appeler la Centrale dans le cas où il ne trouverait pas le client ou s'il a un doute sur le lieu de départ.
3. Ne pas tarder à rejoindre l'adresse de départ après acceptation de la course.
4. Accepter toute forme de paiement, et que le paiement par application est tout à fait possible si le client le désire et si celui-ci a bien créé un compte lié à une carte de crédit dans l'app.

Nous précisons qu'à chaque plainte envers un chauffeur indépendant, celle-ci lui est transmise et nous contactons le chauffeur incriminé.

Pour un chauffeur employé, l'employeur est contacté et la plainte est transmise à celui-ci.

Ces plaintes sont ensuite transmises au SIT. »

PRONTO TAXI LAUSANNE

Pas de réponse officielle