



Baromètre de satisfaction de la clientèle des taxis parisiens

2011

Janvier 2011





Il s'agit d'une étude qui se veut **réellement représentative** du taxi parisien, et qui comporte deux volets :

- 1. Une enquête de satisfaction** fondée sur un questionnaire administré à 866 usagers descendant d'un taxi, et portant sur des éléments factuels de la course qui vient de se dérouler (et non pas sur un ressenti, comme dans le cas d'une enquête téléphonique par exemple). Les points évalués sont notamment le véhicule, le chauffeur, les tarifs, le temps d'attente.
- 2. Des comptages dans les stations de taxis**, réalisés pendant 529 quarts d'heures, à des heures variées, pour déterminer le nombre de taxis et le nombre de clients se trouvant dans la station, et le temps d'attente pour monter dans un taxi.
 - Les enquêtes et les comptages ont été réalisés en décembre 2010 et ont été répartis entre heures creuses, heures de pointe, matin, soir, nuit et week-end, en se rapprochant au maximum de la répartition de ces horaires dans les courses de taxi réalisées à Paris.
 - Les lieux d'étude ont été également choisis pour être représentatifs des lieux de dépose (pour la première étude) et de prise en charge (pour la deuxième) dans la zone du taxi parisien, y compris donc les aéroports.
 - La réalisation a été confiée à une société d'études indépendantes, MV2 ETC, spécialiste des études de transports et de circulation.
 - Cette étude a vocation à être renouvelée chaque année, constituant ainsi un **véritable baromètre de la satisfaction des usagers du taxi parisien**.



I- Enquêtes de satisfaction réalisées à la descente d'un taxi dans la zone du taxi parisien :

Satisfaction concernant la course du jour :

❖ Le véhicule :

- **93%** sont satisfaits du **véhicule** dont **47%** de **scores d'excellence** (« Très bon » ou « Excellent »)
- **89%** sont satisfaits de la **propreté du véhicule** dont **49%** de **scores d'excellence**.
- **91%** sont satisfaits de l'**état du véhicule** dont **47%** de **scores d'excellence**.
- **91%** sont satisfaits du **confort du véhicule** dont **46%** de **scores d'excellence**.

❖ Le chauffeur :

- **93%** sont satisfaits du **chauffeur** dont **55%** de **scores d'excellence**.
- **90%** sont satisfaits de l'**accueil du chauffeur** dont **53%** de **scores d'excellence**.
- **90%** sont satisfaits de la **manière de conduire du chauffeur** dont **51%** de **scores d'excellence**.
- **89%** sont satisfaits du **choix d'itinéraire du chauffeur** dont **49%** de **scores d'excellence**.

❖ L'offre et les services :

- **90%** sont satisfaits du **lieu de dépose** dont **49%** de **scores d'excellence**.
- **80%** sont satisfaits du **temps d'attente** dont **43%** de **scores d'excellence**.
- **72%** sont satisfaits du **prix de la course** dont seulement **18%** de **scores d'excellence**.

❖ Les **Taxis G7** et les **Taxis bleus** obtiennent des bons résultats, à l'inverse des **Taxis Alphas** qui présentent des niveaux de satisfaction inférieurs.

❖ Les taxis en direction des **aéroports** obtiennent de meilleurs résultats sur l'**offre** et le **choix de l'itinéraire**.



Caractéristiques de l'enquête :

- ❖ Les **866 enquêtes** sont réparties de manière relativement **équivalente entre les 3 grands types de sites** : 39% dans les gares, 31% en centre ville et 30% dans les aéroports.
- ❖ 84% des courses ont été réalisées en semaine.

Profils des clients :

- ❖ **67%** des clients habitent en **Ile de France**
- ❖ **29%** des clients interrogés sont des **utilisateurs fréquents** (au moins une fois par semaine) des taxis en Ile de France.
- ❖ **25%** des clients ont un **abonnement** individuel ou professionnel.
- ❖ **53%** d'**hommes** et 47% de femmes.
- ❖ **43%** des clients ont entre **35-49 ans**.
- ❖ **84%** sont **actifs**, dont **52%** sont des **cadres supérieurs/ moyens, professions libérales, agents de maîtrise ou enseignants**.

Détails de la course du jour :

- ❖ **74%** des courses ont pour origine **Paris**.
- ❖ Le **temps d'attente moyen** avant d'être pris en charge par un taxi est de **9 minutes**.
- ❖ **51%** de **déplacements professionnels** et 49% de **déplacements privés**.
- ❖ **61%** des clients ont **commandé leur taxi**, 26% l'ont attendu à une station de taxi et 13% l'ont hélé.



II- Comptages réalisés dans des stations de taxis :

Mesure du temps d'attente moyen :

- ❖ Le temps d'attente moyen en station pour avoir un taxi est de **2 min** :
 - Des moyennes plus élevées pour la Gare du Nord (6 min) et Place de Clichy (5 min).
 - **1 min d'attente en moyenne entre 13h00-17h00** (le temps d'attente ne dépasse jamais 2 minutes)
 - **4 min en moyenne entre 17h00-21h00.**

Mesure des 'stocks' clients et taxis :

- ❖ Les 'stocks' moyens sont de **5 personnes et 3 taxis** :
 - Une moyenne beaucoup plus élevée pour la Gare du Nord (30 clients en attente) et un nombre de taxis en attente (6 taxis) insuffisant. A Place de Clichy, le nombre de taxis (2 taxis) est également inadapté au nombre moyen de clients (5 personnes).
 - Entre 13h00-17h00, le nombre de taxis (3 en moyenne) est supérieur au nombre de clients (2 en moyenne). Entre 8h00-13h00 et 17h00-21h00, il n'y a pas suffisamment de taxis en station.

Mesure du nombre de clients servis :

- ❖ Les stations accueillent **8 clients en moyenne par tranche de 15 minutes**. On note que 3% des clients renoncent et quittent la file d'attente avant d'avoir pu prendre un taxi :
 - 37 entrées en moyenne par ¼ heure à la Gare du Nord. Le taux de renoncement est faible (3%) bien que l'attente y soit de 6 minutes → déplacement avec des bagages d'où un besoin de voyager en taxi plutôt qu'en transports en commun.
 - Entre **17h00-21h00**, le nombre de clients augmente un peu plus et le taux de renoncement monte à 5%.



- ❖ Sept questions de satisfaction
- ❖ Trois questions sur le profil de la personne (âge, CSP, lieu d'habitation)
- ❖ Une version anglais a été utilisée pour les usagers ne parlant pas français.

Q1. D'autres personnes que nous avons interrogées nous ont donné leur avis sur leur déplacement en taxi. Vous concernant que pensez-vous...
(IE : CITER, une réponse par ligne)

	Excellent	Très bon	Bon	Pas sable	Médiocre	NSP Ne pas suggérer
Du véhicule	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Et plus particulièrement,...						
Le confort du véhicule	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
La propreté du véhicule	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
L'état du véhicule	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9

Et que pensez-vous du chauffeur...
(IE : CITER, une réponse par ligne)

	Excellent	Très bon	Bon	Pas sable	Médiocre	NSP Ne pas suggérer
Le chauffeur	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Et plus particulièrement,...						
Son accueil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Sa manière de conduire	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Le choix de son itinéraire	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9

Et concernant l'offre de taxis elle-même ...
(IE : CITER, une réponse par ligne)

	Excellent	Très bon	Bon	Pas sable	Médiocre	NSP Ne pas suggérer
Le temps d'attente pour avoir un taxi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Le prix de la course	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
L'endroit où le taxi vous a déposé	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9

Q2. Comment avez-vous trouvé ce taxi ? (IE : Citer si besoin, 1 seule réponse possible)

- En contactant une société de taxis (tel, internet, Iphone)
- En contactant un taxi indépendant
- Quelqu'un l'a commandé pour vous (hôtel par exemple)
- A une station de taxi (gare / aéroport / station)
- Dans la rue vous avez fait signe à un taxi
- Autre (préciser)
- (IE : ne PAS suggérer) NSP / Refus

Q3. Combien de temps environ avez-vous attendu pour avoir ce taxi ? (IE : CITER, une seule réponse possible)
|_|_| minutes → si pas d'attente notez « 0 »

- si ne sait pas répondre proposer
- Moins de 5 minutes 1
 - Entre 5 et 15 minutes 2
 - Entre 15 et 30 minutes 4
 - Plus de 30 minutes 7
 - (IE : ne PAS suggérer) NSP / Refus 99

Q4. Vous avez pris ce taxi ... (IE : CITER, une seule réponse possible)

- Dans Paris 1

Q5. Quel est le motif de votre déplacement ? (IE : Citer, 1 seule réponse possible)

- Déplacement professionnel 1
- Déplacement courses, loisirs 2
- Autre privé : démarche, médecin, 3

Q6. Vous-même ou votre entreprise avez-vous un abonnement dans une société de taxi

- OUI, moi même 1
- OUI, mon entreprise/administration 2
- NON, pas d'abonnement 3
- (IE ; ne pas suggérer) NSP / Refus 99

Q7. Combien de fois avez-vous pris le taxi en Ile de France au cours des six derniers mois

|_|_|_|_| Foix / 6 mois