

Des résultats globaux décevants, mais Paris tire bien son épingle du jeu !

Des «détours» coûteux jusqu'à + 213% par rapport à la route la plus directe, des excès de vitesse de plus de 42km/h (en ville !), des feux rouges grillés, des chauffeurs se plaignant des passagers pour des courses trop courtes..... ce ne sont que certains des manquements observés par les inspecteurs de L'Automobile Club, Association Française des Automobilistes, qui ont testé différents trajets en taxi à travers 22 grandes villes d'Europe, dans le cadre du programme Eurotest mené conjointement par les Automobile & Touring Clubs européens.

Didier BOLLECKER, Président de L'Automobile Club, Association Française des Automobilistes, a déclaré « **Les taxis ont un rôle central à jouer dans la mobilité urbaine moderne. Il est très préoccupant de constater que leurs clients rencontrent encore trop souvent un réel manque de qualité de la prestation, un peu partout en Europe** »

Classements des 22 villes : Pas une seule ville n'a reçu de mention «très bien», mais les inspecteurs de L'Automobile Club ont cependant pu attribuer 7 mentions «bien» et 8 mentions «acceptable». 6 villes ont été classées avec une mention «insuffisant», et une mention «très insuffisant» a été attribuée à Ljubljana en Slovénie, qui arrive en dernière position dans le classement.

Très bien: 0

Bien: 7 (Barcelone, Berlin, Cologne, Lisbonne, Milan, Munich, Paris)

Acceptable: 8 (Bruxelles, Genève, Hambourg, Oslo, Rotterdam, Salzbourg, Zagreb, Zurich)

Insuffisant : 6 (Amsterdam, Luxembourg, Madrid, Prague, Rome, Vienne)

Très insuffisant : 1 (Ljubljana)

(voir les notes pour les rédacteurs en bas de page pour une explication de la notation et de la méthodologie utilisée).

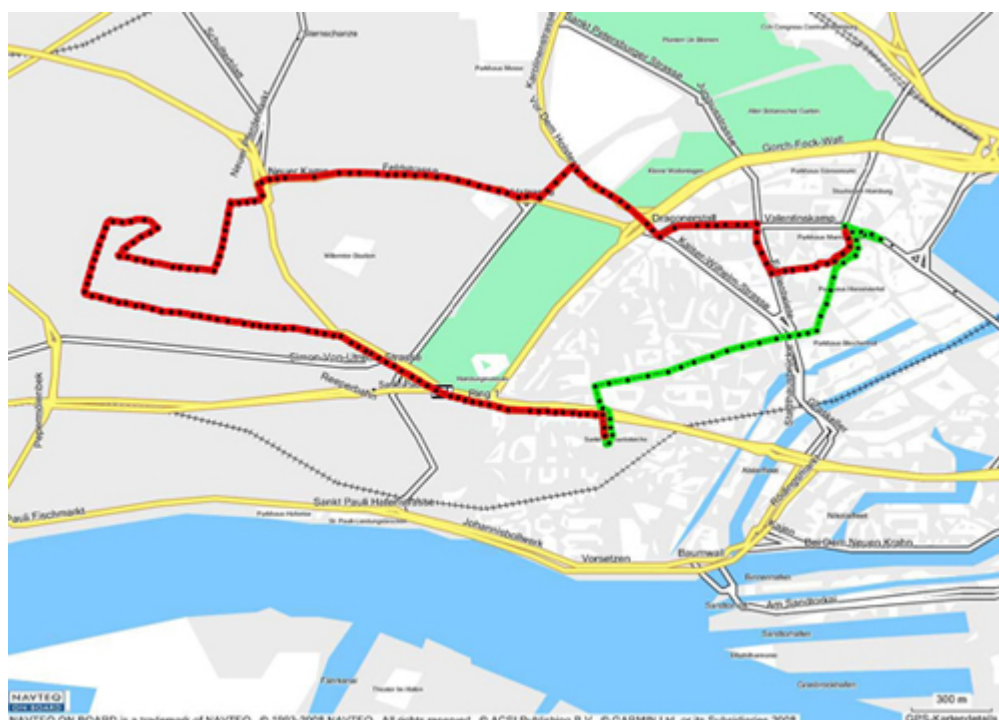
Le meilleur et le pire : la meilleure course de taxi a eu lieu à Barcelone, de l'aéroport à la gare principale. La pire a eu lieu de jour à Rome sur la route allant de la gare principale au centre des expositions, voyage pendant lequel conducteur a perdu son chemin à deux reprises, ce qui a entraîné un détour kilométrique de + 60% par rapport au parcours standard. Il a ensuite réclamé 69 euros au lieu des 62,90 euros affichés sur le taximètre. A cela il faut ajouter une climatisation en panne et une vitre cassée !

Paris : Les taxis parisiens s'en sortent plutôt bien : la ville de Paris est classée 6ème sur 22. Il faut noter que les chauffeurs de taxis parisiens prennent la 3ème place du classement des conducteurs : polis, serviables, parlant anglais pour la plupart, ayant une bonne connaissance de la ville et capables de recommander des sites touristiques. Les véhicules sont généralement bien entretenus et propres, les tarifs conformes et la carte bancaire a été acceptée dans la plupart des cas.

Quelques points négatifs ont tout de même été relevés par les inspecteurs, notamment un manque d'information concernant le numéro d'identification du taxi et l'adresse de la compagnie, le fait que le conducteur ne demande pas au passager de boucler sa ceinture, ainsi que l'on ne puisse pas choisir son taxi dans la file.

L'Automobile Club a également établi un classement des tarifs pratiqués, en prenant un trajet standard de 7km, et Paris se classe 6ème sur 22, avec un coût de 11,18€ (les tarifs vont de 7,98€ pour Lisbonne à 31,35€ pour Zurich !)

Les « détours » : Au total, 82 des 220 voyages en taxis ont connu des détours inutiles par rapport à un itinéraire standard, et dans le cas de courses courtes, la majorité des détours a eu lieu la nuit. Le plus long détour a été de 213% par rapport à l'itinéraire le plus direct lors d'un déplacement en taxi à Hambourg (voir carte)



Vert: itinéraire le plus direct disponible **Rouge:** Route prise par le Taxi

Défauts récurrents : on en revient toujours au conducteur! En plus des lacunes déjà mentionnées, il a également été très difficile de communiquer en anglais avec la moitié des conducteurs, la plupart ont été incapables de fournir des informations sur les attractions touristiques et les restaurants; certains nous ont conduit à une mauvaise destination ou jusqu'à 500 mètres de la destination requise..... sans oublier les chauffeurs qui ont refusé des courses estimant qu'ils étaient trop près de la destination (pour tester les réactions des conducteurs l'un des cinq voyages testé dans chaque ville a été un court trajet allant de 1,1 à 2,1 km).

Les véhicules, eux aussi, laissent souvent beaucoup à désirer en termes d'équipements et de propreté. Plus d'un tiers n'a pas accepté les cartes bancaires, et l'indication des tarifs, l'identification du chauffeur ou de la société sont encore trop souvent absents.

Des pistes d'amélioration : Pour être juste, il faut mentionner que nos inspecteurs ont rencontré quelques excellents conducteurs, circulant dans de très bons véhicules. Mais un examen attentif montre que même les bons voyages ne répondent pas à toutes les attentes et qu'il y a une large

place pour l'amélioration : humeur ou politesse du conducteur, propreté des véhicules, tarifs transparents, acceptation systématique des cartes bancaires, etc.....

NOTES AUX RÉDACTEURS: Les tests ont été menés dans 22 villes européennes entre Mai et Juin 2011. Armés d'une check liste, d'un navigateur- traceur GPS (dissimulé) et d'un appareil photo, les inspecteurs ont voyagé incognito sur 5 trajets comparables dans chaque ville. Chaque itinéraire a été inspecté à deux reprises, une fois en journée et une fois la nuit. Au total, cela représente un test de 220 courses simples en taxi. La check-list a été ventilée selon les catégories suivantes: "conducteur " (40% du total de la notation), "véhicule" (20%) et « respect du parcours » (40%). 60 points ont été contrôlés pour chacune de ces 3 catégories. Le navigateur-traceur a été utilisé afin d'enregistrer les itinéraires empruntés. Ces données ont été ensuite comparées avec les itinéraires de référence. L'appareil a également été utilisé pour enregistrer la vitesse et les données de circulation.

Tous les résultats sont disponibles sur www.automobile-club.org