

# ANNEXES

Les pages qui suivent complètent le mémoire présenté dans les trois parties.

- La première annexe propose une synthèse sur le transport rémunéré de personnes ;
- La deuxième annexe rassemble une série de chiffres propres au secteur du transport rémunéré de personnes ;
- La troisième annexe fournit la liste des participants à l'étude qualitative menée en 2016 ;
- La quatrième annexe liste l'ensemble des questions guides utilisées lors des entretiens téléphoniques ;
- La cinquième annexe reprend l'entièreté des retranscriptions des interviews ;
- La sixième annexe récupère quelques résultats du questionnaire véhiculé en 2016 ;
- La septième annexe décrit complètement le questionnaire relationnel destiné à récolter les résultats sur lesquels l'analyse de ce travail repose ;
- La huitième annexe développe une étude de l'impact du genre du participant au questionnaire relationnel sur les réponses analysées ;
- La neuvième et dernière annexe contient l'ensemble des résultats des tests statistiques extraits à partir du logiciel *IBM SPSS®*.

## 12. Annexe 1 : transport rémunéré de personnes, caractéristiques et différences

Historiquement, le service taxi en Belgique est régi par une loi fédérale correspondant à un cadre général commun à tous les taxis belges (Loi relative aux services de taxis., 1974). Cette matière s'est progressivement régionalisée, donnant naissance à l'Ordonnance du 27 avril 1995 relative aux services de taxis et aux services de location de voitures avec chauffeur.

### **Définition**

#### *Service de taxis*

On entend par service taxi, « ceux qui assurent, avec chauffeur, le transport rémunéré de personnes par véhicules automobiles et qui réunissent les conditions ci-après :

*Le véhicule, de type voiture, voiture mixte ou minibus, au sens de l'arrêté royal du 15 mars 1968 portant règlement général sur les conditions techniques auxquelles doivent répondre les véhicules automobiles et leurs remorques, leurs éléments ainsi que les accessoires de sécurité, est, d'après son type de construction et son équipement, apte à transporter au maximum neuf personnes - le chauffeur compris - et est destiné à cet effet ;*

- *Le véhicule est mis à la disposition du public, soit à un point de stationnement déterminé sur la voie publique au sens du règlement général sur la police de la circulation routière, soit en tout autre endroit non ouvert à la circulation publique.*
- *La mise à la disposition porte sur le véhicule et non sur chacune des places lorsque le véhicule est utilisé comme taxi, ou sur chacune des places du véhicule et non sur le véhicule lui-même lorsque le véhicule est utilisé comme taxi collectif avec l'autorisation du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.*
- *La destination est fixée par le client. »* (Ordonnance relative aux services de taxis et aux services de location de voitures avec chauffeur., 1995).

### ***Service de location de voitures avec chauffeur***

Il s'agit de « *tous services de transport rémunéré de personnes par véhicules automobiles qui ne sont pas des services de taxis et qui sont assurés au moyen de véhicules de type voiture, voiture mixte ou minibus, à l'exception des véhicules aménagés en ambulance.* » (Ordonnance relative aux services de taxis et aux services de location de voitures avec chauffeur., 1995).

Bien que ces deux définitions semblent vastes et peu claires, nous pouvons noter de nombreux points de différences entre les deux services.

## **Autorisations**

### ***Service de taxis***

Toute personne voulant exploiter un service de taxis pour un ou plusieurs véhicules a besoin d'une autorisation délivrée par le Gouvernement. Cette autorisation peut être attribuée à une personne physique ou morale étant soit propriétaire du ou des véhicules, soit détentrice d'un contrat de vente à tempérament, de location-financement ou encore de location-vente. Celle-ci donne le droit à l'exploitant de stationner sur toutes les places réservées aux taxis, communément appelés « stations » et sur la voie publique dans le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Pour garantir l'utilité publique du service, le Gouvernement décide d'un nombre maximum d'autorisations pouvant être délivrées. Ce numéris clausus est fixé en fonction du nombre d'habitants dans la Région de Bruxelles-Capitale et du besoin de l'utilité publique.

Sauf conditions particulières, à savoir un non-respect des règles fixées par le Gouvernement, un manque de rentabilité de l'exploitation ou encore une mise à disposition du service jugée insuffisante par le Gouvernement, la durée de l'autorisation d'exploiter un service taxis est de sept ans. L'autorisation peut être renouvelée moyennant la soumission d'une demande neuf à six mois au plus tard avant la date d'expiration de celle-ci.

### ***Service de location de voitures avec chauffeur***

Tout comme pour les taxis, une autorisation d'exploiter un service de location de véhicules avec chauffeur pour des prestations dont le point de départ pour l'utilisateur est situé dans la Région de Bruxelles-Capitale doit être délivrée par le Gouvernement.

À l'inverse de l'autorisation taxi, celle-ci ne donne pas le droit au stationnement sur des points particuliers de la voie publique ni de charger des passagers sur la voie publique sans la présence d'un contrat préalablement signé par le demandeur du service. En dehors des heures d'emploi, les véhicules ne peuvent occuper que des places de stationnement non situées sur la voie publique se trouvant dans un bâtiment ou un garage destiné à l'exploitation de l'autorisation. Les véhicules attachés aux autorisations d'exploiter le service ne peuvent circuler sur la voie publique ou sur une voie privée visible du public ou encore accessible au public uniquement si le véhicule a fait l'objet d'une demande de location au siège de l'entreprise exploitante.

Ces véhicules doivent retourner par la voie la plus rapide au siège de l'entreprise après chaque exécution de contrat de location.

Sauf non-respect des règles fixées par le Gouvernement, l'autorisation d'exploiter est valable cinq ans et peut être renouvelée pour la même durée. L'autorisation peut être reconduite moyennant la soumission d'une demande neuf à six mois au plus tard avant la date d'expiration de celle-ci.

## **Chauffeur**

### **Service de taxis**

Les candidats chauffeurs de taxi ont un certain nombre d'étapes à respecter avant d'avoir accès à la profession. Ceux-ci doivent être en possession d'un permis B ou permis de conduire européen de catégorie équivalente, s'inscrire à l'examen ouvrant l'accès à la profession de chauffeur de taxi, participer au cours du centre de formation pour chauffeurs, faire valider un certificat de sélection médicale et s'inscrire aux tests comportementaux. À l'issue de ces étapes, celui-ci reçoit un certificat de capacité, un extrait d'une décision administrative en matière de transport rémunéré de personnes ainsi qu'une plaquette d'identification. Le chauffeur doit également fournir un certificat de bonne vie et mœurs à l'Administration en charge des autorisations (Fonds Social des entreprises de taxi et des services de location de voitures avec chauffeur, s.d.).

Chaque chauffeur doit méticuleusement retranscrire l'historique de ses transports rémunérés dans le document appelé « feuille de route ». Tous ces documents peuvent être contrôlés à tout moment et comparés avec le relevé du taximètre par l'autorité compétente de contrôle.

### *Service de location de voitures avec chauffeur*

En ce qui concerne les chauffeurs des services de locations de voitures, la procédure d'obtention d'une autorisation d'exercer la profession est significativement plus légère. Ceux-ci n'ont en effet pas d'examens ou de formations à passer et doivent uniquement fournir un certificat de bonne vie et mœurs et faire valider un certificat de sélection médicale.

## **Véhicule**

### *Service de taxis*

Les véhicules destinés à effectuer la fonction de taxi doivent être de couleur noire et comporter une bande, adhésive ou magnétique, horizontale en damier noir et jaune mangue sur toute la longueur des deux flancs (voir *Figure 7*). Le numéro d'identification du taxi à quatre chiffres de couleur jaune mangue doit apparaître à l'arrière des deux flancs du véhicule au-dessus des passages de roues. Le signe de l'iris, emblème de la Région de Bruxelles-Capitale, doit également figurer de chaque côté à l'avant et l'arrière du véhicule. Pour les véhicules électriques, un logo spécifique est installé à l'extérieur du véhicule. 50 autorisations dédiées aux véhicules électriques ont été émises en 2013, portant ainsi la part des taxis électriques à un peu moins de 4% de l'entièreté du parc<sup>27</sup>.



Figure 7 : Bande adhésive latérale comprenant le drapeau à damier noir et jaune mangue et l'iris  
(Se déplacer à Bruxelles en taxi, s.d.)

<sup>27</sup> Source : [http://www.gtl-taxi.be/8\\_0\\_0\\_0\\_FR\\_Info\\_Flash\\_32065\\_1](http://www.gtl-taxi.be/8_0_0_0_FR_Info_Flash_32065_1)

À l'avant-droit de ces véhicules doit figurer la plaque d'identification délivrée par l'Administration où figure la mention « taxi » ainsi que le numéro d'identification du taxi à quatre chiffres.

Une affichette comprenant diverses informations telles que le numéro d'identification du taxi, les prix en vigueur, l'identité du chauffeur, les informations relatives à la réclamation, etc. doit être placée en français, néerlandais et anglais à l'arrière d'un des deux appuie-têtes.

Une plaquette rappelant le numéro d'identification du taxi doit être installée sur le tableau de bord de manière à assurer la visibilité de celui-ci.

Tout affichage d'autres signes intérieurs ou extérieurs, mis à part l'identification du central auquel le taxi est affilié, est formellement proscrit.

L'ancienneté du véhicule, à partir de la date du premier certificat d'immatriculation, ne peut excéder sept ans. De plus, les nouveaux véhicules affectés à l'exploitation d'un service taxi doivent respecter les normes d'émissions de droit européen ainsi que les normes arrêtées par l'autorité fédérale compétente en la matière.

Soucieux de garantir l'utilité publique pour l'entièreté des utilisateurs, le Gouvernement a décidé d'émettre des licences taxi dédiées aux personnes à mobilité réduite. Ces taxis « PMR »<sup>28</sup> sont obligés de disposer d'une installation particulière, comme une rampe d'accès, permettant aux passagers de pouvoir s'installer dans le véhicule sans jamais quitter leur fauteuil roulant. 97 autorisations ont été émises, ce qui correspond à un peu de moins de 8% de l'ensemble des taxis bruxellois licenciés<sup>29</sup>.

Tous les taxis de Bruxelles doivent avoir une plaque d'immatriculation dont les deux premières lettres commencent par « TX ».

Chaque taxi doit également embarquer un taximètre certifié lié à un voyant lumineux situé sur le toit du véhicule de façon à indiquer clairement dans quelle position le taximètre se trouve (voir *Figure 8*).

- Si le voyant est totalement éclairé, le taxi est libre.

---

<sup>28</sup> Source : <http://www.bruxellesmobilite.irisnet.be/articles/taxi/taxis-pmr>

<sup>29</sup> Source : [http://www.gtl-taxi.be/6\\_49\\_0\\_0\\_FR\\_Quelques\\_chiffres\\_\(situation\\_mai\\_2015\)](http://www.gtl-taxi.be/6_49_0_0_FR_Quelques_chiffres_(situation_mai_2015))

- Si la partie « I » du voyant est allumée, le taxi est en charge et le tarif 1 est appliqué.
- Si la partie « II » du voyant est allumée, le taxi est en charge et le tarif 2 est appliqué.
- Si les parties « I » et « II » sont éclairées et la partie centrale « taxi » n'est pas éclairée, le taxi est en fin de course.
- Si le voyant est entièrement éteint, le taximètre n'est pas enclenché et un panneau mentionnant « Pas libre » est présent au niveau du pare-brise avant, le taxi n'est pas disponible.



Figure 8 : Voyant lumineux présent sur le toit des taxis communément appelé « sputnik »  
 Source : <http://fr.pascalsmet.be/articles/mobilite/le-plan-taxi>

Chaque taxi doit avoir à disposition un dispositif d'imprimante relié au taximètre pouvant imprimer un ticket justificatif de la course. Le ticket doit reprendre les informations suivantes : mention « Ticket », le nom physique ou morale de l'exploitant et son numéro de téléphone, le numéro d'identification du taxi, le numéro de certificat de capacité du chauffeur, le numéro d'ordre de la course, la date et l'heure d'embarquement et de débarquement, l'endroit d'embarquement et débarquement ou les coordonnées GPS, le nombre de kilomètres effectués, les tarifs appliqués, le prix total de la course et la mention *plaintes-klachten* et le numéro de l'Administration à contacter et son site internet.

Un lecteur de carte de débit et de crédit doit être mis à la disposition du passager au cas où celui-ci désire payer par carte.

Pour faciliter les transferts de missions fournies par le central de commande à laquelle le taxi est affilié, celui-ci peut disposer d'un appareil de radiocommunication de type :

- Tout générateur d'oscillations électromagnétiques conçu pour émettre des radiocommunications, à l'exception des appareils destinés exclusivement à la réception des missions de radiodiffusion sonore ou télévisuelle.
- Tout générateur et récepteur d'oscillations électromagnétiques conçu pour émettre et recevoir des radiocommunications, à l'exception des appareils destinés exclusivement à la réception des émissions de radiodiffusion sonore ou télévisuelle.
- Tout récepteur d'oscillations électromagnétiques conçu pour recevoir des radiocommunications, à l'exception des appareils destinés exclusivement à la réception des émissions de radiodiffusion sonore ou télévisuelle.

### ***Service de location de voitures avec chauffeur***

Seules les voitures de luxe pouvant offrir des conditions de confort et des aménagements intérieurs réclamés par la clientèle peuvent être sélectionnées pour effectuer de telles prestations. Ces véhicules sont périodiquement contrôlés afin d'assurer que le critère de luxe soit toujours respecté. Ces critères peuvent être spécifiés par le Gouvernement.

Les véhicules doivent proposer des équipements tels que l'air conditionné et un système lumineux permettant à la clientèle installée à l'arrière de consulter ou lire des documents.

Le prix des voitures sans options hors taxes ne peut en aucun cas être inférieur à 21 500€ pour la catégorie « minibus », 26 750 € pour la catégorie « luxe » et 40 500 € pour les catégories « grand luxe » et « véhicule de cérémonie ».

L'empattement doit être supérieur à 2.60 mètres pour les véhicules de catégorie « minibus » à 2.80 mètres pour les véhicules de catégorie « luxe » et 2.90 mètres pour les véhicules de catégorie « grand luxe » et « véhicules de cérémonie » et l'ancienneté à compter de la date de première immatriculation ne peut excéder 7 ans pour les véhicules de catégorie *luxe* et *minibus* et 10 ans pour les véhicules de catégorie *grand luxe* et *véhicules de cérémonie*.

Les voitures de cérémonies doivent être agréées par le Ministre en charge des services de taxis et de location de véhicules avec chauffeur.

Une vignette circulaire de six centimètres de diamètre délivrée par l'Administration et sur laquelle apparaissent le sigle d'identification et le numéro d'identification précédé de la lettre « L » doit être apposée à l'avant et l'arrière du véhicule à une place visible.

La plaque d'immatriculation de ces véhicules doit impérativement reprendre les lettres « TXH », « TXL », « TXR » ou « TXV ».

La dénomination *taxi* et ses usages commerciaux ne peuvent être utilisés que pour des services taxis. Il est, dès lors, interdit aux exploitants de services de location de véhicules avec chauffeurs de faire de la publicité en mentionnant la dénomination « taxi » ou tout autre vocable rappelant ce mot.

Le véhicule ne peut porter aucun signe intérieur et/ou signe extérieur similaires à ceux propres aux services taxis tels que le taximètre, le voyant lumineux et les bandes latérales en forme de damier noir et jaune mangue, etc.

Contrairement aux taxis, la voiture ne peut en aucun cas disposer d'un appareil de radiocommunication de type :

- Tout générateur d'oscillations électromagnétiques conçu pour émettre des radiocommunications, à l'exception des appareils destinés exclusivement à la réception des missions de radiodiffusion sonore ou télévisuelle.
- Tout générateur et récepteur d'oscillations électromagnétiques conçu pour émettre et recevoir des radiocommunications, à l'exception des appareils destinés exclusivement à la réception des émissions de radiodiffusion sonore ou télévisuelle ;
- Tout récepteur d'oscillations électromagnétiques conçu pour recevoir des radiocommunications, à l'exception des appareils destinés exclusivement à la réception des émissions de radiodiffusion sonore ou télévisuelle.

## **Prestation et prix**

### ***Service de taxis***

Les tarifs en vigueur sont ceux déterminés automatiquement par le taximètre, à savoir :

- La prise en charge : 2.40 €
- Un supplément de 2.00 € est ajouté à la prise en charge initiale entre 22H et 06H
- Tarif I : 1.80 €/km pour les trajets dans les dix-neuf communes de la Région de Bruxelles-Capitale et si le client n'abandonne pas le véhicule, sort de la Région de Bruxelles-Capitale et se fait ramener dans une des dix-neuf communes.

- Tarif II : 2.70 €/km pour les trajets en dehors des dix-neuf communes de la Région de Bruxelles-Capitale impliquant un retour à vide du taxi dans la Région
- Temps d'attente : 0.50 €/min lorsque la vitesse du véhicule est inférieure à 19 km/h.

### ***Service de location de voitures avec chauffeur***

Toute prestation doit être définie et renseignée dans un contrat signé avant la prise en charge des passagers. Ce document doit contenir la date, l'heure et l'objet de la commande, sa durée et son prix et doit être stocké au siège d'exploitation de l'autorisation. Une copie doit également figurer à l'intérieur du véhicule mis à disposition.

Ce contrat porte sur la location de l'entièreté de la voiture et non sur des places dans le véhicule.

Le contrat doit également stipuler que le véhicule est mis à disposition pour une durée minimum de trois heures et un prix minimum de 90 € HTVA. Toute heure supplémentaire ne peut être facturée en dessous de 30 € HTVA par heure.

### 13. Annexe 2 : chiffres officiels du secteur des taxis et des locations de voitures avec chauffeurs

Le site du Groupement national des entreprises de voitures de Taxis et de Location avec chauffeur synthétise quelques valeurs pertinentes du secteur de transport terrestre rémunéré de personnes datant du mois de mai 2015 (GTL-TAXI, s.d.). Elles sont reprises ci-dessous :

<b>Superficie de la Belgique</b>	30 528 km <sup>2</sup>
<b>Nombre d'habitants</b>	11 209 044
<b>Nombre de véhicules autorisés</b>	7 888

#### *Service de taxis*

<b>Nombre d'entreprises de taxis en Belgique</b>	2 174
<b>Bruxelles</b>	787
<b>Wallonie</b>	236
<b>Flandre</b>	1 151
<b>Nombre de véhicules de taxi en Belgique</b>	4 036
<b>Bruxelles</b>	1 272 <sup>30</sup>
<b>Wallonie</b>	889
<b>Flandre</b>	1 875
<b>Nombre de taxis pour 1.000 habitants en Belgique</b>	0.36
<b>Nombre de taxis pour 1000 habitants à Bruxelles</b>	1.082
<b>Nombre de taxis pour 1000 habitants en Wallonie</b>	0.25
<b>Nombre de taxis pour 1000 habitants en Flandre</b>	0.29
<b>Les régions les plus importantes pour les taxis</b>	Bruxelles, Anvers, Zaventem, Gand, Charleroi, Liège, Namur

<sup>30</sup> Dont 97 véhicules PMR

### *Service de location de voitures avec chauffeur*

<b>Nombre d'entreprises en Belgique</b>	1 603
<b>Bruxelles</b>	71
<b>Wallonie (taxi collectif inclus)</b>	373
<b>Flandre</b>	1 159
<b>Nombre de véhicules en Belgique</b>	3 852
<b>Bruxelles</b>	212
<b>Wallonie</b>	809 <sup>31</sup>
<b>Flandre</b>	2 831

---

<sup>31</sup> 457 taxis collectifs et 352 voitures de location : Ces chiffres sont probablement plus élevés à l'heure actuelle car les autorités wallonnes enregistrent une grosse augmentation des demandes d'autorisation de type limousine. Concrètement, ces autorisations sont demandées par des indépendants dans le but d'exercer une activité de taxi sur le territoire de Bruxelles malgré le caractère illégal de cette pratique.

#### 14. Annexe 3 : liste des participants à l'enquête qualitative

	<b>Société - Personne(s) interrogée(s)</b>
1	Stibbe Avocats - Eva
2	R.W.E. - Susanne
3	Dimension Data - Elie & Elske
4	State Street Global Advisors - Nathalie
5	Estée Lauder - Linda
6	Heidelbergcement - Martine
7	Altitude Software - Réception
8	Eucomed - Marie-Céline
9	United Biscuits - Nathalie + Anne
10	J.Walter Thomson - Mr. Appelmans
11	Total - Philippe
12	Latham & Watkins - Yi-Fan
13	Dräger Medical Belgium - Claudia
14	L'Oréal - Eric
15	Puratos Group - Annick
16	Panasonic Europe - Christine
17	N.A. - Bosmans
18	N.A. - Devilez
19	N.A. - Mourabit
20	N.A. - Paul
21	N.A. - Machiels
22	N.A. - Caprio
23	N.A. - Karaymga
24	N.A. - Seti
25	N.A. - Janetzky
26	CGSP Bruxelles - Janssens
27	N.A. - Kegejane
28	N.A. - Bradriash
29	N.A. - Swartenbroeckx
30	N.A. - Sarigoz
31	N.A. - D'Hollander

## 15. Annexe 4 : liste de questions types destinées à mener les entretiens téléphoniques

Pour quel genre de personnes avez-vous besoin de taxis ?
Quel genre de trajets effectuez-vous ? Les trajets sont-ils aléatoires ou systématiques ?
Quels sont vos critères de choix d'un service taxi ?
Pour quelle(s) raison(s) avez-vous choisi la compagnie Taxis Bleus ?
Pourriez-vous me parler d'une bonne et/ou d'une mauvaise expérience que vous avez vécue avec le service de la société ?
Faites-vous appel à d'autres compagnies offrant des services de transport routier ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?
Pourriez-vous me parler d'une bonne et/ou d'une mauvaise expérience que vous avez eue avec leur service ?
Lors de votre commande (tel/mail/formulaire en ligne à préciser), quels sont les points que vous appréciez et que vous n'appréciez pas ?
Lors de votre commande auprès d'une autre compagnie, quels sont les points que vous appréciez et que vous n'appréciez pas ?
Lors d'un trajet avec l'entreprise Taxis Bleus, quels sont les points que vous appréciez et que vous n'appréciez pas ?
Lors d'un trajet avec une autre compagnie, quels sont les points que vous appréciez et que vous n'appréciez pas ?
Que pensez-vous de l'état et de la propreté des voitures et des chauffeurs ?
Que pourrait vous faire changer de fournisseur ?
Que devrions-nous ajouter à notre proposition de valeur pour accroître votre satisfaction ?

## 16. Annexe 5 : retranscription des interviews

### Entretien 1

*Société : Stibbe Avocats*

*Interlocutrice : Eva*

*Date : 23 mars 2016*

Q : Pour quel type de client commandez-vous des taxis ?

R : Des fois des clients et pour les avocats de chez eux

Q : En général, quel genre de trajets effectuez-vous ? Trajets réguliers ou cela dépend ?

R : C'est régulier. Il y a des trajets pour l'aéroport (elle demande un taxi spécial aéroport), pour le palais de justice, la sureté d'État. Cette réceptionniste a déjà pris des taxis en cas de grève pour faire l'aller-retour jusqu'à Waterloo. Des collègues à elle font du covoiturage ou on leur loue un combi. Pour la fête de fin d'année, plusieurs navettes sont commandées chez *Taxis Bleus*. Ils appellent *Taxis Bleus* lorsqu'ils ont du courrier urgent à porter, ils signalent qu'il s'agit d'un courrier urgent et que le chauffeur doit monter au 13<sup>e</sup> étage.

Q : De manière générale, quels sont vos critères de choix pour un service de taxis ? Qu'est-ce qui compte pour vous ?

R :

- La propreté des taxis
- La ponctualité. Une avocate est toujours en retard (15-20min) et doit attendre, car son chauffeur est en retard à chaque fois. Cette avocate prend des taxis en pleine heure de pointe.

Q : Pour quelle(s) raison(s) faites-vous appel à notre compagnie ?

R : C'est une question de choix, car elle connaît les *Taxis Bleus* depuis plus de 20 ans et elle en est satisfaite. Elle essaie de favoriser *Taxis Bleus* auprès de la direction, car elle est contente de cette compagnie. Quand elle demande des chèques, elle les reçoit très rapidement. Il y a un système de facturation, car c'est un gros bureau de presque 300 personnes.

Q : Pouvez-vous me parler d'une bonne et d'une mauvaise expérience ?

R : Les chauffeurs sont corrects. Dans son cas, ils sonnent chez elle, ils sont à l'heure, les taxis sont propres, pas de fumeurs à bord et les chauffeurs sont aimables.

Il y a ce problème de retard avec cette avocate.

Q : Faites-vous appel à d'autres compagnies pour le transport de personnes ?

R : Non, vous êtes les seuls.

Q : Quels sont les points que vous aimez et ceux que vous n'aimez pas lorsque vous appelez pour commander des taxis ?

R : Cette réceptionniste connaît plusieurs centralistes de chez *Taxis Bleus* et elle les trouve agréables, gentils. Certains reconnaissent sa voix ou bien elle est repérée avec le numéro de téléphone. Elle sait que son cabinet est prioritaire et sa demande est satisfaite. Elle n'a pas de points négatifs.

Q : Quels sont les points positifs et négatifs lorsque vous prenez un de nos taxis ?

R : Pour elle, les chauffeurs sont à l'heure, leur taxi est propre et ne sent pas mauvais. Si elle a envie de parler de tout et de rien les chauffeurs parlent avec elle. Elle évite parfois les sujets sensibles comme la religion et ça serait le seul point qui pourrait gêner. Lorsqu'elle prenait des *Taxis Verts* lors du ramadan, c'était compliqué car les chauffeurs prenaient congé ou étaient trop fatigués.

Q : Qu'est-ce qui pourrait vous faire changer de fournisseur ?

R : Pour l'instant rien. Mais s'il y a beaucoup de plaintes, ils changeront. D'ailleurs, ils ont déjà changé de société pour cette raison. Cette société avait été prévenue, mais les chauffeurs étaient en retard et des courses avaient été oubliées. Il y a également eu une histoire de documents officiels qui ne sont pas arrivés à destination ou arrivés en retard chez le destinataire ce qui a entraîné une perte d'offre. Ce cabinet fait, maintenant, appel à la société « Alpha Express » pour ses colis, mais s'il s'agit d'un colis, ils font appel à nous pour un taxi personnel, car c'est une simple course, c'est compté au kilomètre et cette réceptionniste en est toujours contente.

Q : Que pourrions-nous vous proposer en plus pour accroître votre satisfaction ? Que trouvez-vous qu'il manque dans notre compagnie ?

R : Elle aime beaucoup les uniformes, elle aimerait que les chauffeurs soient en costume-cravate, mais sait que ça ne serait pas évident de travailler avec toute la journée. Elle aimerait un service à l'ancienne (chauffeur qui ouvre la portière, galanterie, courtoisie...)

## Entretien 2

*Société : R.W.E*

*Interlocutrice : Susanne*

*Date : 24 mars 2016*

Q : Pour quel type de clients commandez-vous des taxis ? Clients, collaborateurs ?

R : Pour les deux mais surtout les collaborateurs qui ont des évènements le soir et ils prennent des taxis pour rentrer.

Q : En général, quel genre de trajets effectuez-vous ?

R : Les trajets souvent effectués : RWE jusqu'aux évènements dans Bruxelles, RWE jusqu'aux domiciles, d'évènements jusqu'aux domiciles. Le patron est généreux, ils peuvent prendre facilement des taxis et il favorise le fait que les collaborateurs prennent des taxis après des évènements tard le soir.

Q : De manière générale, quels sont vos critères de choix pour un service de taxis ? Qu'est-ce qui compte pour vous ?

Réponses :

- Par téléphone : *Taxis Bleus* car il ne faut pas attendre tout l'enregistrement comme chez *Taxis Verts*.
- Dans la rue : *Taxis Bleus* car j'ai les vouchers
- S'ils ont le choix, ils préfèrent avoir une belle tête dans le taxi (chauffeur amical)

Q : Pour quelle(s) raison(s) faites-vous appel à notre compagnie ?

R : On est plus ou moins content de vos taxis

Q : Pouvez-vous me parler d'une bonne et d'une mauvaise expérience ?

R : On attendait et vous n'êtes jamais venus. Quand on téléphonait, on nous disait qu'il était en route. C'était plus rapide d'aller à Luxembourg et de prendre un taxi que d'attendre ici. J'ai aussi eu une mauvaise expérience avec un chauffeur pas convenable.

Vous êtes vite chez nous.

Q : Faites-vous appel à d'autres compagnies pour le transport de personnes ?

R : Oui, *Taxis Verts*

Q : Pourquoi ?

R : À cause du problème avec ce chauffeur et aussi à cause d'attentes trop longues une ou deux fois. On fait « pif-pif » un peu les deux. Quand je dois appeler quelqu'un ici, je préfère vous parce que chez les verts, à un moment donné, j'avais des problèmes à contacter quelqu'un, mais maintenant ça va.

Q : Pouvez-vous me donner une bonne et une mauvaise expérience avec les *Taxis Verts* ?

R : Mêmes problèmes qu'avec *Taxis Bleus*. Surtout des problèmes de retard.

Q : Quels sont les points que vous aimez et ceux que vous n'aimez pas lorsque vous appelez pour commander des taxis ?

R : J'apprécie que quelqu'un prenne directement le téléphone, c.-à-d. pas attendre plus de 3 sonneries et que je parle à une personne et non à un message automatique.

Une attente trop longue.

Chez *Taxis Verts*, j'aime la messagerie si elle fonctionne (comme quand elle travaillait chez Siemens), mais chez RWE ça ne marche pas bien donc je préfère une personne physique.

Q : qu'est-ce qui pourrait vous faire changer de fournisseur ?

R : Mauvais services. Tant au niveau de la commande qu'au niveau du chauffeur.

Q : Quand vous rentez dans un taxi, quels sont les points auxquels vous portez beaucoup d'importance ?

R : Quelqu'un qui roule correctement, qui est respectueux et qui n'est pas énervé.

Q : Que pourrions-nous vous proposer en plus pour accroître votre satisfaction ? Que trouvez-vous qu'il manque dans notre compagnie ?

R : Insister sur la propreté du taxi et du chauffeur

### **Entretien 3**

*Société : Dimension Data*

*Interlocutrice : Elie & Elske*

*Date : 25 mars 2016*

Q : Pour quel type de client commandez-vous des taxis ?

R : Plutôt des clients

Q : En général, quel genre de trajets effectuez-vous ?

R : Des trajets pour l'aéroport ou pour le centre-ville.

Q : Quels sont vos critères de choix quand vous commandez des taxis ?

R : Ceux qui ont les taxis les plus vites disponibles.

Q : Quels sont les fournisseurs que vous utilisez ?

R : Cela dépendant du premier numéro que je trouve et de la disponibilité.

Q : Avez-vous déjà fait appel à *Taxis Bleus* ?

R : Non pas moi, je n'avais jamais entendu parler.

Q : Pouvez-vous me parler d'une bonne et d'une mauvaise expérience que vous avez eu avec un autre fournisseur ?

R : En général tout est bon sauf si on a fixé un prix et que le chauffeur ne s'y tient pas

Q : Qu'appréciez-vous lorsque vous commandez par téléphone et qu'est-ce que vous n'appréciez pas ?

R : En général, ils reconnaissent directement l'adresse, je peux parler très vite et ils comprennent (l'heure, la personne, la destination ...)

Q : Qu'est-ce qui pourrait vous faire changer de fournisseur ?

R : Pour l'instant rien

## Entretien 4

*Société : State Street Global Advisors*

*Interlocutrice : Nathalie*

*Date : 29 mars 2016*

Q : Pour quel type de personnes commandez-vous des taxis ?

R : Clients et collaborateurs

Q : En général, quel genre de trajets effectuez-vous ?

R : C'est aléatoire parce que parfois ce sont des collaborateurs qui doivent se rendre à Bruxelles ou quelque part en Belgique, mais ce sont souvent des gens qui doivent aller à l'aéroport ou à la gare. La plupart du temps se sont des départs d'ici.

Q : De manière générale, quels sont vos critères de choix pour un service de taxis ? Qu'est-ce qui compte pour vous ?

Réponses :

- La ponctualité, ce qui n'est pas toujours le cas
- La qualité de la voiture (propreté de la voiture, chauffeur bien habillé)

Q : Pour quelle(s) raison(s) faites-vous appel à notre compagnie ?

R : on est client chez vous et *Taxis Verts* mais on a choisi de vous mettre en premier, car dans l'ensemble nous sommes contents à part pour la ponctualité.

Q : Pouvez-vous me parler d'une bonne et d'une mauvaise expérience ?

R : Problèmes de retard (parfois même 45 min). Ça arrive que l'on réserve un taxi et qu'il soit quand même en retard et, ça, ça ne va pas et ça arrive régulièrement.

On a la même qualité de service dans toutes les sociétés de taxis

Q : Faites-vous appel à d'autres compagnies ?

R : Pas pour le moment sauf les taxis pour les directeurs (taxis limousines), mais c'est 1% de nos courses.

Q : Comment commandez-vous vos taxis ?

R : Par mail et par téléphones. Ça dépend. Si c'est quelque chose que l'on prévoit à l'avance, c'est par mail, car il y a une trace et c'est plus facile. Si c'est à la minute alors c'est par téléphone.

Q : Dans notre service de commande par mail ou par téléphone, qu'est-ce que vous appréciez et n'appréciez pas ?

R : Votre fichier n'est pas à jour et qu'on nous a déjà envoyé des voitures à La Hulpe et à Auderghem.

J'apprécie le fait que je ne doive pas à chaque fois donner l'adresse, je trouve ça très pratique, c'est un gain de temps. Les gens sont charmants au téléphone.

Q : Comment se passent les trajets ?

R : Je ne sais pas, mais les gens disent plus facilement qu'ils ne sont pas contents que satisfaits et le gros problème c'est la ponctualité.

Q : Qu'est-ce qui pourrait vous faire changer de fournisseur ?

R : Le manque de ponctualité.

Q : Que pourrions-nous vous proposer en plus pour accroître votre satisfaction ? Que trouvez-vous qu'il manque dans notre compagnie ?

R : Un prix fixe (exemple : pour aller à l'aéroport, pour aller à la gare). Le jour des attentats, une cliente a attendu 35 min pour aller à Gant, un taxi pour aller à Chastre n'est jamais arrivé et celui qui allait à Liège a attendu 25 min.

## Entretien 5

*Société : Esther Lauder*

*Interlocutrice : Linda*

*Date : 31 mars 2016*

Q : Pour quel type de personnes commandez-vous des taxis ?

R : Des collaborateurs qui doivent se rendre à la gare du midi, des clients, ça arrive aussi, mais quand il s'agit de clients « top », nous faisons appel à une société de taxis limousines (environ 3 ou 4 fois par an). Nous avons des clients ou des journalistes qui viennent des Pays-Bas et pour le retour vers la gare du Midi, ils nous demandent des taxis donc on fait appel à vous et on leur donne la possibilité de bénéficier du prix « Corporate » et ils peuvent bénéficier du tarif qui nous est accordé.

Q : En général, quel genre de trajets effectuez-vous ?

R : Maintenant, c'est principalement la gare du Midi et avant c'était l'aéroport

Q : De manière générale, quels sont vos critères de choix pour un service de taxis ? Qu'est-ce qui compte pour vous ?

Réponses :

- Taxi à l'heure
- Taxi propre (ce n'est pas toujours le cas)
- Chauffeur correct/poli (ce n'est pas toujours le cas)
- Taxi sent bon (ce n'est pas toujours le cas)
- La sécurité

Lorsque nous étions à Woluwe, on a eu beaucoup de problèmes avec des chauffeurs avec les filles de parfumeries qui venaient prendre des cours chez nous. Maintenant, elles déposent leur voiture à l'aéroport et prennent des Shuttle pour venir chez nous. C'est une question de facilité.

Q : Pour quelle(s) raison(s) faites-vous appel à notre compagnie ?

R : Pour des questions de facilité et je ne vais pas dire à mes clients de prendre le bus vers la gare du Nord. Vous êtes l'une des rares sociétés à nous accorder, à l'époque, un forfait que les autres sociétés des taxis ne faisaient pas. C'est un point positif, car nous devons pouvoir justifier, à l'époque, à chaque choix qu'on donnait un chèque taxi à un de vos chauffeurs. D'ailleurs je note tout dans un carnet. Quand le chauffeur réclame de l'attente, je le note aussi

dans mon carnet pour qu'il n'y ait aucune surprise. Tout est classé par marque. En général, je note tout.

Q : Pouvez-vous me parler d'une bonne et d'une mauvaise expérience ?

R : Problèmes de coordinations (pas que la faute des *Taxis Bleus*). Parfois, les chauffeurs sont arrogants et impolis. Quand je fais l'accueil, il y a les clients qui arrivent avec des taxis et je dois m'occuper de les accueillir et de donner les chèques aux chauffeurs. Je m'arrange toujours pour que les chèques soient presque finis et qu'il ne manque plus que le numéro de voiture du chauffeur. Je m'occupe d'abord de mes clients puis des chauffeurs. Certains patientent tranquillement et d'autres sont très pressés et ils voulaient passer devant tout le monde et qui tapaient devant la réception devant moi et mes clients. Je ne suis déjà faite insultée pour des chauffeurs et je l'ai dit par écrit.

Q : Faites-vous appel à d'autres compagnies ?

R : Non, jamais, car vous proposez un système de facturation. J'aime votre service comptabilité, Jacky est toujours très gentil et très compétent. C'est très agréable de travailler avec des gens comme ça.

Q : Comment commandez-vous vos taxis ?

R : Par mail souvent et parfois par téléphone.

Q : Quels sont les points que vous appréciez ou n'appréciez pas par mail et pas téléphone ?

R : Par mail, j'ai directement une réponse. Par téléphone c'est correct à part parfois cette femme qui est un peu stressée, mais je la comprends. Mais je n'aime pas quand on me ment (exemple : le chauffeur ne vous a pas trouvée).

Q : Avez-vous une bonne et une mauvaise expérience avec la société de taxis limousines ?

R : Pas de mauvaises expériences, mais nous les appelons très peu de fois par an.

Q : Comment se passent les trajets ?

R : Plaintes par rapport à la conduite du chauffeur et qu'il prenait des risques. Il téléphone en conduisant en ne parlant pas français

Des clients très contents du service.

Je trouve que vous devez briefer vos chauffeurs pour l'image de votre société.

Q : Qu'est-ce qui pourrait vous faire changer de fournisseur ?

R : À l'heure actuelle, le prix et le service.

Q : Que pourrions-nous vous proposer en plus pour accroître votre satisfaction ? Que trouvez-vous qu'il manque dans notre compagnie ?

R : La gentillesse des chauffeurs et une tenue correcte et une voiture propre. Si possible, nous prévenir quand il y aura un peu de retard pour une course. Engager du personnel bilingue. Signe distinctif pour que les clients trouvent les *Taxis Bleus*.

## **Entretien 6**

*Société : Heidelbergcement*

*Interlocutrice : Martine*

*Date : 5 avril 2016*

Q : Pour quel type de personnes commandez-vous des taxis ?

R : Des collaborateurs

Q : En général, quel genre de trajets effectuez-vous ?

R : C'est aléatoire. Zaventem et la gare du Midi.

Q : De manière générale, quels sont vos critères de choix pour un service de taxis ? Qu'est-ce qui compte pour vous ?

Réponses :

- Luigi Marrocco
- Taxis nickel
- Ponctualité
- Discrétion

Q : Pour quelle(s) raison(s) faites-vous appel à notre compagnie ?

R : Luigi Marrocco

Q : Pouvez-vous me parler d'une bonne et d'une mauvaise expérience ?

R : une fois, les gens de la DRH ne se sont pas sentis du tout en sécurité avec le chauffeur mis à leur disposition. Le chauffeur utilisait son téléphone au volant.

Le reste, ce sont de bonnes expériences parce que Luigi arrange tout.

Q : Faites-vous appel à d'autres compagnies ?

R : Oui, quelques fois pour l'aéroport, mais ce sont les secrétaires qui prennent ces commandes-là.

Q : Pourquoi ?

R : On a un contrat aussi avec eux. Il faut appeler Viviane pour ses renseignements.

Q : Comment commandez-vous vos taxis ?

R : En général par mail, mais quand c'est urgent par téléphone directement à Monsieur Luigi.

Q : Qu'est-ce qui pourrait vous faire changer de fournisseur ?

R : À l'heure actuelle, les prix ou la qualité.

Q : Que pourrions-nous vous proposer en plus pour accroître votre satisfaction ? Que trouvez-vous qu'il manque dans notre compagnie ?

R : Pour moi, tout marche super bien. J'entends parfois qu'il y a des taxis sales et qui puent.

## Entretien 7

*Société : Altitude Software*

*Interlocutrice : Réceptionniste*

*Date : 12 avril 2016*

Q : Pour quel type de personnes

R : Collègues des autres Pays (Portugal et France)

Q : Quels trajets :

R : Zaventem (aéroport) ou gare du midi (Thalys)

Q : Critères de sélection

R :

- Paiement par carte de crédit
- Ponctualité

Q : Pourquoi les *Taxis Bleus*

R : Pas de raisons particulières... *Taxis Bleus* et *Taxis Verts*

Q : Mauvaise expérience

R : Pas de retour

Q : Idem pour *Taxis Verts*

R : Idem

Q : Commande par tel

R : Demande si nous avons un système de réponse automatique

La cliente préfère avoir un correspondant au bout du fil (pour être sûre que la commande ait bien été enregistrée)

Q : Remarque sur le trajet en présence du chauffeur

R : Aucune plainte jusqu'à présent

Q : Qu'est-ce qui vous ferait changer de fournisseur

R :

- Impolitesse
- Conduite agressive

Q : Que manque-t-il à notre offre actuelle ?

R : Pas de réponses

## Entretien 8

*Société : Eucomed*

*Interlocutrice : Marie-Cécile*

*Date : 2 mai 2016*

Q : Type de personnes

R : Plutôt collaborateurs qui viennent participer aux réunions, mais les deux

Q : trajets

R : Gare du midi et Aéroport

Q : Critères de sélection

R :

- Carte de crédit
- Tarif forfaitaire
- Facilité d'avoir un numéro à appeler
- Demandes centralisées

Q : Bonnes et mauvaises expériences

- Bonne : Taxi arrive en urgence très vite (de temps en temps)
- Mauvaise : Taxi prend les mauvaises personnes ou prend 3 personnes alors qu'il était indiqué qu'il y en avait 4 (1 client pas content)

Q : Font-ils appel à d'autres sociétés ?

R : Oui si les membres demandent d'appeler quelqu'un en particulier (affinité avec d'autres compagnies)

Q : Commandes par tel/mail/online, quel avis sur le service

R : Par tel

- La cliente apprécie quand cela va vite, réponse rapide et pas de fautes (cela arrive qu'ils se trompent).
- N'apprécie pas d'être mis en attente trop longtemps
- N'apprécie pas de ne pas être prévenu quand les taxis sont annulés
- N'apprécie pas les erreurs d'encodage sur l'heure (commandée envoyée en immédiat)
- N'apprécie pas les erreurs d'encodage d'adresse (courses envoyées à l'adresse privée des clients au lieu du bureau, car adresse sont retenus par le programme du dispatch)
- Chauffeurs ne savent pas qu'ils viennent chercher ou le nom est très mal prononcé ou complètement modifié (assez récurrent)

Q : Focus sur le trajet, délais raisonnables ?

R : Cela dépend de l'heure et de la situation du trafic. Le taxi peut arriver tout de suite ou mettre plus d'un quart d'heure alors que 5-10 min avait été annoncé par le dispatch

Q : Feedback sur la conduite et le comportement des chauffeurs

R : Pas de feedback juste quand le taxi arrive trop tard

Q : Qu'est-ce qui pourrait vous faire changer de fournisseurs ?

R :

- Problème avec la facturation (système de vouchers) : beaucoup de temps perdu pour rassembler les vouchers et contrôler que la facture soit en adéquation avec ce qui a été consommé. La cliente manifeste son intérêt pour un système sans papier (pas de perte ni de récolte ni de détérioration).
- La cliente souhaiterait avoir une application pour commander son taxi
- La cliente souhaiterait avoir une liaison entre l'application et la facturation (sans papier)

Q : Que manque-t-il à notre offre actuelle ?

R :

- App et plus de vouchers pour la facturation
- Intérêt de commander des taxis écologiques

## Entretien 9

*Société : United Biscuits*

*Interlocutrice : Nathalie & Anne*

*Date : 3 mai 2016*

Q : Quels types de personnes

R : Collaborateurs et visiteurs

Q : Quels types de trajets

R : Gares et aéroport, mais également des trajets aléatoires

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- Amabilité
- Sécurité (chauffeurs au téléphone, roulant trop vite, etc.)
- Propreté
- Confort

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R :

- Bonne : voir les points précédents (ça arrive parfois)
- Mauvaise : Retard surtout pour revenir chercher en fin d'après midi
- Mauvaise : Différence de tarifs pour un même trajet (10-15 euros pour des temps de courses similaires)
- Mauvaise : Chauffeurs au téléphone et qui roulent vite

50% Bonne / 50% Mauvais

Q : Appel à d'autres sociétés

R : Non

Q : Focus sur la commande : Quel mode et quel avis

R : Par mail, en général tout est en ordre sauf des fois vers 16h30, il faut téléphoner à la centrale pour s'assurer que le chauffeur est en route (retard de 2-3 min)

La cliente voudrait plus de feedback quand il y a des retards

La cliente est en général satisfaite, car elle a une réponse assez rapide à ses mails

Q : Feedback sur le trajet avec le chauffeur

R : La cliente indique qu'elle apprécie avoir des conversations intéressantes avec les chauffeurs (pas tous les chauffeurs). Également certains aident à porter le sac et d'autres pas du tout...  
Côté humain

Les taxis ne sont souvent pas très propres, pas récents, certaines voitures ne sont pas confortables

Q : Qu'est-ce qui pourrait vous faire changer de fournisseurs ?

R : Qualité des chauffeurs et surtout la sécurité (téléphone, vitesse)

En 2<sup>e</sup> plan, il se pourrait que la société décide de mettre les fournisseurs en compétition pour avoir des prix plus bas.

UB a déjà mentionné la possibilité de changer de fournisseurs suite à une mauvaise expérience

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R :

- Proposer de l'aide au client
- Être aimable
- Ne pas téléphoner en voiture
- Notion du service
- Besoin de vision sur les prix des courses pour la facturation. Facturation ouverte sans reçu qui fait que chaque client doit systématiquement demander de voir le montant de la course.

## Entretien 10

*Société : J. Watler Thomson*

*Interlocuteur : M. Appelmans*

*Date : 3 mai 2016*

Q : Type de personnes

R : 80% des collaborateurs et 20% des clients étrangers du groupe

Q : Type de trajets

R :

- Pour les externes, gares et aéroports
- Pour les collaborateurs, domicile <-> lieu de travail

Q : Critères de sélection

R :

- Rapidité/ponctualité
- Facilité de facturation grâce aux chèques

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R :

- Bonne : Bon contact avec chauffeurs / serviables / meilleure voie pour arriver à destination
- Mauvaise : Chèque taxi refusé si pas réservé via la centrale

Q : Appel à d'autres sociétés

R : Non

Q : Focus sur la commande : Quel mode et quel avis

R : Par tel

- Rapidité
- Aspect humain (convivialité)
- Satisfait (sauf le jour des attentats)

Q : Focus sur le trajet et le chauffeur

R : Jamais eu de problèmes à ce niveau-là

Q : Qu'est-ce qui pourrait vous faire changer de fournisseurs ?

R : Si le service fourni actuellement venait à se dégrader

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R : Pas d'idées

## Entretien 11

*Société : Total*

*Interlocuteur : Philippe*

*Date : 4 mai 2016*

Q : Type de personnes

R : Collaborateurs et clients

Q : Type de trajets

R : 1-2 taxis par jour et trajets aléatoires (entre différents sites, gares et aéroports)

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- À l'heure à destination

Q : Pourquoi *Taxis Bleus* ?

R : Aucune idée, accord entre Total et *Taxis Bleus*

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R : Mauvaise - Confusion quand il y a plusieurs commandes en même temps (par exemple : conflit s'il y en a un pour l'aéroport et un pour la gare) ... Conflits devant la porte !!! Très mauvaise image et récurrent

Q : Appel à d'autres sociétés

R : Non

Q : Mode de commande et avis

R : Pour les facturations : Mail / Le reste : par téléphone

- Par téléphone, il n'y a pas de soucis
- Par mail, certains n'utilisent pas la fonction « répondre à tous »
- Par mail, le client manifeste son intérêt d'avoir une signature personnalisée pour savoir qui a traité le mail et pouvoir contacter cette personne en particulier. Mail ou signature plus personnalisée... Trop impersonnel selon le client

Q : Focus sur le trajet et le chauffeur

R : Parfois les chauffeurs refusent la carte de crédit sur des petits montants

Q : Qu'est-ce qui pourrait les pousser à changer de fournisseurs

R : Si de meilleures conditions financières peuvent être trouvées, il se peut que le fournisseur soit changé

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R : Pas d'idées

## Entretien 12

*Société : Latham & Watkins*

*Interlocuteur : Yi-Fan*

*Date : 9 mai 2016*

Q : Type de personnes

R : 50% collaborateurs / 50% visiteurs

Q : Type de trajets

R : Aléatoire

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité – Arriver à l'heure même aux heures de pointe
- Flexibilité – Attendre si le client a du retard (même si le compteur tourne)

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R :

- Bonne expérience : Coordinateur à l'évènement annuel
- Mauvaise expérience : Trop d'attente, dispatch ne répond pas, chauffeur agressif, car client en retard. À dû attendre au moins 1h un vendredi avec trafic pour avoir le taxi et le dispatch a raccroché

Q : Recours à d'autres compagnies

R : Oui, Autolux et Elite

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R : Autolux : Même remarques

Q : Mode de commande et avis

R : Par mail et par tel : En général, satisfaite, mais trouve que l'anglais devrait être mieux parlé, connaissance basique au moins) / Feedback / réactivité

Q : Focus sur le trajet et le chauffeur

R : En général service ok sauf ponctualité et flexibilité (agressif)

Q : Qu'est-ce qui les pousserait à changer de fournisseur ?

R : Si les deux points importants (ponctualité et flexibilité) devenaient problématiques

Q : Qu'est-ce qui manque à notre offre ?

R : Réunion sur place de temps en temps pour améliorer la communication

## Entretien 13

*Société : Dräger Medical Belgium*

*Interlocutrice : Claudia*

*Date : 10 mai 2016*

Q : Type de personnes

R : Collaborateurs et visiteurs (*Taxis Bleus* uniquement pour les groupements)

Q : Type de trajets

R : Gares

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- Réactivité du dispatch
- Attendre tous les passagers
- Ne pas faire faute dans l'encodage (confusion)

Q : Bonne ou mauvaise expérience

R :

- Mauvaise : Problème d'encodage lors des modifications de commandes par mail

Q : Recours à d'autres compagnies et si oui pourquoi ?

R : Taxi RM pour les colis et pour les trajets à 1 passager

Affinité avec les membres de la société

Q : Mode de commande et avis

R : Par mail pour les commandes et par téléphone si le taxi a du retard

Service relativement rapide, mais :

- Personnel pas toujours de bonne humeur
- Quelques fautes d'encodage
- Pas très honnête sur les délais d'attente
- Pas de feedback si annulation

Q : Focus sur le trajet et avis

R : En général, rien à signaler

Q : Qu'est-ce qui pourrait pousser à changer de fournisseurs ?

R :

- Si les chauffeurs n'acceptent pas les cartes de paiements
- Si les fautes d'encodages deviennent trop récurrentes

Q : Qu'est-ce qui manque à notre offre ?

R :

- Plateforme de réservation online qui ferait gagner du temps
- Meilleure humeur de la part des personnes du dispatch

## Entretien 14

*Société : l'Oréal*

*Interlocuteur : Eric*

*Date : 12 mai 2016*

Q : Type de passagers

R : Collaborateurs et visiteurs

Q : Type de trajets

R : Gare et aéroports

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- Service du chauffeur
- Voiture propre et récente

Q : Pourquoi *Taxis Bleus* ?

R :

- Accords financiers (forfait)
- Mauvaises expériences avec les fournisseurs précédents (*Taxis Verts*)

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R : Bonnes en général

Q : Bonnes et mauvaises expériences avec concurrent

R : Problèmes de ponctualité et pas mal de demandes oubliées avec *Taxis Verts*

Q : Mode de commande et avis

R : Par téléphone

Pas de points négatifs

Q : Focus sur le trajet et le chauffeur

R : Pas de feedback négatif

Q : Qu'est-ce qui pourrait pousser à changer de fournisseur ?

R :

- Dispatching défaillant (cours oubliées)
- Mauvais service du chauffeur

Q : Qu'est-ce qui manque à notre offre ?

- Plus de feedback sur le statut du chauffeur (savoir dans combien de temps il arrive)

## **Entretien 15**

*Société : Puratos Group*

*Interlocutrice : Annick*

*Date : 12 mai 2016*

Q : Type de passagers

R : Collaborateurs

Q : Type de trajets

R : Gare et aéroports

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- Flexibilité

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R :

- Mauvaise : Problème d'encodage du dispatch

Q : Recours à d'autres services

R : Service de voiture haut de gamme avec chauffeurs

Q : Mode de commande et avis

R : Par téléphone

Pas de remarques sauf que c'est difficile de joindre le dispatch après 17H

Q : Focus sur le trajet et les chauffeurs

R : Pas de feedback négatif

Q : Qu'est-ce qui pourrait les pousser à changer de fournisseur ?

R :

- Si le chauffeur fume dans le véhicule

Q : Qu'est-ce qui manque à notre offre ?

- Possibilité de livrer des petits paquets
- Accepter les cartes de crédit

## Entretien 16

*Société : Panasonic Europe*

*Interlocutrice : Christine*

*Date : 18 mai 2016*

Q : Type de passagers

R : Collaborateurs de la branche européenne et de temps en temps de la branche européenne

Q : Type de trajets

R : Zellik (bureau) → Aéroport, gares et Bruxelles centre

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- Prix
- Possibilité de payer par carte
- Voiture et chauffeurs propres

Q : Pourquoi *Taxis Bleus* ?

R : Recherches de plusieurs fournisseurs et comparaisons

Q : Bonnes ou mauvaises expériences

R :

- Mauvaise : Courses oubliées et heures mal encodées
- Mauvaise : Forfaits non respectés par les chauffeurs

Q : Mode de commande et avis

R : Par téléphone et par mail

Pas de remarque sauf le template de réponse qui est jugé trop impersonnel. La cliente se demande même s'il y a un humain derrière ce mail

Q : Focus sur le trajet et le chauffeur

R : Rien de négatif sauf pour les forfaits non respectés et les retards

Q : Qu'est-ce qui pourrait pousser à changer de fournisseur ?

R :

- Si la qualité du service se dégrade

Q : Qu'est-ce qui manque à notre offre ?

R :

- Promouvoir l'usage de l'anglais

## Entretien 17

*Particulier : Madame Bosmans*

*Date : 17 mai 2016*

Q : Fréquence d'utilisation des taxis

R : Au moins une fois par mois

Q : Quel genre de trajets effectuez-vous ? (Aléatoire ou systématique) ?

R : Aléatoire

Q : Quels sont vos critères de choix d'un service taxi ?

R :

- Rapidité (le fait de ne pas devoir attendre, car elle a des courses en main)
- La cliente trouve que 5 à 10 d'attente est raisonnable

Q : Pour quelle(s) raison(s) avez-vous choisi notre compagnie ?

R : Car trajet dans Bruxelles... Compagnie très présente

Q : Pourriez-vous me parler d'une bonne et d'une mauvaise expérience que vous avez eue avec notre service ?

R : /

Q : Faites-vous appel à d'autres compagnies offrant des services de transport routier ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?

R :

*Taxis verts dans le passé*

Q : Pourriez-vous me parler d'une bonne et d'une mauvaise expérience que vous avez eue avec leur service ?

R : Doudou de l'enfant a été perdu dans un taxi vert. Mme a été baladée entre plusieurs endroits et le doudou n'a jamais retrouvé

Q : Lors de votre commande (tel/mail/formulaire en ligne à préciser), quels sont les points que vous appréciez et que vous n'appréciez pas ?

R : Par téléphone

Très satisfaite de la réception

Q : Lors d'un trajet avec notre compagnie, quels sont les points que vous appréciez et que vous n'appréciez pas ?

R : Chauffeur chaleureux avec qui nous pouvons discuter, honnête, pas de détours

Q : Qu'est-ce qui pourrait vous faire changer de fournisseur ?

R : Chauffeur froid, mauvais service

Q : Que pensez-vous de la tenue ?

R : Le chauffeur a le droit de mettre ce qu'il veut

Q : Du prix ?

R : Raisonnable

Q : De la voiture ?

R : Doit être propre, mais du moment qu'il y a un siège, pas d'option particulière

Q : Que devrions-nous ajouter à notre proposition de valeur pour accroître votre satisfaction ?

R : Programme de fidélité !

## Entretien 18

*Particulier : Monsieur Devillez*

*Date : 3 juin 2016*

Q : Type d'utilisation

R : Personnelle

Q : Critère de sélection

R :

- Ponctualité
- Service chauffeur (aider, ouvrir la porte, etc.)

Q : Pourquoi *Taxis Bleus* ?

R : Habitude

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R :

- Mauvaise : Chauffeur qui exagère sur le prix. Le client sait exactement ce qu'il doit payer
- Mauvaise : Les délais fournis par le dispatch ne sont pas toujours exacts

Q : Recours à d'autres compagnies et avis

R : Si un taxi est juste à côté, il va le prendre

En général, le service est meilleur chez *Taxis Bleus*

Q : Mode de commande et avis

R : Par téléphone

Mieux communiquer sur les délais d'attente en toute transparence

Q : Focus sur le chauffeur et le trajet

R : Rien à signaler en général, certains sont plus bavards et d'autres moins

Q : Qu'est-ce qui pourrait pousser à changer de fournisseurs

R :

- Serviabilité de certains chauffeurs

- Hygiène du chauffeur et de sa voiture
- Chauffeur ivre

Q : Que pourrions-nous ajouter à notre offre ?

R : Insérer une vraie culture de Bruxelles (rue et histoire de la ville) : Par exemple, connaître les lieux dits historiques.

## Entretien 19

*Particulier : Madame Mourabit*

*Date : 3 juin 2016*

Q : Type d'utilisation

R : Commande pour les déplacements de sa maman

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- Côté social du dispatch et du chauffeur

Q : Pourquoi les *Taxis Bleus*

R : Par habitude, numéro facile à retenir

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R : En général le taxi est là entre 5 et 10 min

Q : Faites-vous appel à d'autres compagnies et avis

R : *Taxis Verts* car ils offrent la possibilité de réserver sans interaction humaine

Service un peu moins social

Q : Mode de commande et avis

R : Par téléphone

La cliente apprécie être reconnue grâce au numéro de téléphone et adresse déjà enregistrée dans la base de données

Q : Focus sur le trajet et les chauffeurs

R : Les chauffeurs sont très gentils avec la maman et l'aident donc c'est assez positif

Q : Qu'est-ce qui pourrait pousser à changer de fournisseur

R : Mauvais comportement du chauffeur et malhonnêteté (si cela devient récurrent)

Q : Que pourrions-nous ajouter à notre offre ?

R :

- Système de réservation sans interaction humaine
- Carte de fidélité

## Entretien 20

*Particulier : Monsieur Paul*

*Date : 5 juin 2016*

Q : Fréquence de commande

R : Assez régulièrement

Q : Type d'utilisation

R : Personnelle

Q : Critère de sélection

R :

- Le service du personnel (téléphone et chauffeur)
- Ponctualité (moins de 10 min)

Q : Pourquoi *Taxis Bleus* ?

R : Habitude

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R : Certains sont plus sympathiques que les autres (discussions)

Q : Recours à d'autres compagnies

R : Non

Q : Mode de commande et avis

R : Par téléphone

Satisfait, car habitué et souvent reconnu par le personnel (en plus, ces informations sont déjà enregistrées dans notre base de données)

Q : Qu'est-ce qui pourrait pousser à changer de fournisseurs

R :

- Si les chauffeurs deviennent malhonnêtes
- Si le côté social n'est plus au rendez-vous

Q : Que pourrions-nous ajouter à notre offre ?

R : Un bar dans le véhicule (non alcoolisé)

## Entretien 21

*Particulier : Monsieur Machiels*

*Date : 5 juin 2016*

Q : Fréquence de commande

R : Toutes les semaines

Q : Type d'utilisation

R : Personnelle

Q : Critères de sélection

R :

- Chemin le plus court
- Prix
- Rapidité

Q : Pourquoi *Taxis Bleus*

R : Habitude, moins chère, chemin le plus court

Q : Bonnes et mauvaises expériences

R : Bonne expérience en général, 5 min en moyenne pour recevoir son taxi

En revanche, les chauffeurs devraient un peu mieux connaître Bruxelles

Q : Recours à d'autres compagnies ? Bonne ou mauvaise expérience

R : *Taxis Verts*, Trop de détours, 15 min pour avoir son taxi

Q : Mode de commande et avis

R : Accueil cordial et client directement reconnu grâce à son numéro

Q : Qu'est-ce qui pourrait pousser à changer de fournisseur

R : Mauvais service et détours trop fréquents

Si le côté social (discussion avec chauffeur) venait à être froid

Q : Que pourrait-on ajouter à notre offre ?

R : Des chauffeurs qui connaissent mieux Bruxelles (culture des routes)

## Entretien 22

*Particulier : Madame Caprio*

*Date : 5 juin 2016*

Q : Utilisation personnelle ou professionnelle

R : les deux

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- Pas de détours

Q : Pourquoi *Taxis Bleus*

R : À Bruxelles depuis peu. Une connaissance lui a donné le numéro

Q : Bonnes et mauvaises expériences :

R : Pas de mauvaise impression pour le moment

Q : Recours à une autre société

R : Non

Q : Quel mode de commande et avis

R : Par téléphone

La cliente est satisfaite et estime que le niveau d'anglais est adéquat pour le service proposé

Attente proposée est également fidèle (5-10 min)

Q : Focus sur le trajet et le chauffeur

R : Satisfaite dans l'ensemble

Q : Qu'est-ce qui pourrait pousser à changer de fournisseur

R : Si le service des chauffeurs se détériorait (pas honnêtes, en retard, pas sympa, etc.)

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R : Système de réservation via application ou online

## Entretien 23

*Particulier : Monsieur Karaymga*

*Date : 6 juin 2016*

Q : Fréquence d'utilisation

R : 2 fois par moi

Q : type de trajets

R :

- Maison – boulot
- Maison – Gare du midi

Q : Critères de sélection

R :

- Lecteur de carte
- Rapidité
- Éviter les embouteillages
- Politesse
- Service
- Voiture neuve et propre (et de gamme supérieure si possible)
- Prix (Le service avant le prix)

Q : Bonne ou mauvaise expériences

R :

- Souvent il faut rappeler la centrale pour savoir où le taxi se trouve et ce n'est pas toujours facile de les joindre (cela serait simplifier grâce à une application)
- Il est arrivé d'avoir perdu un objet dans la voiture (prise au vol) et de ne pas avoir retrouvé l'objet même en demandant à la centrale (rien dans les objets perdus)

Q : Pourquoi *Taxis Bleus* ?

R : Utilisation de *Taxis Bleus* lorsque la limite de la carte de crédit est dépassée

Q : Recours à d'autres sociétés et feedback sur expérience

R : Oui *Uber* et *Taxis Verts*

- Avec *Uber*, possibilité de tracer la position du chauffeur
- Les chauffeurs sont plus aimables en général
- Prix plus avantageux

Q : Mode de commande et avis

R : Par téléphone

En général, le service est bon et rapide, mais le client déplore le fait qu'on lui indique toujours un délai de dix minutes. Également lorsque celui-ci demande un taxi dans 10 min et que le chauffeur arrive avant, le compteur de celui-ci est déjà démarré.

Q : Focus sur les voitures et les chauffeurs

R : Rien à signaler

Q : Qu'est-ce qui les pousserait à changer de fournisseur ?

R : Société concurrente proposant un meilleur service comme l'application ou encore le fait de retrouver les objets perdus même si on ne fait pas appel à la centrale (prise au vol)

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

- Application de commande avec la possibilité de suivre le chauffeur
- Prix plus compétitif
- Chemin le plus rapide (surtout aux heures de pointe)

## Entretien 24

*Particulier : Madame Seti*

*Date : 6 juin 2016*

Q : Type de passagers

R : 1 ou 2 fois par jour

Q : Type de trajets

R : Petites courses

Q : Critères de sélections

R :

- Ponctualité
- Propreté

Q : Pourquoi *Taxis Bleus*

R : Rapidité

Q : Bonnes ou mauvaises expériences

R : Très bon en général sauf une fois où le taxi sentait mauvais

Q : Recours à d'autres compagnies et avis

R : Ancienne cliente fidèle des *Taxis Verts* mais à cause du manque de ponctualité, elle a préféré appeler chez *Taxis Bleus*

Q : Mode de commande et avis

R : Par téléphone

Le service est magnifique

Q : Focus sur le trajet et les chauffeurs

R : Rien à signaler

Q : Qu'est-ce qui les pousserait à changer de fournisseur ?

R : Si un chauffeur commence à dérailler, parle de trop ou se mêle de chose qui ne le regarde pas

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R : Programme de fidélité / Abonnement

## **Entretien 25**

*Particulier : Madame Janetzky*

*Date : 7 juin 2016*

Q : Fréquence

R : Quand assez d'argent (presque tous les jours)

Q : Type d'utilisation

R : Déplacement personnel partagé avec un ami

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- Conversation intéressante avec chauffeur
- Professionnalisme
- Chauffeur sympathique, agréable

Q : Autres compagnies de taxi

R : Non

Q : Mode de réservation et avis

R : Par téléphone

Aucune critique à faire/ personnel sympathique/ voix sexy

Q : Focus sur le chauffeur et le trajet :

R : Pas de problèmes mêmes pour les petites courses

Q : Qu'est-ce qui les pousserait à changer de fournisseur ?

R : Rien du tout

## Entretien 26

*Particulier : Monsieur Janssens*

*Date : 7 juin 2016*

Q : Fréquence d'utilisation

R : Assez fréquent, 1 jour sur 3 ou sur 3

Q : Type d'utilisation

R : Trajets professionnels assez courts

Q : Critères de sélection

R :

- Réponse rapide du dispatch
- Ponctualité et rapidité
- Chauffeur sympathique

Q : Mauvaise expériences

R : Confusion avec le dispatch et les chauffeurs vers 13h30 – Le client n'a pas eu son taxi. Le chauffeur prétendait être venu et qu'il n'y avait pas de client.

Q : Autres compagnies

R : Non, car il bénéficie de chèques taxis (système de facturation). L'avantage est que le taxi coûte moins cher que des parkings à Bruxelles et risquer d'avoir des amendes

Q : Mode de réservation et avis

R : Par téléphone

Le client est en général satisfait et ajoute même qu'on le reconnaît dès qu'il appelle. Les délais donnés sont souvent assez courts.

Q : Focus sur le chauffeur et le trajet

R : Certains chauffeurs posent des questions, car ils savent que le client fait partie de l'organisation syndicale (CGSP), d'autres ne parlent pas, mais le client trouve le service correct

Q : Qu'est-ce qui les pousserait à changer de fournisseur ?

R : Manque de ponctualité

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R :

- Acceptation systématique de la carte de crédit
- Sécuriser le système des chèques (ceux-ci pourraient arriver entre de mauvaises mains).  
Que se passe-t-il si quelqu'un vole les chèques ?

## Entretien 27

*Particulier : Monsieur Kegejane*

*Date : 8 juin 2016*

Q : Fréquence d'utilisation

R : Tous les jours (2X)

Q : Type d'utilisation

R : Personnelle et professionnelle

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- Amabilité

Q : Pourquoi *Taxis Bleus* ?

R : Habitude

Q : Mauvaise expériences

R : Non

Q : Autres compagnies

R : Avant *Taxis Verts* mais plus maintenant, car certains chauffeurs posaient des questions indiscretes aux filles qui travaillent

Q : Mode commande et avis

R : Par téléphone

Des fois, cela prend un peu trop de temps avant que le personnel décroche le téléphone. Ils sont aimables

Q : Focus sur le chauffeur et le trajet

R : Pas de mauvais commentaires

Q : Focus sur le véhicule

R : En général, les voitures sont propres, mais des fois il y a des chauffeurs qui fument

Q : Qu'est-ce qui les pousserait à changer de fournisseur ?

R :

- Si les chauffeurs commençaient à poser des questions indiscrètes
- Manque de gentillesse

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R : Pas d'idées

## Entretien 28

*Particulier : Madame Badriasch*

*Date : 10 juin 2016*

Q : Fréquence d'utilisation

R : Au moins 2 fois par semaine

Q : Type de trajet

R : Personnel

Q : Critères de sélection

R :

- Rapidité
- Pas de détours

Q : Pourquoi *Taxis Bleus*

R : Par habitude (bouche-à-oreille) – cliente se prétend fidèle

Q : Mauvaises expériences

R :

- Chauffeurs faisant des détours et faisant exprès de s'immobiliser dans les embouteillages
- Problème avec une personne du dispatch (voir plus bas)

Q : Autres compagnies

R : Non même si on lui a déjà proposé

Q : Mode commande et avis

R : Par téléphone

En général, tout le monde est très gentil sauf :

- Problème avec une femme (voix forte) qui se moque de la cliente et la fait attendre sans lui envoyer de taxi au final

Q : Focus sur le chauffeur et le trajet

R : Pas de commentaire

Q : Qu'est-ce qui les pousserait à changer de fournisseur ?

R : Si la cliente devait attendre trop longtemps (par exemple l'autre jour, elle a dû attendre plus de 25 min. C'est trop)

Q : Propreté des taxis et chauffeurs

R : En général, les taxis sont propres.

Ce qui est important dans le taxi est que le client puisse identifier le chauffeur. Nom, Prénom, N° d'identification, etc.

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R :

- Mettre en place un système numérique pour que le client puisse avoir les infos sur le chauffeur
- Avoir des personnes gentilles au dispatching (côté humain)

## Entretien 29

*Particulier : Monsieur Swartenbroekx*

*Date : 10 juin 2016*

Q : Fréquence d'utilisation

R : Personne vivant à l'étranger, mais pour l'instant 2 par jours à raison de 4 fois par semaine (rééducation)

Q : Type d'utilisation

R : Personnel (médical)

Q : Critères de sélection

R :

- Amabilité et politesse du chauffeur (aider le client si nécessaire)
- Honnêteté des chauffeurs
- Ponctualité
- Rapidité (10 min)
- Pas de détours
- Propreté

Q : Pourquoi *Taxis Bleus*

R : Raison historique

Le client travaillait chez Tractebel

De plus, le client est satisfait dans l'ensemble et apprécie être reconnu par le dispatching (ne pas être un simple numéro)

Q : Mauvaise expériences

R : Non, sauf des fois le montant est un peu plus élevé que d'habitude

Q : Autres compagnies

R : *Taxis verts* et taxis stationnés à place du champ de Mars

Problème de mise du compteur en tarif 2 dans Bruxelles

Q : Mode commande et avis

R : Par téléphone,

Personnel charmant qui reconnaît le client et les délais annoncés sont raisonnables (30 secondes maximum de mise en attente)

Q : Focus sur le chauffeur et le trajet

R : En général, tout va bien sauf :

- Plus d'aide aux personnes aux capacités diminuées
- Une meilleure propreté du véhicule (tout le temps)

Q : Qu'est-ce qui les pousserait à changer de fournisseur ?

R : Rien pour le moment

Q : Propreté des taxis et chauffeurs

R : Certains sont moins propres, mais en général ils sont assez soigneux (par exemple, le taxi d'aujourd'hui n'était pas très propre)

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R :

- Mettre l'accent sur l'aspect du véhicule pour renvoyer une meilleure image (référence aux taxis japonais)
- Peut-être un service personnalisé (pour les clients réguliers)
- Changer l'état d'esprit : Les chauffeurs ont tendance à penser que ce sont leur véhicule et qu'ils tolèrent les clients à l'intérieur

## Entretien 30

*Particulier : Monsieur Sarigoz*

*Date : 10 juin 2016*

Q : Fréquence d'utilisation

R : Quotidiennement

Q : Type d'utilisation

R : Personnel et professionnel

Q : Critères de sélection

R :

- Ponctualité
- Manière de conduire (agressive et dangereuse)

Q : Pourquoi *Taxis Bleus*

R : Pour la ponctualité

Q : Mauvaise expériences

R :

- Chauffeur énervé parce que c'est une petite course
- Chauffeur ne met pas son compteur pour ne pas perdre sa position

Q : Autres compagnies

R : Avant *Taxis Verts*

Une fois, le client a dû attendre 45 min en hiver

Le client estime que leurs chauffeurs sont meilleurs

Q : Mode commande et avis

R : Par téléphone

Pas de soucis

Q : Focus sur le chauffeur et le trajet

R : En général, ils sont corrects, mais certains devraient revoir leur manière de se comporter

Q : Qu'est-ce qui les pousserait à changer de fournisseur ?

R : La conduite de chauffeur et la ponctualité

Q : Propreté des taxis et chauffeurs

R : Le client met l'accent sur la propreté (la tenue est secondaire). En général, la propreté est ok.

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R : Le client juste un service correct. L'offre est déjà assez complète pour l'utilisation du client (4-5 km). D'autres services pourraient être mis en avant pour les trajets plus longs.

## Entretien 31

*Particulier : Madame D'Hollander*

*Date : 10 juin 2016*

Q : Fréquence d'utilisation

R : 5 jours par semaine

Q : Type d'utilisation

R : Personnel et professionnel

Q : Critères de sélection

R :

- Bon chemin, le plus court et le moins cher
- Politesse
- Ponctualité (temps d'attente à partir du moment où le taxi est commandé)
- Galanterie (ouvrir la portière)

Q : Pourquoi *Taxis Bleus*

R : Cliente fidèle depuis des années. Jamais de problèmes avec les chauffeurs chez *Taxis Bleus* et de plus, quand il y a un souci, la cliente peut appeler la centrale et le patron, Mr Luigi, est disponible et arrange la situation. De plus, madame bénéficie du système de facturation avec chèques. « Mr Luigi mérite qu'on lui reste fidèle. »

Q : Mauvaise expérience

R : Il y a plusieurs années, un chauffeur n'avait pas été poli et avait fait des détours. Mais la cliente a appelé et a discuté avec M. Luigi qui a résolu la situation en remboursant une partie du montant à la cliente.

Q : Autres compagnies

R : Oui, *Taxis Verts* par exemple

Plus de chauffeurs, mais la qualité du service et la politesse ne sont pas au rendez-vous

Q : Mode commande et avis

R : Par téléphone

En général, ils sont sympathiques.

La cliente aimerait qu'on lui indique plus souvent le délai moyen d'attente

La cliente apprécie ne pas être un numéro.

Q : Focus sur le chauffeur et le trajet

R :

- La cliente estime que les chauffeurs doivent être galants (pas toujours le cas et dépend de leur nationalité)
- Certains chauffeurs attendent des fois de l'autre côté et ne prennent pas la peine de faire demi-tour pour charger la cliente (pas très appréciable)

Q : Propreté et tenue des taxis et chauffeurs

R : En général, c'est bien. Certains sont des « vrais » chauffeurs, mais personne n'est négligé.

Vrai chauffeur = chauffeur de maître (costume, chemise, stylé, présentable)

Pour la cliente, le costume c'est un plus. Ce qui compte, c'est la propreté. La cliente apprécie moins un pull et préfère une veste.

En général, les voitures sont propres. La cliente apprécie quand il y a de la place derrière et quand l'accoudoir est mis.

En ce qui concerne les véhicules :

- Les voitures d'indépendants sont très bien
- Les voitures des écuries sont moins récentes et moins soignées

Q : Prix ?

R : Raisonnable, cela dépend des embouteillages (ce n'est pas de notre faute)

Q : Qu'est-ce qui les pousserait à changer de fournisseur ?

R : Si la politesse venait à manquer (éducation)

Q : Que manque-t-il à notre offre ?

R :

- Mettre en avant l'éducation des chauffeurs (être correct)
- Propreté

Améliorer notre présence dans les endroits publics (plus de publicité)

## 17. Annexe 6 : résultats récupérés du questionnaire de 2016

Le questionnaire envoyé en 2016 traite davantage de la satisfaction des clients plutôt que de leur relation avec *Taxis Bleus*. C'est d'ailleurs pour cette raison que ce travail nécessite le renouvellement d'un questionnaire davantage relationnel cette fois-ci. Néanmoins quelques données du questionnaire de 2016 peuvent être utilisées pour accroître la connaissance des habitudes des clients et enrichir l'élaboration des hypothèses de ce mémoire.

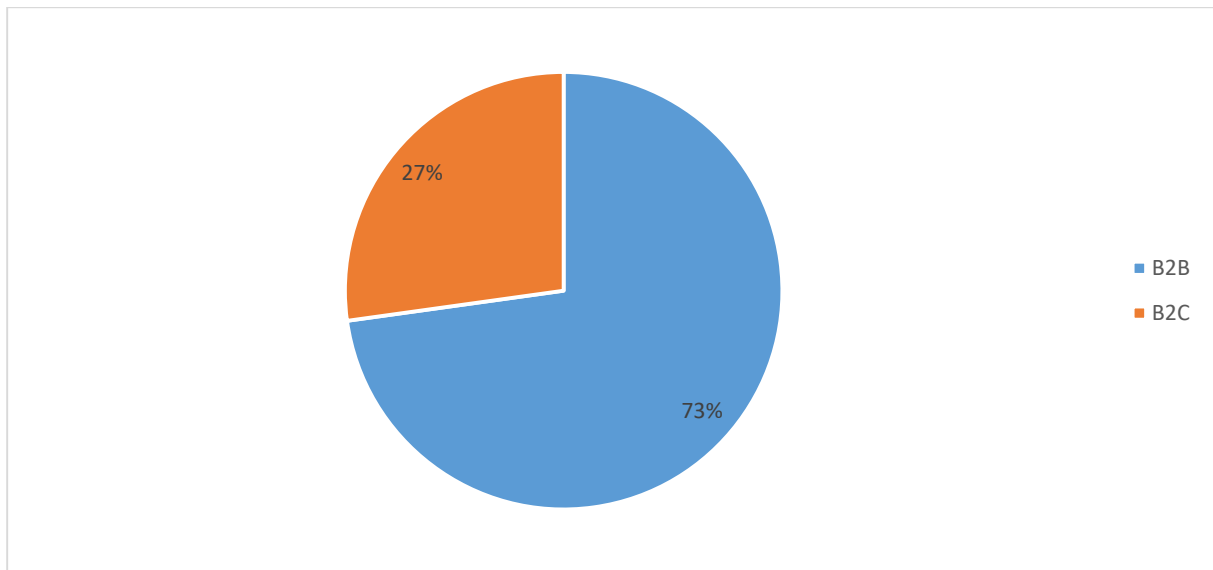


Figure 9 : répartition selon le segment d'utilisateurs

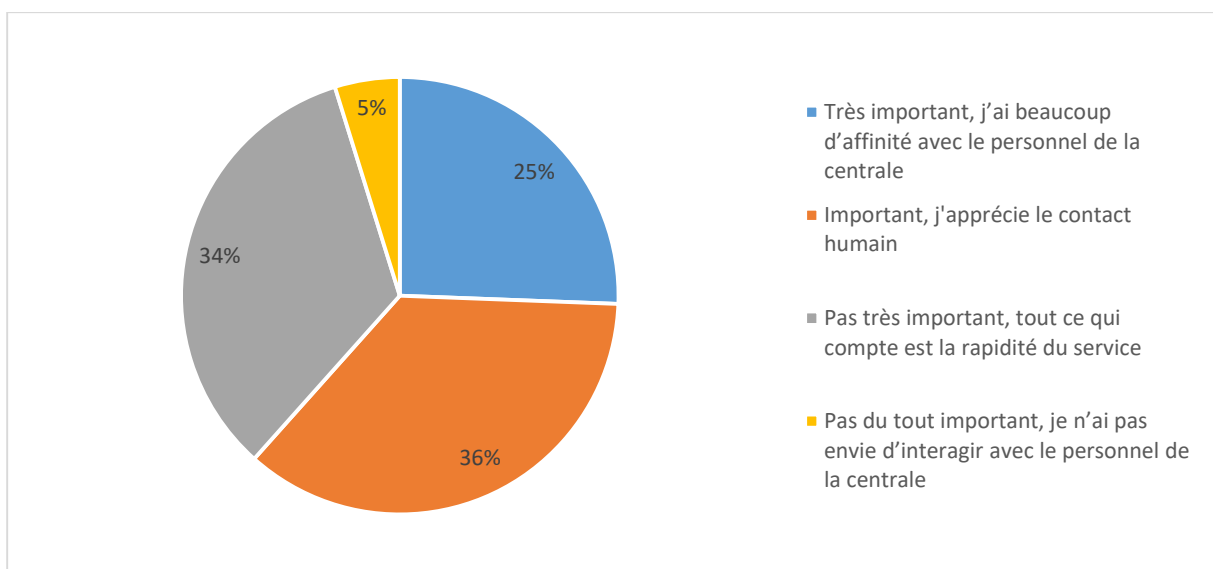


Figure 10 : Répartition des réponses des clients à la question : « Quelle importance accordez-vous au fait d'être mis en contact avec un opérateur ? »

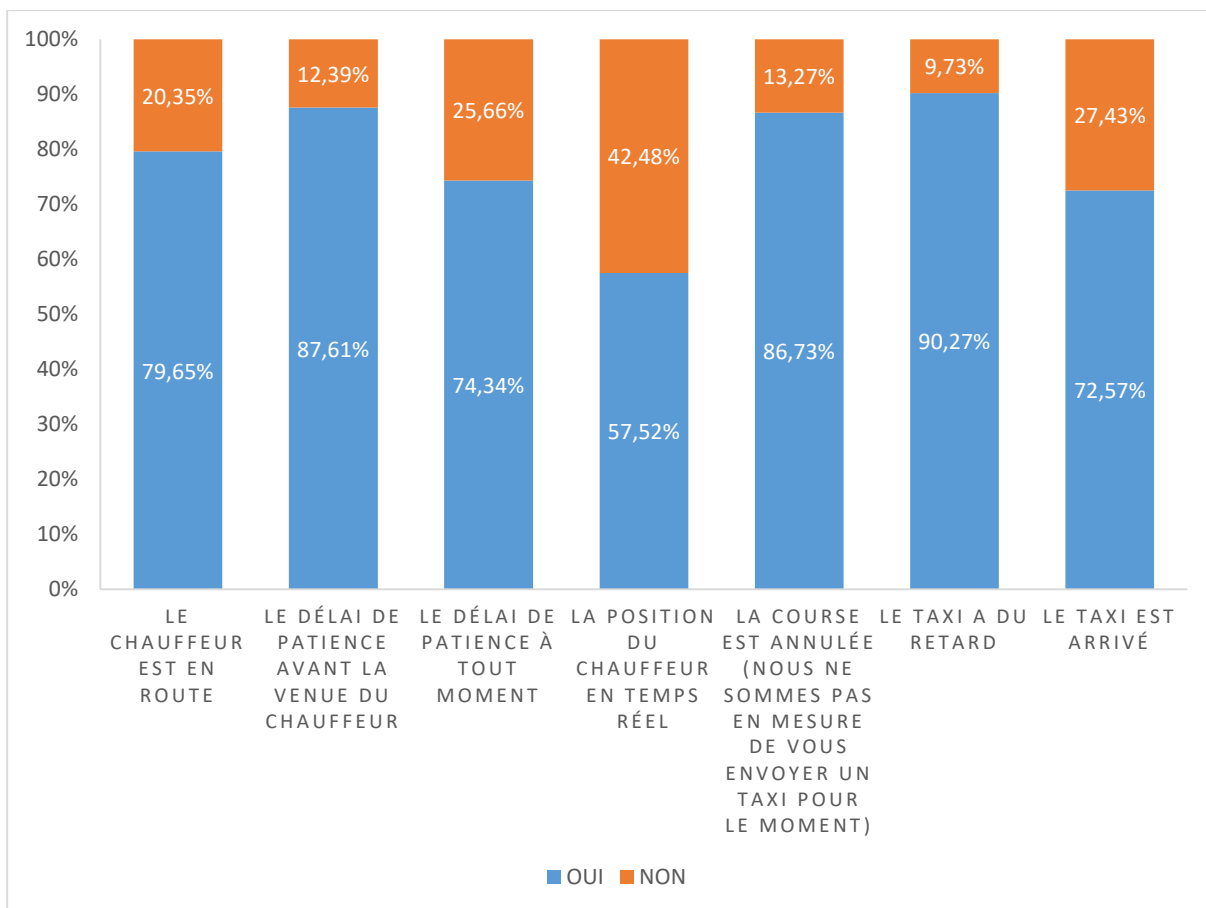


Figure 11 : Répartition des réponses des clients à la question : « Après avoir commandé un taxi, pourriez-vous indiquer quel genre retour attendez-vous de la part de la centrale ? »

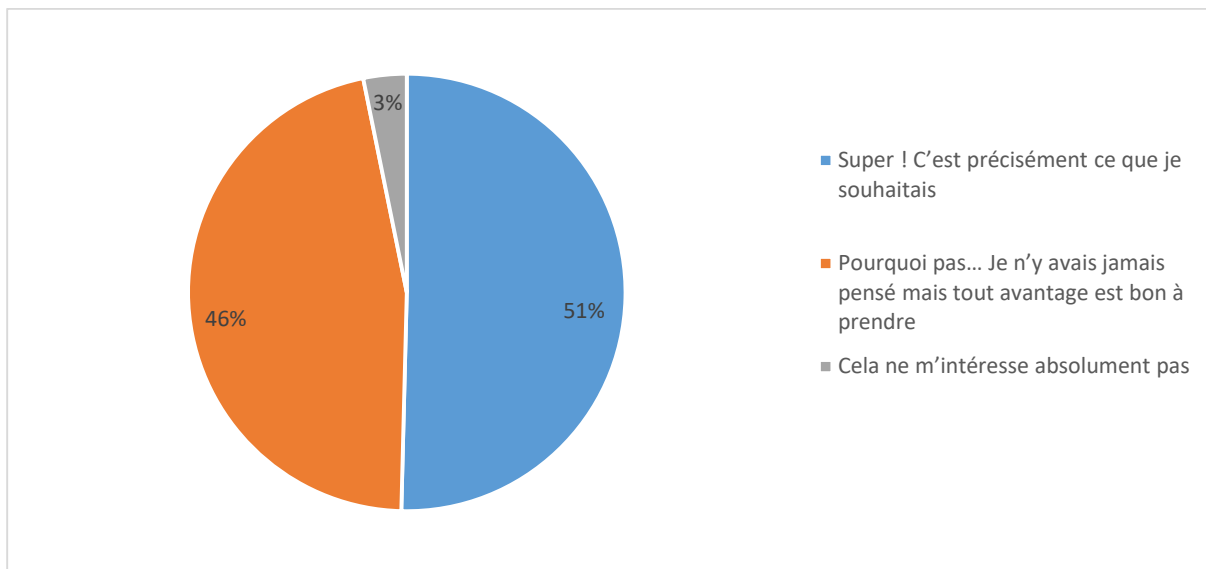


Figure 12 : Répartition des réponses des clients à la question : « Quel serait votre ressenti si Taxis Bleus proposait des réductions ou des avantages à ses utilisateurs récurrents ? »

## 18. Annexe 7 : questionnaire relationnel « Quelle est votre relation avec Taxis Bleus ? »

Depuis sa création en 1996, Taxis Bleus a toujours eu pour vocation de fournir un service taxi professionnel chaleureux et convivial. C'est sur base d'une forte relation avec ses clients et ses chauffeurs que la société a pu se développer et devenir un acteur incontournable du secteur taxi à Bruxelles.

À l'ère de la digitalisation, l'entreprise perçoit le besoin de faire évoluer les solutions qu'elle propose à ses clients vers un environnement davantage connecté. Cette transition ne peut s'effectuer que dans le respect de sa caractéristique principale, à savoir un service relationnel personnalisé.

Cher Client, Chère Cliente,

Nous vous remercions de faire appel à Taxis Bleus pour vos déplacements taxi. Comme vous le savez sans doute déjà, le secteur du taxi est en pleine transition numérique et nous avons la volonté de développer nos solutions pour vous fournir le service le plus adéquat à vos besoins.

Pour y arriver, nous aimerions vous soumettre ce questionnaire pour connaître votre opinion sur notre service relationnel.

Bon questionnaire

### Commande taxi

- Pour vos commandes de taxis, indiquez le pourcentage de courses réservées par téléphone (*0 à 100% par pas de 5%*)
- Lorsque vous réservez un taxi par téléphone (tel que vous le faites actuellement), appréciez-vous les critères de commande suivants ?
- Lorsque vous réservez un taxi par mail/online (tel que vous le faites actuellement), appréciez-vous les critères de commande suivants ?
- Imaginons qu'une nouvelle centrale de taxi propose la même qualité de service de course mais uniquement des réservations via application smartphone ou ordinateur. Pour une commande taxi, apprécierez-vous les critères suivants ?
- Avez-vous déjà commandé un moyen de transport ou un logement sur ordinateur ou via une application (par exemple : SNCB, Brussels Airlines, Uber, eCab, Booking.com, Airbnb) ?

*Oui/Non*

- Pour ces commandes, appréciez-vous les critères suivants ?

	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Plutôt pas d'accord</i>	<i>Ni en désaccord, ni d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>
<i>Rapidité de commande</i>					

<i>Efficacité de la commande</i>					
<i>Convivialité de la conversation/de l'outil de commande</i>					
<i>Confirmation personnalisée de la commande</i>					
<i>Assistance à la commande</i>					

## Service client

- Imaginons maintenant la situation suivante : Vous avez l'habitude d'effectuer vos déplacements d'un point A à un point B en taxi et cela coûte en moyenne 25 euros. Jusqu'à quel prix seriez-vous prêt à payer pour cette course si la voiture est particulièrement propre, la sellerie impeccable et le chauffeur est bien habillé, poli et serviable ? (*Supplément en % de 0 à 25 avec pas de 5%*)
- Imaginons à nouveau une situation hypothétique : Vous attendez le taxi que vous avez commandé pour vous rendre à un rendez-vous important mais ce dernier est en retard. Sachant que vous n'avez aucune indication de la centrale, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Plutôt pas d'accord</i>	<i>Ni en désaccord, ni d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>
<i>Vous décidez d'annuler votre taxi</i>					
<i>Vous estimez le service proposé satisfaisant</i>					

- Vous attendez le taxi que vous avez commandé pour vous rendre à un rendez-vous important mais ce dernier est en retard. La centrale de taxi prend alors contact avec vous pour vous informer que le taxi aura 10 minutes de retard (le même que dans la situation précédente). Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Plutôt pas d'accord</i>	<i>Ni en désaccord, ni d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>
<i>Vous décidez d'annuler votre taxi</i>					
<i>Vous estimez le service proposé satisfaisant</i>					
<i>Vous estimez que ce genre de suivi personnalisé vaille un supplément de prix</i>					

<i>Vous êtes d'accord de payer un supplément de 1,5 euros pour ce service si le montant de la course est inférieur à 30 euros</i>					
---	--	--	--	--	--

- Les compensations suivantes vous semblent-elles pertinentes en cas de surfacturation avérée/non justifiée d'une course ?

	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Plutôt pas d'accord</i>	<i>Ni en désaccord, ni d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>
<i>Le remboursement de la différence</i>					
<i>Un crédit taxi consommable dans un Taxis Bleus équivalent la différence surfacturée majorée de 25%</i>					
<i>Un crédit taxi consommable dans un Taxis Bleus équivalent la différence surfacturée et un traitement prioritaire lors de ma ou mes prochaine(s) commande(s)</i>					
<i>Un crédit taxi consommable dans un Taxis Bleus équivalent la différence surfacturée et un véhicule de gamme supérieure lors de ma ou mes prochaine(s) commande(s)</i>					

## Relation client

- Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Une compagnie de taxi estime ses clients si :

	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Plutôt pas d'accord</i>	<i>Ni en désaccord, ni d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>
<i>Elle ne propose jamais d'évaluation du service</i>					
<i>Elle propose aléatoirement (de temps en temps) d'évaluer le service</i>					
<i>Elle propose systématiquement (après chaque trajet) d'évaluer le service</i>					
<i>Elle propose l'inscription à une newsletter et envoie aléatoirement des</i>					

<i>informations sur ces services et promotions</i>					
--	--	--	--	--	--

- Les canaux d’expression suivants vous semblent-ils pertinents pour évaluer votre satisfaction après une course taxi ?

	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Plutôt pas d'accord</i>	<i>Ni en désaccord, ni d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>
<i>Par téléphone</i>					
<i>Par mail</i>					
<i>Via une application smartphone ou ordinateur</i>					

- Étant client(e) fidèle d’une centrale de taxi, vous décidez d’appeler pour commander un taxi et l’opérateur vous salue aimablement. Sachant que la prestation taxi proposée reste toutefois de la qualité à laquelle vous êtes habitué, appréciez-vous le service si :

	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Plutôt pas d'accord</i>	<i>Ni en désaccord, ni d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>
<i>L'opérateur ne vous appelle pas par votre nom et rien n'indique qu'il vous reconnaisse</i>					
<i>L'opérateur vous identifie et vous salue personnellement par « Bonjour Monsieur/Madame » suivi de votre nom.</i>					

- Considérez-vous important qu'une compagnie de taxi offre les avantages suivants à ces client(e)s fidèles ?

	<i>Pas du tout d'accord</i>	<i>Plutôt pas d'accord</i>	<i>Ni en désaccord, ni d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>
<i>Une voiture et un chauffeur de haute gamme</i>					
<i>Du Wi-Fi gratuit à bord</i>					
<i>Un système de carte à points donnant une réduction sur les prochains trajets</i>					
<i>Un bar non alcoolisé à bord</i>					

<i>Ne pas avoir de frais supplémentaires en cas de faible disponibilité</i>					
<i>Être prioritaire dans les courses, même en cas de faible disponibilité</i>					

## Votre profil

- Age (XX ans)
- Genre (Je suis Un homme / Une Femme)
- Fréquence (Je commande des taxis)

<i>Occasionnellement</i>	<i>Au moins une fois par mois</i>	<i>Au moins une fois par semaine</i>	<i>Tous les jours</i>
--------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------

- Pour qui ? (Je commande des taxis pour)

<i>Moi-même</i>	<i>Mes proches</i>	<i>Mes collaborateurs ou les visiteurs de l'entreprise pour laquelle je travaille</i>
-----------------	--------------------	---

- Pour vos commandes de taxis, indiquez le pourcentage de courses réservées pour vos besoins professionnels (De 0 à 100% avec un pas de 5%)
- Pour les déplacements professionnels en taxi, laquelle de ces affirmations est correcte ? (Mon employeur)

<i>Paie directement mes courses</i>	<i>Rembourse mes courses</i>	<i>Ne rembourse pas mes courses</i>
-------------------------------------	------------------------------	-------------------------------------

- Êtes-vous client Taxis Bleus depuis plus d'un an ? Oui/Non
- Depuis combien de temps êtes-vous clients ? (XX ans)
- Depuis combien de temps êtes-vous clients ?

<i>Moins d'un mois</i>	<i>Entre 1 et 6 mois</i>	<i>Entre 6 mois et 1 an</i>
------------------------	--------------------------	-----------------------------

- Vos déplacements (Pour quel type de trajet commandez-vous des taxis ?)

Dans Bruxelles (moins de 5 km)	De/vers la gare du Midi	Dans Bruxelles et sa périphérie (plus de 5km)	De/vers l'aéroport de Bruxelles	De/vers la province (plus de 25 km)
--------------------------------	-------------------------	---	---------------------------------	-------------------------------------

- Lesquelles de ces affirmations vous correspondent ?

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
<i>Pour mes taxis commandés, je ne fais appel qu'à Taxis Bleus</i>		
<i>Il m'arrive de prendre des taxis en rue ou au stationnement taxi sans passer par une centrale</i>		
<i>Je me déplace en taxi de Lundi à Vendredi entre 06H et 20H (Semaine en journée)</i>		
<i>Je me déplace en taxi Samedi et dimanche entre 06H et 20H (Week-end en journée)</i>		
<i>Je me déplace en taxi de Lundi à Jeudi entre 20H et 06H (Semaine en soirée)</i>		

<i>Je me déplace en taxi de Vendredi à Dimanche entre 20H et 06H (Week-end en soirée)</i>		
---	--	--

## **Remerciements**

Taxis Bleus vous remercie d'avoir répondu au questionnaire et de contribuer activement au développement de ses services.

Nous ne manquerons pas de vous informer des pistes d'amélioration choisies à l'issue de l'analyse des réponses de ce questionnaire.

Merci pour votre participation et votre fidélité

**Taxis Bleus**

## 19. Annexe 8 : étude de l'impact du genre sur l'analyse

Cette annexe a pour objectif d'étudier l'impact du genre, à savoir masculin ou féminin, sur les réponses issues de l'échantillon étudié dans le cadre de l'analyse du mémoire. À cause de la répartition déséquilibrée de la population (28% d'hommes et 72% de femmes) et le manque de données pouvant prouver la représentativité de la population globale, l'analyse se doit d'étudier l'influence du genre pour s'assurer que les conclusions des tests statistiques développés au point 10 sont valables au-delà de l'échantillon sélectionné. Pour ce faire, des tests d'analyse de variance à un facteur, ou One-Way ANOVA<sup>32</sup>, sont mis en œuvres.

Moyennant des échantillons suivants une loi normale et une homogénéité de leur variance, ce test paramétrique permet de comparer des moyennes sur plusieurs échantillons en utilisant le principe de décomposition de la variance en composante *Intergruppes* et *Intragruppes*. Contrairement aux tests t, l'ANOVA est basé sur une distribution de type Fischer, notée « F ». Comme pour les tests t, l'hypothèse  $H_0$  doit être rejetée si le niveau de signification est inférieur à 5%. Le lecteur est invité à se familiariser avec les fondements théoriques de ce test au cas où celui-ci demeure méconnu (voir Bibliographie).

Pour chacun des tableaux présents dans cette annexe, l'hypothèse nulle correspond à l'absence de différences significatives des réponses utilisées en fonction du genre du répondant. Corolairement, l'hypothèse alternative correspond à la présence de différences des réponses utilisées en fonction du genre du répondant.

En ce qui concerne la majorité des tests effectués dans cette annexe, l'hypothèse  $H_0$  est acceptée (voir Tableau 6, Tableau 7, Tableau 8, Tableau 11, Tableau 12).

En revanche, le Tableau 9 et le Tableau 10 apportent une conclusion moins marquée.

En ce qui concerne, la comparaison de moyennes des appréciations du service des clients bénéficiant d'une enquête de satisfaction et de ceux qui n'en bénéficie pas, le test ANOVA montre que la p-valeur est égale à 0,059. Même si cette valeur est supérieure à 5% et permet d'accepter l'hypothèse nulle, elle résulterait en un rejet de  $H_0$  si le seuil était fixé à 6% par exemple.

Il en va de même pour la comparaison des moyennes des appréciations du service des clients lorsque ceux-ci sont prévenus d'un éventuel retard et lorsqu'ils ne sont pas prévenus. Dans ce

---

<sup>32</sup> (Charry, Coussement, Demoulin, & Heuvinck, 2016)

cas-ci, la p-valeur est exactement égale à 5%. Il s'agit donc de la probabilité limite avant le rejet de  $H_0$ . Comme pour le test précédent, bien que l'hypothèse  $H_0$  soit acceptée, la conclusion du test n'est pas très franche.

Cependant, à la lumière de l'ensemble des tests ANOVA à un facteur réalisés, l'étude de l'impact du genre du répondant ne présente pas de différences significatives pour les réponses récoltées.

ANOVA		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Efficacité : Mail - Online	Intergruppes	0,954	1	0,954	0,748	0,389
	Intragruppes	126,353	99	1,276		
	Total	127,307	100			
Confirmation personnalisée : Téléphone - Mail	Intergruppes	1,361	1	1,361	1,169	0,282
	Intragruppes	115,273	99	1,164		
	Total	116,634	100			
Efficacité : Téléphone - Mail	Intergruppes	1,659	1	1,659	1,595	0,210
	Intragruppes	85,293	82	1,040		
	Total	86,952	83			
Rapidité : Téléphone - Online	Intergruppes	2,453	1	2,453	1,514	0,222
	Intragruppes	155,547	96	1,620		
	Total	158,000	97			
Efficacité : Téléphone - Online	Intergruppes	1,246	1	1,246	0,868	0,354
	Intragruppes	137,784	96	1,435		
	Total	139,031	97			

Tableau 6 : Étude de l'impact du genre sur les modes de commande

ANOVA					
Majoration du prix pour un service impeccable	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	21,829	1	21,829	0,290	0,591
Intragruppes	12813,491	170	75,373		
Total	12835,320	171			

Tableau 7 : Étude de l'impact du genre pour l'hypothèse de gamme premium

ANOVA					
Remboursement en cas de surfacturation avérée - Crédit Taxis Bleus + 25% en cas de surfacturation avérée	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	0,261	1	0,261	0,106	0,745
Intragruppes	417,181	170	2,454		
Total	417,442	171			

Tableau 8 : Étude de l'impact du genre pour l'hypothèse des formules de compensation

ANOVA					
estime des clients si évaluation : systématique - jamais	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	7,514	1	7,514	3,607	0,059
Intragruppes	354,178	170	2,083		
Total	361,692	171			

Tableau 9 : Étude de l'impact du genre pour l'hypothèse liée aux enquêtes de satisfaction

ANOVA		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intention d'annuler la commande si retard: annoncé - non annoncé	Intergruppes	4,923	1	4,923	2,853	0,093
	Intragruppes	293,374	170	1,726		
	Total	298,297	171			
Appréciation de la commande si retard: annoncé - non annoncé	Intergruppes	13,000	1	13,000	3,902	0,050
	Intragruppes	566,320	170	3,331		
	Total	579,320	171			

Tableau 10 : Étude de l'impact du genre pour l'étude d'une majoration sur le prix pour une notification du statut de la commande

ANOVA					
Appréciation du client: reconnu - non reconnu	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	3,188	1	3,188	1,767	0,186
Intragruppes	306,788	170	1,805		
Total	309,977	171			

Tableau 11 : Étude de l'impact du genre pour l'étude de l'appréciation de l'accueil téléphonique personnalisé *Taxis Bleus*

ANOVA		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Valorisation de l'avantage : Pas de surge pricing - voiture/chauffeur premium.	Intergruppes	0,138	1	0,138	0,077	0,781
	Intragruppes	302,537	170	1,780		
	Total	302,674	171			
Valorisation de l'avantage : Traitement prioritaire - voiture/chauffeur premium	Intergruppes	0,473	1	0,473	0,343	0,559
	Intragruppes	234,504	170	1,379		
	Total	234,977	171			
Valorisation de l'avantage : Traitement prioritaire - Pas de surge pricing	Intergruppes	0,100	1	0,100	0,076	0,783
	Intragruppes	224,016	170	1,318		
	Total	224,116	171			

Tableau 12 : Étude de l'impact du genre pour l'étude des programmes de fidélité

20. Annexe 9 : tableaux d'analyse SPSS

Critères de commande	Méthode	Echantillons indépendants			Echantillons appariés		
		N	Moyenne	Ecart type	N	Moyenne	Ecart type
Rapidité	Téléphone	45	3,62	0,576	84	3,35	0,768
	Mail	43	3,47	0,767	84	3,31	0,931
Efficacité	Téléphone	45	3,51	0,695	84	3,37	0,833
	Mail	43	3,53	0,592	84	3,33	0,910
Convivialité	Téléphone	45	3,29	0,757	84	3,20	0,847
	Mail	43	3,19	0,664	84	3,06	0,923
Confirmation personnalisée	Téléphone	45	3,36	0,773	84	2,88	1,124
	Mail	43	3,02	0,831	84	3,07	1,117
Assistance	Téléphone	45	2,98	0,988	84	2,96	0,937
	Mail	43	3,02	0,859	84	2,98	0,969

Tableau 13 : Statistique de groupe Téléphone v.s Mail

Téléphone - Mail	Test de Levene sur l'égalité des variances			Test t pour égalité des moyennes - Echantillons indépendants			Test t pour égalité des moyennes - Echantillons appariés		
	Hyp. variances	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	t	ddl	Sig. (bilatéral)
Rapidité	Egales	2,356	0,128	1,090	86	0,279	0,313	83	0,755
Efficacité	Egales	0,504	0,480	-0,172	86	0,864	0,345	83	0,731
Convivialité	Egales	2,851	0,095	0,676	86	0,501	1,331	83	0,187
Confirmation personnalisée	Egales	0,300	0,585	1,943	86	0,055	-1,706	83	0,092
Assistance	Egales	1,460	0,230	-0,230	86	0,819	-0,120	83	0,905

Tableau 14 : Test d'hypothèses Téléphone vs. Mail

Critères de commande	Méthode	Echantillons indépendants			Echantillons appariés		
		N	Moyenne	Ecart type	N	Moyenne	Ecart type
Rapidité	Mail	45	3,42	0,988	101	3,44	0,767
	Online	106	3,14	1,099	101	3,23	0,947
Efficacité	Mail	45	3,31	0,996	101	3,46	0,755
	Online	106	3,12	1,093	101	3,20	1,000
Convivialité	Mail	45	3,11	0,982	101	3,16	0,809
	Online	106	3,20	1,055	101	3,20	0,970
Confirmation personnalisée	Mail	45	3,22	1,042	101	3,14	1,020
	Online	106	2,98	1,130	101	3,08	1,055
Assistance	Mail	45	2,84	1,065	101	3,04	0,894
	Online	106	2,96	1,129	101	3,05	1,043

Tableau 15 : Statistique de groupe Mail v.s Online

Mail-Online	Test de Levene sur l'égalité des variances			Test t pour égalité des moyennes - Echantillons indépendants			Test t pour égalité des moyennes - Echantillons appariés		
	Hyp. variances	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	t	ddl	Sig. (bilatéral)
Rapidité	Egales	0,740	0,391	1,478	149	0,142	1,935	100	0,056
Efficacité	Egales	0,807	0,370	0,994	149	0,322	2,293	100	0,024
Convivialité	Egales	0,726	0,396	-0,473	149	0,637	-0,358	100	0,721
Confirmation personnalisée	Egales	0,521	0,472	1,227	149	0,222	0,495	100	0,622
Assistance	Egales	0,901	0,344	-0,596	149	0,552	-0,080	100	0,936

Tableau 16 : Test d'hypothèses Mail vs. Online

Critères de commande	Méthode	Echantillons indépendants			Echantillons appariés		
		N	Moyenne	Ecart type	N	Moyenne	Ecart type
Rapidité	Téléphone	48	3,50	0,652	98	3,33	0,809
	Online	106	3,14	1,099	98	3,04	1,183
Efficacité	Téléphone	48	3,50	0,744	98	3,40	0,770
	Online	106	3,12	1,093	98	3,02	1,193
Convivialité	Téléphone	48	3,40	0,676	98	3,12	0,816
	Online	106	3,20	1,055	98	3,08	1,146
Confirmation personnalisée	Téléphone	48	3,04	1,091	98	2,88	0,998
	Online	106	2,98	1,130	98	2,85	1,187
Assistance	Téléphone	48	3,02	0,934	98	2,95	0,866
	Online	106	2,96	1,129	98	2,85	1,170

Tableau 17 : Statistique de groupe Téléphone v.s Online

Téléphone - Online	Test de Levene sur l'égalité des variances			Test t pour égalité des moyennes - Echantillons indépendants			Test t pour égalité des moyennes - Echantillons appariés		
	Hyp.variances	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	t	ddl	Sig. (bilatéral)
Rapidité	Inégales	11,387	0,001	2,518	141	0,013	2,216	97	0,029
Efficacité	Inégales	8,572	0,004	2,500	129	0,014	3,122	97	0,002
Convivialité	Inégales	11,024	0,001	1,397	135	0,165	0,290	97	0,772
Confirmation personnalisée	Egales	0,923	0,338	0,311	152	0,756	0,224	97	0,823
Assistance	Egales	6,592	0,011	0,337	109	0,737	0,794	97	0,429

Tableau 18 : Test d'hypothèses Téléphone vs. Online

Segment moyen de paiement		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Majoration du prix pour un service impeccable	B2C - Paiement particulier	101	7,27	8,450	0,841
	B2B - Paiement société	71	8,07	8,999	1,068

Tableau 19 : Statistique de groupe pour l'étude de majoration pour service premium

Test des échantillons indépendants		Test de Levene		Test t pour égalité des moyennes				
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	I.C. à 95 %	
							Inférieur	Supérieur
Majoration du prix pour un service impeccable	Hyp. Variances égales	0,243	0,622	-0,597	170	0,551	-3,457	1,851

Tableau 20 : Test d'hypothèse pour l'étude de majoration pour un service premium

Déplacement dans Bruxelles (plus de 5km)		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Majoration du prix pour un service impeccable	Non	77	5,10	7,444	0,848
	Oui	95	9,62	9,084	0,932

Tableau 21 : Statistique de groupe pour l'étude de majoration pour service premium (variable de regroupement – Déplacements dans Bruxelles supérieures à 5km)

Test des échantillons indépendants		Test de Levene		Test t pour égalité des moyennes				
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	I.C. à 95 %	
							Inférieur	Supérieur
Majoration du prix pour un service impeccable	Hyp. Variances égales	2,836	0,094	-3,511	170	0,001	-7,057	-1,977

Tableau 22 : Test d'hypothèses pour l'étude de majoration pour service premium (variable de regroupement – Déplacements dans Bruxelles supérieures à 5km)

Statistiques des échantillons appariés		Moyenne	N	Ecart type	Moyenne erreur standard
Paire 1	Remboursement en cas de surfacturation avérée	3,05	172	1,196	0,091
	Crédit Taxis Bleus + 25% en cas de surfacturation avérée	2,22	172	1,300	0,099
Paire 2	Remboursement en cas de surfacturation avérée	3,05	172	1,196	0,091
	Crédit Taxis Bleus + traitement prioritaire en cas de surfacturation avérée	2,05	172	1,299	0,099
Paire 3	Remboursement en cas de surfacturation avérée	3,05	172	1,196	0,091
	Crédit Taxis Bleus + voiture premium en cas de surfacturation avérée	1,87	172	1,238	0,094

Tableau 23 : Statistique de groupe pour l'étude de la formule de compensation

Test des échantillons appariés		I.C. à 95 %		t	ddl	Sig. (bilatéral)
		Inférieur	Supérieur			
Paire 1	Remboursement en cas de surfacturation avérée - Crédit Taxis Bleus + 25% en cas de surfacturation avérée	0,602	1,072	7,027	171	4,79E-11
Paire 2	Remboursement en cas de surfacturation avérée - Crédit Taxis Bleus + traitement prioritaire en cas de surfacturation avérée	0,763	1,237	8,329	171	2,54E-14
Paire 3	Remboursement en cas de surfacturation avérée - Crédit Taxis Bleus + voiture premium en cas de surfacturation avérée	0,948	1,424	9,831	171	2,32E-18

Tableau 24 : Test d'hypothèse pour l'étude de la formule de compensation

Statistiques des échantillons appariés		Moyenne	N	Ecart type	Moyenne erreur standard
Paire 1	Estime des clients si jamais d'évaluation du service	0,97	172	1,084	0,083
	Estime des clients si évaluation du service de temps en temps	2,38	172	1,151	0,088
Paire 2	Estime des clients si jamais d'évaluation du service	0,97	172	1,084	0,083
	Estime des clients si évaluation systématique du service	1,98	172	1,226	0,093
Paire 3	Estime des clients si jamais d'évaluation du service	0,97	172	1,084	0,083
	Estime des clients si inscription à une newsletter	2,11	172	1,116	0,085

Tableau 25 : Statistique de groupe pour l'étude de l'appréciation des enquêtes de satisfaction

Test des échantillons appariés		I.C. à 95 %		t	ddl	Sig. (bilatéral)
		Inférieur	Supérieur			
Paire 1	Estime des clients si jamais d'évaluation du service - Estime des clients si évaluation du service de temps en temps	-1,632	-1,194	-12,740	171	1,43E-26
Paire 2	Estime des clients si jamais d'évaluation du service - Estime des clients si évaluation systématique du service	-1,261	-0,762	-8,003	171	1,77E-13
Paire 3	Estime des clients si jamais d'évaluation du service - Estime des clients si inscription à une newsletter	-1,381	-0,898	-9,310	171	6,18E-17

Tableau 26 : Test d'hypothèse pour l'étude de l'appréciation des enquêtes de satisfaction

Statistiques des échantillons appariés		Moyenne	N	Ecart type	Moyenne erreur standard
Paire 1	Intention d'annulation de la commande si retard non annoncé	2,53	172	1,326	0,101
	Intention d'annulation de la commande si retard annoncé	1,60	172	1,101	0,084
Paire 2	Appréciation de la commande si retard non annoncé	0,56	172	0,900	0,069
	Appréciation de la commande si retard annoncé	2,13	172	1,092	0,083

Tableau 27 : Statistique de groupe pour l'étude de notification du statut de la commande

Test des échantillons appariés		I.C. à 95 %		t	ddl	Sig. (bilatéral)
		Inférieur	Supérieur			
Paire 1	Intention d'annulation de la commande si retard non annoncé - Intention d'annulation de la commande si retard annoncé	0,737	1,135	9,295	171	6,80E-17
Paire 2	Appréciation de la commande si retard non annoncé - Appréciation de la commande si retard annoncé	-1,764	-1,387	-16,505	171	3,22E-37

Tableau 28 : Test d'hypothèses pour l'étude de notification du statut de la commande

Statistiques sur échantillon uniques	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Majoration du prix de la commande si retard annoncé	172	0,92	1,037	0,079
Majoration du prix d'1€ pour une commande de moins de 20€ si retard annoncé	172	1,06	1,232	0,094

Tableau 29 : Statistique de groupe pour l'étude d'une majoration sur le prix pour une notification du statut de la commande

Test sur échantillon unique	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	I.C. à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Majoration du prix de la commande si retard annoncé	-13,598	171	5,09E-29	-1,076	-1,23	-0,92
Majoration du prix d'1€ pour une commande de moins de 20€ si retard annoncé	-10,029	171	6,60E-19	-0,942	-1,13	-0,76

Tableau 30 : Tests d'hypothèse sur échantillon unique pour l'étude d'une majoration sur le prix pour une notification du statut de la commande (valeur de test = 2)

Test des échantillons appariés		I.C. à 95 %		t	ddl	Sig. (bilatéral)
		Inférieur	Supérieur			
Paire 1	Majoration du prix de la commande si retard annoncé - Majoration du prix d'1€ pour une commande de moins de 20€ si retard annoncé	-0,278	0,011	-1,825	171	0,070

Tableau 31 : Test d'hypothèse des échantillons appariés pour l'étude d'une majoration sur le prix pour une notification du statut de la commande

Statistiques des échantillons appariés		Moyenne	N	Ecart type	Moyenne erreur standard
Paire 1	Appréciation du service si client non reconnu par téléphone	1,87	172	0,862	0,066
	Appréciation du service si client reconnu par téléphone	2,86	172	0,826	0,063

Tableau 32 : Statistique de groupe pour l'étude de l'appréciation de l'accueil téléphonique personnalisé *Taxis Bleus*

Test des échantillons appariés		I.C. à 95 %		t	ddl	Sig. (bilatéral)
		Inférieur	Supérieur			
Paire 1	Appréciation du service si client non reconnu par téléphone - Appréciation du service si client reconnu par téléphone	-1,191	-0,786	-9,628	171	8,41E-18

Tableau 33 : Test d'hypothèse des échantillons appariés pour l'étude de l'appréciation de l'accueil téléphonique personnalisé *Taxis Bleus*

Test sur échantillon unique	Valeur de test = 3				
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	I.C. à 95 %	
				Inférieur	Supérieur
Appréciation du service si client reconnu par téléphone	-2,216	171	0,028	-0,26	-0,02

Tableau 34 : Test d'hypothèse sur échantillon unique pour l'étude de l'appréciation de l'accueil téléphonique personnalisé *Taxis Bleus* (valeur de test = 3)

Statistiques des échantillons appariés		Moyenne	N	Ecart type	Moyenne erreur standard
Paire 1	Valorisation d'accumulation de miles pour client fidèle	2,94	172	0,953	0,073
	Valorisation d'une voiture et d'un chauffeur premium pour client fidèle	2,59	172	0,978	0,075
Paire 2	Valorisation d'accumulation de miles pour client fidèle	2,94	172	0,953	0,073
	Valorisation du wi-fi à bord gratuit pour client fidèle	2,52	172	1,040	0,079
Paire 3	Valorisation d'accumulation de miles pour client fidèle	2,94	172	0,953	0,073
	Valorisation d'un bar gratuit non alcoolisé à bord pour client fidèle	1,31	172	1,089	0,083
Paire 4	Valorisation d'accumulation de miles pour client fidèle	2,94	172	0,953	0,073
	Valorisation de la non application du surge pricing pour client fidèle	2,98	172	1,059	0,081
Paire 5	Valorisation d'accumulation de miles pour client fidèle	2,94	172	0,953	0,073
	Valorisation d'un traitement prioritaire en cas de faible offre pour client fidèle	3,08	172	0,841	0,064

Tableau 35 : Statistiques de groupe pour l'étude des programmes de fidélité

Test des échantillons appariés		I.C. à 95 %		t	ddl	Sig. (bilatéral)
		Inférieur	Supérieur			
Paire 1	Valorisation d'accumulation de miles pour client fidèle - Valorisation d'une voiture et d'un chauffeur premium pour client fidèle	0,156	0,542	3,568	171	4,66E-04
Paire 2	Valorisation d'accumulation de miles pour client fidèle - Valorisation du wi-fi à bord gratuit pour client fidèle	0,256	0,593	4,975	171	1,58E-06
Paire 3	Valorisation d'accumulation de miles pour client fidèle - Valorisation d'un bar gratuit non alcoolisé à bord pour client fidèle	1,419	1,848	15,021	171	4,62E-33
Paire 4	Valorisation d'accumulation de miles pour client fidèle - Valorisation de la non application du surge pricing pour client fidèle	-0,239	0,170	-0,337	171	0,737
Paire 5	Valorisation d'accumulation de miles pour client fidèle - Valorisation d'un traitement prioritaire en cas de faible offre pour client fidèle	-0,326	0,047	-1,477	171	0,142

Tableau 36 : Test d'hypothèses pour l'étude des programmes de fidélité