

« Pour rester attractif, il faut s'assurer que l'offre corresponde à la demande »

Tel est l'objectif de Cédric Bouchard, directeur de Taxiphone Centrale SA.

Dans cette interview, il revient sur les évolutions, ces derniers mois, de l'activité de la branche taxi à Genève, et sur les perspectives pour les chauffeurs de taxi indépendants affiliés à Taxiphone en cette période de Covid-19.

- Pouvez-vous nous présenter Taxiphone?

- Depuis 61 ans, notre standard téléphonique 022 33 141 33 met en relation des personnes souhaitant se déplacer rapidement en taxi aux quatre coins du canton. Les 650 chauffeurs indépendants qui nous sont affiliés transportent aussi bien des particuliers que des clients d'hôtels, diplomates, collaborateurs d'entreprises, ainsi que le personnel de l'aéroport, des CFF, de la poste. Nous pouvons prétendre assurer un service pour tout public 24/7, car les relations humaines restent au cœur de nos préoccupations et nous avons fait le choix de ne pas transporter uniquement ceux qui sont au fait des nouvelles technologies. C'est pour cela qu'actuellement, nous souffrons légèrement moins que nos concurrents, car malgré le coût de fonctionnement, nous avons su garder notre fidèle clientèle locale genevoise.

- Quels types de partenariat établissez-vous?

- Cela dépend du type de client. Nous nous adaptons aux besoins. Pour les entreprises par exemple, nous avons tout un arsenal de services pour faciliter la mobilité de leurs collaborateurs, comme la mise à disposition de bons de transports ou de cartes de fidélité, qui évitent à la personne qui voyage de payer la course et de devoir se faire rembourser par la suite. Nos hôtels partenaires bénéficient de boîtiers de commande, qui permettent d'appeler un taxi d'une simple pression sur un bouton.

- Cela facilite-t-il votre logistique?

- Absolument. Notre programme de fidélité permet d'établir des factures très précises, avec l'indication des lieux de départ et d'arrivée, ce qui est très apprécié par nos partenaires. Nous avons aussi lancé une application gratuite, «TAXIPHONE GENEVE», qui permet de réserver tout type de taxi, mais aussi de payer sa course directement via l'interface de l'application. En un clic, vous pourrez également avoir accès à toutes nos spécificités, il est bon de rappeler que chez Taxiphone Genève, il n'y a pas de supplément quand vous optez pour un taxi VIP, ce genre de services faisant partie de notre philosophie.

- Vous avez lancé l'année passée la «Taxiphone Assistance», de quels genres de prestations s'agit-il?

- Il s'agit d'un ensemble de prestations adaptées à différentes situations: personnes ayant des difficultés à se déplacer, prise en charge d'enfants, individus accompagnés de chien d'assistance, par exemple. Nous avons aussi plusieurs chauffeurs avec des véhicules spécialement équipés capables de prendre en charge, sans supplément, des personnes se déplaçant en fauteuil roulant, ce type de service étant de plus en plus demandé.

- Comment avez-vous vécu – et vivez-vous encore – la crise sanitaire?

- Très durement! Nous n'avons reçu aucune aide spécifique à Taxiphone, et pourtant durant toute cette période, nous avons tenu à assurer un service à la population 24h/24 et 7j/7. Pour rester attractifs, nous avons aussi diminué les abonnements mensuels de nos affiliés. (Abonnement le moins cher de Suisse par rapport aux prestations fournies). Plusieurs dizaines de chauffeurs voulant limiter leurs frais fixes ont choisi de nous quitter pour rejoindre leurs collègues sans centrale officielle: désormais, ils attendent 6 heures à la gare ou à l'aéroport avant d'obtenir une course. Je ne suis pas certain que leur calcul rapport/coût était judicieux... Néanmoins, notre chiffre d'affaires est fortement en baisse, mais pas assez pour que nous puissions prétendre aux aides prévues pour les cas de rigueur.

Pour augmenter le nombre de courses de nos fidèles abonnés, nous avons également vite réagi et orienté une partie de l'activité vers la livraison de repas à domicile. Nous avons aussi mis en place avec des commerçants genevois le transport de toutes marchandises, car là aussi la demande a explosé. Le rapprochement avec les HUG, le Département de la santé (M. Poggia) et celui de l'Economie (Mme Fontanet) nous a permis de trouver des partenariats utiles. C'est cette réactivité qui nous permet aujourd'hui de nous assurer que nos offres correspondent à la demande.



Cédric Bouchard, directeur de Taxiphone Centrale SA.

- Comment envisagez-vous le futur?

- Nous sommes pour partie tributaires de facteurs que nous ne maîtrisons pas forcément tous. Mais nous nous adaptons au mieux et réfléchissons à offrir des services toujours plus aboutis, en prenant en compte les désirs des usagers et les phénomènes de société, mais nous avons bon espoir, puisque des vaccins viennent d'être validés. En attendant, il faut tenir bon! A Genève, 60% de notre activité est générée par les organisations internationales et le tourisme. En ce sens, l'aéroport est donc un pourvoyeur d'activité important pour notre branche et tant que celui-ci fonctionnera au ralenti, notre secteur souffrira. Il faut toujours innover. Taxiphone va lancer ces tout prochains jours trois nouvelles offres d'abonnements pendulaires proposées aux habitants des communes genevoises désirant se rendre en ville.

«Taxiphone Shopping» permettra de bénéficier quatre fois par mois - soit huit courses - d'un aller/retour en taxi le samedi à - 40% du prix classique. «Taxiphone Work» suit le même principe, mais vingt fois par mois, soit quarante courses aller/retour. Enfin, «Taxiphone Culture», pour les seniors voulant se rendre à des spectacles en toute sécurité.

Les TPG pourraient prochainement participer à la valorisation de tous ces projets de transport multimodaux qui permettront, je l'espère, d'avoir en amont une offre globale correspondant aux attentes des habitants de notre canton. L'une des thématiques qui nous préoccupe, outre que celle de la situation sanitaire, est l'environnement. Déjà, trois quarts des chauffeurs indépendants affiliés à Taxiphone ont acheté des modèles de véhicule eco-friendly. Nous voulons encore plus les encourager à choisir des véhicules «zéro émission», avec des forfaits internes plus séduisants.

Je considère que les taxis contingentés doivent enfin être considérés comme partie prenante de la mobilité vertueuse, puisqu'ils permettent à des particuliers de ne plus entretenir deux voitures personnelles par foyer: financièrement parlant, cela ne se justifie plus. La circulation et le stationnement deviennent de plus en plus compliqués à Genève. «Besoin d'un transport rapide, sans stress et au meilleur prix? Faites vos calculs: chez nous, ça vaut le coup! ■

Propos recueillis par Diana Fertikh