

S'assurer que l'offre corresponde à la demande

Tel est l'objectif de Cédric Bouchard, Directeur de Taxiphone Centrale SA. Dans cet entretien, 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 en cette période de Covid-19.



Cédric Bouchard dans un Taxiphone Assistance - véhicule équipé d'une rampe permettant l'accès à une chaise roulante.

Pouvez-vous nous présenter Taxiphone ? Depuis plus de 60 ans, notre standard téléphonique 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 assurons un service pour tout public 24/7. 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 clientèle locale genevoise.

Quels types de partenariats établissez-vous ?

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 boitiers de commande, qui permettent d'appeler un taxi d'une simple pression sur un bouton.

Ce qui facilite la logistique ?

Absolument. Notre programme de fidélité permet d'établir des factures très précises avec l'indication des lieux de départs et d'arrivées, ce qui est très apprécié par nos partenaires. Nous avons aussi lancé une application gratuite Taxiphone Genève 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 pouvez avoir accès à toutes nos spécificités, sans supplément quand vous optez pour un taxi VIP. Tous les services que nous proposons participent de cette philosophie.

De quels services parlez-vous ?

C'est ce que nous appelons Taxiphone Assistance. Il s'agit d'un ensemble de prestations adaptées à différentes situations : personnes ayant des difficultés à se déplacer, prise en charge d'enfants ou 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.

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

L'activité pour les chauffeurs est tombée à 15% en avril dernier. Aujourd'hui, la demande avoisine les 40%. Notre modèle économique est fondé sur un abonnement fixe payé par les affiliés à notre centrale. C'était le forfait le moins cher

de Suisse au regard des courses distribuées, que nous avons diminué de 50% en avril, puis de 30% en mai et juin. Nous avons maintenu une réduction équilibrée les mois suivants. Certains chauffeurs ont tout de même fait le choix de se passer de notre abonnement et sont allés rejoindre leurs collègues sans abonnement. Pour augmenter le nombre de courses, nous avons orienté une partie de l'activité vers la livraison de repas à domicile, ainsi que la mise en place avec des commerçants genevois de transports de marchandises, car la demande a explosé. Le rapprochement avec les HUG, le Département de la santé et celui du développement économique nous a permis de trouver des partenariats utiles, et c'est cette réactivité qui nous permet aujourd'hui d'assurer l'activité.

Quel est l'actualité de votre entreprise ?

A l'heure où je vous parle, nous continuons les discussions avec les autorités genevoises pour voir comment soutenir encore mieux les taxis en attendant la reprise. La plupart des chauffeurs de taxis

sont des indépendants et les aides se sont arrêtées mi-septembre. Nous avons bon espoir d'une reprise dès qu'un vaccin efficace aura été trouvé, mais il faut tenir bon jusque-là ! 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.

Comment envisagez-vous le futur ?

Nous sommes pour partie tributaires de facteurs que nous ne maîtrisons pas. 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. L'une des thématiques qui nous occupe, autre que celle de la situation sanitaire, est l'attention à l'environnement. Quelque trois-quarts de nos chauffeurs abonnés a opté pour des modèles de véhicule eco-friendly. Nous voulons encore plus les aider à opter pour des véhicules zéro émission avec des forfaits internes plus attractifs, et pour que les 1'100 taxis

contingents puissent être considérés comme faisant partie prenante de la mobilité vertueuse, puisqu'elle permet à des particuliers de ne plus opter pour deux voitures personnelles par foyer,

Un dernier mot ?

Nous allons lancer ces prochains jours 3 nouvelles offres de pendulaires accessibles depuis tout le canton : la Taxiphone Shopping, qui permettra de bénéficier quatre fois par mois d'un transport pour se rendre en ville en taxi le samedi à -40% du prix classique, la Taxiphone Work, sur le même principe mais avec 20 forfaits par mois représentant 40 allers-retours, et pour les seniors voulant se rendre à des spectacles en toute sécurité, la Taxiphone Culture. Les TPG pourraient prochainement participer à la valorisation de tous ces projets de transports multimodaux qui permettront, je l'espère, d'avoir en amont une offre globale correspondant aux attentes des habitants de notre canton. ■

Genève Aéroport désigné Aéroport de l'Année 2020

« Nous sommes très honorés de recevoir ce prix, surtout en cette période de crise très importante. Nous accueillons ce prix comme une reconnaissance pour nous, un aéroport européen de taille moyenne, et pour nos efforts en vue d'un développement qualitatif, qui intègre les aspects économiques, sociaux et environnementaux. » Tels ont été les mots d'André Schneider, Directeur général de Genève Aéroport, lors de la remise du prix du meilleur Aéroport de l'Année 2020, décerné par l'ATN – Air Transport News – à Athènes en août dernier.

Attribués depuis 2012, les Air Transport Awards sont un ensemble de prix qui visent à récompenser les entreprises et personnalités qui œuvrent à l'amélioration du transport aérien dans le monde. L'évocation des trois notions inhérentes au développement durable dans le discours d'André Schneider (aspects économiques, sociaux et environnemen-

taux) n'est pas sans rappeler les efforts faits depuis de nombreuses années par Genève Aéroport dans ce domaine, et dont le dernier Rapport de Développement Durable fait écho (pages 8 et 9). ■

La cérémonie de remise des prix est visible sur la chaîne YouTube [atn.aero](https://www.youtube.com/atn.aero)



Les lauréats des Air Transport Awards 2020 © Genève Aéroport

