

Statistiques plaintes taxis

Mise à jour 10 janvier 2020

Motifs		2019		2018		2017		2016		2015		2014		2013		2012		2011		2010		2009		2008		2007		2006		Totaux		
1	Refus de course	16	5%	18	5%	18	4%	34	8,11%	46	14,11%	8	3,43%	22	10,68%	22	11,83%	10	9,35%	10	11,63%	19	14,18%	27	18,37%	26	12,94%	40	15,33%	118	6,25%	
2	Tarif abusif	53	17%	61	17%	72	15%	87	20,76%	73	22,39%	63	27,04%	48	23,30%	55	29,57%	32	29,91%	24	27,91%	38	28,36%	53	36,05%	68	33,83%	84	32,18%	295	15,63%	
3	Impolitesse et/ou agressivité verbale	101	33%	110	31%	102	22%	78	18,62%	69	21,17%	72	30,90%	55	26,70%	54	29,03%	35	32,71%	18	20,93%	32	23,88%	32	21,77%	44	21,89%	54	20,69%	303	16,06%	
4	Agressivité physique	18	6%	14	4%	17	4%	10	2,39%	8	2,45%	8	3,43%	10	4,85%	5	2,69%														31	1,64%
5	Comportement raciste	1	0%	2	1%	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,43%	0	0,00%	0	0,00%														1	0,05%
6	Comportement sexiste	2	1%	3	1%	1	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%														0	0,00%
7	Conduite dangereuse	43	14%	55	15%	150	32%	104	24,82%	69	21,17%	30	12,88%	26	12,62%	14	7,53%	6	5,61%	5	5,81%	12	8,96%	7	4,76%	10	4,98%	12	4,60%	150	7,95%	
8	Non-délivrance de ticket	2	1%	7	2%	8	2%	7	1,67%	7	2,15%	6	2,58%	6	2,91%	8	4,30%	1	0,93%	2	2,33%	0	0,00%	1	0,68%	2	1,00%	10	3,83%	30	1,59%	
9	Trajet trop long	21	7%	16	4%	22	5%	15	3,58%	8	2,45%	9	3,86%	5	2,43%	0	0,00%	3	2,80%	2	2,33%	8	5,97%	2	1,36%	7	3,48%	7	2,68%	27	1,43%	
10	Propreté/confort	0	0%	1	0%	0	0%	3	0,72%	5	1,53%	2	0,86%	0	0,00%	2	1,08%	0	0,00%	1	1,16%	1	0,75%	0	0,00%	1	0,50%	3	1,15%	10	0,53%	
11	Perte/vol objet/argent	3	1%	7	2%	9	2%	11	2,63%	8	2,45%	8	3,43%	3	1,46%	3	1,61%	4	3,74%	7	8,14%	6	4,48%	3	2,04%	1	0,50%	4	1,53%	33	1,75%	
12	Taxis PMR	1	0%	2	1%	0	0%	1	0,24%	5	1,53%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,93%	0	0,00%	1	0,75%	0	0,00%	1	0,50%	0	0,00%	6	0,32%	
13	Centraux téléphoniques	5	2%	5	1%	8	2%	22	5,25%	8	2,45%	3	1,29%	2	0,97%	6	3,23%			2	2,33%										21	1,11%
14	Hôtels	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,24%	0	0,00%	1	0,43%																		1	0,05%
15	Collecto	0	0%	1	0%	0	0%	0	0,00%	2	0,61%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,54%			1	1,16%										4	0,21%
16	Motos-Taxis	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%														0	0,00%
17	Non-respect du règlement / divers	33	11%	46	13%	53	11%	24	5,73%	18	5,52%	22	9,44%	29	14,08%	16	8,60%	14	13,08%	14	16,28%	16	11,94%	21	14,29%	17	8,46%	5	1,92%	113	5,99%	
18	Stewards	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%					1	0,93%	0	0,00%	1	0,75%	1	0,68%	24	11,94%	30	11,49%	1	0,05%	
19	Lecteur de cartes de débit/crédit	0	0%	6	2%	0	0%	5	1,19%																						5	0,26%
20	Racolage	5	2%	6	2%	5	1%	6	1,43%																						6	0,32%
21	Autres	0	0%	0	0%	0	0%	11	2,63%																		12	4,60%	11	0,58%		
Nombre total de plaintes		304		360		465		419		326		233		206		186		107		86		134		147		201		261		1.887		
Années		2019		2018		2017		2016		2015		2014		2013		2012		2011		2010		2009		2008		2007		2006				
Evolution par rapport à l'année précédente		84%		77%		111%		129%		140%		113%		111%		174%		124%		64%		91%		73%		77%						
Remarques :																																
♦ Motifs où aucun chiffre n'apparaît : le motif n'existe plus / n'existait pas à l'époque des faits dans nos statistiques.																																

Les catégories et intitulés de motifs ont été adaptés entre 2011 et 2013 (exemple : le motif "agressivité" est actuellement précisé en deux motifs distincts : impolitesse/agressivité verbale OU agressivité physique).

♦ Dans le cas de plaintes portant sur plusieurs motifs (exemple : tarif + agressivité), seul le motif principal (selon le plaignant) est compté dans les statistiques.

♦ **Lecteurs de cartes de débit/crédit** : En 2016 : 5 plaintes dont le motif principal était un problème de lecteur (pas de lecteur ou prétendu en panne ou double/triple paiement). Mais au total, on a comptabilisé **32** plaintes (8%) évoquant un problème de lecteur de cartes de paiement (la plupart portant donc sur un autre motif principal). En 2017, on a comptabilisé **13** plaintes évoquant un problème de lecteur de cartes de paiement (la plupart portant donc sur un autre motif principal). En 2018, on a comptabilisé **23** plaintes évoquant un problème de lecteur de cartes de paiement (dont 17 portant sur un autre motif principal). En 2019, on a comptabilisé **14** plaintes évoquant un problème de lecteur de cartes de paiement (toutes portant sur un autre motif principal).