

Heetch met fin au système de notation de ses chauffeurs

L'application VTC a décidé de supprimer le système de notation de son service, autant pour les passagers que pour les chauffeurs. Une évaluation reste toutefois possible.

Temps de lecture : minute

12 février 2021

"C'est la fin d'un système subjectif, oppressant et inhumain" , peut-on lire dans le dernier communiqué du service de VTC Heetch. Les chauffeurs et leurs passagers ne pourront désormais plus noter à coups d'étoiles le service ou le client. "Heetch ne souhaite pas réduire des personnes à des notes" , poursuit l'entreprise, précisant que cela ne correspond pas à ses valeurs.

Le système de notation a envahi les différents services, dans la foodtech, le e-commerce, le transport et bien d'autres. Et Heetch est la première plateforme VCT française à s'en affranchir. La raison première? Le manque d'objectivité de ce dernier. *"Les gens notent leur expérience au global : parfois le trajet emprunté, parfois le trafic sur la route, parfois un chauffeur un peu moins bavard, ou au contraire trop... Autant de cas de figure qui font que la note est un indicateur trop imparfait pour qualifier le travail d'un chauffeur"* précise le communiqué.

Depuis le 11 février, la plateforme est passée à un système différent, qui vise à évaluer, sans note, les points positifs et laissera la possibilité de signaler un problème en cas de besoin. L'ensemble des *"compliments"* seront accessibles sur l'application à travers l'outil *"chauffeur vérifié"* . Un système qui allège la pression mise sur les chauffeurs tout en permettant de donner un avis sur la qualité de sa prestation, pour une relation

chauffeur-passager "*plus saine et plus humaine*" .

D'application mobile en 2013, Heetch s'est muée en plateforme de VTC en 2017 suite à une décision de justice, celle d'exercice illégal de la profession de taxi. Présente en France et en Belgique, Heetch lorgne sur l'Afrique où elle a mis le pied en Algérie et au Cameroun. L'objectif est d'atteindre la rentabilité d'ici fin 2021 ou début 2022, indiquait il y a quelques semaines à *Maddyness* Teddy Pellerin, co-fondateur et CEO de la startup.

Article écrit par Heloïse Pons