

L'OFFRE DE TAXIS ET LA MOBILITÉ

RÉSUMÉ

UNE ENQUÊTE DE L'IVM DANS HUIT CAPITALES

L'OFFRE

L'ENQUÊTE DE L'IVM

LE TRAITEMENT DES DONNÉES

L'ÉVENTAIL DES USAGES DU TAXI

QUI PAYE LA COURSE ?

OÙ PREND-ON LE TAXI ?

L'IMAGE DES DIFFÉRENTS MODES DE TRANSPORT

LES RAISONS POUR LESQUELLES ON UTILISE OU NON LE TAXI

Vingt bonnes raisons de ne pas prendre le taxi

REFORMER LE TAXI

Des leçons à prendre à l'étranger ?

CONCLUSION

RÉFÉRENCES

RÉSUMÉ

1. L'IVM a fait réaliser une enquête auprès des résidents de New York et de sept capitales européennes pour observer comment, avec quelle fréquence et pour quels motifs de déplacements les habitants de ces villes utilisent les services de taxi ; et pour ceux qui ne les utilisent pas, quelles sont les raisons de leur abstinence. L'analyse des résultats de l'enquête montre combien le rôle des taxis dans la mobilité des citoyens est conditionné par la politique de régulation des taxis de leur ville.

UNE ENQUÊTE DE L'IVM DANS HUIT CAPITALES

2. À New York les taxis n'ont pas le droit de servir des commandes par téléphone, à Paris c'est le contraire, les taxis jouissent d'un monopole sur toutes les courses commandées par téléphone. Dans certaines villes le nombre total de taxis est strictement contingenté dans d'autres il est laissé au jeu de la libre concurrence, dans certaines les tarifs sont administrés, dans d'autres ils sont libres. Autant de villes autant de modèles différents de régulation, et donc autant de différences dans l'abondance et la qualité de l'offre de services par les taxis et les voitures de remise. Certains modèles sont-ils meilleurs que d'autres ? *in fine*, comme le but de ces services est d'offrir de la mobilité, une manière de répondre à cette question est d'observer comment, avec quelle fréquence et pour quels motifs de déplacements les habitants de ces villes utilisent ces services ; et pour ceux qui ne les utilisent pas, quelles sont les raisons de leur abstinence.

3. À l'exception de la Grande-Bretagne, les données disponibles sur l'usage qui est fait des taxis sont rares. Elles sont aussi très disparates d'une ville à l'autre, ce qui rend les comparaisons impossibles. Pour pallier cette lacune l'IVM a fait réaliser par GfK une enquête auprès des résidents de New York et de sept grandes métropoles européennes : Paris, Londres, Berlin, Lisbonne, Dublin, Amsterdam et Stockholm.

4. Plusieurs raisons ont présidé au choix de ces huit villes. La première était d'offrir un éventail assez large de systèmes d'organisation de l'offre de services de taxis par la puissance publique. Le choix s'est porté aussi sur des grandes villes plutôt que sur des bourgades ou des zones rurales parce que ces capitales économiques, administratives ou culturelles présentent de nombreuses similitudes qui affectent la demande pour les services de taxi: la présence d'aéroports et de gares, une offre diversifiée de transports publics : métro, bus et trains de banlieue, et des centres-villes congestionnés.

5. Enfin, le parti de ne retenir que des villes européennes et New York, la plus européenne peut-être des villes américaines, permet d'éviter les biais qui pourraient être introduits par de trop grands écarts de niveau de vie et de culture.

6. Mais avant de décrire l'usage qui est fait des taxis, il convient de donner un aperçu rapide du cadre régulateur de l'offre dans les villes de notre échantillon et une mesure de l'offre de ces services qui en découle.

L'OFFRE

7. Les villes de notre échantillon ont été choisies de telle sorte qu'elles présentent des cadres régulateurs contrastés. On peut, de façon schématique caractériser ces cadres selon la présence ou l'absence de trois éléments de régulation : (i) le fait que le nombre de taxis soit ou non contingenté, (ii) le fait que les tarifs soient fixés par la puissance publique ou laissés au choix des opérateurs, et (iii) le fait qu'à côté des taxis équipés de taximètres le régulateur ait autorisé ou interdit l'existence de services de voitures de remise (VdR).

8. Le tableau ci-dessous donne, une vision synthétique et simplifiée des principales caractéristiques de la régulation dans les huit villes de notre échantillon. Bien sûr, chaque règlement doit être qualifié dans chaque ville. Par exemple: bien que le nombre de taxis (black cabs) autorisés à prendre des clients qui les hèlent dans les rues de Londres ne soit pas limité par un quota, l'accès à la profession de chauffeur de taxi fait l'objet d'un examen très sélectif, le «Knowledge» qui a pour effet de tempérer la croissance du nombre de taxis. De même, si les tarifs des taxis de Stockholm sont laissés au libre choix des opérateurs, ils n'en doivent pas moins être déposés auprès de l'autorité de contrôle, appliqués de façon identique à tous les taxis qui dépendent du même centre téléphonique de réservation, et annoncés clairement sur la carrosserie et à l'intérieur du véhicule.

9. On notera que dans les deux villes où les tarifs sont libres et les véhicules soumis à aucun quota, i.e. Amsterdam et Stockholm, la distinction taxi/voiture de remise n'a plus lieu d'être.

Tableau 1 - Principales caractéristiques de la régulation dans les huit villes

	Taxis contingentés	Prix administrés	VdR autorisées
Londres	Non	Oui	Oui
Paris	Oui	Oui	Non
New York	Oui	Oui	Oui
Amsterdam	Non	Non	X
Lisbonne	Oui	Oui	Non
Berlin	Non	Oui	Oui
Dublin	Non	Oui	Oui
Stockholm	Non	Non	X

10. De la combinaison de ces éléments de régulation dépendent la quantité et la qualité des services offerts par les taxis. Mesurer l'offre des taxis est un exercice plein de pièges, des pièges dans lesquels tombent parfois non seulement des journalistes, mais aussi des économistes non familiers du secteur des taxis.

11. Le ratio le plus communément utilisé, et le plus facile à calculer, est le nombre de taxis par habitants. Encore est-il prudent de vérifier de quels habitants il s'agit, et de bien faire coïncider les limites de l'agglomération considérée avec celles de la zone d'opération des taxis recensés. Ainsi, la « Zone de desserte des taxis parisiens » correspond-elle à peu près à l'ancien département de la Seine, elle concerne donc près de six millions d'habitants. En rapportant le nombre des taxis parisiens aux seuls deux millions d'habitants de Paris intra-muros, le correspondant à Rome¹ du *Nouvel Observateur* se lamentait du fait qu'il y ait comparativement trois fois moins de taxis à Rome qu'à Paris. En fait, les Parisiens ne sont guère mieux lotis que les Romains en matière de nombre de taxis par habitants.

12. Mais le nombre de véhicules n'est pas toujours le meilleur indicateur de l'abondance ou de la rareté de l'offre car dans des villes comme New York où deux, voire trois, chauffeurs se relaient au volant de la même voiture, ces véhicules sont plus constamment dans la rue que dans des villes comme Paris où quasiment chaque chauffeur dispose de son propre véhicule. Dans beaucoup de cas, il est donc préférable de se reporter au nombre de chauffeurs plutôt qu'au nombre de véhicules. Cet indicateur n'est cependant pas parfait non plus dans la mesure où les statistiques disponibles sur le nombre de personnes disposant d'une licence de chauffeur peuvent inclure des personnes qui n'exercent qu'occasionnellement et qui n'ont demandé et obtenu la licence que pour disposer d'une activité annexe.

13. Enfin, on sous-estime gravement l'offre de transports particuliers à Londres si l'on ne s'en tient qu'aux seuls 23.000 taxis équipés de taximètres et si l'on ignore les 40.000 minicabs, ces VdR qu'il suffit de commander par téléphone. Le problème se pose avec autant d'acuité à New York, et d'une façon moindre à Dublin. Il convient donc, dans les villes où les VdR existent, de les prendre en compte dans la description de l'offre.

¹ *Nouvel Observateur* n°2175 juillet 2006

14. Nous avons regroupé dans le tableau ci-dessous les trois principaux indicateurs qui permettent de comparer l'offre de services de taxi dans les huit villes de notre échantillon. Les villes y sont classées selon le critère du nombre de chauffeurs de taxis et VdR pour 1000 habitants (dernière colonne).

Tableau 2 - L'offre de transports particuliers dans huit villes selon trois indicateurs

	Population* (millions d'habitants)	Taxis pour 1000 habitants	Taxis & VdR pour 1000 habitants	Chauffeurs pour 1000 habitants
Dublin	1,19	10,58	11,15	17,28
Stockholm	0,77	6,80	6,80	16,99
New York	8,27	1,63	6,34	11,12
Londres	7,56	3,18	8,47	8,60
Berlin	3,42	2,04	2,28	4,67
Amsterdam	0,74	2,43	2,43	3,31
Lisbonne	2,02	2,15	2,15	3,22
Paris	5,90	2,63	2,63	2,76

Note : * la population est celle de la zone de desserte de taxis considérée.

15. L'examen de ce tableau montre à quel point on peut se méprendre si l'on s'en tient au seul critère du nombre de taxis par habitants. Selon ce ratio, les New-yorkais seraient les plus mal lotis de tout notre échantillon, or, comme nous le verrons dans la suite du chapitre, ils sont parmi ceux qui font l'usage le plus fréquent des taxis, et parmi ceux qui se plaignent le moins de leur rareté. À la même aune, les Parisiens passeraient pour des mauvais coucheurs qui, dans notre enquête, se plaignent de l'insuffisance de l'offre alors que, toujours selon ce critère, leur situation serait plus enviable que celle des New-yorkais ou des Berlinois.

16. Le classement est très sensiblement modifié si l'on inclut les VdR dans l'offre de taxi ou si l'on considère le nombre total de chauffeurs de taxis et VdR pour tenir compte du fait que dans certaines villes les voitures sont utilisées beaucoup plus intensément. Selon ce dernier critère, l'offre de services de taxis serait quatre fois plus abondante à New York qu'à Paris (dernière colonne du tableau).

L'ENQUÊTE DE L'IVM

17. L'enquête a été réalisée en interviewant les habitants des huit grandes villes: Paris et ses plus proches banlieues incluses dans la zone des taxis parisiens, Londres (Inner London et Outer London), New York (Manhattan et les quatre Outer Boroughs), Amsterdam (Binnenstad) et les quartiers environnants, Lisbonne et sa banlieue dans le « Grand Lisbonne », Berlin, (Charlottenburg - Wilmersdorf, Mitte et les neuf districts environnants), Dublin et les trois comtés voisins, la municipalité de Stockholm (5 arrondissements intérieurs et 13 extérieurs).

18. Pour définir les limites de la ville il était nécessaire de prendre en compte plusieurs critères: limites administratives, la densité, et, là où il existait, le périmètre sous la juridiction de l'autorité régulatrice des taxis de la ville. Ce dernier critère n'a été clairement défini que pour des villes comme Londres, New York ou Paris. Dans d'autres pays (par exemple la Suède, les Pays-Bas, l'Irlande), où la déréglementation a brouillé les limites d'exploitation d'un taxi de la ville, nous avons adopté le zonage utilisé par les enquêtes ménages de transport. Au sein de chaque ville, deux zones ont été délimitées: une zone centrale où les taxis peuvent plus facilement d'être hélés dans les rues ou pris en station et une zone périphérique où, pour obtenir un taxi, il est généralement nécessaire de le commander par téléphone. Un quota a été fixé dans chaque ville pour les deux zones soient représentées dans notre échantillon, proportionnellement à leurs effectifs de population.

19. Notre but était d'avoir un bon aperçu de l'utilisation des taxis dans les villes de notre échantillon. Pour cela, il a été jugé suffisant d'interviewer 400 habitants dans chacune des villes. Nous avons finalement obtenu 3195 entretiens complets.

20. Les entretiens ont été réalisés en ligne par GfK via le Ciao International Survey Panel. GfK a utilisé sa méthode des quotas pour sélectionner les répondants par sexe et par tranches d'âge afin d'obtenir un échantillon représentatif de la population de chaque ville selon les données de recensement disponibles.

21. Les cinq premières questions du questionnaire ont servi à sélectionner les participants au sondage. La première, une question à choix multiple sur le métier exercé, a été servi à exclure de notre échantillon les chauffeurs de taxi, car ils auraient pu donner des réponses biaisées. Puis, deux questions ont été posées sur le sexe et l'âge. Les répondants de moins de 18 ans ont été rejetés. Puis venait la question où les personnes interrogées devaient cocher leur quartier ou arrondissement de résidence. Il s'agissait de remplir notre quota centre/périphérie.

La dernière question d'échantillonnage était: «En pensant à tous vos déplacements au sein de votre ville et des régions voisines, avez-vous pris un taxi à moins une fois au cours des 12 derniers mois? » étaient considérées comme utilisateurs les personnes qui ont répondu positivement à cette dernière question.

22. Comme dans notre questionnaire un sous-ensemble plus restreint de questions était spécifiquement destiné aux non-utilisateurs, nous avons, pour chaque ville, établi un échantillon stratifié de 300 entretiens avec des personnes ayant utilisé un taxi au cours des 12 derniers mois et de 100 entretiens avec les personnes qui n'en ont pas utilisé dans la même période. Le poids attribué à chacune de ces deux sous-populations sont arbitraires, mais le nombre de contacts nécessaires pour s'acquitter de ces contingents a donné une bonne mesure du poids relatif de ces deux sous-populations dans chaque ville. À Paris, nous avons eu du mal à trouver assez d'utilisateurs. À Dublin, au contraire, nous avons dû contacter 1582 personnes pour n'obtenir que 58 non-utilisateurs, et nous avons renoncé à remplir le quota. Cela signifie que, d'après notre enquête, 96% de la population adulte de Dublin avait utilisé un taxi ou une voiture de remise, au moins une fois au cours des 12 derniers mois. Dans la plupart des autres villes, les quotas utilisateurs/non utilisateur ont été atteints plus facilement.

23. Au total 6.356 personnes ont été contactées et 3.195 d'entre elles qui remplissaient les conditions préalables de représentativité ont été sélectionnées pour répondre à l'ensemble du questionnaire.

24. La collecte des données a été réalisée par l'intermédiaire du panel en ligne de Ciao du 7 au 23 mai 2007, pour les cinq premières villes, et entre le 21 mai et le 5 juin 2008 pour les trois dernières. Le questionnaire comprenait 36 questions regroupées en quatre sous-ensembles: (i) cinq questions de filtrage pour établir notre échantillon, (ii) un ensemble de questions autour des habitudes de déplacements (par exemple l'équipement du ménage en moyens de transports, les critères de choix d'un mode de transport, les habitudes de déplacements, l'image des différents modes de transport, etc.), (iii) une section portant d'une part sur l'utilisation du taxi, (pour les utilisateurs: caractéristiques de la dernière course de taxi, les critères qui ont conduit au choix de ce mode, etc., pour les non-utilisateurs: les obstacles à l'utilisation et l'image du taxi) et d'autre part sur les attentes (le rôle souhaité du gouvernement dans l'amélioration des services de taxi et l'expérience de l'usage du taxi à l'étranger), et enfin (iv) une dernière section pour recueillir des informations socio - démographiques sur l'interviewé (revenu du ménage, état matrimonial, enfants, profession, etc.). Les questionnaires étaient spécifiques à chaque ville pour ce qui concerne, bien sûr, les noms des quartiers de résidence, mais aussi l'éventail des modes de transports disponibles avec leurs noms locaux, les catégories socio-professionnelles et les échelles des classes de revenu des ménages.

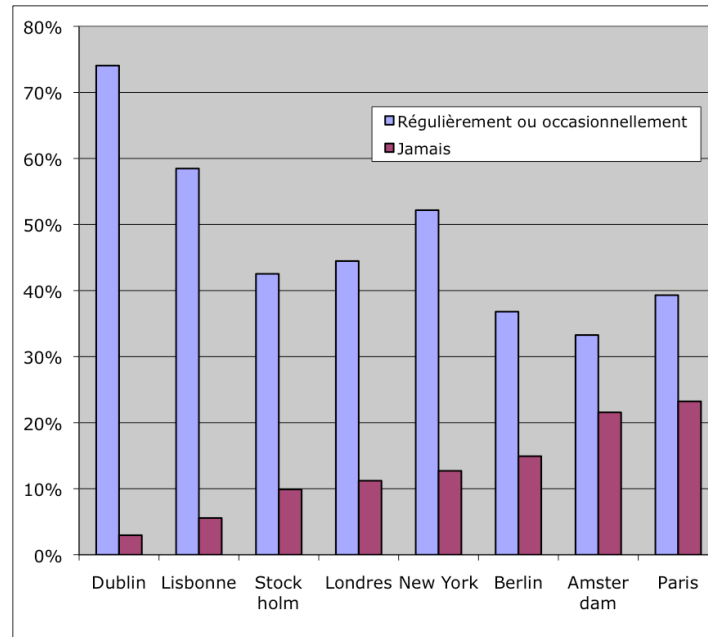
LE TRAITEMENT DES DONNÉES

25. Les données recueillies ont été redressées et traitées à l'aide du logiciel de statistiques SPSS puis les résultats mis en forme sous Excel. Les fichiers Excel des principaux résultats seront directement téléchargeables à partir des liens contenus dans l'enquête.

L'ÉVENTAIL DES USAGES DU TAXI

26. Une des premières questions de l'enquête était « à quelle fréquence utilisez-vous le taxi pour vous déplacer au sein de votre ville et de ses alentours ? ». Les personnes interrogées avaient le choix entre quatre réponses : régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais. La figure ci-dessous montre la fréquence des réponses par villes, classées selon la proportion croissante de personnes déclarant ne jamais utiliser les taxis.

Figure 1 – Fréquence déclarée de l'utilisation des services de taxi selon les villes



Source : Enquête IVM

27. Le résultat paraîtra paradoxal à qui s'en tient à la dichotomie simple régulation/dérégulation, on trouve en effet aux deux extrémités du graphique, côte à côte, une ville réputée avoir totalement dérégulé son marché des taxis et une ville qui a maintenu un contrôle strict sur les prix et les quantités.

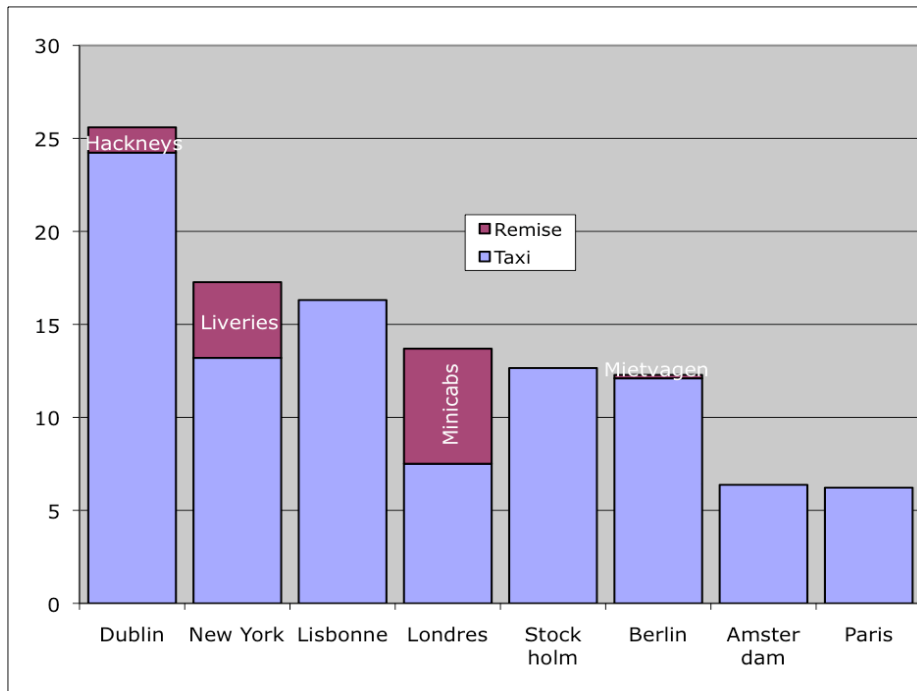
28. Les deux villes dans lesquelles on trouve la plus forte proportion de non-utilisateurs des taxis sont Amsterdam, qui a connu en 2000 une dérégulation totale assez chaotique et Paris qui est la ville de notre échantillon dont le système est le plus figé.

29. Inversement, à l'autre extrémité, la plus forte proportion d'utilisateurs fréquents ou occasionnels se trouve à Dublin et à Lisbonne. Dans la première ville, le marché des taxis a été dérégulé en 2001, dans la seconde, les licences de taxi sont soumises à un quota.

30. Ce résultat doit cependant être considéré avec prudence. Il est possible en effet que des différences culturelles entre pays et des difficultés de traduction ne donnent pas exactement le même sens aux termes « régulièrement, occasionnellement, rarement ou même jamais ». Aussi, pour obtenir une donnée plus factuelle qui permette d'estimer la fréquence de l'utilisation du taxi, un peu plus loin dans le questionnaire, il était demandé « à quand remonte votre dernière course en taxi ? dans la semaine écoulée ? le mois, le trimestre, le semestre, l'année ? »

31. Nous avons, dans le graphique suivant, traduit les réponses obtenues en nombre de voyages en taxi, par personne et par an. Ce sont les dublinois qui sont les plus grands utilisateurs du taxi avec 25 voyages par an. À l'autre extrémité, les Parisiens et les habitants d'Amsterdam n'en font guère plus de six. Le questionnaire permettait de distinguer les taxis des voitures de remise. Cette distinction fait apparaître que près de la moitié des déplacements « taxis » des Londoniens sont en fait des déplacements en *minicabs* et que les *liveries* de New York assurent un quart de ces déplacements. En revanche, à Dublin et à Berlin leur rôle est marginal ; à Dublin parce que depuis la dérégulation, la concurrence des taxis est devenue très forte (voir graphique 3 au chapitre 6) ; à Berlin parce que les courses en voitures de remise reviennent généralement plus cher que celles en taxi du fait des contraintes qui leur sont imposées (revenir à la remise après chaque course) et parce qu'elles sont soumises à une TVA de 19% au lieu de 7% pour les taxis [Iau-idd, 2009, p.23].

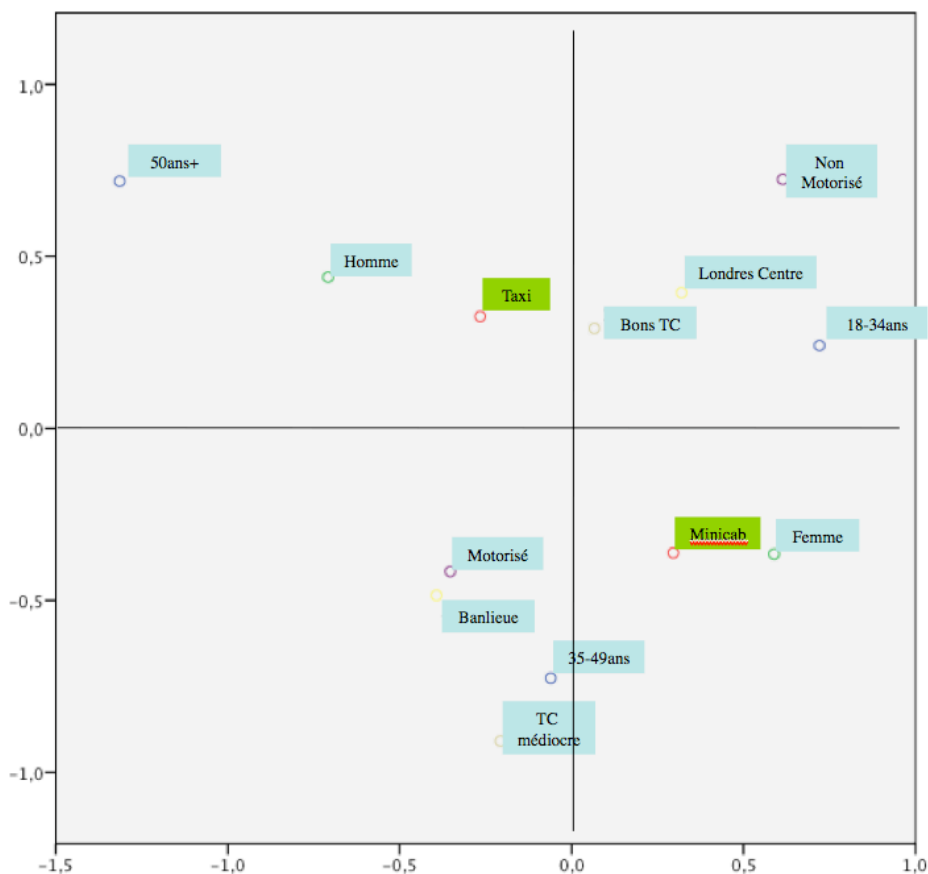
Figure 2 - Nombre annuel de voyages en taxi et voiture de remise



Source : Enquête IVM

32. Les utilisateurs des voitures de remises à Londres et à New York sont-ils différents des utilisateurs des taxis ? Pour répondre à cette question, nous avons pratiqué une analyse de correspondance. C'est un outil statistique qui permet de détecter des proximités selon plusieurs dimensions quand on a affaire à un grand nombre de variables. Dans le cas de Londres, les deux premières dimensions donnent un assez bon résultat puisqu'elles expliquent 70% de la variance. Elles font apparaître que les utilisateurs des taxis noirs sont principalement des hommes, des personnes plus âgées et qui habitent dans des quartiers bien desservis par les transports publics. Les utilisateurs des *minicabs* sont surtout des femmes, des jeunes et des personnes avec des revenus plus faibles.

Figure 3 - Analyse de correspondance des utilisateurs des taxis et des minicabs à Londres



33. On retrouve les mêmes caractéristiques, d'une façon encore plus marquée à New York. Selon notre enquête, les clients des *liveries* sont principalement des femmes, des habitants du Bronx, de Brooklyn ou de Queens, qui vivent dans des familles nombreuses à faible revenu et ne sont pas le principal utilisateur de la voiture du ménage. Les clients des taxis jaunes sont des hommes, habitent Manhattan, sont célibataires et ont des revenus plus élevés. Ainsi, dans ces deux villes, les voitures de remise apparaissent-elles comme une extension du service des taxis vers des personnes à plus faible revenu, des femmes, des habitants de quartiers moins bien desservis par les transports collectifs.

34. À Londres comme à New York, l'analyse montre en revanche que la motorisation du ménage n'est pas un facteur déterminant dans le choix entre taxi et voiture de remise. Cela s'explique par le fait que la catégorie « ménages non motorisés » recouvre en fait deux populations bien distinctes : d'une part des foyers plus riches qui habitent Manhattan ou le centre de Londres, dans des quartiers bien desservis par les transports publics, qui utilisent les taxis et qui n'ont pas de voiture car ils n'en ont pas le besoin, et d'autre part des ménages plus pauvres qui habitent en banlieue, qui n'ont pas de voiture car ils n'en ont pas les moyens et qui utilisent les voitures de remise par nécessité.

35. L'enquête a permis de déterminer la part des différents motifs dans l'ensemble des déplacements en taxi et voitures de remise effectués par les résidents de nos huit villes. Partout le taxi est d'abord utilisé pour des loisirs le soir et la nuit (exposition, cinéma, bar, restaurant, etc.). Ces activités motivent généralement le tiers des déplacements en taxi, mais la moitié à Dublin et seulement le quart à Lisbonne. Viennent ensuite les déplacements entre le domicile et le travail, environs un déplacement en taxi sur dix. Mais là encore, des différences significatives entre les villes. À Paris, ils ne représentent que 3% des déplacements en taxi contre 17% à Stockholm. Le tableau ci-dessous donne, pour chacun des motifs de déplacement, la part de ce motif dans l'ensemble des déplacements effectués en taxi par les résidents des huit villes. Il donne aussi le nom des deux villes qui s'écartent le plus de la moyenne, en plus ou en moins, si l'écart est statistiquement significatif (à moins de 5% de probabilité d'erreur).

Tableau 3 - Part des différents motifs dans l'ensemble des déplacements en taxi et voitures de remise

Motifs des déplacements en taxi et voitures de remise	Huit villes	Maximum	Minimum
Pour des loisirs le soir et la nuit (exposition, cinéma, bar...)	34%	Dublin 50%	Lisbonne 23%
Pour un déplacement du domicile au travail	11%	Stockholm 17%	Paris 3%
Pour un déplacement d'ordre professionnel	9%	Lisbonne 19%	Dublin 3%
Pour des soins médicaux (chez le médecin, à l'hôpital...)	8%	Berlin 12%	Dublin 5%
Pour vous rendre à l'aéroport	8%	Paris 16%	Londres 3%
Autres motifs	6%	Stockholm 8%	
Pour vous rendre chez des amis / dans votre famille	6%	Paris 11%	Berlin 2%
Pour revenir de l'aéroport	5%	Dublin 9%	Berlin 1%
Pour d'autres types de déplacements le soir et la nuit (professionnels, domicile — travail...)	4%	Berlin 9%	Amsterdam 1%
Pour revenir de la gare	3%	Londres 6%	New York 1%
Pour vous rendre à la gare	3%	Berlin 5%	Dublin 0%
Pour des achats hebdomadaires /bi hebdomadaires (achats grandes surfaces)	2%	New York 5%	Amsterdam 0%
Pour pratiquer une activité sportive	1%	New York 5%	Paris 0%
Pour déposer / aller chercher vos enfants à l'école	1%	Lisbonne 2%	
Pour des achats quotidiens (pain, journal...)	0%	Londres 1%	
Ensemble	100%		

Note : les villes qui s'écartent de la moyenne ne sont mentionnées que si l'écart est statistiquement significatif avec une probabilité de 95%

Source : Enquête IVM

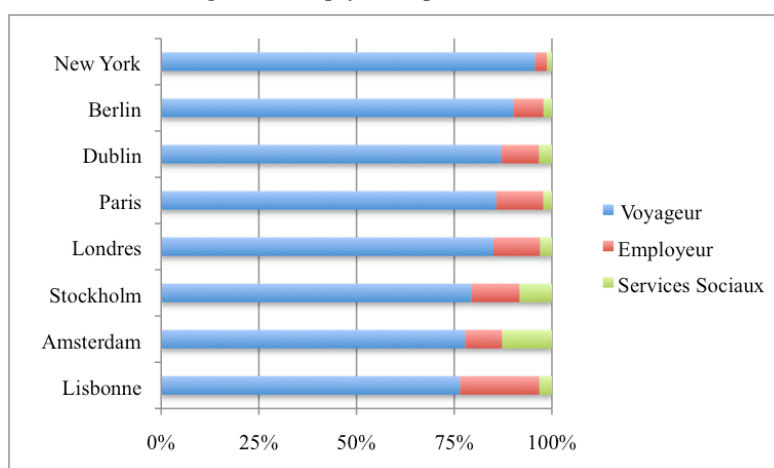
36. La figure 2 montrait que les Parisiens prennent rarement le taxi, le tableau 3 montre que quand ils le prennent c'est, plus qu'ailleurs, pour aller à l'aéroport ou pour se rendre chez des amis. Inversement, dans les villes où l'usage du taxi est fréquent, comme à Lisbonne, New York ou Londres, on le prend plus qu'ailleurs pour des motifs de déplacement plus rares comme aller au supermarché, aller pratiquer une activité sportive, aller déposer ou chercher des enfants à l'école ou à la crèche, et même pour des achats quotidiens.

QUI PAYE LA COURSE ?

37. La personne qui prend le taxi n'est pas toujours celle qui paye la course. Dans les zones rurales de plusieurs pays d'Europe, une part importante de ces déplacements est prise en charge, en partie ou en totalité, par différents services sociaux². Dans les villes, la part des déplacements en taxi subventionnés par des services sociaux est généralement plus faible, en revanche les déplacements professionnels y sont plus nombreux et sont souvent entièrement remboursés par les employeurs.

38. Des différences sensibles existent entre les villes. Notre enquête a permis d'en donner une mesure.

Figure 4 – Qui paye les déplacements en taxi ?



Source : Enquête IVM

39. Notre enquête montre d'abord que la part des courses supportées par les clients des taxis est partout largement prépondérante, y compris à Paris où seulement 12% des courses sont remboursées par les employeurs alors que des estimations non étayées par des enquêtes auprès des usagers fixent cette proportion à 50% (Le Monde 11/5/1994), voire à 70% (STIF, 2003, p.35) !

² Bekken & Longva [2003, p. 49] estiment que plus de 90% des déplacements en taxi dans les zones rurales de Suède sont partiellement pris en charge par les services sociaux des provinces.

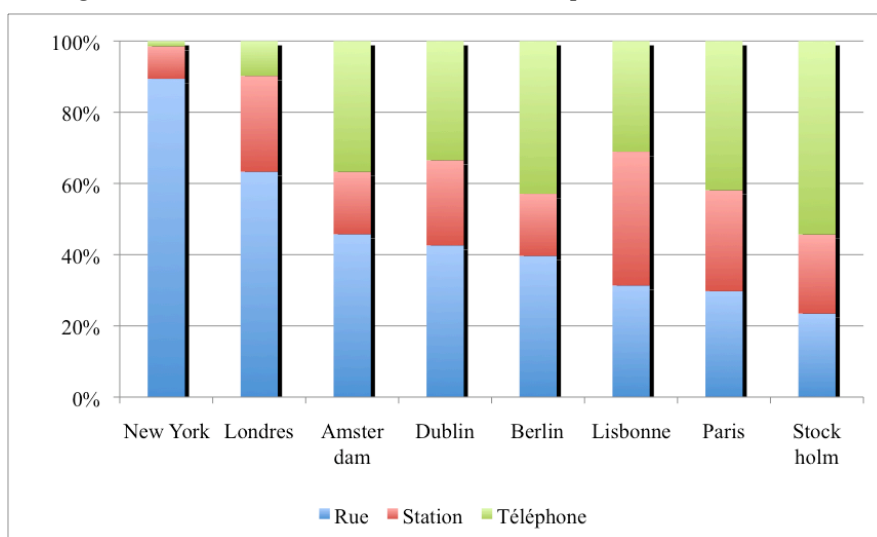
40. C'est en Hollande et en Suède que les services sociaux ont le plus souvent recours aux taxis pour transporter leurs bénéficiaires. En effet, dans ces deux pays, les seuls de notre échantillon, les tarifs des taxis sont libres et soumis à la concurrence ; les administrations peuvent donc procéder à des appels d'offres pour obtenir des conditions avantageuses.

41. À Lisbonne, un voyage sur cinq est remboursé par l'employeur. À l'opposé, ce sont les New-Yorkais qui le plus souvent payent leurs courses de leur poche.

OÙ PREND-ON LE TAXI ?

42. Nous avons vu au chapitre 6 qu'il y avait trois manières de trouver un taxi. On peut (i) le hélér dans la rue, (ii) le trouver en station ou (iii) le commander par téléphone. Le poids relatif de ces marchés diffère sensiblement d'une ville à l'autre, comme le montre le graphique ci-dessous, dans lequel nous avons rangé les villes selon l'importance décroissante de la part des voyages en taxi hélés dans la rue.

Figure 5 - Parts relative de la rue, de la station et du téléphone dans le marché du taxi



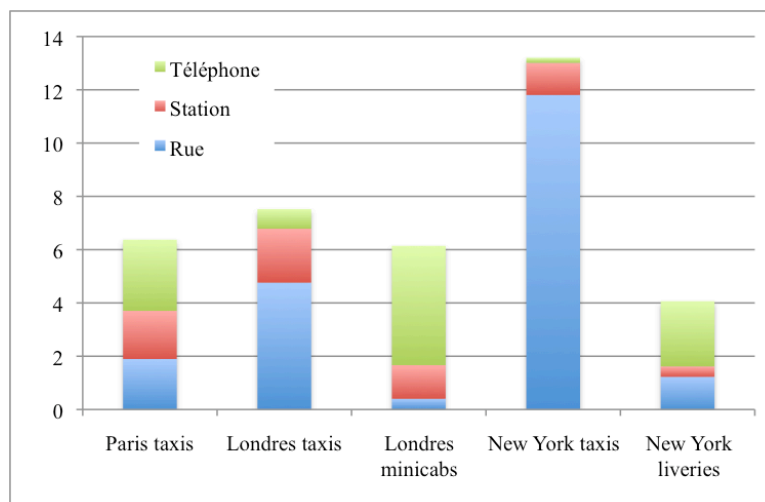
Note : pour New York, Londres, Dublin et Berlin, il n'a pas été tenu compte des voyages effectués en voitures de remise. Il n'y a pas de voitures de remises dans les autres villes.

Source : Enquête IVM

43. D'une façon générale, plus la ville est grande et dense, plus est grande la probabilité pour un taxi de trouver des clients qui le hêlent dans la rue. En revanche, dans les villes moyennes et petites, le taxi a plutôt intérêt à attendre ses clients en station, généralement près des gares ou près d'autres pôles générateurs de trafic, et bien sûr, dans les aéroports. Dans les petites villes, le marché principal des taxis est constitué par des courses commandées au téléphone. De ce point de vue, si l'on trouve bien New York et Londres en début de graphique avec une part prépondérante pour le marché de la rue, il est surprenant de voir Paris à l'autre bout du graphique à côté de Stockholm, une ville qui a moins de 800.000 habitants, avec une proportion très faible de courses prises dans la rue.

44. La différence de parts de marché entre les trois plus grandes métropoles de notre échantillon, Paris d'une part et New York et Londres d'autre part, a deux explications complémentaires : la première, évidente, est qu'il y a très peu de taxis dans les rues de Paris ; la seconde est qu'à New York et à Londres le marché du téléphone est principalement un marché pour les voitures de remise. Dans le graphique ci-dessous nous avons traduit en nombre de voyage par habitant et par an, la part des différents marchés dans l'activité des taxis et des voitures de remise.

Figure 6 – Partage des marchés entre taxis et voitures de remise (en nombre moyen de voyages par habitant et par an)



Note : il s'agit du nombre moyen de voyages par habitant de 18 ans et plus.

Source : Enquête IVM

45. Les Londoniens prennent plus souvent le taxi que les Parisiens, et ils le prennent surtout dans la rue (deux fois et demie plus souvent que les Parisiens). Ils effectuent aussi deux fois plus de courses commandées par téléphone, mais, pour ces courses, ils font surtout appel aux *minicabs* qui offrent généralement des tarifs plus bas. Les New-Yorkais, quant à eux, font sept fois plus de courses que les Parisiens dans des véhicules hélés dans la rue, essentiellement des taxis jaunes. Pour les courses commandées par téléphone, ils appellent des *liveries*. En effet, comme nous l'avons vu au chapitre 2, à New York les deux marchés sont strictement séparés. Les taxis jaunes ont le monopole des courses prises dans la rue et les *liveries* le monopole du téléphone. Notre enquête montre cependant que, sur le terrain, la réalité est un peu différente. Si les taxis new-yorkais semblent respecter l'interdiction qui leur est faite de prendre des courses au téléphone, les *liveries*, elles, ne se contentent pas du téléphone. En fait, et c'est une tolérance dans les quartiers pauvres où les taxis jaunes rechignent à s'aventurer, une catégorie de *liveries*, les *car services*, prennent des passagers dans la rue. Les *liveries* qui prennent des passagers en station sont essentiellement des navettes d'aéroport.

46. Le phénomène existe à Londres aussi. On trouve des *minicabs* qui prennent des clients dans la rue, principalement à la sortie de certains lieux d'activités nocturnes, malgré une répression par la police ; répression dont les syndicats de *cabbies*, les chauffeurs des taxis noirs, dénoncent régulièrement le supposé laxisme.

L'IMAGE DES DIFFÉRENTS MODES DE TRANSPORT

47. En quoi l'image du taxi auprès du public diffère-t-elle d'une ville à l'autre ? Pour y répondre, l'enquête comportait deux questions distinctes. La première visait à situer l'image du taxi relativement aux autres modes de transport ; elle présentait donc une série de qualités et un éventail de modes de transport. La question posée était : « A priori et d'après l'image que vous en avez, à quel(s) moyen(s) de transport s'applique le mieux chacune de ces caractéristiques ? ». La deuxième question ne s'intéressait qu'aux taxis. Elle présentait la même série de 23 caractéristiques, et il fallait, pour chacune, noter de 1 à 10 la pertinence avec laquelle elle s'appliquait au taxi.

48. Le taxi surpasse tous les autres modes quand il s'agit de choisir un mode qu'on peut utiliser quel que soit l'état dans lequel on se trouve (fatigue, consommation de boissons alcoolisées, etc.), sauf à New York, où c'est le métro qui paraît plus approprié, peut-être parce que les chauffeurs new-yorkais, qui sont plus souvent qu'ailleurs victimes d'agressions, refusent des clients qui ne leur paraissent pas nets. En revanche, sauf à New York et à Dublin, c'est le mode de transport le moins souvent cité comme offrant un bon rapport qualité prix.

49. En matière de confort et de sécurité personnelle, la voiture particulière est plébiscitée partout, mais le taxi arrive tout de suite en deuxième position, sauf à Amsterdam, où, pour la sécurité, c'est le vélo qui arrive en second avant le taxi. Partout le taxi apparaît comme un moyen de transport qui offre un service personnalisé et de qualité, mais à New York, c'est surtout des *liveries* (des voitures de remise) qu'il s'agit.

Arriver à destination sans se perdre

50. Les deux modes le plus souvent cités pour arriver à destination sans se perdre sont le taxi et le métro. Les rares automobilistes qui ont cité leur voiture particulière pour cette qualité l'ont peut-être équipée d'un GPS ! Il est intéressant de noter qu'à New York, les *liveries* sont plus souvent citées que les taxis jaunes (66 fois contre 51). Comme nous l'avons vu au chapitre 5, le très faible niveau de qualification des chauffeurs des taxis jaunes l'explique sans doute. À Londres c'est évidemment le contraire : les *cabbies* (les chauffeurs des taxis noirs) sont beaucoup mieux appréciés (97 citations contre 30) que ceux des *minicabs*. En 2006 les syndicats de *cabbies* de Londres en avaient d'ailleurs tiré argument contre leurs concurrents dans une campagne publicitaire. Ils avaient fait afficher à travers la ville de grandes publicités qui prétendaient aider les chauffeurs de *minicabs* en leur indiquant la direction de destinations évidentes comme le magasin Harrods ou Piccadilly Circus.

51. La question de notre enquête qui demandait d'attribuer une note à chacune des 23 qualités selon qu'elles s'appliquaient plus ou moins bien aux taxis a été posée dans les mêmes termes aux utilisateurs des taxis, et aux non-utilisateurs, c'est-à-dire les personnes qui n'avaient pas pris le taxi dans l'année précédant l'enquête. Les utilisateurs ont, dans l'ensemble, donné des notes légèrement plus élevées que les non-utilisateurs, mais ils ont établi sensiblement la même hiérarchie.

52. Il est difficile d'interpréter les différences dans la notation moyenne entre les villes, car elles tiennent peut-être à des différences culturelles. On peut cependant noter que les utilisateurs les plus sévères avec leurs taxis sont les Hollandais et les Français, et ceux qui semblent les plus satisfaits sont les Allemands. Si l'on gomme cette différence de sévérité moyenne pour faire apparaître le classement des qualités appréciées chez les taxis, les meilleures notes récompensent la disponibilité et le confort, et les plus mauvaises sanctionnent le prix et le fait d'être soumis aux embouteillages. Le classement est présenté dans le tableau ci-dessous, avec pour chaque qualité, les villes qui s'écartent le plus de la notation moyenne.

Tableau 4 – Les qualités du taxi notées de 1 à 10 par leurs clients

Un moyen de transport ...	Note moyenne	Meilleure note	Plus basse note
— que je peux utiliser quel que soit mon état (fatigue, consommation de boissons alcoolisées...)	8,1	Lisbonne	Dublin
— qui peut m'emmener partout dans ma ville et ses alentours	8,1	Lisbonne	New York
— disponible à toute heure du jour et de la nuit	8,1	Amsterdam	New York
— qui me permet d'arriver à destination sans me perdre	7,9	Paris	Stockholm
— confortable	7,7	Paris	New York
— facile à utiliser / pratique	7,3	Lisbonne	New York
— disponible quel que soit l'endroit où je me trouve	7,1	Stockholm	Londres
— sûr (pas d'agression, pas d'attentat...)	7,0	Paris, Londres	Stockholm
— qui propose un service personnalisé	6,7	Amsterdam	New York
— qui me permet de faire autre chose (lire, téléphoner, travailler...)	6,7	Paris	Stockholm
— rapide	6,6	Amsterdam	Paris
— qui offre un service client de qualité	6,4	Stockholm	New York
— ponctuel	6,4	Berlin	Paris
— facile d'accès (poussettes, paquets encombrants — lourds, personnes âgées, personnes à mobilité réduite...)	6,0	New York	Berlin
— convivial	5,9	Londres	Lisbonne
— qui accepte différents modes de paiement	5,5	Stockholm	Dublin
— qui donne une bonne image de moi	5,4	Paris	Stockholm
— que j'ai l'habitude d'utiliser	5,2	Stockholm	Londres
— qui m'offre toujours la même durée de trajet	5,1	New York	Paris
— qui propose un bon rapport qualité/prix	4,6	New York	Paris
— qui me permet d'éviter les embouteillages	4,4	Dublin	Berlin
— qui respecte l'environnement	3,9	New York	Stockholm
— bon marché	3,7	New York	Stockholm

Note : les villes qui s'écartent de la moyenne ne sont mentionnées que si l'écart est statistiquement significatif avec une probabilité de 95%

Source : Enquête IVM

53. Il convient d'interpréter avec prudence les différences de notation entre les villes, en particulier parce que certaines caractéristiques du taxi ne peuvent s'apprécier que relativement à celles des autres modes de transport. Ainsi, pour les habitants de Stockholm le taxi ne paraît pas offrir un niveau particulier de sûreté par rapport aux agressions ou aux attentats. Ils ne lui attribuent donc pas une note très élevée. Il n'en va pas de même à Paris qui a connu deux attentats meurtriers dans le RER en 1995 et en 1996 et plus récemment des agressions spectaculaires dans des autobus de banlieue, ni à Londres où en juillet 2005 une série de quatre attentats dans les transports en commun a fait 56 morts et 700 blessés. C'est donc à Paris et à Londres que le taxi est le mieux noté comme un mode de transport qui protège des agressions

et des attentats. On peut aussi penser que les habitants d'Amsterdam qui trouvent leurs taxis rapides les comparent au vélo alors que les Parisiens qui les trouvent lents, les comparent plus probablement au RER.

54. D'autres différences de notation s'expliquent par des habitudes locales. À Stockholm, six fois sur dix les courses en taxi sont commandées par téléphone. Comme l'offre de taxi y est abondante, les habitants de Stockholm estiment donc que leurs taxis sont disponibles quel que soit l'endroit où ils se trouvent. À Londres, en revanche, six fois sur dix les taxis sont hélés dans la rue, car les commandes par téléphone s'adressent presque exclusivement à des *minicabs*. Bien que l'offre de taxi y soit aussi abondante qu'à Stockholm la probabilité de pouvoir héler un taxi dans la rue quel que soit l'endroit où on se trouve à Londres n'est pas aussi bonne que celle d'en trouver un à Stockholm en appelant un standard.

LES RAISONS POUR LESQUELLES ON UTILISE OU NON LE TAXI

55. Les raisons pour lesquelles on choisit le taxi parmi les différents modes de transports varient sensiblement d'une ville à l'autre, mais on trouve généralement au premier rang de ces raisons sa rapidité et son confort. À la question de notre enquête : « lors de votre dernier voyage en taxi, pour quelles raisons l'avez-vous choisi plutôt qu'un autre moyen de transport ? » un quart des personnes interrogées ont répondu « parce que j'étais fatigué ». Viennent ensuite les insuffisances de l'offre des transports collectifs, horaires, lenteur, correspondances trop nombreuses. Viennent enfin des raisons plus particulières comme la crainte de se perdre ou le fait de vouloir voyager avec des animaux.

56. Les différences entre les villes sont cependant significatives, comme on peut le voir dans le tableau ci-dessous où nous avons indiqué les villes dans lesquelles chaque raison a été avancée le plus fréquemment ou, au contraire, le moins souvent.

Tableau 5 - Pour quelles raisons choisit-on le taxi plutôt qu'un autre moyen de transport

	Huit villes	Maximum	Minimum
Rapidité	47%	New York 57%	Amsterdam 38%
Facile à utiliser / pratique	29%	New York 37%	Amsterdam 22%
J'étais fatigué(e)	25%	Stockholm 32%	Lisbonne 12%
Les horaires de transports en commun ne me convenaient pas	24%	Paris 33%	New York 12%
Pour mon confort / celui de la personne qui m'accompagnait	23%	Berlin 33%	Lisbonne 17%
Adapté aux conditions : paquets encombrants – lourds, poussettes...	21%	Londres 36%	Lisbonne 9%
Sécurité	19%	Paris 26%	Amsterdam 10%
Le temps de trajet en transport en commun était trop long	18%	Paris 22%	Amsterdam 11%
Les transports en commun ne desservaient pas l'endroit où je me rendais	13%	Lisbonne 25%	Stockholm 5%
Problème de stationnement dans le quartier où je me rendais	12%	Lisbonne 30%	Stockholm 1%
Trop de correspondances dans les transports en commun	11%	Berlin 25% (Paris 22%)	New York 1%
Par habitude	7%	Lisbonne 10%	Amsterdam 3%
Autres raisons	7%	Dublin 10%	Lisbonne 4%
Handicap temporaire, difficultés à me déplacer	5%	Berlin 8%	Dublin 2%
La voiture n'était pas disponible (en réparation, empruntée par un proche...)	5%	Lisbonne 12%	-
Le seul à accepter les animaux	4%	Londres 15%	-
L'endroit où j'allais était difficile à trouver	3%	Paris 4%	Berlin 2%

Note : l'échantillon des utilisateurs du taxi était différent selon les villes ; Le total de 2.447 utilisateurs se répartissait de la façon suivante : Paris = 255, Londres = 359, New York = 302, Amsterdam = 261, Lisbonne = 309, Berlin = 306, Dublin = 361, Stockholm = 294 . En moyenne, les personnes interrogées ont donné trois réponses pour justifier leur choix. Les villes qui s'écartent de la moyenne ne sont mentionnées que si l'écart est statistiquement significatif avec une probabilité de 95%

Source : Enquête IVM

57. Une des raisons souvent avancées pour expliquer le faible usage des taxis à Paris serait la bonne qualité de l'offre de transports publics. Les Parisiens prendraient moins souvent le taxi que les Londoniens ou les New Yorkais parce qu'ils bénéficieraient d'un système de métro meilleur que celui de Londres et plus sûr que celui de New York. Cette explication semble contredite par les réponses que les clients des taxis parisiens ont données à notre enquête. Significativement plus fréquentes qu'ailleurs, les raisons avancées par les Parisiens pour le choix du taxi sont la sécurité, les horaires inadaptés des transports collectifs et leur temps de trajets trop longs, voire, mais moins qu'à Berlin, le trop grand nombre de correspondances.

58. C'est à New York que la raison des horaires inadaptés des transports collectifs est le moins souvent avancée pour justifier le choix du taxi. Cela ne surprend pas quand on sait que le métro de New York est l'un des rares au monde à proposer un réseau métropolitain qui fonctionne 24 heures sur 24.

59. Plus qu'ailleurs on prend les taxis londoniens quand on voyage avec une poussette, avec des objets encombrants ou avec un animal. Il est vrai que les black cabs sont particulièrement bien adaptés à ce type de transport.

Vingt bonnes raisons de ne pas prendre le taxi

60. L'enquête a également demandé aux non-utilisateurs pourquoi ils n'avaient pas pris le taxi au cours de l'année écoulée. Les raisons qui partout viennent en premier sont des raisons de coût. Les taxis new-yorkais sont de loin les moins chers de notre échantillon de villes, ils sont pourtant trouvés trop chers par 60% des New-Yorkais qui n'utilisent pas le taxi. Mais, et c'est l'intérêt de ce genre d'enquête, la comparaison internationale montre que le problème du coût élevé des taxis est ressenti plus fortement encore dans les sept autres villes de l'échantillon.

61. Si les habitants de Londres qui n'utilisent pas les taxis sont d'accord avec ceux des autres villes pour trouver que les taxis sont trop chers (81%), ils se démarquent en revanche, et d'une façon très spectaculaire, de l'opinion selon laquelle les taxis offriraient un mauvais rapport qualité/prix. Ils sont seulement 1% de cet avis quand la moyenne pour les sept autres villes atteint 60% (soit 52%, Londres compris, comme on le voit dans le tableau ci-dessous). Les Londoniens sont donc très conscients de la qualité exceptionnelle du service que leur offrent leurs taxis. Leurs autres réponses le prouvent : comme le montre le tableau, ils sont les derniers à reprocher à leurs taxis le manque de convivialité, de qualité de service ou de n'être pas facile d'accès aux poussettes, aux personnes à mobilité réduite... Et si les Dublinois trouvent que leurs taxis leur donnent une mauvaise image d'eux-mêmes, ce n'est pas le cas des Londoniens. Le seul reproche qu'ils font à leurs taxis c'est de ne pas facilement accepter d'autre paiement qu'en liquide.

Tableau 6 - Pour quelles raisons évite-t-on de prendre le taxi ?

	Huit villes	Maximum	Minimum
n'est pas bon marché	79%	Lisbonne 88%	New York 60%
mauvais rapport qualité/prix	52%	-	Londres 1%
je n'ai pas l'habitude de l'utiliser	40%	Lisbonne 77%	New York 16%
qui ne me permet d'éviter les embouteillages	32%	Lisbonne 55%	Amsterdam 18%
n'accepte pas différents modes de paiement	30%	Londres 62%	Stockholm 3%
ne m'offre pas toujours la même durée de trajet	22%	Lisbonne 36%	Stockholm 10%
ne respecte pas l'environnement	21%	Dublin 31%	New York 10%
ne permet pas de faire autre chose (lire, téléphoner, travailler...)	16%	Londres 57%	-
pas disponible à l'endroit où j'en ai besoin	15%	Paris 31%	Stockholm 3%
pas disponible à l'heure où j'en ai besoin	15%	New York 23%	Amsterdam 4%
n'offre pas un service client de qualité	14%	Lisbonne 23%	Londres 4%
pas convivial	12%		Londres 4%
pas rapide	12%	Paris 18%	Londres 5%
manque de ponctualité	12%	Dublin 25%	Berlin 5%
n'est pas facile d'accès (poussettes, paquets encombrants - lourds, personnes âgées, personnes à mobilité réduite...)	11%	Lisbonne 21%	Londres 3%
manque de sécurité (risque d'agression, de vol...)	11%	Lisbonne 20%	Berlin 2%
ne propose pas un service personnalisé	6%	Lisbonne 11%	Stockholm 0%
manque de confort	6%	Dublin 13%	Paris 1%
ne donne pas une bonne image de moi	5%	Dublin 8%	Londres 3%

Note : l'échantillon des non-utilisateurs du taxi était différent selon les villes ; Le total de 743 personnes se répartissait de la façon suivante : Paris = 148, Londres = 97, New York = 99, Amsterdam = 130, Lisbonne = 56, Berlin = 103, Dublin = 48, Stockholm = 62 . En moyenne, les personnes interrogées ont donné quatre réponses pour justifier leur choix. Les villes qui s'écartent de la moyenne ne sont mentionnées que si l'écart est statistiquement significatif avec une probabilité de 95%

Source : Enquête IVM

62. Les Parisiens se plaignent de ne pas trouver de taxis disponibles à l'endroit où en ont besoin. Les habitants de Stockholm, eux, sont les moins nombreux à s'en plaindre, dix fois moins qu'à Paris. L'explication tient probablement largement au fait que le quota du nombre de taxis parisiens est resté quasiment figé pendant plusieurs décennies alors que les taxis suédois ont été totalement dérégulés, il y a une trentaine d'années.

REFORMER LE TAXI

63. Quelle que soit la ville, les utilisateurs des taxis sont en majorité (65%) favorables à l'intervention du gouvernement dans le but de promouvoir le taxi comme un moyen de réduire l'utilisation de la voiture au centre-ville. Les non-utilisateurs y sont moins favorables (43%). Sans surprise, le consensus est plus grand en faveur de l'intervention du gouvernement pour que les taxis soient un moyen de transport qui réponde mieux aux besoins des citoyens (77% et 57% respectivement). Dans le questionnaire, presque toutes les questions étaient à choix multiples. Cependant, à la fin du questionnaire, deux questions ouvertes étaient posées, où les participants pouvaient écrire leurs propres commentaires.

64. La première question était « Quelles sont les mesures que les autorités devraient mettre en place afin que les taxis soient un moyen de transport qui réponde mieux à vos besoins? » Bien sûr, dans les huit villes, des mesures sont attendues pour faire baisser le prix des courses, rendre les taxis plus disponibles et plus pratiques, mais le plus intéressant est l'analyse des différences entre les demandes formulées dans les différentes villes.

65. Partout, les citoyens veulent que les gouvernements adaptent la réglementation des taxis afin de réduire les coûts des courses, et d'améliorer la qualité du service. Seuls les New-yorkais semblent tout à fait satisfaits de la réglementation existante, en particulier parce qu'ils sont les moins nombreux à se plaindre des tarifs élevés ; seulement 20% le font contre 46% des Portugais ou 41% des Londoniens. Notre comparaison internationale des tarifs des taxis (Station 9, tableau 4) montre en effet que les tarifs new-yorkais sont les plus bas de notre échantillon, et inférieurs de moitié à ceux de Londres. Pour réduire les coûts, 4% des Londoniens voudraient être en mesure de partager les taxis et 4% des parisiens souhaitent la création de services de taxis collectifs (comme il en existait à Paris jusque dans les années 1950). À Stockholm, où les tarifs sont libres, les résidents ne demandent pas le retour des tarifs administrés ; ils souhaitent en revanche que le gouvernement réduise les charges des taxis en diminuant leurs taxes, et en les exemptant du péage urbain. Les Portugais (8%), et dans une moindre mesure les Français, pensent qu'exempter les taxis de taxes (et en particulier des taxes sur les carburants) est un moyen de réduire les tarifs. Ils ont probablement tort. L'expérience montre que les tarifs administrés ne sont jamais revus à la baisse. Contrairement à Stockholm, à Lisbonne comme à Paris les taxis sont contingentés. Dans ce cas, comme nous l'avons vu (Station 1) réduire les charges des taxis ne fait qu'augmenter la rente et donc la valeur de la licence ; ceux qui en profitent ne sont donc pas les clients mais les propriétaires des licences. Les Portugais sont aussi les plus nombreux (7%) avec les Berlinoises (6%) à demander des subventions directes sous forme de remboursements à différentes catégories d'usagers.

66. La deuxième demande faite au gouvernement est d'intervenir pour s'assurer que les chauffeurs de taxi sont mieux formés et plus sévèrement contrôlés. Sans surprise, les Londoniens sont les moins enclins à ce sujet (seulement 6%), et les Hollandais les plus impatients (56%). Ils veulent que les chauffeurs de leurs taxis connaissent mieux la ville, qu'ils aient une conduite plus sûre, et qu'ils comprennent et parlent le néerlandais (ils sont suivis de près par les New-Yorkais pour cette dernière demande), et enfin qu'ils soient plus honnêtes. Ils veulent aussi une intervention du gouvernement pour «nettoyer la profession» et, conjointement avec les Français, ils veulent que le gouvernement fasse respecter le règlement qui oblige les taxis à accepter les petites courses. On peut voir là une des conséquences de la dérégulation chaotique du secteur en 2001, qui, contrairement à la dérégulation suédoise, n'a pas été accompagnée de mesures sévères pour contrôler l'accès à la profession.

67. C'est à Paris que la troisième demande —des taxis plus nombreux— est la plus fréquente. Un parisien sur quatre souhaite qu'il y ait plus de taxis dans sa ville, contre un habitant sur huit ailleurs, et seulement un sur 25 à Stockholm et à Amsterdam où il n'existe pas de contingentement.

68. Les Dublinois sont les plus nombreux à demander une amélioration de la qualité du service offert par leurs taxis, en particulier des véhicules en meilleur état et l'acceptation de paiement par carte bancaire. Ils demandent également d'avoir un seul numéro de téléphone à appeler pour réserver une course. En effet, à l'époque de notre enquête, le processus de concentration des centraux d'appel commençait à peine, et il y en avait encore près d'une centaine sur la ville.

69. Les New-Yorkais aussi voudraient que leurs taxis acceptent tous les types de paiement, et qu'ils soient plus propres. Les Français veulent des abonnements à tarif réduit pour les usagers réguliers. En fait, pour le moment, c'est exactement le contraire: les utilisateurs fréquents peuvent acheter à Paris des cartes de membres auprès des grandes compagnies de taxis pour avoir la priorité lors de la réservation d'un voyage, mais ce type d'abonnement augmente le prix de revient des courses, il ne le diminue pas. Les Néerlandais veulent une révision du cadre juridique.

70. Selon notre enquête, les autorités devraient améliorer les conditions de circulation pour les taxis, à Paris, par la création de couloirs de taxis sur les autoroutes, à Lisbonne, en limitant les autres véhicules du trafic dans la ville. Les londoniens veulent que les taxis soient autorisés à utiliser les voies réservées aux autobus, comme ils le font à Paris.

71. En ce qui concerne la qualité des véhicules, partout, et surtout à Lisbonne, les citoyens veulent que leurs taxis se conforment à la norme environnementale la plus sévère. Les New-Yorkais, précisent même qu'ils souhaitent des véhicules hybrides et électriques. Les Portugais veulent également que les véhicules soient plus grands et plus confortables.

Des leçons à prendre à l'étranger ?

72. La deuxième question ouverte était: « Quels sont les aspects que vous avez appréciés (dans d'autres villes ou pays) et que vous aimeriez trouver lors de vos prochains déplacements en taxi dans votre propre ville? ». Les réponses à cette question sont cohérentes avec celles obtenues à la question précédente.

73. La caractéristique la plus appréciée chez les taxis à l'étranger est la compétence et l'amabilité de leur chauffeur. Cela est particulièrement vrai pour les Dublinois et les New-Yorkais, mais, bien sûr, beaucoup moins pour les Londoniens. Les Londoniens se plaignent de la cherté relative de leurs tarifs de taxis, mais ce sont les Néerlandais qui pensent qu'ils ont le pire rapport qualité / prix. Ce que les Français envient les plus à l'étranger est la profusion de taxis, et les Portugais la meilleure qualité des véhicules.

74. Les Suédois sont trois fois plus nombreux de les Français ou les Irlandais à penser que les taxis de leur propre ville sont meilleurs qu'ailleurs. Ils sont suivis en cela par les New-Yorkais.

CONCLUSION

75. L'enquête IVM - GfK a constaté que les huit villes présentent de nombreux points communs en ce qui concerne l'image des taxis, leur utilisation et les attentes des citoyens de ces villes. Elle a également révélé de très grandes différences qui peuvent, dans une large mesure, être attribuées à des différences dans les cadres régulateurs qui régissent l'industrie du taxi dans ces villes.

76. La réglementation malthusienne qui contingent le nombre de taxis à Paris et interdit le développement des « petites remises », cette offre complémentaire de transports à la demande présente dans la plupart des autres villes, se traduit par une utilisation du taxi beaucoup plus faible et limitée à l'essentiel: aller à l'aéroport et se déplacer le soir, c'est-à-dire quand et là où les services de transports collectifs sont les plus déficients. Cela en un fort contraste avec New York, par exemple, où les taxis sont aussi utilisés pour d'autres motifs comme les achats hebdomadaires ou les déplacements entre la maison et le travail. Naturellement, c'est à Paris, que la demande des citoyens pour que les pouvoirs publics augmentent le nombre de taxis est la plus fréquente. Inversement, dans notre échantillon, les Parisiens sont, avec les Dublinois, les moins nombreux à considérer que les services de taxi sont meilleurs dans leur propre ville.

77. L'utilisation des taxis à Amsterdam est aussi faible qu'à Paris, mais pour la raison exactement inverse. La dérégulation a entraîné une forte augmentation du nombre de taxis qui s'est accompagnée d'une baisse sensible de la qualité des services. En conséquence, les Néerlandais se plaignent de l'inexpérience ou de la malhonnêteté des chauffeurs de taxi, de leur conduite dangereuse, et du mauvais état des véhicules.

78. Lisbonne présente de meilleurs résultats. Les taxis y sont aussi contingentés, mais contrairement à Paris, le contingent n'est pas resté figé et leur nombre est suffisant pour que le secteur soit compétitif et réponde aux besoins de la population à tout moment. Un inconvénient est la mauvaise qualité des véhicules.

79. Selon l'enquête, après les habitants de Stockholm, ce sont les Londoniens et les New-Yorkais qui sont les plus satisfaits de leurs taxis. Dans ces deux dernières villes, le régulateur a clairement délimité deux marchés distincts, l'un pour les taxis réglementés qui peuvent prendre des clients dans la rue et en station, et l'autre, très concurrentiel, pour les petites remises (appelées *minicabs* à Londres et *liveries* à New York) qui répondent aux commandes passées par téléphone.

80. Il résulte de cette offre abondante et variée que l'utilisation des taxis est très fréquente, mais également très diversifiée: du déplacement vers l'aéroport à l'accompagnement des enfants à l'école. La différence principale entre Londres et New York réside dans le niveau de qualification des chauffeurs de taxi. Une sélection très sévère à Londres garantit que les conducteurs connaissent le plan de la ville, parlent correctement anglais et conduisent en toute

sécurité. À New York, en revanche, de nombreux conducteurs sont mal rémunérés et peu qualifiés. En conséquence, les New-Yorkais se plaignent de la mauvaise qualité des services, mais jouissent des tarifs très bas qui les accompagnent. Dans les deux villes, beaucoup plus qu'ailleurs, les taxis sont considérés comme faciles à utiliser et pratiques.

81. Les Suédois sont les plus nombreux à penser que leurs taxis sont meilleurs que ceux des autres villes du monde, peut-être parce que la puissance publique ne se mêle ni d'en fixer les tarifs, ni d'en déterminer le nombre.

RÉFÉRENCES

Bekken, Jon-Terje & Frode Longva (2003) *Impacts of taxi market regulation – an international comparison*, TØI rapport 658/2003, Transportøkonomisk institutt, Oslo, May 2003, 99 p.

Iau-idf (2009) *Les taxis berlinois*, Institut d'Aménagement et d'Urbanisme d'Île-de-France, 48 p.

Noble, Barbara and Paul O'Hara, (2001) "Travel by taxi and private hire vehicle", in *Transport trends 2001*, Transport Statistics Personal Travel Division, Department for Transport, Local Government and the Regions (DETR), London, 2001, 11 p.

STIF (2003). *Compte déplacements des voyageurs en Ile-de-France – 2001*, Syndicat des transports d'Ile-de-France, Paris, Novembre 2003, 119 p. http://www.stif-idf.fr/chiffres/compte_regio/main.htm