

Les résultats d'une enquête internationale sur les publics du taxi

Cette enquête a été réalisée par GfK en partenariat avec l'Institut pour la ville en mouvement, dans le cadre du Festival Taxi et du colloque international sur les taxis en septembre à Lisbonne



GfK Custom Research France

La difficulté des transports collectifs à suivre une demande de plus en plus étalée dans l'espace et dans le temps, ainsi que les limites de plus en plus évidentes à l'usage immodéré de la voiture particulière laissent penser que le taxi pourrait être amené à jouer un rôle grandissant dans l'évolution des mobilités urbaines. Quels sont les potentiels du taxi, quels sont les freins organisationnels au développement de son usage ?

Pour apporter des éléments de réponses à ces questions, nous avons choisi 5 métropoles, comparables sur bien des aspects mais différant radicalement dans l'organisation industrielle et réglementaire de l'offre de transport par taxi : Paris, Londres, New-York, Amsterdam et Lisbonne. Un échantillon de 2.016 personnes a été interrogé dans ces 5 villes. Leurs réponses donnent un large éventail des usages du taxi. Elles montrent aussi les attentes des utilisateurs des taxis et celles de leurs utilisateurs potentiels. Les similitudes d'une ville à l'autre dans les réponses données étayent un certain nombre de faits généralement déjà connus. Mais c'est l'analyse des différences entre les villes qui brosse un panorama des potentiels du taxi.

Résultats de l'enquête GfK

La place actuelle du taxi au sein des mobilités urbaines

Au regard du nombre de déplacements effectués en métro ou même en voiture, le taxi semble n'avoir qu'un poids marginal dans la mobilité des résidents des grandes métropoles (entre 0,5% à Paris et 2% à Londres. Même si son usage est rarement quotidien, l'enquête montre qu'il est néanmoins très répandu dans la population (à Lisbonne : 81% des résidents ont utilisé un taxi au moins une fois au cours des douze derniers mois, à Londres : 79%, à New-York : 76%, à Amsterdam : 59% et à Paris : 53%).

Le taxi est indispensable à la vie d'une métropole moderne, en mouvement 24h sur 24. Il est en effet souvent la seule solution pour se déplacer à certaines heures dans certains lieux. Qu'il s'agisse de déplacements de loisir, le soir ou la nuit ou bien d'autres déplacements nocturnes, le taxi est généralement utilisé par près de 24% des répondants.

Le taxi joue un rôle important dans la mobilité professionnelle. À la question¹: "Quel(s) moyen(s) de transport utilisez-vous en général pour vos déplacements d'ordre professionnel ?"

23% des répondants, en moyenne, citent le taxi.

Enfin, le taxi est un complément incontournable pour d'autres déplacements. C'est dans toutes les villes le moyen privilégié pour se rendre (ou revenir) à l'aéroport (45%), et souvent à la gare (22%).

Certains usages du taxi sont plus courants dans certaines villes que dans d'autres. Ainsi, quand il s'agit de déposer ou d'aller chercher des enfants à l'école, 8% des New-Yorkais et 7% des Londoniens utilisent généralement un taxi (taxi noir ou mini cab) contrairement aux résidents d'Amsterdam et Paris où cet usage est inexistant. Le même constat se retrouve pour aller pratiquer une activité sportive ou faire des achats hebdomadaires.

Le taxi parmi les autres modes de transport

L'enquête GfK montre que le choix du taxi par les citoyens est principalement motivé par :

- sa complémentarité avec les transports aériens et ferrés,
- sa rapidité – aspect primordial au cœur des métropoles modernes,
- sa capacité à s'adapter à certaines situations (handicap temporaire, transport de paquets...),
- sa qualité de service proche de celle d'un mode de transport individuel (disponibilité, confort, sécurité, personnalisation, mobilité),

¹ (Base : 2 016 - France: 403 - Grande-Bretagne: 456 - Etats-Unis: 401 - Pays-Bas: 391 - Portugal: 365)

- et également par obligation lorsque les autres modes de transport ne permettent pas la réalisation du déplacement dans des conditions satisfaisantes (horaires des transports en commun ne conviennent pas, transports en commun ne desservent pas la destination, problème de stationnement à destination, voiture indisponible...).

Ainsi, en combinant des qualités propres aux transports en commun (rapidité) d'une part et à la voiture personnelle (qualité de service) d'autre part, le taxi offre une « solution hybride » souvent complémentaire et non pas concurrentielle face aux autres modes de déplacements urbains. Il rend alors possible des déplacements et par là des activités auxquelles les citoyens renonceraient s'ils ne pouvaient avoir recours au taxi.

Les freins à l'usage du taxi

L'enquête GfK montre que la contribution du taxi aux déplacements urbains est aujourd'hui limitée par quatre facteurs-clés communs à toutes les villes, mais à des niveaux variables :

- de façon évidente le coût, au travers du prix perçu comme trop élevé mais également du rapport qualité / prix jugé insuffisant, surtout pour les déplacements d'ordre personnel,
- son impossibilité à contourner les difficultés de circulation en ville entraînant des durées de trajet variables et une absence de ponctualité,
- leur nombre insuffisant et les contraintes liées à son utilisation : un mode de transport jugé peu accessible, peu disponible et qui n'accepte pas l'ensemble des moyens de paiement,
- et son incapacité à offrir des conditions optimales pour consacrer la durée du trajet à faire autre chose (aménagement du véhicule pour travailler plus facilement, climat propice au travail/lecture...).

Les pistes de développement

Selon les interviewés, l'intervention des pouvoirs publics dans le domaine du taxi apparaît comme légitime et sa mission est double :

- réglementer le secteur du taxi afin qu'il réponde mieux aux besoins des citoyens,
- et intervenir pour en développer l'usage.

Les pouvoirs publics doivent-ils intervenir...

	...pour développer l'usage du taxi	... pour faire du taxi un moyen de transport qui réponde mieux à vos besoins
Total	58%	71%
Paris	57%	64%
Londres	66%	73%
New-York	58%	69%
Amsterdam	54%	69%
Lisbonne	54%	79%

Source GfK CR France

Les citoyens confirment que les pouvoirs publics ont un rôle important à jouer à l'égard du taxi au travers d'une réglementation plus affirmée ou mieux appliquée, comme cela est déjà le cas pour les transports collectifs.

Les différents comportements de déplacements nous ont permis de déterminer six grands profils de « citoyens en mouvement » selon les modes de transport qu'ils privilégient par occasion d'usage : « Ma voiture en toute circonstance » (13%), « Ma voiture et quelque fois les transports en commun » (28%), « Ma voiture, les transports en commun, le taxi » (11%), « Mon deux roues et les transports en commun » (11%), « Le taxi et les transports en commun » (12%), « Les transports en commun avant tout » (25%).

« Ma voiture en toute circonstance » (13%)

Habitant à l'extérieur des centre-ville, ces couples (65% vs 50%) majoritairement avec enfants ont un besoin de déplacement élevé mais la densité du réseau de transport en commun insuffisante à proximité de leur domicile ou de leur zone d'emploi les contraint à utiliser majoritairement leur voiture.

Par conséquent leur utilisation du taxi est rare, ce qui n'empêche pas qu'une grande majorité soit favorable à l'intervention des pouvoirs publics en particulier sur la diminution du coût pour plus de compétitivité face à la voiture personnelle.

« Ma voiture et quelque fois les transports en commun » (28%)

Habitant en périphérie des villes, ces couples (60% vs 50%) plus âgés que les autres profils ont un besoin de mobilité moins élevé. Pour leurs déplacements, ils privilégient avant tout leur voiture et de temps en temps les transports en commun notamment pour se rendre à leur travail. Faibles usagers du taxi, ils l'utilisent par obligation lorsque leur voiture ne peut répondre à leurs attentes.

L'augmentation du nombre des taxis et de ses points d'accès (bornes et stations) en dehors des zones centrales, ainsi qu'une évolution tarifaire constituent les pistes d'intervention potentielles des pouvoirs publics pour développer l'usage du taxi.

« Ma voiture, les transports en commun, le taxi » (11%) :

Ces familles plus aisées financièrement ont un style de vie dynamique, d'où un besoin de mobilité élevé. Malgré le fort attachement à leur voiture, ils n'hésitent pas à utiliser tous les modes de transport disponibles s'ils répondent davantage à leurs besoins. Pour ces utilisateurs réguliers du taxi, ce mode de transport est choisi car il offre une solution parfaitement adaptée à une situation, également pour son confort et sa facilité d'utilisation.

Ils sont parmi les plus favorables à l'intervention des pouvoirs publics pour diminuer les coûts, renforcer la sécurité, augmenter ses points d'accès (bornes et stations) et desservir davantage les zones non centrales.

« Mon deux roues et les transports en commun » (11%) :

Vivant à proximité des centre-ville, ces jeunes célibataires (40% vs 23%) très mobiles se déplacent principalement en deux roues et quelque fois en transports en commun lorsque l'utilisation de leur véhicule est impossible. Faibles utilisateurs du taxi, ce mode de transport est surtout utilisé par obligation.

L'intervention des pouvoirs publics concerne avant tout la diminution des coûts pour plus de compétitivité face à leur deux roues et une réglementation plus forte de la qualification et du contrôle des chauffeurs.

« Le taxi et les transports en commun » (12%) :

Résidant en centre-ville, ces jeunes célibataires (35% vs 23%) très mobiles utilisent de nombreux modes de transport en fonction de leur disponibilité. Utilisateurs réguliers du taxi, ils le choisissent en premier lieu pour sa rapidité.

Au-delà de la diminution du coût, les pouvoirs publics doivent renforcer la sécurité, augmenter le nombre de véhicules et de points d'accès (bornes et stations) et améliorer leur rapidité (créer davantage de couloirs de taxis, restreindre la circulation des autres véhicules).

« Les transports en commun avant tout » (25%) :

La contrainte financière de ces jeunes citadins les oblige à utiliser principalement les transports en commun. Le taxi est surtout utilisé par obligation, la nuit.

Les deux principales attentes à l'égard des pouvoirs publics concernent de façon évidente la diminution du coût grâce à une éventuelle intégration du taxi dans le système de financement des transports publics, et également l'augmentation du nombre de taxis.

Et au niveau local ?

Les citoyens de chaque ville ont également des attentes fortes et spécifiques à l'égard des pouvoirs publics :

Paris : augmenter le nombre de taxis quels que soient l'heure et le lieu, créer davantage de couloirs de bus / taxis pour plus de fluidité dans la circulation urbaine et exiger que les taxis acceptent les petites courses,

Londres : augmenter le nombre de taxis et imposer les licences aux mini cabs, autoriser le partage des courses en taxi et uniformiser les tarifs,

New York : imposer l'acceptation de tous les types de paiement. Il est à noter que les New Yorkais se distinguent aussi par le fait que la demande de baisse des tarifs est deux fois moins importante qu'ailleurs (27% vs 51% au total).

Amsterdam : appliquer des règles plus strictes pour les licences et améliorer la qualité du service (plus de qualification et de formation des chauffeurs),

Lisbonne : améliorer la sécurité et renforcer le contrôle des chauffeurs.

Conclusion

Mode de transport incontournable et nécessaire aux activités des grandes métropoles, le taxi est l'objet de nombreuses attentes aussi bien de la part de ses utilisateurs fréquents que de ses usagers potentiels.

Cela se traduit par une demande forte d'intervention des pouvoirs publics pour développer l'usage du taxi et en faire un mode de transport qui réponde mieux aux besoins des citoyens. Les pistes d'intervention des pouvoirs publics sont multiples et spécifiques à chaque métropole car fortement liées à l'organisation industrielle et réglementaire de l'offre de taxi actuelle.

Contact - Institut pour la ville en mouvement
Service de presse : Solange Collery Communication
Tél. 01 47 45 50 30 – info@solangecollery.com