



TAXI ET VTC

INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT N/A

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- **L'offre de transport au sol s'est énormément étoffée** au cours des dernières années avec l'arrivée des VTC et des plateformes collaboratives qui leur sont liées. Les VTC se distinguent des taxis par de nombreuses caractéristiques : facilité de réservation (applications smartphone), transparence de l'information (tarif fixé à l'avance, géo-localisation en temps réel...), paiement en ligne (pas besoin de cash), qualité de la prestation (propreté des véhicules, accueil, confort...), reporting centralisé, relation plus personnalisée (contact direct avec le chauffeur).
- En réponse à l'émergence de ces nouveaux acteurs, **les taxis s'adaptent** en améliorant leurs applications, en proposant de nouveaux forfaits ou encore en sensibilisant leurs chauffeurs à la qualité de service.
- Des **partenariats** se nouent aussi entre les VTC et les acteurs du business travel (TMC, SBT) pour faciliter la gestion des réservations, du paiement et du reporting.



CIBLES

Voyageurs
Acheteurs travel
Contrôleurs notes de frais
Travel managers

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Que ce soit pour se rendre à la gare ou à l'aéroport ou encore pour se déplacer une fois arrivés à destination, les voyageurs d'affaires optent bien souvent pour le taxi ou les VTC. Le prix des parkings dans les aéroports et gares étant conséquent, le choix d'un transport au sol type taxi ou VTC peut être économiquement plus intéressant que celui de l'utilisation du véhicule personnel.

Lorsque les trajets sont moindres, l'utilisation d'un taxi ou d'un VTC permet également d'éviter la location d'une voiture pour se rendre d'un endroit à un autre, même si la location de véhicule reste évidemment avantageuse dès lors que les déplacements sont plus longs ou plus nombreux pendant toute la durée du voyage.

Bien que l'offre existe depuis de très longues années sous le nom de « petite » ou « grande remise », l'offre de transport au sol s'est considérablement étendue ces dernières années avec le développement de sociétés de VTC (Véhicule de Tourisme avec Chauffeurs).

De plus en plus de voyageurs d'affaires privilégient ainsi l'utilisation de VTC pour se rendre à la gare ou à l'aéroport. Les principales raisons de ce choix : la facilité de réservation (applications smartphone), la transparence de l'information (tarif fixé à l'avance, géolocalisation en temps réel...), la possibilité de payer en ligne (pas besoin de cash), la qualité de la prestation (propreté des véhicules, accueil, confort...).

La forte croissance de ces acteurs au cours des dernières années permet de mettre à disposition sur le marché un stock de véhicules plus important pour mieux répondre aux besoins des voyageurs.

Cependant, les taxis s'adaptent en proposant la mise en place d'applications, de forfaits ou encore en sensibilisant leurs chauffeurs à la qualité de service. La différence entre les différents types de services tend à s'amenuiser.

Des partenariats se nouent aussi entre les VTC et les acteurs du business travel (TMC, SBT) pour faciliter la gestion des réservations, du paiement et du reporting. Des éléments de politique voyages peuvent également être intégrés dans les outils mis à disposition des voyageurs. Les dépenses peuvent être directement intégrées aux notes de frais.

Tout l'enjeu est désormais de pouvoir relier le contenu de ces nouveaux acteurs aux outils de réservation des entreprises afin de pouvoir continuer à automatiser et centraliser la gestion des déplacements professionnels.

Certaines sociétés de VTC en ont pris conscience et ont conclu des partenariats avec des fournisseurs de moyens de paiement dédiés aux voyages d'affaires (comptes logés). De la même façon, elles s'intègrent de plus en plus dans les portails de réservation en ligne des agences (portails agence et SBT) et proposent à l'occasion des circuits de validation.

Les sociétés de taxis s'adaptent elles aussi et contractent avec les agences pour proposer la réservation en ligne de leur service.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'appellation de « petite remise » remonte à l'Ancien Régime, où il y avait, à proximité du Louvre, une « grande remise » et une « petite remise », en fonction de l'importance des voitures et de la qualité des personnes transportées.

Ces deux expressions sont restées pour désigner des types différents de véhicules loués avec chauffeur, mais l'activité de « grande remise » est maintenant appelée officiellement exploitation de voitures de tourisme avec chauffeur (VTC).

Face à cette alternative, le voyageur comme le travel manager peuvent être un peu perdus. Taxi ou VTC : lequel choisir et de quelle manière ces frais peuvent-ils être gérés ou optimisés ?

POINTS D'ATTENTION / FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- **Bien choisir son partenaire** : le prix ne doit pas être le seul critère de sélection. Les conséquences d'un avion manqué à cause d'un chauffeur qui n'arrive pas ou est en retard peuvent être significatives. Vérifier notamment la fiabilité des réservations et la solidité financière du prestataire choisi.
- **Choisir un partenaire qui peut s'adapter à vos systèmes existants** (moyens de paiement, facilité de réservations, reporting...).
- **Tenir compte de la clientèle à transporter** (pratique de langues étrangères, possibilité de moduler le niveau de la prestation pour des VIP par exemple).
- **Tenir compte de la capacité de la flotte.**

LE POUR ET LE CONTRE

LES TAXIS

La nouvelle concurrence des VTC contraint les taxis à une adaptation qui se fait parfois avec l'appui du législateur. Exemple : la création de « forfaits taxi » pour les aéroports parisiens. Depuis le 1er Mars 2016, des tarifs forfaitaires ont ainsi été mis en place pour régler le prix des courses en taxi entre Paris et les aéroports de la ville (Roissy-Charles de Gaulle et Orly).

Les frais de réservations ont eux aussi été plafonnés pour une réservation en avance et pour une réservation immédiate.

Pour contrer la montée en puissance des VTC, l'Etat a offert aux taxis une application similaire à celles de leurs concurrents permettant à l'utilisateur de géolocaliser, payer ou encore noter le taxi à distance.

LES TAXIS PARTAGÉS

Les tarifs affichés par les taxis restent élevés, c'est la raison pour laquelle se développent de plus en plus de solutions alternatives. En effet, à l'instar du site taxiensemble.com, des services de partage de taxi se créent et permettent de transporter plusieurs personnes vers une même destination de manière à réduire les frais. Le fonctionnement est assez simple : le voyageur entre le parcours qu'il souhaite effectuer de son lieu de départ à la destination (gare ou aéroport) et soumet la course. Il voit alors s'afficher les autres demandes déjà effectuées pour cette même destination, envoie une proposition de partage qui sera acceptée ou non par la personne ayant préalablement commandé le taxi. Les frais seront alors partagés. Cette solution est à la fois économique et écologique mais elle implique de bien prévoir à l'avance la réservation du taxi.

LES VTC

Les VTC se développent de plus en plus sur le marché français et concurrencent énormément les taxis. En effet, les VTC sont pour de nombreuses raisons plus intéressants que les taxis qui annoncent généralement des prix supérieurs pour la course.

Le prix de la course est fixé à l'avance ce qui évite toute déconvenue au moment du paiement (quel que soit l'état du trafic). Lorsque l'entreprise contracte avec la société de VTC, elle peut également bénéficier de tarifs négociés en fonction du volume. De plus, le voyageur ne paye pas de frais pour l'approche du véhicule puisque c'est celui qui se trouve le plus près qui se chargera de la course. Le confort du véhicule est bien souvent meilleur que celui du taxi puisqu'il s'agit généralement de voitures haut standing équipées de GPS.

MonChauffeurPrive, LeCab, Snapcar, ou la plus connue Uber : les applications de VTC fleurissent sur le marché français et facilitent la vie des voyageurs d'affaires qui n'ont plus qu'à télécharger l'application, renseigner la course qu'ils souhaitent faire et choisir le VTC qui se trouve le plus proche de leur localisation.

Certaines sociétés comme Navendis sont spécialisées dans le transport de voyageurs d'affaires et possèdent, via une alliance, une empreinte européenne.

ET EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ?

Attention au choix de son prestataire et particulièrement chez les VTC. Certains VTC emploient leurs chauffeurs et sont propriétaires des véhicules. D'autres ne fonctionnent que par affiliation. Il n'y a donc aucun lien capitalistique ou managérial entre l'artisan chauffeur et la société de VTC. Il est important de bien vérifier les accréditations des chauffeurs, le niveau de formation et de contrôle qu'exerce la société de VTC.

Il est préférable de privilégier des sociétés qui fonctionnent avec des chauffeurs professionnels plutôt que d'autres qui mettent en relation des clients et des particuliers (sans connaissance de leur niveau de formation ni des conditions d'assurance réelles).

Préférez également des VTC où vous ne partagez pas la course avec d'autres passagers.