

LES BLOGS

Des points de vue et des analyses approfondis de l'actualité grâce aux contributeurs du Huffington Post



Olivier Oullier

[Devenez fan](#)

spécialiste en comportement du consommateur

Taxis : 10 raisons pour lesquelles Uber peut vous remercier

Publication : 26/06/2015 16h20 CEST | Mis à jour : 26/06/2015 16h32 CEST



1. Uber est un cadeau offert par les taxis parisiens

La légende veut que Travis Kalanick et Garret Camp, co-fondateurs d'Uber, ont eu l'idée de créer ce service en 2008 après avoir sans succès essayé de trouver un taxi à Paris.

Les clients Uber -sans parler de ses dirigeants et actionnaires- remercient donc les taxis parisiens d'avoir changé leur vie.

2. Uber a du succès grâce aux taxis

Le succès d'Uber s'est construit, pour partie, en regardant ce qui ne fonctionnait pas avec les taxis. En d'autres termes, les fondateurs, designers, développeurs ont observé, écouté et répondu aux attentes des consommateurs. Rien de bien révolutionnaire en fait. Face aux nouveaux comportements de consommation, les taxis auraient pu le faire d'eux-mêmes afin d'opérer la mutation nécessaire à leur survie. Raté.

Pourtant, il n'est pas difficile lorsqu'un client rentre dans votre véhicule de lui demander ce qui lui plaît ou non et d'utiliser ces informations pour améliorer l'offre.

Par exemple, je suis sûr que cela fait longtemps que les gens qui commandent un taxi sont mécontents de voir 10 euros ou plus au compteur avant même que la course ne débute. Uber intègre le coût de la prise en charge dans le prix des trajets. Au niveau de la psychologie du client, et de sa satisfaction, cela fait une très grande différence d'avoir l'impression de ne payer qu'à partir du moment où il s'assoit dans le véhicule... et non avant même que la course n'ait commencé.

3. Uber ce n'est pas que moins cher

Certes l'argument des tarifs est fort, et l'on ne discutera pas ici des charges et autres prix de licences dont doivent s'acquitter les taxis. De même que l'on ne peut nier que les frais d'Uber sont bien moindres. Mais il n'y a pas que ça.

Bien qu'il y ait encore de très gros progrès à faire chez Uber pour la géolocalisation de la prise en charge du client, c'est quand même hyper-pratique. Rien à voir avec les grands moments de solitude que l'on vit en essayant d'attraper un taxi de nuit à Paris ou d'en appeler un depuis son téléphone ou une borne. Pourtant, les smartphones ne sont pas apparus hier, et les entreprises de taxi n'auraient pas dû attendre de réagir à Uber pour proposer une offre qui facilite la vie des clients.

4. Uber c'est plus facile

En effet, une des choses les plus importantes en comportement du consommateur c'est de proposer des services qui rendent la vie plus facile. "*Je ne prends pas la carte bleue*", "*Je ne prends pas plus de deux personnes*", "*Je ne prends pas la course, la destination est à 1 km*", "*Je ne parle que français et je ne comprends pas où vous voulez aller*", sont autant de problèmes qui ne sont pas découverts à la dernière minute par le client Uber vu que l'application permet de les anticiper. Tout ce que vous devez savoir dire c'est votre prénom. Et si vous avez un problème avec Uber -parce qu'il y en a des problèmes- le service après-vente est à l'écoute et très efficace: le plus souvent la course est remboursée si l'on explique clairement le problème. A l'inverse, bon courage si vous avez un problème avec un taxi et que vous souhaitez un remboursement.

5. UberPop ne respecte pas la loi? Les chauffeurs de taxi violents non plus

Brandir l'argument légal est une chose. La justice dira si UberPop est bien illégal ou non. Mais, pour l'instant, il semble y avoir un flou juridique. Même si ce flou est dissipé, mesdames et messieurs les taxis, il est plus que malvenu de clamer haut et fort qu'il faut respecter la loi quand on assiste à des actes de violence menés par des chauffeurs de taxi contre des véhicules, et, plus grave, contre des usagers et des conducteurs d'UberPop. Défoncer un véhicule et tabasser quelqu'un ce n'est pas respecter la loi!

6. Uber remercie les taxis pour la publicité gratuite

Je viens d'avoir ma grand-mère de 93 ans au téléphone et devinez ce qu'elle m'a demandé: "*Tu peux m'expliquer ce que c'est que ce Uber?*". Chauffeuses et chauffeurs de taxi, j'espère qu'Uber vous offre des trajets gratuits pour vous remercier de la communication que vous lui faites à l'œil.

Hors Paris, je ne suis pas certain qu'Uber ait été un service connu il y a encore quelques semaines. Sans tout le vacarme des taxis, ma Mamie, comme bon nombre de Français ne sauraient toujours pas ce qu'est Uber.

Grâce aux actions des taxis, les habitants des villages les plus reculés de France vont non seulement se renseigner mais vouloir essayer Uber la prochaine fois qu'ils iront dans une ville où la société est présente. Bravo.

7. Les taxis sont des ex

Non contents de faire de la pub à Uber dans les médias, vous avez aussi déclenché des discussions entre amis, membres de familles et autres collègues de travail. Malheureusement pour vous, quand les gens parlent, vu que cela fait des décennies qu'ils prennent des taxis -et uniquement quelques mois pour les quelques usagers Uber en France- il y a forcément beaucoup plus de mauvaises expériences dans les taxis à relater qu'avec des Uber. C'est injuste, j'en conviens, mais c'est comme ça.

Un taxi c'est un peu comme un(e) ex avec qui l'on aurait passé des années et à qui l'on trouve tous les défauts de la Terre. Alors que la nouvelle personne avec qui l'on partage notre vie depuis quelques mois seulement n'a peut-être pas encore eu l'occasion de montrer tous ses mauvais côtés et paraît donc bien mieux.

La récence de la relation fait que l'on n'a pas autant de mauvais souvenirs à partager sur Uber dans les discussions. Dans quelques années, la tendance s'inversera peut-être. Mais soyons lucides, les événements récents ne vont pas vous aider à redorer votre lumineux.

8. La grève des taxis augmente le chiffre d'affaire d'Uber

Non contents d'être les publicitaires d'Uber, les taxis, de par leurs comportements, en deviennent aussi les agents commerciaux.

Devinez qui fait un gros chiffre d'affaires à Paris le jour du blocage?

Si aucun taxi n'est disponible, que les transports en commun sont bondés, il va bien falloir trouver une solution. Il y a quelques jours, beaucoup auraient paniqué. Heureusement que des centaines de milliers de Français ont découvert Uber grâce aux actions des taxis rapportées dans les médias ces jours derniers. Plus de problèmes donc.

Pas de taxi, on commande un Uber! Et Uber encaisse.

Taxis parisiens, vous auriez dû faire quelques recherches sur l'Internet avant de vous énerver. Cela vous aurait permis d'apprendre des erreurs de vos collègues étrangers. Prenez Londres en juin 2014, par exemple. Environ 12.000 taxis ont bloqué le centre de la ville. Une nouvelle fois, sans qu'Uber n'ait investit le moindre argent en communication, tous les médias en ont parlé procurant ainsi aux Londoniens une solution à la pénurie de taxis. Résultat de cette géniale stratégie, les Londoniens ont beaucoup plus commandé d'Uber qu'à l'accoutumée, et ont ainsi pu apprécier leur service.

9. Les actions positives augmentent la popularité ... et le business

Les actions des taxis depuis quelques jours en réaction à UberPop ont pour conséquence instantanée de ternir leur image qui n'était déjà pas très glorieuse. Ce qui est dommage, c'est qu'en se calmant un peu et en réfléchissant, il y avait peut-être moyen de recevoir plus de soutien de la part de l'opinion publique. Soyez inspirés par ce qui se passe pendant les grèves des péages autoroutiers ou tout autre mouvement qui non seulement n'embête pas les usagers mais leur fait économiser de l'argent.

Vu qu'avec votre blocage/grève vous perdez le bénéfice d'une journée de travail, pourquoi ne pas avoir fait une journée où les gens auraient pu circuler gratuitement en taxi? Cela vous aurait permis de renvoyer une image hyper positive auprès des clients et des médias.

En mettant ainsi vos clients dans un contexte sympa et constructif, ils auraient été plus à même d'écouter ce que vous avez à dire et de vous comprendre. Ainsi, les représentants des artisans taxi auraient pu passer dans les médias pour autre chose que pour lancer des appels au calme. Et je suis sûr que beaucoup auraient salué une telle initiative. Protester, même quand on a de bonnes raisons, ne veut pas dire oublier d'être sympa et de réfléchir. Mais non, au lieu de ça, certains d'entre vous font les furieux à Roissy, et ils doivent être contents d'eux parce qu'ils sourient en passant à la télé... Jusqu'à ce qu'ils se rendent compte à quel point ils nuisent à leur propre profession.

10. Le véritable ennemi des taxis n'est pas Uber

Le plus triste dans ce conflit est que les vraies questions sont éludées. L'espace médiatique est cannibalisé par des récits associant taxis à de la violence et des blocages. Comme souvent, une minorité d'excités fait du mal à une corporation entière. On devrait entendre parler et débattre des questions de fond. *Quid* de votre avenir; vous les artisans taxis qui avez légitimement le droit de vous interroger et de vous plaindre de l'inégalité de traitement que vous subissez?

C'est pourquoi vous devriez plutôt orienter votre énergie à négocier avec les autorités de régulation nationales et européennes afin qu'elles clarifient la situation. Car ce sont elles à qui vous devez notamment la flou juridique dans la régulation des transports et la politique fiscale qui ont permis à Uber de s'implanter.

Je sais, être en situation de monopole ça n'incite pas à se remettre en question et anticiper les coups à venir et cela a abouti à des décennies d'immobilisme. Pendant ce temps, il semble avoir échappé au business des taxis que le contexte économique et social ainsi que les modes de consommation, ont énormément changé.

Vouer aux gémonies Uber et consorts est une erreur, ils vous ont surement sauvé la mise en vous obligeant à réagir. Il faut maintenant changer de stratégie de communication au plus vite, et surtout proposer enfin une offre adaptée à notre époque.

Sinon, très chers taxis, Uber vous remercia pour de bon.

Lire aussi :

- [UberPop: vous n'y comprenez rien? On vous explique](#)
- [Les manif' musclées, une habitude française qui a ses limites](#)
- [Grève des taxis: l'américain Uber est devenu l'incarnation des VTC](#)
- [Pour suivre les dernières actualités en direct sur *Le HuffPost*, cliquez ici](#)
- [Tous les matins, recevez gratuitement la newsletter du *HuffPost*](#)
- [Retrouvez-nous sur notre page Facebook](#)

Suivre Olivier Oullier sur Twitter: www.twitter.com/emorationality

PLUS: [Taxis Taxi Uber Paris Vtc Chauffeur De Taxi Chauffeurs VTC Chauffeurs Régulation Corporations Corporatisme Transports](#)

Discussions

Recherche HuffPost

[Advertise](#) | [Faq](#) | [Rss](#) | [Legal](#) | [Utilisateur](#) | [Privacy](#) | [Comment](#) | [About](#) | [Aboutads](#) | [Contact](#)