



HAL
open science

Comment font les Hollandais et les Scandinaves pour ne pas exclure les taxis des marchés publics de transport à la demande ?

Richard Darbéra

► To cite this version:

Richard Darbéra. Comment font les Hollandais et les Scandinaves pour ne pas exclure les taxis des marchés publics de transport à la demande ?. *Transports : économie, politique, société*, 2013, 477, pp.15-29. halshs-00821777

HAL Id: halshs-00821777

<https://shs.hal.science/halshs-00821777>

Submitted on 13 May 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Comment font les Hollandais et les Scandinaves pour ne pas exclure les taxis des marchés publics de transport à la demande ?

Article publié sous : Darbéra, Richard, "Marchés publics de transport à la demande : recettes des hollandais et des scandinaves pour ne pas exclure les taxis", *Transports* n°477, janvier-février 2012, pp. 15-29

Richard Darbéra
darbera@enpc.fr

Table des matières

RESUME	2
ABSTRACT	2
INTRODUCTION	3
UNE DEMANDE FORTEMENT CROISSANTE	3
... qui entraîne une croissance rapide des coûts	5
METHODOLOGIE	5
<i>La variété des besoins de transport à la demande</i>	5
<i>Une variété de clients</i>	6
<i>Les prestataires de services de transport</i>	6
<i>Qui passe quels contrats ?</i>	7
<i>Notre échantillon de pays</i>	7
LE CAS FRANÇAIS	8
<i>Les transporteurs</i>	8
<i>Les marchés des transports subventionnés</i>	9
<i>Les taxis et les transports à la demande subventionnés</i>	11
LE CAS DES PAYS-BAS	12
<i>Les transporteurs</i>	12
<i>Les marchés de transport à la demande de subventionnés</i>	13
<i>Les taxis et les transports à la demande subventionnés</i>	14
LE CAS DE LA SUEDE	15
<i>Les transporteurs</i>	15
<i>Les marchés des transports subventionnés</i>	15
<i>Les taxis et les transports à la demande subventionnés</i>	16
LE CAS DU DANEMARK	17
<i>Les transporteurs</i>	17
<i>Les marchés des transports subventionnés</i>	17
AGREGER LES MARCHES SANS EN EXCLURE LES PETITES ENTREPRISES DE TAXIS	18
LE SYSTEME NEERLANDAIS REGIOTAXI	18
LE SYSTEME SCANDINAVE PLANET	20
<i>La coordination de la demande</i>	20
<i>L'optimisation de l'offre</i>	21
<i>Le service offert</i>	22
CONCLUSION	22
ANNEXE : PARAMETRES DU SERVICE DANS LE CAS DE LA PROVINCE DE HALLAND EN SUEDE	23
REFERENCES	25

Résumé

Le 10 janvier dernier la circulation dans les grandes villes de France a été paralysée par les opérations escargot des taxis. Ils manifestaient contre le projet de l'État d'expérimenter dans trois régions des appels d'offres pour le transport de malades assis. Dans son blog du journal *Le Monde*, Olivier Razemon titrait son article : « la France, cet étrange pays où le taxi fait l'ambulancier ». En fait, il n'y a rien d'étrange à ce que les taxis transportent des malades. Dans la plupart des pays d'Europe, par économie, les services de santé font en effet appel à des taxis quand les ambulances ne sont pas indispensables. L'étrangeté de la situation française réside non pas dans le recours à des taxis mais dans le fait de leur attribuer ces marchés publics considérables (plus d'un milliard d'euros) sans concurrence et sans véritable contrôle. Nous avons décrit ce système coûteux dans le n°472 de *Transports*.

Si procéder à des appels d'offres apparaît comme une condition nécessaire pour rationaliser le système, ce n'est pas une condition suffisante. Des appels d'offres mal conçus qui, implicitement, favoriseraient de grandes entreprises de transport au détriment des taxis pourraient se révéler rapidement (mais trop tard) contre-productifs.

En mars 2011, l'Institut pour la Ville en Mouvement (IVM) a organisé un séminaire sur les contrats de service public assurés par les taxis dans les pays d'Europe, réunissant une quinzaine d'experts venus d'Irlande, du Royaume-Uni, des Pays-Bas, de Suède, de Norvège, du Danemark, et de France. Son objet était de comprendre comment les organismes qui financent ces différents services de transport choisissent les prestataires qui vont les assurer, et comment les taxis s'organisent pour répondre à ces demandes et pour faire face à des éventuels concurrents venus d'autres secteurs des transports.

À la suite de ce séminaire des missions de recherche ont été conduites aux Pays-Bas au Danemark et en Suède. Cet article fait le point des acquis de cet effort de recherche.

Abstract

In most countries of Europe, different levels of government, from municipal to national, subsidize demand responsive transportation (DRT) for different target groups, e.g.: the handicapped, the elderly, and even for the residents of low density areas, where scheduled bus transportation would be too expensive to provide because of low demand.

Urban sprawl combined with the greying of the suburbs and of the countryside, together with a growing awareness for the needs for social inclusion of the handicapped put the budgets for these subsidized transportation services on the fast-growing trend.

The strategies put forward by the public authorities to contain these growing costs vary from country to country but basically, they rely on two ingredients: (i) combine as much as possible the services for different target groups, and (ii) try to introduce competition when tendering these services to the transport operators.

These two strategies are intimately interwoven since the number of competitors and hence competition for the markets depends on the size of the market, and the size of market depends on the ability of the various public authorities to work together and allow regrouping these different services into the same vehicles.

Everywhere, taxicabs play a substantial role in these markets. In most countries of Northern Europe, from France to Norway, outside of the big cities, these subsidized transportation markets represent from 70 to 95% of the turnover of the taxicab operators.

DRT markets, especially in rural areas, exhibit several features of natural monopoly, from economies of scale (e.g.: DRT corridors) and economies of scope (e.g.: diversity in the vehicle fleet) to economies of reputation (e.g.: call centre and radio dispatch centres). These monopoly features tend to favour larger firms. It is thus difficult to design a tendering process that would not crowd out (and thus kill) small taxi operators.

Several regions in Denmark, Sweden, and the Netherlands seem to have come up with different and innovative solutions to this problem. We evaluate these solutions and check to which extent they depend on the local institutional framework and on the national taxicab regulation.

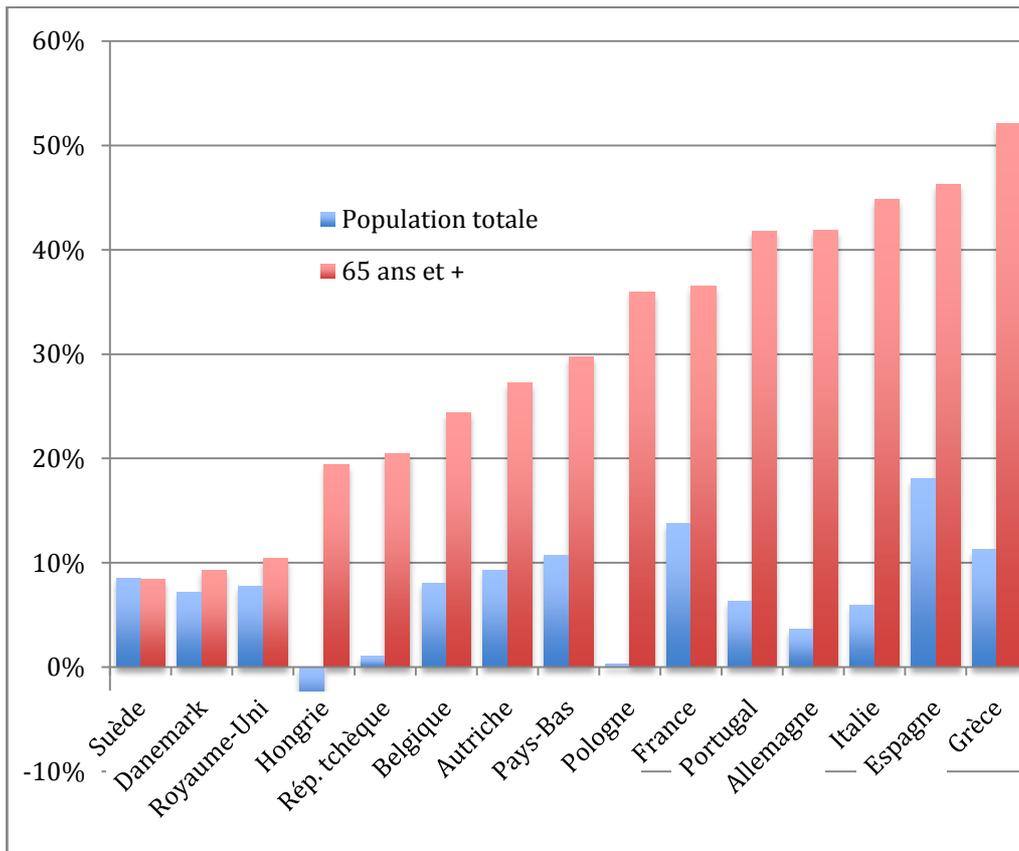
Introduction

1. Partout en Europe, les pouvoirs publics doivent faire face à une demande fortement croissante pour des services de transport à la campagne, dans les petites villes, et dans les lointaines banlieues, là où des services réguliers de transport public ne seraient pas économiquement justifiés.
2. Face à l'explosion des budgets qu'ils lui consacrent, les pouvoirs publics tentent de mettre en œuvre des politiques pour contenir ces coûts. Ces politiques reposent sur les deux mêmes ingrédients : (i) combiner entre eux autant que faire se peut les services destinés à des groupes cibles différents et (ii) introduire plus de concurrence entre les transporteurs lors de la passation des marchés.
3. Paradoxalement, les appels d'offres pour des services regroupés ont souvent tendance à réduire la concurrence car ils favorisent les plus grosses entreprises. Il est difficile de concevoir et d'organiser des appels d'offres qui n'excluent pas de fait les petites entreprises de taxis et les artisans.
4. Dans tous les pays d'Europe, le taxi est un secteur essentiellement artisanal. En zones rurales, ces entreprises sont très intégrées dans leur environnement social. Les exclure des marchés de transports subventionnés revient à les condamner à disparaître, ces marchés assurant de 80 à 90% de leur chiffre d'affaires. Leur disparition fait disparaître du même coup les services qui, certes, ne représentaient que 10 à 20% de leur chiffre d'affaires mais n'en étaient pas moins indispensables au bien-être des populations desservies.
5. Plusieurs régions du Danemark, de la Suède et des Pays-Bas ont trouvé des solutions originales à ce dilemme. Dans ces régions, une autorité organisatrice intercommunale joue le rôle indispensable, non seulement pour lancer les appels d'offres, mais aussi pour superviser étroitement l'ensemble de l'activité comme dans la province de Gelderland aux Pays-Bas, ou même pour gérer elle-même l'ensemble de la logistique du système, comme dans plusieurs régions scandinaves.

Une demande fortement croissante

6. La croissance des besoins de transport à la demande en Europe résulte de la conjonction de plusieurs facteurs. À l'étalement urbain et au vieillissement de la génération du baby-boom, s'ajoutent une prise de conscience relativement récente des besoins spécifiques de certaines catégories de population et un souci de rationaliser la répartition géographique de l'offre hospitalière.
7. Le premier facteur est le vieillissement de la population. Déjà commencé il y a deux décennies, il s'accélère avec l'arrivée à la retraite de la génération du baby-boom. Les données Eurostat montrent que si la population des 27 pays d'Europe a crû de 6 % entre 1990 et 2009, la population âgée de plus de 65 ans a connu une croissance de 33 %. Cette moyenne couvre quelques différences entre les pays, comme on peut le voir dans la Figure 1ci-dessous, mais partout la population des citoyens les plus âgés a crû plus vite et parfois beaucoup plus vite (comme en Allemagne, en Grèce et en Italie) que la population totale.

Figure 1 – Croissance de la population entre 1990 et 2009 dans différents pays européens



Source : Eurostat

8. En Italie, en Suède, en France et en Allemagne plus de 5 % de la population est maintenant âgée de plus de 80 ans. Cette population vieillissante est celle qui a mis à profit la démocratisation de l'automobile pour aller vivre dans des banlieues distantes. Du fait de leur basse densité ces banlieues ne peuvent pas être efficacement desservies par les transports collectifs. Le problème devient aigu quand leurs résidents sont trop vieux pour conduire. Plusieurs travaux de recherche se sont intéressés aux questions de l'étalement urbain et du vieillissement dans les banlieues (*the graying of the suburbs*). La plupart ont mis en exergue les problèmes de sécurité que posent les conducteurs âgés et le besoin d'offrir de la mobilité à ceux d'entre eux qui ont choisi ce que les sociologues appellent « vieillir sur place » alors qu'ils ne peuvent plus conduire. Une solution généralement avancée comme ayant un bon rapport coût efficacité est de leur offrir, sous condition, des transports à la demande.

9. Les transports à la demande sont aussi une option pour offrir de la mobilité aux personnes handicapées. Dans les années 80, plusieurs pays d'Europe ont pris conscience de leurs besoins. Des lois ont été adoptées comme Loi d'Orientation sur les Transports Intérieurs (LOTI) in France en 1982, la loi *Socialtjänstlagens* de 1982 en Suède ou, comme le *Transport Act* de 1985 au Royaume-Uni qui a établi le *Disabled Persons Transport Advisory Committee*.

10. Ces lois ont par la suite été renforcées¹ pour faire obligation aux collectivités locales d'offrir à leurs citoyens un droit au transport devant permettre de se déplacer « dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coûts pour la collectivité ». Cela peut impliquer des solutions techniquement coûteuses comme les autobus à plancher

¹ Comme en France, la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions de 1998 ou le Disability Discrimination Act de 1995 au Royaume Unis qui interdit de discriminer les personnes handicapées au regard des transports.

surbaissé, l'équipement en ascenseurs pour l'accès aux stations de métro, etc. Cependant, même dans les grandes villes, les administrations trouvent qu'il est souvent plus efficace de mettre en œuvre des services de transport à la demande subventionnés pour ces publics particuliers, et d'offrir ainsi un meilleur service à un moindre coût. Certaines autorités locales, comme à Londres avec les *TaxiCards*, offrent aussi des formes d'abonnement pour leur permettre d'utiliser les taxis de la ville à des prix réduits.

11. Un troisième facteur qui contribue à la forte croissance de la demande pour des transports particuliers subventionnés est la rationalisation de services publics tels que la santé ou l'école. Rationaliser l'offre de santé par la réforme de la carte hospitalière a pour conséquence d'allonger les distances que doivent parcourir les patients pour suivre des traitements.

12. Le même phénomène accompagne la fermeture des écoles et des collèges à la campagne du fait de la diminution du nombre d'élèves. Là où la densité est trop faible, utiliser des autobus pour le ramassage scolaire aurait un coût trop élevé mais surtout rallongerait considérablement le temps de parcours pour les enfants en début de circuit. Dans ces cas, faire appel à des taxis est une pratique courante.

... qui entraîne une croissance rapide des coûts

13. Répondre à ces demandes croissantes de mobilité subventionnée grève de plus en plus lourdement les budgets des collectivités locales et des caisses d'assurance-maladie. En France, depuis 1998, la dépense pour le transport de malades assis a connu une croissance annuelle variant de 6% à 10 % (Darbéra, 2012, p. 20). La Cour des Comptes s'en est inquiétée dans son récent rapport². Si aucun effort n'est fait pour rationaliser l'offre de ces services de transport, le coût pour les finances publiques va devenir insupportable. En Suède où les services spéciaux de mobilité pour les personnes âgées et handicapées ont été fournis généreusement depuis les années 80, ce type de transport représente 20 à 25 % de la subvention totale aux transports publics alors qu'il n'est utilisé que par moins de 5 % de la population.

14. Une panoplie d'innovations technologiques, du GPS à Internet en passant par la téléphonie mobile permettrait de relever ce défi au moindre coût mais leur mise en œuvre est souvent contrainte par des cadres réglementaires et institutionnels qu'il est difficile de réformer sans remettre en question les avantages acquis de certains groupes de pressions.

15. Nous avons conduit quatre études de cas, en France, aux Pays-Bas, en Suède et au Danemark pour examiner ces questions.

Méthodologie

16. Pour mener une analyse comparative de la manière dont les besoins de mobilité subventionnée sont assurés dans différents pays, on peut successivement (i) définir les différents besoins de transport, (ii) identifier les différents organismes publics qui ont la charge de répondre à ces besoins et qui en assument le coût et (iii) recenser les prestataires de services de transport ou de logistique avec lesquels ces organismes passent des contrats pour assurer la mobilité de leurs administrés ou ayants droits.

La variété des besoins de transport à la demande

17. Selon les pays et les régions, différentes catégories de publics peuvent bénéficier de transport subventionné pour certains de leurs besoins. La demande de transport dans les zones

²Cour des comptes 2012 Rapport sur l'application des lois de financement de la sécurité sociale, septembre, 608 p. , Voir page 311 et suivantes.

rurales et dans les petites villes peut-être segmentée en différents marchés. Bien sûr, selon les conditions locales, un ou plusieurs de ces marchés peuvent être agrégés. On peut distinguer :

- Transport scolaire en zone de très faible densité
- Transport scolaire pour enfants handicapés à destination de centres d'éducation spécialisée
- Transport de malade assis (ou transports médicaux non-urgents)
- Transport de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite
- Transport de personnes âgées
- Transports publics là où la densité de la demande est trop faible pour être assurée par des lignes de transports collectifs régulières
- Transports pour favoriser le retour à l'emploi.

Une variété de clients

18. Dans tous les pays, la responsabilité d'offrir ces services de transport incombe à diverses administrations et agences publiques des collectivités locales ou de l'État. Les transports de malades peuvent être à la charge du ministère de la Santé, de caisses d'assurance-maladie locales ou nationales, d'hôpitaux, etc. Les transports scolaires, les transports publics en zone dense, et les transports de personnes âgées incombent généralement aux collectivités locales. Les transports de personnes handicapées sont généralement sous la responsabilité d'autorités locales, mais peuvent également, en particulier pour les transports à longue distance, être sous la responsabilité d'agences nationales. Tous ces organismes peuvent passer des contrats directement avec des prestataires de services de transport et de logistique. Ils peuvent aussi le faire à travers des autorités organisatrices de transport.

Les prestataires de services de transport

19. Assurer un transport à la demande nécessite un enchaînement de services depuis la réception de la commande par le centre d'appels téléphoniques (ou internet) jusqu'au transport proprement dit en passant par l'affectation du passager à un véhicule et l'organisation du parcours de ce véhicule. Ces différents services peuvent être assurés par le transporteur lui-même en interne ou par différents prestataires en cascade.

20. Si, d'un pays à l'autre, on retrouve les mêmes besoins de transport et à peu près les mêmes organismes publics clients, les catégories de transporteurs impliqués sont, elles, très différentes. En effet ces catégories dépendent de la législation nationale qui découpe le secteur des transports de personnes en un plus ou moins large éventail de catégories de prestataires ressortissant à des cadres réglementaires différents. On peut généralement distinguer quatre grands modes de transport : (i) les taxis équipés de taximètres, (ii) les taxis non-équipés de taximètres, (iii) les ambulances et (iv) les autobus ou autocars. Nous nous sommes plus particulièrement intéressés aux deux premiers modes de transport : les taxis équipés et non-équipés de taximètres. En effet, les ambulances sont trop spécialisées et trop chères pour assurer du transport à la demande, et les autobus et autocars ont une capacité trop grande pour les zones où la demande est trop faible.

21. Dans la plupart des pays il y a une distinction très nette entre d'une part les taxis équipés de taximètres et d'autre part les taxis dont les tarifs sont libres, et que nous appellerons, pour la clarté de l'exposé, « voitures de louage avec conducteur ». Les premiers jouissent généralement d'un monopole pour répondre aux clients qui les hèlent dans la rue ou les attendent dans des stations. C'est pourquoi leurs prix sont contrôlés, et leur nombre parfois soumis à quotas. Les voitures de louage avec conducteur, elles, ne peuvent assurer que des courses préalablement commandées, généralement au téléphone ou par Internet, mais aussi dans le cadre de contrats. Dans tous les cas, leurs tarifs sont libres et soumis à la libre

concurrence. Dans la plupart des pays, les taxis ont également le droit de prendre des courses commandées au téléphone. Ils peuvent aussi être autorisés à assurer des courses dans le cadre de contrats, et dans ce cas, à utiliser ou non leur taximètre.

22. Dans certains pays, par exemple en France et au Danemark le nombre de taxis est soumis à des quotas plus ou moins figés, alors que dans d'autres, comme la Suède et les Pays-Bas, il n'y a pas de barrières quantitatives à l'accès à la profession. Mais partout, le métier de chauffeur de taxi est soumis à des exigences plus élevées que le métier de chauffeur de voiture de louage.

Qui passe quels contrats ?

23. Pour assurer le transport des personnes dont il a la charge, chaque organisme public peut contracter directement avec les transporteurs. Mais ces organismes peuvent aussi choisir de se rassembler autour d'une autorité commune, chargée de sélectionner des transporteurs par appel d'offres et de passer des contrats avec eux pour assurer conjointement ces services. Ainsi ils augmentent la probabilité de faire partager un même véhicule à plusieurs passagers pour réaliser des économies d'échelle. Symétriquement, une fois qu'elles ont emporté le marché, certaines grandes entreprises de transports peuvent sous-traiter tout ou partie du transport à des petites entreprises ou à des artisans et se réserver les fonctions logistiques.

24. Théoriquement, il est possible de soumettre séparément à appel d'offres chacune des prestations nécessaires à la réalisation du transport : (i) la réception et le traitement des appels, (ii) le choix du véhicule et la détermination de sa course, et (iii) le transport proprement dit. Parfois certaines de ses prestations sont assurées en interne par l'autorité organisatrice elle-même. Les différences en termes d'efficacité, de transparence et de coût du système dans son ensemble, d'un pays à l'autre, tiennent sans doute pour une bonne part aux détails dans la manière dont ces différentes prestations sont assurées et articulées entre elles.

Notre échantillon de pays

25. Lors du séminaire de l'IVM, il est apparu que les expériences les plus intéressantes dans la manière dont les collectivités locales organisent les services de transport à la demande se trouvent dans certaines régions des Pays-Bas, du Danemark et de la Suède. Cet échantillon de pays offre en outre l'avantage de la diversité. Au Danemark le secteur des taxis est étroitement régulé comme en France, alors qu'il est totalement dérégulé aux Pays-Bas et en Suède. Les densités de population aux Pays-Bas et au Danemark sont plus élevées qu'en France, elles sont plus basses en Suède.

26. L'organisation de transports à la demande subventionnés, qu'il s'agisse de services ouverts à tout public ou de services spécialisés réservés à certaines catégories de la population, est principalement une affaire locale. La taille du pays n'est donc pas un élément déterminant. En revanche, la densité de population, et la finesse du découpage communal peuvent jouer un rôle. Plus la densité est faible, moins il sera justifié d'avoir recours à des véhicules de grande capacité. Le morcellement administratif, quant à lui, ne favorise pas la coordination nécessaire à la réalisation d'économies d'échelle.

27. En termes de découpage administratif, la France bat tous les records avec des communes minuscules (Tableau 1).

Tableau 1 – Effets du découpage communal dans les quatre pays

Pays	Nombre de communes	Population moyenne	Surface moyenne km ²	Densité moyenne
Danemark	98	55.200	440	126
Pays Bas	467	34.900	89	392
Suède	290	31.100	1.522	20
Suède*	186	32.700	438	75
France	36.565	1.600	15	108

Note : * Suède, si l'on exclut les 104 communes dont la surface dépasse 1000 km²

28. Dans le cas de la Suède, si l'on exclut la centaine de communes dont la surface dépasse 1000 km² et qui se situent principalement dans le nord, la densité moyenne des communes remonte à 75 habitants par km² pour une superficie moyenne de 440 km², comparable à celle des autres pays de notre échantillon.

29. Le regroupement des appels d'offres pour l'ensemble des services de transport subventionnés n'est possible que si ces services sont tous sous la responsabilité d'autorités locales. C'est ce que montre le Tableau 2 ci-dessous : en France, seuls quelques services sont soumis à véritable appel d'offres, et certains, comme le transport de malades assis sont négociés au niveau national. En revanche, dans les pays scandinaves, ces services sont tous sous la responsabilité d'autorités locales et financés par elles, elles peuvent donc, et elles le font souvent, lancer des appels d'offres communs.

Tableau 2 – Capacité de regroupement des appels d'offres selon les pays

	France	Pays Bas	Suède	Danemark
Tous les services sont soumis à appels d'offres		X	X	X
Tous les services sont gérés au niveau local			X	X
Dans certaines régions, certains services regroupés		X	X	X
Dans certaines régions, tous les services regroupés			X	X

Le cas français

30. La France est sans doute le pays de notre échantillon qui présente le cadre régulateur le plus fragmenté pour l'organisation des transports à la demande subventionnés. C'est vrai pour les organismes clients qui se regroupent très rarement pour passer des contrats avec les transporteurs. Mais c'est encore plus vrai pour les transporteurs qui, de par la loi, dépendent d'un patchwork de réglementations restreignant strictement leur capacité d'accès à des marchés spécifiques. Ainsi, on trouve en France, à côté des taxis, pas moins de quatre types de voitures de louage avec conducteur : les « voitures de petite remise », les « véhicules sanitaires légers », les « transports occasionnels » et les « voitures de tourisme avec chauffeur ».

Les transporteurs

31. Les taxis et les voitures de remise dépendent du ministère de l'Intérieur. Dans les années 1980, cédant à la pression des syndicats de taxis, le ministre a mis un terme au développement des voitures de petite remise pour les empêcher de concurrencer les taxis sur le marché du téléphone. Contrairement aux licences de taxi, les licences de voitures de remise ne sont pas transférables. Comme le ministère a cessé d'attribuer de nouvelles licences, cette politique a été très efficace pour faire virtuellement disparaître les voitures de petite remise du paysage.

32. Toutefois, comme les taxis freinaient également la création de nouvelles licences de taxi, comme une manière d'augmenter la valeur marchande de leur propre licence, leur contingentement de fait empêchait les taxis de répondre à une demande croissante. La première réaction est venue du ministère de la Santé dont la demande pour du transport de

malades assis était difficilement satisfaite. En conséquence, comme complément de l'offre des taxis, les ambulanciers ont été autorisés à mettre sur la route deux « véhicules sanitaires légers » pour chacune des licences de véhicules ambulances qu'ils possédaient.

33. La deuxième réaction est venue plus tard quand des entrepreneurs ont remarqué une faille dans la législation par laquelle le ministère des Transports accordait des licences pour l'exploitation d'autocars. La loi concernait les transports « collectifs » réguliers et « occasionnels ». Ces entrepreneurs se sont rendu compte qu'ils pouvaient obtenir des licences de transport collectif occasionnel à condition de transporter plus d'un voyageur. Bien sûr, exploiter un véhicule sous licence de « transports occasionnels » implique plus de contraintes que l'exploitation d'une voiture de petite remise ; et les syndicats de taxi sont prompts à traîner devant les tribunaux les transporteurs occasionnels surpris avec un seul voyageur à bord. Pourtant, en louvoyant entre ces contraintes, ce secteur des transports occasionnels avec des véhicules de moins de neuf places a connu une forte croissance et constitue maintenant un secteur à part entière.

34. Plus récemment, en 2009, le ministère des Finances et de l'Industrie a créé une nouvelle licence pour les « voitures de tourisme avec chauffeur » comme une manière de contourner le blocage du ministre de l'Intérieur sur la création de licences de voitures de petite remise. Après un développement rapide, ce nouveau secteur est maintenant dans les limbes car les taxis ont obtenu que des contraintes réglementaires nouvelles entravent l'accès à cette profession.

35. Le Tableau 3 ci-dessous résume les différentes formes légales que peut prendre l'offre de transport à la demande en France.

Tableau 3 – Les différentes formes légales de l'offre de transport à la demande en France

Nom officiel	Contraintes légales	Commentaire
Taxis (aussi appelés voitures de place)	Jusqu'à 9 passagers	Licences (autorisations de stationner) soumises à contingentement mais négociables
Voitures de petite remise	Jusqu'à 9 passagers	Voitures de louage avec conducteur : en voie de disparition
Voitures de tourisme avec chauffeur (VTC)	Jusqu'à 9 passagers, mais exigences croissantes pour consigner le secteur au transport de luxe	Voiture de louage avec conducteur : dans les limbes
Transports collectifs occasionnels	Obligatoirement plus d'un seul passager	Bus, mini bus, et un nombre croissant de voiture de louage avec conducteur qui opèrent souvent illégalement avec un seul passager
Véhicule sanitaire léger (VSL)	Pour transport de malades assis seulement	Licences réservées aux ambulanciers

36. Le secteur des taxis est très atomisé en France. En province on compte quelques 30.000 entreprises avec 40.000 véhicules. La plupart de ces véhicules ne sont pas reliés à un central radio.

Les marchés des transports subventionnés

37. Du côté des clients, les choses ne sont guère plus simples. Les voyages en taxi vers et depuis les hôpitaux sont subventionnés par la Sécurité Sociale, les transports scolaires pour enfants handicapés le sont par les départements, les transports à la demande pour les personnes âgées ou handicapées sont subventionnés soit par les municipalités soit par les départements. Tous ces organismes et ces collectivités locales ont chacune une manière spécifique de passer des contrats avec les taxis et avec d'autres transporteurs pour ces services et le niveau de subventions dépend à la fois du voyageur et de l'autorité impliquée.

38. Le Tableau 4 ci-dessous montre un schéma simplifié des interactions dans le cas de la France.

Tableau 4 – Segmentation du marché pour les transports à la demande subventionnés en France

Segments du marché	Qui passe les contrats	Qui paye
Transport de malades assis	La Sécurité Sociale passe des conventions au niveau national	Sécurité Sociale
Transport de personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite	Municipalités ou départements	Municipalités ou départements
Transports publics à la demande	Municipalités ou autorités organisatrices des transports	Municipalités
Transport pour les élèves handicapés	Départements	Départements

39. Pour les personnes transportées, les déplacements à l'hôpital sont gratuits quand le voyageur a une prescription médicale, et quand le taxi est conventionné par la Sécurité Sociale. Le patient peut choisir entre un taxi et un véhicule sanitaire léger. Les deux sont payés directement par la Sécurité Sociale. Chaque année celle-ci négocie avec le syndicat des ambulanciers pour fixer le prix de l'utilisation des véhicules sanitaires légers. Le prix des déplacements en taxi est fixé par l'utilisation normale du taximètre mais avec un taux de remise négocié au niveau départemental entre les associations de taxis et les caisses primaires d'assurance-maladie.

40. La Sécurité Sociale établit des règles par lesquelles les caisses primaires départementales peuvent passer des conventions avec les taxis pour transporter les malades assis. Les compagnies d'ambulances utilisent leurs véhicules sanitaires légers pour concurrencer les taxis sur ce marché. Mais, comme la tarification des taxis et celle des véhicules sanitaires légers sont différentes, certains ambulanciers ont aussi acheté des licences de taxi pour pouvoir jouer sur les deux tableaux et affecter à chaque demande de déplacement le véhicule qui leur sera le plus rentable.

41. Le transport scolaire est sous la responsabilité des départements. Il est généralement effectué par autocar, sauf dans les zones de trop faible densité où le service est assuré par des taxis et des minibus exploités sous licence de transport occasionnel. Les départements sont également responsables du transport des scolaires handicapés et du transport scolaire vers des établissements spécialisés. Ces transports sont généralement assurés par les mêmes taxis et exploitants de minibus dans le cadre de contrats annuels. Jusqu'à une époque récente, ces contrats étaient accordés de façon *ad hoc*, et sans véritable concurrence, par le préfet du département. Une réforme du système applique à présent la directive européenne en matière de marchés publics, et de véritables appels d'offres sont publiés par les Conseils Généraux des départements. Cependant, dans la plupart des cas, l'allotissement des services soumis à appel d'offres a été fait de telle sorte que des artisans taxis n'ont pas pu soumissionner faute d'un nombre suffisant de véhicules disponibles pour assurer l'ensemble des services d'un même lot.

42. Offrir de la mobilité aux personnes âgées ou handicapées est laissé à l'initiative des collectivités locales au niveau municipal ou au niveau départemental. En conséquence, les conditions d'accès et de fonctionnement varient grandement d'un endroit à l'autre, contrairement au transport scolaire et à celui de malades assis qui sont fournis de façon uniforme sur l'ensemble du pays. À certains endroits les usagers acquittent un prix nominal pour le déplacement (souvent égal au tarif en vigueur dans les transports publics). Ailleurs des usagers bénéficient d'une allocation mensuelle fixée en nombre de voyages ou en kilométrage. Dans tous les cas ces services sont largement subventionnés.

43. En dehors de la région parisienne, les réseaux de transports collectifs sont presque partout exploités par des entreprises privées. Leur contrat leur donne un monopole sur l'ensemble du réseau. Souvent ces entreprises exploitent également des services spéciaux de transport à la demande pour personnes handicapées à travers une filiale ou en sous-traitant ces services à des taxis ou à des entreprises de transport occasionnel. Elles peuvent aussi offrir du transport à la demande là où cette demande est trop dispersée pour justifier des lignes régulières d'autobus. À travers des fusions et des acquisitions, l'industrie du transport collectif en France est devenue un duopole où deux entreprises, Veolia-Transdev et Keolis, contrôlent presque tous les réseaux de province.

Les taxis et les transports à la demande subventionnés

44. Comme nous l'avons vu, les taxis ont accès à tous ces marchés. Cependant dans la plupart d'entre eux, ils se trouvent en concurrence avec un ou deux autres modes de transport qui sont régulés par un ministère différent. En effet, en France, différents ministères accordent des licences de transport pour des marchés strictement délimités.

- Les licences de taxi sont attribuées gratuitement par les maires, sous la supervision étroite du ministère de l'Intérieur par le biais des préfets. Ces licences sont négociables, et comme elles sont contingentées de fait, elles acquièrent une valeur marchande qui peut atteindre plusieurs centaines de milliers d'euros.
- Les licences de transport occasionnel sont accordées par le ministère des Transports.
- Les licences pour les voitures de tourisme avec chauffeur sont maintenant accordées par le ministère des Finances.
- Les licences pour les véhicules sanitaires légers sont accordées par le ministère des Transports sous contrôle du ministère de la Santé. Comme celui des taxis, leur nombre est contingenté.

45. Sur les marchés du transport pour les personnes handicapées, pour les personnes à mobilité réduite, et pour les transports à la demande complémentaires des réseaux de transports publics, les taxis sont en concurrence avec les transports occasionnels. Sur le marché des lignes régulières de ramassage scolaire, ils n'exploitent que des circuits en zone de très basse densité, là où l'utilisation de véhicules de plus grande capacité n'est pas justifiée pour des raisons de coût et des raisons de durée de ramassage. Sur le marché du transport scolaire pour enfants handicapés, ils se retrouvent en concurrence avec les transports occasionnels. Sur le marché du transport pour malades assis ils sont en concurrence avec les véhicules sanitaires légers exploités par les compagnies d'ambulances. Pour l'instant, sur aucun de ces marchés, les taxis n'ont à affronter la concurrence des voitures de tourisme avec chauffeur car le gouvernement a toujours refusé de satisfaire les demandes des exploitants d'avoir un droit d'accès aux différents marchés de transport subventionnés.

46. Le Tableau 5 ci-dessous donne une estimation des parts relatives des différents marchés dans l'activité des taxis selon leur type de commune de rattachement.

Tableau 5 – Activité des taxis selon leur commune de rattachement

	Rural	Communes urbaines**	Métropoles et Paris
Nombre de licences*	22 000	5 600	20 000
Transport de malades	70-90%	10-40%	
Scolaires	0-10%	0%	
Scolaires handicapés	20-30%	10%	
Handicapés et autres	Très variable	Très variable	
Complément des Transports collectifs	Très variable	Très variable	
Taxi (téléphone & station)	5%	50-80%	

Sources : Darbéra 2012, p.18.

Note : * en 2004. Il s'agit des derniers chiffres publiés par le ministère de l'Intérieur. **nos « Communes urbaines » correspondent aux petites villes de 20.000 à 190.000 habitants

47. Hors de Paris, les taxis sont donc largement dépendants des marchés de services publics de transport, qu'on pourrait aussi appeler « transports particuliers subventionnés ».

Le cas des Pays-Bas

48. Le cas des Pays-Bas se distingue nettement du cas français parce que le secteur des taxis a été totalement dérégulé en 2000 et parce que, dans le cadre d'un système appelé Regiotaxi, différentes collectivités locales peuvent mettre en commun leurs besoins de transport à la demande pour passer des appels d'offres conjoints.

Les transporteurs

49. Avant la dérégulation, les 12 provinces des Pays-Bas délivraient les licences de taxi et administraient les tarifs. Dans certains cas, elles avaient délégué ce pouvoir à des communautés d'agglomération. Il y avait 27 zones de taxi correspondant au périmètre des autorités organisatrices des transports, et les licences de taxi n'étaient accordées que pour une seule zone, selon un quota basé sur une estimation de la demande et la garantie d'une « exploitation rentable » (Baanders&Canoy, 2010). Mais les autorités locales et les entreprises des taxis étaient jugées trop proches, et ces autorités étaient soupçonnées d'être plus préoccupées de préserver la valeur marchande des licences que d'assurer la mobilité de leurs administrés. La centralisation de la politique des taxis en 2000 a mis un terme à ses possibilités de collusion locale.

50. Cependant, dans les zones rurales et les petites villes, une dérégulation *de facto* avait déjà été opérée dans les années 1990 quand les taxis exploités dans le cadre de contrats avaient été exclus du contingentement par les autorités locales.

51. Conséquence de la dérégulation, la distinction que l'on rencontre généralement dans d'autres pays entre les taxis et les voitures de louage avec conducteur s'est estompée. Tous ces véhicules sont appelés taxis. Baanders et Canoy (2010) distinguent cependant trois segments dans le marché des taxis néerlandais : le marché des contrats où les taxis sont régulièrement loués (principalement par des institutions publiques) pour transporter certains usagers particuliers; et les marchés hors-contrat dans lesquels ils distinguent les taxis-téléphone, pour les courses en réponse à des commandes téléphoniques passées au central radio, et les taxis-rue, que l'on prend dans des stations ou que l'on hèle dans la rue. Cette segmentation n'est pas réglementaire, elle est seulement fonctionnelle. C'est principalement dans le marché des taxis-contrat que l'on rencontre les très grandes entreprises de taxis.

52. Aux Pays-Bas les réseaux de transports publics sont exploités par des entreprises privées sous la responsabilité et avec les subventions des gouvernements des provinces ou des

gouvernements des communautés d'agglomération dans les régions urbaines. Connexion-Transdevest de loin la plus grosse de ces entreprises, toutefois elle n'est pas dans une position de quasi-monopole. La concurrence existe entre Connexion et d'autres grands transporteurs pour les marchés de transport public. La fusion entre Connexion-Transdevet Veolia a été autorisée parce que leurs parts de marché restaient acceptables. À côté de l'exploitation des lignes régulières d'autobus, ces grandes entreprises exploitent l'essentiel des contrats de taxi. Les différents services de transport à la demande qu'elles offrent sont sous la responsabilité de différents ministères.

Les marchés de transport à la demande de subventionnés

53. Il existe en Hollande, sous le nom de Valys, un service national de transport réservé aux personnes handicapées pour leurs déplacements supérieurs à 20 km. Il est sous la responsabilité du ministère de la Santé (VWS) qui procède à un appel d'offres au niveau national. Pour remporter l'appel d'offres, la compagnie de taxis doit posséder une flotte suffisante de véhicules spécialement adaptés. Le dernier marché a été remporté par Connexion-Veolia. Les bénéficiaires de Valys peuvent parcourir 450 km par an au prix de 0,18 €/km. Au-delà, et jusqu'à 2250 km, le prix est de 1,19 €/km.

54. Pour des distances plus courtes, dans le cadre de la loi d'assistance sociale (WMO), les municipalités ont l'obligation de pourvoir au transport pour maintenir les contacts sociaux des personnes âgées et des personnes handicapées. Il est demandé aux bénéficiaires du WMO de contribuer à environ 10 % du coût de ce transport.

55. Les Pays-Bas ont un système dual de Sécurité Sociale. Toutes les dépenses courantes de maladie sont financées par des assurances privées obligatoires. Les maladies de longue durée, les soins de fin de vie, ceux des malades mentaux, etc., sont couverts par une assurance sociale financée par des taxes pré-affectées. En 2009, cette assurance sociale couvrait 27 % des dépenses totales des assurances-maladie.

56. Les assurances-maladie privées ont l'obligation d'offrir une couverture universelle de base qui inclut le coût de toutes les prescriptions médicales. On estime que cette couverture de base, fournie au même prix par toutes les assurances, couvre 94 % de l'ensemble des coûts de santé. Elle assure huit fonctions dont la huitième est le transport lié aux déplacements sous prescription médicale. La plupart des assurances autorisent leurs patients à choisir dans quel hôpital ils veulent être traités. Ils sont remboursés pour leurs déplacements en taxi ou en voiture.

57. Les compagnies d'assurances ont chacune leur propre système d'appel d'offres pour obtenir des réductions sur les tarifs des taxis, mais ces procédures ne doivent pas obligatoirement suivre les règles européennes dans la mesure où ces assurances ne sont pas des entreprises publiques protégées de la concurrence. Les assurés ont l'obligation d'utiliser les compagnies de taxis spécifiées dans leur contrat. Il y a cependant des cas où ils peuvent choisir librement leur compagnie.

58. Les soins à long terme, les soins palliatifs, les maisons de retraite, y compris les déplacements qui leurs sont liés, sont assurés par des institutions en concurrence dans le cadre de la loi pour les maladies spéciales (AWBZ). Ces institutions passent des contrats privés avec des transporteurs, selon des procédures qui leur sont propres. À partir de 2013, la responsabilité de l'organisation de ces soins réintégrera la loi d'assistance sociale (WMO) et passera donc sous la responsabilité des municipalités.

59. Le ministère de l'Éducation (OC&W) établit les règles pour les transports scolaires et en particulier pour celui des élèves handicapés. Pour assurer ces transports, les municipalités

procèdent à des appels d’offres auprès des entreprises de transport et de taxis. Ce service est différent de celui offert dans le cadre de la loi d’assistance sociale (WMO). Là aussi, Connexion est le principal opérateur, mais souvent les transports scolaires impliquent aussi des entreprises locales de taxi. En effet les municipalités divisent souvent leur demande de transport scolaire en lots suffisamment petits pour faciliter l’entrée de petites entreprises et de petites associations de parents sur le marché.

60. Le ministère des Infrastructures et de l’Environnement finance les autorités organisatrices des transports des provinces pour qu’elles mettent en place une offre de transport à la demande ouverte à tous, comme complément de l’offre de transport public. Les gouvernements des provinces procèdent à des appels d’offres auprès des compagnies de taxi pour assurer ces services qui sont souvent produits sous le nom de Regiotaxi et incluent d’autres services comme celui des transports des personnes handicapées.

Tableau 6 – Segmentation du marché pour les transports à la demande subventionnés aux Pays-Bas

Segments du marché	Qui passe les contrats		Qui paye	
Transport lié à la couverture maladie	Compagnies privées d’assurance		Compagnies privées d’assurance	
Transport lié aux maladies de longue durée	Institutions de soins de longue durée		Ministère de la Santé à travers des taxes pré-affectées	
Transport de personnes handicapées au-delà de 20 km (Valys)	Ministère de la Santé		Ministère de la Santé	
Transports pour les personnes âgées ou handicapées de moins de 20 km	Municipalités	Regiotaxi	Municipalités	Municipalités à travers Regiotaxi
Transports publics à la demande	Municipalités ou autorités organisatrices des transports		Municipalités	
Transport pour les élèves handicapés	Municipalités		Ministère de l’éducation	

61. Dans certaines provinces, des municipalités et le gouvernement de la province confient conjointement à une autorité organisatrice de transport le soin de mettre en œuvre, sous le nom de Regiotaxi, un service de transport public à la demande commun pour les habitants des zones rurales et pour les personnes âgées ou handicapées. Regiotaxi offre un service de porte-à-porte. Après un lent démarrage en 1995, le nombre de régions qui ont adopté le système Regiotaxi n’a cessé de croître et ce système couvre aujourd’hui 85 % du territoire national (KNV, 2009). Les personnes âgées et des personnes handicapées qui voyagent dans le cadre de la loi WMO acquittent un tarif égal à celui des transports en commun. Les personnes non-handicapées qui utilisent Regiotaxi à la place des lignes régulières de transport (par exemple dans les zones non couvertes par le réseau de transport public) acquittent un tarif plus élevé. Parce que Regiotaxi est placé sous la responsabilité conjointe de la province et des municipalités d’une région donnée, le processus d’appel d’offres est spécial. Il est généralement conduit par l’autorité organisatrice des transports de la province.

62. Dans la plupart des régions, un appel d’offres unique est lancé pour l’ensemble du service qui comprend le centre de traitement des appels téléphoniques, le centre de logistique qui affrète les véhicules, et le transport proprement dit. Le plus souvent, l’entreprise qui remporte l’appel d’offres sous-traite au moins une partie du transport à des sous-contractants et se charge de l’exploitation du centre d’appels et du centre de logistique.

Les taxis et les transports à la demande subventionnés

63. Il y a aux Pays-Bas environ 5200 compagnies de taxi avec 25.500 véhicules et 40.000 chauffeurs. Les trois quarts de ces véhicules sont basés hors des quatre grandes

agglomérations du pays. Plus de la moitié des 5200 entreprises n'ont qu'une seule voiture. Les autres n'ont en moyenne qu'une petite dizaine de véhicules, si l'on excepte Connexion et ses 4000 véhicules et PZN-Veolia avec ses 500 véhicules.

64. Selon une étude auprès des entreprises de taxis (Nipo, 2004), les transports sous contrat représentaient en moyenne 68 % du chiffre d'affaires des taxis pour l'ensemble du pays en 2003, cette part était de 30 % dans les quatre grandes agglomérations et de 77 % dans le reste du pays. Des données plus récentes de KNV, le syndicat national des entreprises de transport, montrent qu'en 2006 les contrats de transport subventionné représentaient 60 % du chiffre d'affaires total de l'industrie du taxi au niveau national. Le Tableau 7 ci-dessous donne le détail de la contribution de chaque activité au chiffre d'affaires des taxis.

Tableau 7 – Décomposition par activité du chiffre d'affaire total des taxis aux Pays-Bas (2005)

Transports publics à la demande / Regiotaxi *	23%
Transport scolaire	15%
Autres transports collectifs	15%
Transport de malades assis	7%
Transports non subventionnés (contrats privés, téléphone, rues & stations)	40%
Chiffre d'affaire total, hors TVA : 1.095 M€	100%

Source: KNV, 2007, p.9

Note: * RegioTaxi correspond pour l'essentiel en des transports publics à la demande.

65. Toutes sortes d'entreprises de taxis peuvent répondre aux appels d'offres. Toutefois, les plus gros contrats ne sont accessibles qu'aux plus grandes compagnies. Elles sous-traitent généralement une part importante (60 % dans le cas de Connexion) de leurs contrats à des transporteurs plus petits. Une petite cinquantaine de ces contrats sont des contrats Regiotaxi. Ces contrats ont été remportés, pour ceux qui ont échappé à Connexion, par des coopératives de taxis ou par des compagnies possédant de 50 à 150 véhicules. Les compagnies plus petites n'avaient pas la taille ou l'expertise suffisante pour remporter les appels d'offres Regiotaxi.

Le cas de la Suède

Les transporteurs

66. En Suède l'industrie du taxi a été totalement dérégulée en 1990. Il y a à peu près 9000 compagnies de taxi pour un total d'environ 15 000 véhicules. Bien que l'obligation d'être affilié à un central radio ait été supprimée en 1990, presque tous les taxis sont reliés par des centraux dont la plupart sont des coopératives.

67. Une des raisons avancées pour justifier la dérégulation était d'ouvrir le secteur à la concurrence afin de diminuer le coût des dépenses publiques pour le transport de malades assis (Pelli and Puu, 2001, p.8).

Les marchés des transports subventionnés

68. Jusqu'en 1992 les caisses d'assurance-maladie étaient responsables pour le transport des patients. Un patient pouvait appeler la compagnie de taxis de son choix, ou si nécessaire une ambulance, et recevoir un remboursement de sa caisse d'assurance. Pour l'État, ce système était jugé trop coûteux, et, en 1992, le gouvernement a transféré aux collectivités locales – les comtés – la responsabilité d'assurer les transports de santé et d'en assumer le coût. L'idée derrière cette réforme était que par ce transfert, les comtés pourraient soumettre ces services de transport à des appels d'offres pour obtenir des prix plus bas et qu'ils seraient incités à coordonner ces transports avec d'autres dont ils avaient aussi la responsabilité afin de réduire les coûts.

69. Selon la loi suédoise, les comtés sont responsables des services de santé (et des transports qu'ils impliquent) et de l'organisation des transports publics. La nouvelle loi de transport public qui a pris effet en 2012 exige la création d'une autorité régionale organisatrice des transports publics, et laisse aux entreprises privées l'initiative d'offrir des transports en commun non subventionnés si elles le désirent. Les comtés perçoivent des taxes pré-affectées aux dépenses de santé (et aux transports liés). Ils perçoivent aussi des taxes pour financer à environ la moitié des subventions de fonctionnement des transports publics, l'autre moitié étant assurée par les municipalités. Il n'y a pratiquement pas de financement du budget de l'État pour ces deux types de services qui restent sous la responsabilité des collectivités locales.

70. Les services de transports publics spéciaux (*Särskildkollektivtrafik*) sont destinés aux personnes âgées et aux personnes handicapées sur l'ensemble du territoire de la commune et aux habitants des zones rurales non desservies par les transports publics réguliers. Ces transports sont sous la responsabilité, et à la charge, des municipalités, tout comme les transports scolaires. Selon la loi, les autorités municipales délivrent des cartes individuelles pour utiliser ce service de « transports publics spéciaux » et elles en fixent les tarifs. Environ 4 % de la population suédoise est éligible à ces services spéciaux.

71. Cependant, comme au Danemark, la loi autorise les municipalités à déléguer cette responsabilité à l'autorité organisatrice des transports au niveau régional. Cette autorité peut alors coordonner ces services entre les différentes municipalités et avec d'autres services subventionnés comme le transport de malades. De cette manière, un service centralisé reçoit les demandes de transport, vérifie l'éligibilité du demandeur, et planifie les itinéraires des véhicules.

Les taxis et les transports à la demande subventionnés

72. Les autorités organisatrices des transports publics peuvent passer des contrats avec les taxis pour exploiter les lignes de transport là où la demande est clairsemée et irrégulière, ainsi que les services de rabattement vers les lignes d'autobus. Les municipalités peuvent faire appel à des taxis pour assurer les transports publics spéciaux destinés personnes handicapées et aux personnes âgées ainsi que pour assurer certains transports scolaires pour les enfants de moins de 16 ans. Les comtés peuvent faire appel à des taxis pour assurer les transports scolaires pour les enfants de plus de 16 ans. Enfin les services de santé du comté qui peuvent faire appel à des taxis pour le transport de malades assis.

73. Les taxis sont donc présents sur tous ces marchés mais ils y rencontrent la concurrence des entreprises de transport par autobus. Toutefois dans les zones rurales, cette concurrence est très rare.

74. Selon une enquête du syndicat suédois des taxis (Tableau 8), les contrats de transport subventionné représentaient 56 % du chiffre d'affaires total des taxis en Suède. Les variations sont cependant très larges entre les grandes villes comme Stockholm où cette activité ne représente que 15 à 20 % du chiffre d'affaires et le reste du pays où elle en représente 90 % (Bekken&Longva, 2003, p. 49).

Tableau 8 – Décomposition par activité du chiffre d'affaires total des taxisen Suède en 1999.

Pour les municipalités & comtés, dont :	56%
—Transport public spécial	28%
—Transport de malades assis	17%
—Transports scolaires	11%
Individus (téléphone, stations et rue)	23%
Contrats privés	21%
Total	100%

Source: SOU 1999:60 "Customer-friendly taxis" page 31

Le cas du Danemark

Les transporteurs

75. Au Danemark, comme en France, les licences de taxi sont attribuées gratuitement par les communes. Mais, à la différence de la France, elles ne sont pas transférables. Elles n'ont donc pas de valeur marchande. Comme en France, l'opposition des taxis déjà établis à la création de nouvelles licences aboutit à un contingentement de fait. Mais, parce que les communes danoises sont en moyenne 30 fois plus vastes et 30 fois plus peuplées que les communes françaises, les zones où les taxis peuvent exercer leur activité sont nettement plus grandes.

76. Comme en France, le gouvernement essaye d'entraver le développement des petits véhicules de louage avec conducteur afin de protéger les taxis de leur concurrence. Ils se développent cependant dans certains segments du marché en particulier avec des véhicules spécialement adaptés aux personnes handicapées.

77. On compte au Danemark environ 3000 entreprises de taxis qui exploitent en tout environ 5000 véhicules. Le secteur est donc, comme en France, essentiellement artisanal. 2300 de ces véhicules se trouvent à Copenhague et sont conduits par 8000 chauffeurs. L'offre de transport par taxi, rapportée à la population danoise, est donc deux à trois fois plus élevée qu'elle ne l'est en France.

Les marchés des transports subventionnés

78. On trouve dans chacune des six régions danoises une autorité organisatrice des transports conformément à la loi sur les agences de transport public. Cette autorité appartient conjointement à la Région et aux municipalités qui la composent. Elle a la responsabilité des transports ferrés et routiers de personnes dans la région, et fait pour cela appel à des entreprises privées dans le cadre de contrats conformes à la directive européenne des marchés publics.

79. Le transport de malades assis est une responsabilité de chacune des six régions, tout comme la gestion des services de santé. Mais il existe aussi des services de transport vers des centres de soins pour personnes âgées qui sont à la charge des municipalités.

80. Une agence nationale attribue à chaque personne handicapée la possibilité d'effectuer 104 déplacements par an mais ce sont les municipalités qui doivent organiser et financer ce service.

81. Les municipalités peuvent établir des services de transport à la demande en complément de l'offre de transport collectif. Elles en décident les tarifs, les niveaux de service, et en assument les coûts, mais elles confient généralement l'organisation et la coordination de ces services aux autorités organisatrices régionales. Les municipalités, enfin, sont responsables de transport scolaire. Toutes ces collectivités locales et ses agences ont des manières spécifiques de passer des contrats avec les taxis pour assurer ces services. Mais le plus souvent elles

confient cette tâche aux autorités organisatrices régionales qui procèdent aux appels d'offres après avoir regroupé les différents services.

Agréger les marchés sans en exclure les petites entreprises de taxis

82. Comme nous l'avons indiqué en introduction, les besoins de transports à la demande subventionnés croissent rapidement dans la plupart des pays de la vieille Europe. Face à l'explosion des budgets qu'ils lui consacrent, les pouvoirs publics tentent de mettre en œuvre des politiques pour contenir ces coûts. Ces politiques varient d'un pays à l'autre, mais elles reposent sur les deux mêmes ingrédients : (i) combiner entre eux autant que faire se peut les services destinés à des groupes cibles différents et (ii) introduire plus de concurrence entre les transporteurs lors de la passation des marchés.

83. Ces deux stratégies sont intimement liées. En effet, le degré de concurrence dépend du nombre de compétiteurs, le nombre de compétiteurs dépend de la taille du marché, et la taille du marché dépend de la capacité des différentes administrations à coopérer pour combiner leurs besoins afin de faire voyager leurs bénéficiaires respectifs dans les mêmes véhicules et pouvoir procéder à des appels d'offres conjoints.

84. Mais les marchés de transports à la demande, et particulièrement dans les zones de faible densité, présentent plusieurs caractéristiques de ce que les économistes appellent « monopoles naturels ». Ces caractéristiques sont : (i) les économies d'échelle (par exemple dans les couloirs de demande), (ii) les économies d'envergure (par exemple avoir une flotte diversifiée de véhicules pour s'adapter aux demandes spécifiques) et (iii) les économies de réputation (par exemple celles liées aux centraux téléphoniques qui favorisent le premier installé). Toutes ces caractéristiques de monopoles naturels tendent à favoriser les plus grosses entreprises. C'est pourquoi il est difficile de concevoir et d'organiser des appels d'offres qui n'excluent pas de fait les petites entreprises de taxis et les artisans.

85. Or, comme nous l'avons vu en introduction, il convient de préserver les entreprises de taxis en zone rurale. Préparer les appels d'offres de telle manière que les petites entreprises de taxis puissent y répondre présente aussi l'avantage de faire potentiellement baisser les prix. En effet, c'est justement parce qu'ils ont le droit exclusif de prendre des clients en station ou dans la rue que les taxis peuvent réaliser des économies d'envergure en jouant sur les deux marchés.

86. Plusieurs régions du Danemark, de la Suède et des Pays Bas ont trouvé des solutions originales à ce dilemme. Dans ces trois pays, les différents services de transports subventionnés sont soumis à appel d'offres par les différents organismes payeurs.

87. Dans plusieurs régions du Danemark et de la Suède, tous ces différents organismes ont réussi à s'accorder pour passer des appels d'offres communs à travers une seule autorité. Cette autorité régionale est responsable non seulement de la sélection des transporteurs, de leur rémunération et de la répartition des coûts entre les organismes payeurs, mais aussi de toute la logistique qui attribue les passagers aux véhicules. Aux Pays-Bas, en revanche, quand ils existent, ces regroupements n'affectent que deux marchés : celui du transport à courte distance des personnes handicapées, et celui des dessertes complémentaires des réseaux de transports collectifs.

Le système néerlandais Regiotaxi

88. Dans la plupart des régions des Pays-Bas, la Région et les municipalités mettent en commun leurs besoins pour le marché des transports de personnes handicapées et pour le marché de la desserte complémentaire des transports publics dans les zones peu denses ou en

heures creuses. C'est le système Regiotaxi. Les marchés des transports de malades assis, celui des transports scolaires, des transports des maisons de retraite ou des transports longue distance de personnes handicapées ne sont pas intégrés dans Regiotaxi. Dans la plupart des cas, une fois le marché Regiotaxi attribué, généralement pour quatre ou cinq ans, la Région n'a que peu d'informations sur le fonctionnement du système. Elle se contente de payer les déplacements pris en charge au prix convenu, et de mener des enquêtes de satisfaction auprès des personnes qui ont été transportées. À charge pour le prestataire de combiner autant que possible les différents déplacements pour remplir ses véhicules et augmenter ainsi sa marge.

89. Pour réduire les coûts, le système hollandais fait confiance aux prestataires privés parce qu'ils sont soumis à la concurrence lors des appels d'offres périodiques. En effet, puisqu'ils sont rémunérés en fonction du nombre des déplacements assurés, ces prestataires ont intérêt à optimiser leur système de ramassage pour assurer le maximum de déplacements avec le minimum de véhicules et de parcours à vide. Ce modèle présente cependant plusieurs inconvénients du fait de son manque de transparence. L'autorité concédante n'a aucune information sur les coûts unitaires des différents types de prestations, ni même sur les conditions dans lesquelles elles sont fournies. Elle peut bien sûr, et elle le fait, mener des enquêtes de satisfaction auprès de son public. Mais il est souvent difficile lors de ratages, par exemple pour des rendez-vous manqués, d'en attribuer la responsabilité au transporteur ou à la personne qui a demandé le déplacement.

90. De plus, lors des appels d'offres périodiques, l'opérateur historique est avantagé parce que c'est lui seul qui a la connaissance des conditions réelles du marché. Il peut donc pratiquer des prix significativement plus élevés que ses coûts car il sait que ses concurrents devront intégrer dans leurs prix un coût du risque. Si d'aventure l'opérateur historique perdait le marché, le prestataire qui le remplacerait serait contraint de passer par une phase d'apprentissage pendant laquelle non seulement ses coûts seraient plus élevés mais aussi sa prestation de moins bonne qualité du fait d'inévitables ratages dus au manque d'expérience.

91. Enfin, le système avantage les grosses entreprises : près de la moitié des contrats Regiotaxi ont été remportés par Connexxion, qui en soustraite environ 60% à des compagnies de taxis plus petites.

92. Comment confier l'organisation et l'exploitation des systèmes de transport à la demande à des prestataires privés tout en préservant la transparence du système ? Des solutions originales ont été apportées par la province de Gelderland³. Contrairement aux autres régions des Pays-Bas qui confient l'ensemble de la prestation Regiotaxi à une seule entreprise sélectionnée par appel d'offres, cette province a segmenté son appel d'offres pour Regiotaxi en six éléments distincts : un appel d'offres pour le centre d'appels et cinq appels d'offres pour le transport dans cinq secteurs prédéfinis dans sa juridiction. Ces secteurs, qui regroupent en moyenne une demi-douzaine de municipalités, ont été conçus de telle sorte que des entreprises ou des coopératives de taxi puissent être mises en concurrence dans chacun d'eux. Sans cette segmentation de l'appel d'offres, ces entreprises seraient trop petites pour soumissionner et seraient contraintes de n'être que sous-traitantes de l'entreprise d'envergure régionale ou, plus probablement nationale qui aurait décroché le marché. Bien sûr, les cinq entreprises sélectionnées peuvent à leur tour faire appel à des sous-traitants, c'est-à-dire à des entreprises de taxis plus petites, voire, individuelles, dont elles assurent la logistique. Lors du dernier marché, une vingtaine de sous-traitants ont été ainsi impliqués.

93. Quand il reçoit une commande de course, le central d'appels de Gelderland la transmet directement à celui des cinq opérateurs qui est concerné. Celui-ci examine la demande,

³ La région a une population de 2 millions d'habitants et une densité de 400 hts/km²

planifie son parcours, et retourne sa proposition au central qui la communique au client. L'intérêt du transporteur est de regrouper autant que possible les différentes demandes de déplacements dans le même parcours. En effet, pour les besoins de l'appel d'offres, la région est divisée en un grand nombre de zones d'environ 4,5 km de diamètre, et la rémunération se fait sur la base du nombre de zones parcourues par chaque voyageur⁴.

94. À côté de la segmentation du marché, l'autre originalité du modèle de la province de Gelderland est que toutes les informations échangées entre l'opérateur du central de réservation et les transporteurs passent par le système informatique d'un bureau de contrôle (*Projectbureau*) de la Région qui reçoit aussi, en temps réel, les coordonnées GPS de chacun des véhicules des transporteurs. Toutes ces données sont enregistrées et une exploitation statistique en est faite régulièrement. Elle sert en particulier à calculer la rémunération des transporteurs et à partager ce coût entre la Région et les municipalités. La transparence totale qui résulte de cette organisation permet de fournir toute l'information nécessaire aux concurrents lors des appels d'offres périodiques, mais elle permet aussi à la Région d'évaluer la qualité de la prestation, et même de suivre en temps réel les ratages.

Le système scandinave Planet

95. En Suède et au Danemark, les responsabilités d'organiser des offres de transports subventionnés incombent toutes à des entités locales, au niveau des comtés et au niveau des municipalités. **La coordination de la demande**

96. Le premier défi à relever au Danemark et en Suède était de coordonner autant que possible les différents services de transports subventionnés pour augmenter les volumes de déplacements à traiter, et augmenter ainsi la probabilité de faire partager le même véhicule à plusieurs voyageurs, c'est-à-dire augmenter le taux d'occupation des véhicules. Un plus grand volume à traiter permet aussi de lier entre eux les différents déplacements de façon optimale afin de diminuer les parcours à vide entre les différentes commandes. Dans plusieurs comtés, ces administrations et ces agences ont réussi à s'accorder pour mettre en commun leurs besoins et créer une autorité unique chargée de passer des appels d'offres, de sélectionner les transporteurs, d'assurer la logistique du système, de rémunérer les transporteurs et de facturer, aux différents organismes membres du consortium, les coûts de transport des personnes dont ils doivent assurer la mobilité.

97. En 1998, les autorités organisatrices des transports de deux régions danoises, le Jutland-du-Nord⁵ et la Zélande⁶, ont acheté en commun le système suédois Planet de réservation et de coordination et créé une entreprise publique, FlexDanmark, basée à Aalborg pour adapter, développer et utiliser ce logiciel sous le nom de FlexTrafik.

98. FlexTrafikmet a profité de toutes les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) pour gérer les appels par téléphone ou par Internet, enregistrer les commandes, sélectionner le véhicule, optimiser son parcours, et répartir le coût du transport entre les différentes entités en charge des différents voyageurs présents dans le véhicule. La spécificité du système FlexTrafik par rapport à tous les logiciels de gestion de transport à la demande que l'on trouve dans le commerce, tient à sa manière de sélectionner le véhicule qui effectuera le transport et à sa manière de répartir le coût de ce transport entre les organismes payeurs. Cette sélection est en effet intimement liée au système d'appel d'offres.

⁴ Lors du dernier appel d'offres, les prix retenus dans les cinq secteurs avoisinaient 3,50 € par voyageur-zone.

⁵⁵ Nordjylland, population 600.000 hts, densité 73 hts/km²

⁶ Sjælland, population 800.000 hts, densité 113 hts/km²

L'optimisation de l'offre

99. Un système complexe d'appel d'offres a été conçu pour s'assurer d'obtenir les prix les plus bas en ouvrant la concurrence à tous les transporteurs présents sur le marché, y compris les plus petits. En effet, au Danemark comme en Suède, les autorités organisatrices font largement appel aux taxis pour assurer le service de transport à la demande.

100. Ce système d'appel d'offres distingue deux types de contrats : les contrats « journée » et les contrats « ponctuels »

- Dans les contrats journée, les transporteurs fournissent à l'Agence un nombre fixe de véhicules pour une période de temps donnée, généralement la journée. Cette disponibilité est payée que les véhicules soient utilisés ou non. Les contrats stipulent également une « zone origine » où le véhicule est basé. Ce type de contrats est normalement utilisé pour les véhicules spéciaux, ou pour des circuits de ramassage plus ou moins réguliers. La durée du contrat est généralement de 2 à 4 ans.
- Dans les contrats « ponctuels », les transporteurs s'engagent à mettre à la disposition de l'agence un nombre maximum de véhicules à certains moments de la journée (généralement, par tranche horaire). Les transporteurs ne sont payés que pour les véhicules effectivement utilisés, y compris pour le voyage de retour à la base ou « zone origine ». La durée du contrat est normalement plus courte que pour les contrats journée. Au Danemark, les transporteurs peuvent mettre leurs prix à jour une fois par an et par Internet

101. Pour les deux types de contrats, les transporteurs proposent un prix par minute. Les prix par minute sont généralement plus faibles pour des contrats journée entière.⁷

102. Quand il reçoit une demande de course, le logiciel sélectionne le véhicule avec le coût le plus bas. Cela peut être un véhicule de l'opérateur qui a offert le prix par minute le plus bas, mais aussi le véhicule dont la base est la plus proche du début du trajet, ou encore un véhicule déjà affecté dont la modification de trajet ne retardera pas trop les voyageurs déjà à bord et coûtera moins cher que le recours à un véhicule vide, venu de plus loin ou plus cher à la minute. Normalement, le système prend aussi en compte la rémunération du retour à vide à la base. Comme le véhicule est également suivi en temps réel pendant son retour à vide vers sa base, il peut à tout moment être réaffecté à une nouvelle course s'il est le mieux placé.

103. Dans la région de Zélande au Danemark, Movia, l'autorité organisatrice des transports de la région, utilise FlexTrafik pour gérer 160 véhicules en contrat « journée » et 1200 véhicules sous contrat « ponctuel », pour une population d'environ 2 millions d'habitants.

104. Deux comtés de la côte ouest de Suède : Västra Götaland⁸ et Halland⁹, utilisent un système très similaire au système danois, adapté du logiciel Planet. Les contrats « ponctuels » impliquent des taxis, et les contrats « journée » font appel à des taxis et à des prestataires avec des « véhicules spéciaux », souvent des minibus adaptés au transport de personnes handicapées en fauteuil roulant.

⁷ La pratique est que chaque transporteur donne un prix à la minute unique, quelles que soient les tranches horaires auxquelles il s'est engagé à mettre des véhicules en disponibilité. Mais le logiciel pourrait très bien fonctionner avec des prix différents selon les tranches horaires du début des courses.

⁸ Population 1,5 million hts, densité 66 hts/km²

⁹ Population 300.00 hts, densité 55 hts/km²

Le service offert

105. Le processus de planification des courses est le même pour FlexTrafik et pour Planet. Seuls diffèrent les paramètres qui définissent le niveau de service. Ces paramètres sont détaillés en annexe 1.

106. Quand un usager appelle pour réserver une course, le logiciel vérifie d'abord s'il a droit à un transport subventionné. Il note alors le lieu de départ souhaité, la destination et l'heure à laquelle la personne souhaite partir ou arriver. Il cherche le véhicule qui effectuera le voyage au coût (généralisé) plus bas en fonction de l'algorithme de planification. Ce peut être un véhicule disponible qui n'est pas encore en service et qui se trouve à sa base, ou un véhicule auquel un ou plusieurs déplacements ont déjà été attribués et sera donc dévié pour prendre ce voyageur supplémentaire. Les différents paramètres (détaillés en annexe) tels que délais de réservation, fenêtre de ramassage, ou potentiel de détour permettent au logiciel d'optimiser, dans certaines limites, le parcours du véhicule pour augmenter son taux de remplissage.

107. Quand le voyageur monte à bord, son identification permet au logiciel de répartir le coût de la course du véhicule entre les voyageurs présents à bord et de le facturer aux différents organismes qui subventionnent les déplacements de ces voyageurs. Le coût qui sera facturé aux organismes payeurs dépend donc du taux de remplissage du véhicule. Il y a là une incitation pour les hôpitaux à coordonner les traitements des malades de longue durée et pour les municipalités à inciter leurs administrés à voyager aux mêmes heures.

108. Régulièrement, un échantillon de voyageurs est sondé pour évaluer leur déplacement de la veille selon une échelle de satisfaction pour différents aspects du service tels que la ponctualité, la qualité de l'accueil, le confort, etc. Ces évaluations servent à l'agence pour appliquer d'éventuelles sanctions aux opérateurs qui ne délivrent pas un service satisfaisant. Elles sont également utilisées lors du renouvellement des appels d'offres.

Conclusion

109. La croissance des besoins de transport à la demande subventionnés grève les budgets des collectivités locales et des établissements publics. Les outils techniques qui permettraient de réduire ces coûts existent : GPS, Internet, téléphonie mobile, etc. Mais leur mise en œuvre se heurte à des problèmes institutionnels et réglementaires, spécifiques à chaque pays. Différentes collectivités locales suédoises, danoises et hollandaises ont apporté des réponses originales à ces problèmes. Avant même de discuter de leur transférabilité, il serait intéressant de comparer l'efficacité de ces solutions en termes de gain économique. Une telle comparaison pose cependant des problèmes méthodologiques difficiles du fait des différences entre les pays en matière de coût de main-d'œuvre, de fiscalité, de géographie, etc. Une approche basée sur des ratios techniques permettrait de surmonter une partie de ces difficultés méthodologiques. Des indicateurs tels que le pourcentage de parcours à vide, le ratio voyageurs kilomètres/véhicules kilomètres rapportés à des variables comme la densité de population ou le ratio population éligible/population totale, permettrait de dégager une indication des gains que l'on pourrait attendre de réformes comparables.

110. Nous n'avons, dans le cadre de cette recherche, pas eu les moyens de mener de telles comparaisons. Un certain nombre d'enseignements peuvent cependant être tirés de notre analyse.

111. S'il est certain que regrouper les différents services de transports à la demande permet de rationaliser l'usage qui est fait des véhicules, nous avons aussi vu les dangers qu'il y a à procéder à des appels d'offres qui favorisent systématiquement les plus grosses entreprises. Ces entreprises ont, certes, la maîtrise de la logistique et les moyens matériels de gérer de

façon économique des services regroupés, mais à la perte de visibilité pour la puissance publique s'ajoute le danger de voir disparaître les petites entreprises de taxis dans les zones rurales, et avec elles le rôle social que ces petites entreprises jouent collatéralement à leur activité de transport subventionné.

112. Notre analyse montre aussi la fonction indispensable que doit assurer une autorité organisatrice intercommunale, non seulement pour lancer les appels d'offres, mais aussi pour superviser étroitement l'ensemble de l'activité comme dans la province de Gelderland, ou même pour gérer elle-même l'ensemble de la logistique du système, comme dans plusieurs régions scandinaves.

113. Les taxis apparaissent comme un élément essentiel de toute solution, du fait de leur implantation sur l'ensemble du territoire, y compris à proximité des populations relativement isolées, et aussi du fait de leur droit exclusif de prendre des passagers dans les stations et dans la rue.

114. Nous avons vu aussi que la régulation des taxis n'est pas un obstacle majeur à la mise en œuvre de telles politiques. En effet, on retrouve des modèles d'appels d'offres et de gestion des services de transports à la demande subventionnés quasi identiques en Suède et au Danemark, alors que le secteur des taxis suédois est complètement dérégulé et qu'au Danemark est très régulé avec, comme en France, un contingentement des licences et des tarifs administrés.

115. En fait, importer des éléments du modèle scandinave en France se heurterait probablement plus à la culture des taxis qu'au cadre réglementaire de leur activité. Les taxis français se sont accoutumés à être protégés de toute concurrence, y compris de la concurrence entre eux du fait de l'extrême finesse du découpage communal. En témoigne la difficulté qu'ils ont à accepter l'inclusion d'une commune limitrophe dans leur zone de prise en charge, même si cette inclusion supprimerait des incohérences dans l'organisation des transports dans la ville et se traduirait par un avantage pour tous les taxis de la zone regroupée.

Annexe : paramètres du service dans le cas de la province de Halland en Suède

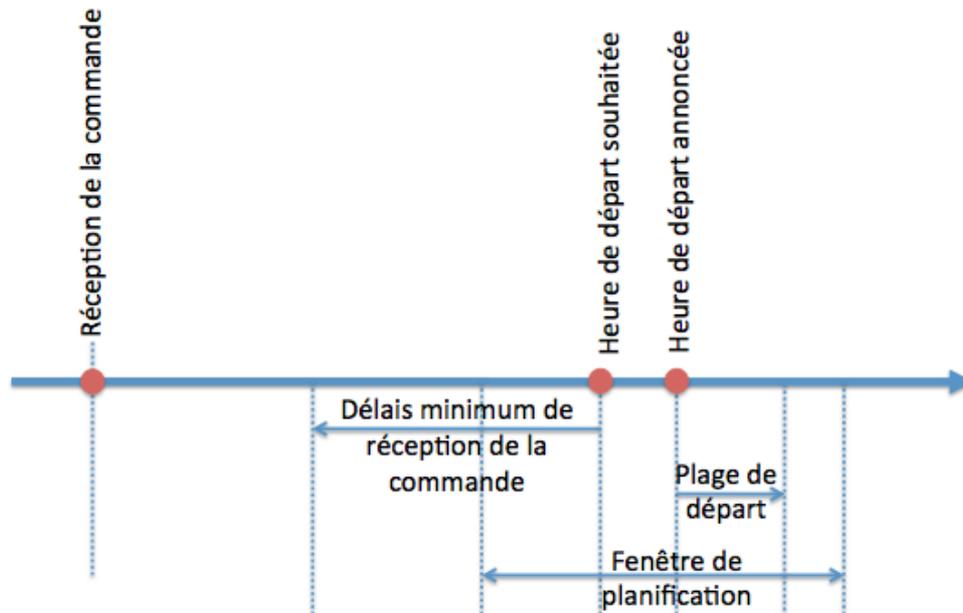
116. Dans la région de Halland, les paramètres utilisés par Hallandstrafiken, l'autorité organisatrice des transports, dans son processus de planification sont les suivants :

- La plage horaire du service : Le service est disponible pendant les mêmes heures que le transport en commun régulier, soit de 06:00 à 24:00 en semaine et le week-end de 06:00 à 02:00.
- Le délais de réservation : Un délais de réservation d'avance d'une heure minimum est imposée à l'utilisateur entre le moment où il appelle pour réserver une course et son heure de départ désirée.
- Une «fenêtre de temps de planification» de +/- 30 minutes, ce qui signifie que lors de l'appel, les clients doivent être prêts à être ramassés entre 30 minutes avant et 30 minutes après l'heure souhaitée. Le client reçoit une « heure prévue de départ » après calcul du système (qui ne prend que quelques secondes).
- Une «fenêtre de départ» de + 20 minutes, ce qui signifie que le voyage commencera au plus tard 20 minutes après « l'heure prévue de départ » annoncée moment de la commande. (Cette fenêtre est de 10 min dans le Västra Götaland). De la même manière il y a une «fenêtre d'arrivée» de -20 minutes pour les clients qui préfèrent une promesse de l'heure d'arrivée, par exemple pour un rendez-vous. Ils n'arriveront pas plus de 20 minutes avant l'heure promise.

- Il y a une « garantie de voyage » semblable à celles qui existent pour le transport en commun régulier, avec une compensation à l'usager si ces délais ne sont pas tenus et une pénalité pour le transporteur s'il a causé un retard.
- Dans le cas d'un appel de dernière minute, le véhicule doit arriver dans l'heure suivant l'appel. Si le véhicule a plus de 20 minutes de retard, le voyage est gratuit.

117. La Figure 2 ci-dessous illustre les différents paramètres de réservation et de planification pris en compte par le système

Figure 2 – Paramètres de réservation et de planification



118. Le niveau de service est également affecté par les paramètres qui encadrent les éventuels détours pour la collecte d'autres usagers. Dans le cas de la province de Halland, les paramètres de détour sont les suivants :

- • Un détour de 20 minutes est autorisé quelle que soit la durée de la course initiale.
- • La durée totale des détours ne peut excéder 100% de la durée de la course initiale.

119. En d'autres termes, la personne qui a commandé un déplacement qui, si elle était seule à bord prendrait une heure, devra accepter des détours pour servir d'autres usagers si ces détours n'allongent pas son temps de déplacement de plus d'une heure.

120. Les autres paramètres utilisés dans le calcul d'optimisation sont :

- Les caractéristiques du véhicule qui doivent être cohérentes avec les besoins des personnes transportées, par exemple accessibles en fauteuil roulant ;
- Le zonage qui découpe la région desservie pour localiser les usagers et les véhicules. Ces zones servent à établir la matrice temps de parcours utilisée pour l'optimisation des itinéraires de ramassage.
- La matrice temps de parcours auxquels s'ajoutent éventuellement, lors du calcul, les temps de montée/descente pour les usagers avec des besoins spéciaux, par exemple en fauteuil roulant.
- Les prix à la minute des différents opérateurs

Références

- Baanders, Ambrosius, and Marcel Canoy (2010) "Ten years of taxi deregulation in the Netherlands – The case for re-regulation and decentralisation", proceedings of the European Transport Conference (ETC), Association for European Transport (AET), London, 21 p.
- Bakker, Peter (2005) "Deregulation of the taxi industry: Experiences in The Netherlands", Round table 133: (De-)regulation of the taxi industry, CEMT/OCDE
- Bekken, Jon-Terje and Frode Longva (2003) Impact of taxi market regulation - an international comparison, Rapport nr: 658/2003, Institute of Transport Economics (TØI) Oslo, Norway, 99 p., www.toi.no
- Darbéra, Richard (2012) "Le taxi : un service public de mobilité hors des grandes villes", Transports n°472, mars-avril 2012, pp. 17-29
- EUROSTAT, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home>, Zugriff am 2.7.2010
- KNV (2007) Kerncijfers taxivervoer 2006, Koninklijk Nederlands Vervoer - februari 2007, 24 p.
- KNV (2009) Overzicht van regiotaxi-contracten 2009, Koninklijk Nederlands Vervoer, 16 p.
- NIPO Consult (2004) Monitoring en evaluatie deregulering taxivervoer 1999-2003 – Eindrapport, KPMG BEA- TNS NIPO Consult, Amsterdam, In opdracht van: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Mei 2004, 119 p.
- Pelli, Aurora and Margareta Puu (2001) Upphandling av taxis tjänster - en studie av upphandling av sjukresor i Västerbottens län, Transportforskningsenheten Umeå Universitet, 32 p.
- SOU 1999:60: Kundvänligare Taxi (A Customer-Friendly Taxi Service). Betänkande av 1998 års Taxiutredning (Report of the 1998 Taxi Investigation). Stockholm: Norstedts förlag. Statens offentliga utredningar (SOU), "Swedish Government Official Reports"