

# Pourquoi Uber est devenu le chouchou des utilisateurs

La plateforme et ses chauffeurs ont aujourd'hui excellente réputation. A tel point que des milliers de personnes ont crié au scandale sur les réseaux sociaux après son arrêt forcé vendredi à Bruxelles.



AMANDINE CLOOT

Retour au Moyen Âge ; « Je n'oserai plus sortir de chez moi le soir », « Les taxis sont trop chers et super désagréables »... L'arrêt du service Uber à Bruxelles survenu vendredi soir après une décision de justice a fait pleuvoir les réactions indignées sur les réseaux sociaux. Une pétition lancée par l'entreprise mercredi dernier rassemble plus de 33.000 signatures en faveur du retour du service. Oui, la plateforme et ses chauffeurs, avec ses 300.000 utilisateurs actifs par trimestre, se sont fait une place au chaud dans le téléphone des Bruxellois en quelques années.

La preuve par A+B ? En 2015, à l'arrivée d'Uber X, le service pro de l'américaine, sur le sol de la Région, on compte 66 exploitants (ou licences limousine) pour 217 véhicules, d'après les statistiques de Bruxelles Mobilité. Quatre ans plus tard, selon les derniers chiffres disponibles, pas moins de 789 exploitants sont établis pour 987 véhicules. Au total, selon Uber cette fois, environ 2.000 chauffeurs bruxellois étaient actifs avant son interruption sur la plateforme. Précisons encore que des demandes de licences limousine (bloquées actuellement) s'empilent par dizaine.

## Un tarif algorithmique mais moins cher

Bref, la demande pour le service est soutenue. Et peu importe si la société mère n'est pas la plus « réputée » sur la scène internationale et sociale, ni exemptée de scandales internes : l'agilité du service semble passer en priorité pour beaucoup de citoyens pressés. « Souvent, je pense à la possible exploitation des chauffeurs, à l'ancien CEO accusé de culture du viol, puis je suis pressée et la facilité s'impose à moi... », résume Victoria, 41 ans, utilisatrice mi-coupable, mi-fidèle.

Ce succès client est fatalement la combinaison de plusieurs facteurs. La tarification, moins onéreuse en moyenne que celle opérée par les taxis « classiques », est l'un des principaux. C'est aussi l'un des motifs de la guerre ouverte entamée par le secteur traditionnel, qui crie depuis des années à la concurrence déloyale. Alors qu'un chauffeur de taxi enclenche (le plus souvent) un compteur au kilomètre, le tarif d'une course Uber est connu à l'avance. Alors qu'un chauffeur

de taxi est soumis à un tarif régulé, Uber fait évoluer le coût d'une course à sa guise en fonction de l'offre et de la demande (plus la demande est élevée et l'offre rare, plus la facture grimpe). « Sauf que c'est transparent, je n'ai jamais de mauvaise surprise : si c'est trop cher, j'attends ou je prends le tram. Pour un petit budget, ça compte aussi de pouvoir se décider avant », explique Coralie, 37 ans, maman active.

Autre poids dans la balance : les chauffeurs LVC ont apparemment meilleure réputation que les chauffeurs de taxi. Peu importe si ce dernier service s'est modernisé avec le temps face à la pression induite par les plateformes digitales. « Pour moi, un taxi, c'est l'arnaque et un paiement par cash (être équipé d'un terminal de paiement est pourtant une obligation légale pour tous les taxis bruxellois, NDLR) », témoigne Jean-François, 45 ans. « On a dû subir la mauvaise qualité des taxis bruxellois pendant des années parce qu'il n'y avait pas d'alternative, je ne les aime pas, c'est plus fort que moi. Un retour en arrière, c'est inadmissible. »

Une étude commandée par le gouvernement bruxellois et réalisée par Deloitte sur le secteur du transport rémunéré de personnes dans la Région précise notamment que si le nombre de plaintes à l'encontre des taxis est en hausse entre 2013 et 2019, proportionnellement aux nombres de courses acceptées, ces dernières ne concernent que 1 % des trajets effectués. « Mais ces problèmes de qualité ternissent la réputation de l'ensemble du secteur et doivent donc être des points d'attention », concluent les auteurs. A l'inverse, la satisfaction autour du service fourni par les plateformes est systématiquement élevée (même si les statistiques ne sont pas directement comparables), à environ 90 %. « Tarifs, simplicité de réservation et de paiement, disponibilité du service sont des facteurs potentiels de cette popularité », précise encore le rapport.

## Vieux monde VS nouveau monde

C'est que l'application Uber est le fruit du travail d'une multinationale dopée aux milliards de dollars levés, elle est « universelle » (la même app partout dans le monde), le service fourni transite exclusivement par les smartphones. Sur le marché des taxis bruxellois, cohabitent désormais plusieurs solutions nu-

mériques, relativement récentes. Mais la centrale téléphonique reste le canal principal pour atteindre un véhicule, une aberration pour la génération Z. « Ma fille de 18 ans m'a dit : mais comment je vais faire sans Uber pour rentrer de soirée ? Pour elle, il n'y a pas d'alternative », confie Aurélie. Selon la fédération bruxelloise des taxis, 26 % des courses du secteur sont actuellement commandées via une application, 39 % via une centrale téléphonique et le solde « en rue ». « J'ai tenté les applications des taxis par souci d'éthique, mais ça ne fonctionne pas : pas de disponibilité, pas de chauffeur dans certains quartiers. Avec Uber, il y a toujours quelqu'un », précise encore Louis, 38 ans. Toujours selon la même étude Deloitte, le secteur des taxis fait face à un problème de recrutement ces dernières années, à tel point qu'il peine à occuper tous ses véhicules réglementés jour et nuit.

Enfin, un dernier élément semble devenu déterminant, en particulier pour les femmes : le sentiment de sécurité. « Le chauffeur Uber est noté dans l'app, ce qui influence le comportement », explique Sarah, la trentaine, parmi d'autres nombreux témoignages de ce type récoltés. « Les taximen peuvent faire ce qu'ils veulent, ils ne sont pas suivis par les centrales. Chauffeur saoul, propos déplacés... Je ne me sens pas en sécurité. » Depuis une série de scandales

**Face aux taxis, la plateforme et ses chauffeurs, avec ses 300.000 utilisateurs actifs par trimestre, se sont fait une place au chaud dans le téléphone des Bruxellois en quelques années.** © AFP.

révélant des agressions sexuelles de clientes en 2019, Uber a effectivement multiplié les outils de protection à ce niveau. « On peut partager sa course en temps réel avec quelqu'un de confiance ; si la voiture est immobile trop longtemps, le call center appelle automatiquement le client ; l'identité du chauffeur et celle du client font l'objet d'une vérification supplémentaire via un code à quatre chiffres... Ce ne sont que quelques exemples », détaille Laurent Slits, manager d'Uber pour le marché belge.

« Je me sens plus tranquille de savoir que mes enfants rentrent d'une fête en Uber pour 10 euros », renchérit Frédéric, 51 ans, papa de trois rejetons, dont deux filles. « Notre dispatching suit chaque course de bout en bout », rétorque-t-on chez Taxis verts, exploitant numéro un à Bruxelles. « La mauvaise perception peut venir du maraudage ou des courses prises en rue qui échappent alors à tout contrôle et suivi, il faut bien faire la distinction. »

## Crise à Bruxelles : silence en coulisses

La majorité régionale bruxelloise ne s'est pas (encore) rabibochée ce mardi. Le ton a été donné le matin, au micro de la RTBF, par Alain Maron, pointant lourdement les responsabilités du PS bruxellois et de Rudi Vervoort. Signe d'un énervement palpable. « Et du fait qu'on est bien dans une crise », pointait un chef de groupe de la majorité.

Concrètement, chacun a campé sur ses positions, deux propositions d'ordonnance étant toujours sur la table du parlement bruxellois. L'une, sparadrapp, destinée à trouver

une solution temporaire pour les chauffeurs Uber, et soutenue par quatre partis de la majorité régionale – le PS y est farouchement opposé. Chez Ecolo, on dit « ne pas exclure de la voter », mais on réclame « une solution portée par les six partis de la coalition ». « C'est la première fois, depuis la naissance de la Région-capitale, que le premier groupe de la majorité désavoue le ministre-président », a au passage flingué John Pitseys, chef de groupe des verts. Le PTB a pour sa part fait savoir qu'il ne soutiendrait pas le texte.

En coulisses, les discussions entre ténors n'ont pas encore commencé. Mais, à l'évidence, les formations politiques vont tenter d'éviter que ne se dessine, vendredi prochain dans l'hémicycle, une majorité alternative, avec de faiblesse pour le ministre-président et, plus largement, pour tout le gouvernement. Par quel tour de passe-passe ? « Laissons d'abord tout le monde se calmer puis on verra », commentait-on, hier, dans plusieurs états-majors. V.L.A.

**Pascal Smet s'en prend à un projet d'Elke Van den Brandt**



Pascal Smet. © D. DUCHESNES.

L'ex-ministre bruxellois de la Mobilité Pascal Smet (Vooruit), actuellement secrétaire d'Etat à l'Urbanisme, est opposé à la réalisation dans un délai rapproché, et en l'état, du projet de transformation de la fin de l'A-12, à l'entrée nord de Bruxelles. Selon lui, le projet défendu par sa collègue en charge de la Mobilité au gouvernement régional ne prévoit plus la réalisation d'un Park and Ride qui donnait à une telle transformation son caractère prioritaire. L'autoroute A12 va « devenir l'A-douce », a indiqué la ministre Elke Van den Brandt (Groen), dans un entretien accordé à *La Libre Belgique* mardi. La ministre de la Mobilité a confirmé avoir déposé la demande de permis pour la transformation de la fin de l'autoroute A12, sur la portion de trois kilomètres qui longe l'Atomium, le parc de Laeken et ses tours d'inspiration extrême-orientale jusqu'au canal.

Le projet figure dans le plan GoodMove du gouvernement bruxellois en matière de mobilité, qui prévoit la réduction d'une bande de circulation, passant de trois à deux voies, et la transformation de l'autoroute actuelle en un boulevard urbain, qui intègre une route cyclable et des espaces verts, explique la ministre. Pour elle, le but est de terminer les travaux sous cette législature, « d'ici 2024 », avance-t-elle. Son prédécesseur, Pascal Smet, a déploré que le projet de la ministre n'ait fait « l'objet d'aucune concertation au gouvernement bruxellois » alors qu'il modifie sensiblement le projet pour lequel lui-même a obtenu la délivrance d'un certificat d'urbanisme. Selon lui, le projet Park and Ride justifie à lui seul la priorité donnée à un tel chantier. « Sans cela, (...) il y a d'autres investissements prioritaires à réaliser à Bruxelles en termes de déminéralisation de l'espace, par exemple sur les axes Belliard et Loi ou sur le boulevard Jamar », a-t-il commenté, soulignant que la fin de l'A-12 est déjà une zone verdurisée. BELGA

## ABONNÉS



Sur notre site, découvrez un podcast pour tout comprendre à la polémique sur Uber à Bruxelles.