

AVIS DU CNC SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS ET DE LA TARIFICATION DES COURSES DE TAXIS

NOR : FCEC9610461V

À la demande de monsieur le ministre de l'Économie et des Finances, un groupe de travail du CNC a été constitué le 11 janvier 1995 afin d'engager une concertation entre consommateurs et professionnels sur la profession « Taxi ».

Le groupe avait pour but :

- d'étudier les moyens réglementaires et volontaires qu'il conviendrait de mettre en œuvre pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers, notamment en complément des dispositifs législatifs ;
- d'étudier la possibilité de renouveler la tarification des courses de taxi en tenant compte des charges réelles supportées par la profession et des contraintes de services auxquelles elle est confrontée.

Le groupe de travail a tenu douze réunions de février 1995 à juillet 1996. Il était composé des représentants des consommateurs, des administrations concernées et des membres de la profession représentant la plupart des partenaires (artisans, sociétés et compagnies, syndicats de chauffeur) parisiens, de banlieue ou provinciaux.

Un rapport commun aux deux collèges a permis, en premier lieu, de mettre en exergue des facteurs aboutissant à une transformation importante des conditions d'activité de la profession de « Taxi » :

- la dégradation des conditions de circulation dans les grandes agglomérations qui entraîne une diminution de la rentabilité de l'activité et de la qualité du service rendu ;
- la concurrence croissante des autres moyens de transport que ne compense pas une certaine diversification de l'activité « Taxi » dans certains départements ;
- l'évolution de la technologie de communication et de repérage de véhicules ;
- la modification des conditions d'accès à la profession et la cessibilité des autorisations administratives accordées aux exploitants.

Par ailleurs certains dysfonctionnements apparaissent aujourd'hui très visibles notamment en Ile-de-France :

- le mauvais ajustement de l'offre et de la demande à certaines plages horaires ;
- une image de marque qui se dégrade en raison des désagréments ressentis de façon différente suivant qu'il s'agit d'une clientèle occasionnelle ou régulière ;
- un déficit de connaissance des souhaits de la clientèle occasionnelle par la profession et une mauvaise connaissance par les consommateurs des conditions d'utilisation du taxi.

À partir de ces objectifs et de ces constats, le CNC, dans le cadre de trois chapitres, émet l'avis suivant :

ÉLÉMENTS POUR LA COORDINATION DES INTERVENTIONS DES AUTORITÉS TERRITORIALES ET POUR L'ADAPTATION DES ZONES TARIFAIRES

Les intérêts bien compris des consommateurs et des professionnels amènent à préconiser l'adoption des mesures suivantes :

- l'amélioration des conditions de circulation en zone urbaine. Pour cela il est souhaité que soient multipliés et allongés les couloirs réservés aux véhicules transportant du public et que soient développés les couloirs à contresens de la circulation, agrémentés d'encorbellements d'arrêt dans les trottoirs. Par ailleurs, et d'une manière générale tous les couloirs réservés doivent être accessibles aux taxis ;

- l'adaptation des zones de prise en charge aux zones de peuplement, étant entendu qu'au delà d'une certaine taille, des zones uniques de prise en charge engendrent de nouveaux dysfonctionnements ;

- la création de plusieurs zones uniques de prise en charge dans la périphérie des métropoles ;

- une amélioration significative de la coordination des pouvoirs de police dans les zones uniques de prise en charge ;

- une meilleure organisation de la desserte des grands équipements excentrés tels les aéroports, gares nouvelles, centre de loisirs ou de congrès.

Pour ce qui est de l'exercice des pouvoirs de police, le CNC demande que soit mise en place, par les maires ou le Préfet, lorsque celui-ci est compétent, une concertation approfondie avec les professionnels du taxi et les consommateurs afin de définir entre autres sujets :

- le nombre et l'emplacement, l'équipement et la signalisation des stations de taxis,

- l'accès par taxis aux grandes manifestations publiques,

- l'organisation des aires de stationnement, des voies d'accès et de dégagement des nouvelles réalisations en cours ou en projet tel que stades, gares, aéroports etc.

VOIES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS DE TAXIS

Le CNC souhaite, afin de développer les services d'accompagnement des consommateurs, notamment pour les personnes âgées ou handicapées, que :

- l'interdiction faite aux chauffeurs de quitter leurs véhicules soit reconsidérée,

- que des aires pour de brefs arrêts soient aménagées aussi souvent que possible sur les parcours urbains.

• *En ce qui concerne les animaux*, il est proposé que :

- le consommateur soit informé de la présence d'un animal dans le taxi lorsqu'il appelle un central radio ou téléphonique ou une borne et, s'il en fait la demande, de l'acceptation ou non des animaux à bord ;

- les chauffeurs acceptant sans réserve ou interdisant les animaux soient signalés par un pictogramme ;

- les animaux de petite taille en sac, harasse ou panier ainsi que les chiens d'aveugles ne fassent l'objet d'aucune restriction d'acceptation.

• *En ce qui concerne le tabac*, les véhicules « fumeurs » et « non fumeurs » devraient être signalés par un pictogramme.

• *En ce qui concerne l'utilisation des moyens techniques*, le CNC recommande que :

- les consommateurs puissent utiliser sans entrave les taxis, y compris lorsqu'ils souhaitent se déplacer par groupe de quatre personnes ou plus dans un même taxi ;

- les taxis soient plus souvent reliés à un standard téléphonique, notamment en région parisienne ;

- se développent les systèmes de positionnement géostationnaire :

- les véhicules s'équipent progressivement d'une imprimante permettant l'édition d'une facturette en lieu et place de l'actuel bulletin de voiture et que le paiement par carte bancaire soit, à terme, systématiquement accepté ;

- la maintenance des bornes d'appel soit assurée.

• *En ce qui concerne la mise en œuvre de démarches qualité*, le CNC estime qu'elles peuvent apporter une grande amélioration à la qualité du service et que, compte tenu du particularisme de l'activité, elles devraient aboutir selon le cas :

- à une certification de service ;

- à une certification d'assurance qualité,

- ou encore à un contrat pour l'amélioration de la qualité.

• *En ce qui concerne l'information*, il est souhaité :

- que l'ensemble des stations soient équipées d'un panneau d'information indiquant les droits et devoirs des taxis, les zones tarifaires, les barèmes en vigueur, un schéma explicatif de l'horodateur, s'il y a lieu, les numéros de téléphone des bornes d'appel proches et des professionnels (standards et autonomes) autorisés à stationner dans la zone, ainsi que l'adresse et le numéro de téléphone ou l'on peut adresser les éventuelles réclamations,

- que les informations essentielles pour le consommateur (mode de calcul du prix de la course, conditions de chargement, voies de recours) soient disponibles dans tous les taxis exerçant en France et qu'un dépliant reprenant toutes ces informations soit à la disposition des passagers,

- que les vitrophanies présentes dans les taxis parisiens soient généralisées et que leur lisibilité soit améliorée ;

- qu'en attente de l'équipement en imprimantes des véhicules, la lisibilité des billets de voiture soit rapidement améliorée.

Par ailleurs, il est souhaité que des campagnes d'information sur les services rendus par les taxis, la composition des prix, les moyens de trouver un taxi, les obligations de prise en charge soient organisées notamment par les médias, les collectivités locales en coordination avec les comités départementaux de la consommation.

VOIES D'AMÉLIORATION DE LA TARIFICATION DES COURSES ET DE LA TRANSPARENCE DES PRIX

Le CNC a largement envisagé les différentes possibilités d'ordre tarifaire. Bien qu'une divergence entre les deux collèges ait été constatée sur la mise en place d'un tarif « heure de pointe », le CNC est arrivé à un large consensus sur des propositions auxquelles il souhaite que des suites concrètes soient rapidement données.

Le CNC estime qu'un meilleur équilibre des tarifs permettra, sans hausse moyenne du prix des courses, d'accroître ou de maintenir l'offre de taxis.

À cet effet, le CNC propose :

- que les courses d'approches soient facturées au tarif le plus bas (tarif A), sur l'ensemble du territoire, de jour comme de nuit, y compris les jours fériés ;

- qu'un minimum de perception soit appliqué, sans incidences sur le prix des courses d'un montant supérieur. Ce minimum de perception pourrait être fixé à 35 francs et devrait être réévalué dans les mêmes proportions que les bases tarifaires (prise en charge, indemnité kilométrique, indemnité horaire) ;

- que la valeur de l'heure d'attente ou de marche lente soit relevée de 15 francs ;

- que les suppléments « gare » soient supprimés ;

- que le supplément « bagages » ne soit plus perçu pour les deux premiers bagages ;

- qu'un supplément au-delà de la troisième personne soit appliqué pour chaque personne transportée ;

- que l'ensemble des suppléments s'affichent sur les compteurs et apparaissent sur le ticket délivré au passager ;

- que l'ensemble des propositions tarifaires ci-dessus s'appliquent sur l'ensemble du territoire.

En outre, pour les taxis exerçant en province, le CNC propose que soient appliquées les mesures suivantes :

- maintien d'une tarification à quatre niveaux distinguant les courses circulaires et les trajets imposant un retour à vide, ainsi que les périodes d'activités nocturnes,

- définition uniforme sur tout le territoire de la course circulaire, celle-ci représentant un parcours avec retour du client à son point de départ ou à proximité de celui-ci,

- baisse du tarif le plus élevé (tarif D) de l'ordre de 10 %, soit par diminution du coefficient de majoration de ce tarif par rapport au tarif B, soit par diminution de 50 % à 35 % de la majoration des courses nocturnes circulaires,

afin de rendre plus abordable le prix des courses nocturnes avec retour à vide sans empêcher l'existence d'une offre de taxis adaptée.

Enfin, dans les zones où coexistent des offres de taxis à des tarifs différents, une tarification unique doit être appliquée, ce qui suppose principalement l'unification, à terme, des régimes administratifs d'exploitation des véhicules concernés.

Comme prévu par le mandat du groupe de travail, ces propositions devraient faire l'objet d'une expérimentation visant à évaluer leur impact au regard des objectifs poursuivis.

Cette expérimentation devrait se dérouler en 1996, les partenaires devant se retrouver en 1997 si ces propositions devaient engendrer de graves difficultés d'application.

Professionnels et consommateurs souhaitent être tenus informés des projets de réforme de la tarification et que leurs avis soient recueillis de façon préalable.

Les membres du CNC, réunis en formation plénière le 7 octobre 1996, ont adopté l'avis moins une voix contre et quatre abstentions pour le collège des consommateurs et usagers, à l'unanimité pour le collège des professionnels.