

TAXIS PARISIENS : un service à améliorer



mars 2011



TAXIS PARISIENS : un service à améliorer

Les taxis sont un complément des transports collectifs. Chacun d'entre nous (sauf exceptions) a fait appel à eux un jour ou l'autre, pour un déplacement familial, ou utilitaire, ou de confort... Il convient donc de soutenir et développer, au même titre que l'autopartage, cet autre mode de transport partagé, qui est, de fait, un service public... Remplissent-ils efficacement ce rôle ? La réponse de nombreuses personnes interrogées est : doivent faire beaucoup mieux. Même en agglomération parisienne où ils sont pourtant beaucoup plus présents que dans les villes de province, des efforts importants doivent être consacrés à améliorer le fonctionnement, la visibilité et l'attrait des taxis.

1 - TAXIS EN FRANCE ET TAXIS PARISIENS

Des réglementations qui diffèrent

Selon la définition donnée par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, un taxi est "un véhicule de neuf places au plus assurant le transport de personnes et leurs bagages à titre onéreux". On compte aujourd'hui environ 53000 taxis en France, dont 16600 opèrent à Paris et en proche couronne sous le régime des "Taxis parisiens" (1100 étant utilisés "en doublage", c'est-à-dire par deux chauffeurs se relayant sur les 24 heures de la journée). L'autorité de tutelle (voir ci-après) délivre des autorisations de stationnement ou "licences" selon un contingentement annuel, un lot étant attribué à des chauffeurs inscrits individuellement sur une liste d'attente et un autre à des sociétés, une entreprise pouvant détenir plusieurs licences et les faire exploiter par des tiers (locataires ou salariés). Le nombre de nouvelles licences attribuées chaque année est déterminé automatiquement à partir du calcul d'un indice économique.

Les conducteurs peuvent être :

- **artisans** : travailleurs indépendants qui fournissent leur véhicule, et doivent acquérir une licence, soit par inscription sur une liste d'attente (plus de 15 ans de délai d'attente pour les taxis parisiens), soit par achat auprès d'un tiers, le prix des licences étant soumis à la loi du marché. La licence obtenue gratuitement par inscription sur liste d'attente ne peut être revendue qu'au bout de 15 ans, celle obtenue par achat ne peut l'être qu'au bout de 5 ans.

- **locataires**, travailleurs indépendants qui signent un contrat avec une société. Celle-ci est propriétaire du taxi et de la licence, qu'elle met à disposition ;

- **salariés** d'une entreprise : ils perçoivent un fixe journalier plus un pourcentage de la recette quotidienne (respectivement 12,31 euros et 30 % en 2011 pour les taxis parisiens ; la préfecture de police précise que ce sont des minimums), auxquels viennent s'ajouter les pourboires. L'entreprise est propriétaire du taxi et de la licence ;

- **actionnaires** : possèdent des parts d'une coopérative de taxis, laquelle leur met à disposition un véhicule équipé avec une licence, et leur fournit un appui logistique.

Des arrêtés préfectoraux fixent dans chaque département les différentes composantes du prix de la course (prise en charge, tarif kilométrique, tarif marche lente) en tenant compte d'un taux de hausse retenu annuellement, les hausses de prix maximales autorisées étant fixées chaque année par le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie. Le client paie le prix affiché au compteur et des suppléments éventuels (supplément gare, bagage, 4^{ème} personne, animal...).

Dans le domaine des taxis comme dans beaucoup d'autres, l'agglomération parisienne se singularise :

- La zone des Taxis Parisiens ne recouvre pas une circonscription homogène, mais plusieurs entités : Paris, les trois départements de petite couronne, les aéroports de Roissy et d'Orly, et le parc des Expositions de Villepinte. Pour compliquer un peu les choses, seules 81 communes de petite couronne sont couvertes (pas toutes avec le même tarif !), 43 d'entre elles ayant leurs propres taxis communaux : les Taxis parisiens n'ont pas le droit d'y charger sauf sur appel ou réservation... (*Carte : voir Annexe 1*)

- Alors que les autorisations de stationnement sont délivrées par le maire dans les villes de province, elles le sont par le préfet de police pour les Taxis parisiens. À Paris même, on assiste à une forme de double pouvoir : le préfet de police exerce l'autorité de tutelle ; la localisation et l'aménagement des stations sont du ressort de la ville. En fait, en vertu du rôle important qu'il joue - ou devrait jouer - dans le système de transports publics francilien, il serait logique que ce mode de transport partagé soit placé sous l'autorité du STIF, autorité organisatrice de la région Île-de-France : c'est d'ailleurs ce que recommande le Comité Économique et Social Régional dans un rapport rédigé en octobre 2007. Ce qui ouvrirait un certain nombre de possibilités : par exemple, que les possesseurs d'un pass navigo aient droit à deux courses par mois à prix réduit. Mais ne rêvons pas trop !

- Il existe en province quatre tarifs différents, fonctions du jour et de l'heure, et du mode de retour à la station, soit en charge soit à vide. Les Taxis parisiens en appliquent trois, basés sur des critères différents de ceux de la province (voir § 3).

- Enfin, la pratique du métier est radicalement différente : les relations de proximité font qu'il est plus facile de fidéliser une clientèle en province qu'à Paris ; les taxis parisiens sont soumis à une réglementation plus stricte (contrôle du temps de travail par horodateur).

La Commission des taxis parisiens

La FNAUT Ile-de-France siège avec voix délibérative à la Commission des taxis et voitures de petite remise, qui est une sorte de conseil d'administration des Taxis parisiens. Présidée par le préfet de police, la Commission est constituée de 51 membres désignés parmi la préfecture, les préfets et des élus des quatre départements de la petite couronne, la Chambre syndicale des artisans du taxis ainsi que dix autres fédérations ou syndicats de taxis, dix associations d'usagers et consommateurs, plus divers organismes (RATP, SNCF, ADP, Office du tourisme, CPAM,...). Les statuts des chauffeurs se répartissent en 60 % d'artisans, 33 % de locataires et 7 % de salariés (les actionnaires pouvant être artisans ou locataires ; le plus grand loueur est la compagnie G7, à ne pas confondre avec le standard radio G7, qu'utilisent aussi des artisans).

Nous ne parlerons dans ce qui suit que des Taxis parisiens. Cela ne veut pas dire que le fonctionnement des taxis soit satisfaisant ailleurs, bien au contraire : on les y trouve encore beaucoup moins facilement que dans l'agglomération parisienne (qui concentre près du tiers des taxis en France !), et même si on a la chance de disposer du numéro de téléphone d'une des multiples micro-entreprises qui assurent un service local, on n'est pas assuré de trouver rapidement un taxi à la descente du train : ce qui ne contribue pas à valoriser l'utilisation de ce dernier par rapport à la voiture particulière. Un transporteur comme la SNCF devrait considérer le taxi comme faisant partie du voyage.

Nous ne parlerons pas non plus des mototaxis ni des vélotaxis, qui ne touchent encore qu'une minorité de clientèle, ni de services particuliers comme la mise à disposition de voitures avec chauffeurs, dits "de petite remise", qui vise une clientèle haut de gamme ou d'affaires, avec moins de 200 véhicules. Disons seulement que ces autres offres risquent de devenir très concurrentielles si l'on est trop malthusien sur l'offre de taxis "classiques" . .

Une réglementation commune

Les entreprises gestionnaires, les véhicules, les divers statuts des chauffeurs, leurs représentations syndicales ou leurs fédérations forment un ensemble très hétérogène, et néanmoins transparent pour l'utilisateur : celui-ci ne fait guère la différence, les tarifs étant uniformisés, les bornes d'appel et aires de stationnement étant communes, et des règles et contrôles identiques s'imposant à tous. Et tout d'abord, pour exercer le métier de chauffeur de taxi il faut être titulaire d'une carte professionnelle, délivrée par la préfecture de police après obtention d'un Certificat de capacité professionnelle de conducteur de taxi ; on ne peut dépasser une amplitude maximale de service de 11 heures ; tout conducteur est tenu de suivre tous les cinq ans un stage de formation continue dispensé par une école agréée, portant sur les évolutions réglementaires de la profession, la sécurité routière, le droit pénal, la gestion de la relation commerciale. Règles et contrôles s'accompagnent d'une protection contre la concurrence déloyale (les taxis clandestins), assurée par une brigade spéciale de la préfecture de police (les "Boers").

Une proposition faite par la commission Attali en 2007 de dérèglementation de la profession a été mise au placard à la suite de fortes manifestations des taxis à Paris et dans de nombreuses villes de France : pour les chauffeurs, la concurrence sauvage que cela entraînait conduirait à la paupérisation de la profession ainsi qu'à une diminution du professionnalisme et de la protection des usagers contre les abus.

Nous admettons volontiers que dérèglementation et concurrence à tout va ne sont pas forcément synonymes de qualité. Cela ne veut pas dire pour autant que le service actuel des taxis parisiens soit satisfaisant : un certain nombre d'enquêtes, dont celle que la FNAUT Île-de-France a faite elle-même auprès de ses adhérents, révèle de nombreuses défaillances. Selon un sondage rapporté par le *Quotidien du tourisme* du 28 mai 2009, la ville de Paris figurerait "*dans le top 10 des pires taxis sur la plupart des critères d'évaluation. 16% des votants pensent que les chauffeurs parisiens sont les moins aimables du monde et 10% affirment que Paris est la ville où les taxis sont les moins disponibles*". Il faut, bien sûr, relativiser ces jugements. Nous allons passer en revue un certain nombre de procès faits souvent aux taxis parisiens, voir ce qu'il en est et quelles réponses on pourrait y apporter.

2 - "ON A DU MAL À LES TROUVER "

Pas très visibles

Où trouver un taxi, quand on n'est pas à l'intérieur d'une gare ? Dans l'enquête menée par l'AUT auprès de ses adhérents (voir ci-joint), à la question "*Depuis chez vous, vous savez*

où trouver un taxi (sans avoir à chercher)" : 57,5 % seulement répondent par l'affirmative sur la connaissance de l'existence d'une station "dans votre quartier". Les stations se repèrent souvent difficilement de loin. En être réduit à faire le pied de grue en attendant que passe un taxi en maraude (autorisé à vous prendre à plus de 50 mètres d'une station) n'est pas d'une gaîté folle. Le mode d'accès principal est le téléphone : 86,6 % savent comment appeler un taxi. Mais cela induit un coût supplémentaire (parfois important), et tout le monde ne dispose pas de téléphone mobile ; enfin, si c'est le cas on n'a pas forcément en mémoire un numéro d'appel.

Pour que le taxi s'impose vraiment dans le paysage parisien comme il le fait à Londres, Il faudrait rendre plus visible sa présence : sur les plans de bus et de métro de la RATP qu'on peut consulter dans tous les quartiers, une lettre T ou un petit point coloré pourrait indiquer l'emplacement d'une station, comme la suggestion en a été faite par l'AUT lors de la réunion du 11 décembre 2009 de la Commission des taxis (ceux-ci ne concurrencent pas les transports collectifs : ils les complètent). Le totem indiquant une station devrait être réétudié de façon à être plus visible : il pourrait même devenir un élément architectural comme le sont les totems des stations de métro. Et il faudrait que les stations soient "sacralisées" : certaines sont régulièrement occupées par des véhicules particuliers, lesquels ne sont pas verbalisés alors que les conducteurs de taxis obligés de stationner en double file le sont !

À PARIS : 434 STATIONS DE TAXIS

- 28 **grandes stations** sont installées à proximité des sites touristiques (Tour Eiffel, Champs-Élysées...) ou de grandes places parisiennes (République, Nation, Châtelet, Étoile...) avec des taxis présents 24h/24 et 7j/7.

- 90 **stations de quartier** principalement destinées aux usagers résidant ou stationnant à proximité sont situées près des principaux axes de circulation.

- 316 **stations locales** à proximité des hôpitaux, hôtels, théâtres... sont destinées à la dépose et à la reprise des usagers.

Les **bornes d'appel taxis** sont présentes sur les grandes stations et les stations de quartier. Un numéro unique : 01 45 30 30 30 permet d'appeler la station de taxis la plus proche d'un quartier que l'on choisit sur une liste proposée par la boîte vocale, après qu'on ait tapé un numéro d'arrondissement. En cas d'insuccès (désolée ! Nous n'avons pu...), la boîte vocale vous propose successivement deux autres stations.

En banlieue, les stations de taxis sont rares, et quand elles existent elles ne sont pas toujours bien placées. Pour ne citer qu'un exemple, à Asnières les taxis qui stationnaient il y a dix ans à 50 m de la gare ont été repoussés à 200 m sur décision de l'équipe municipale précédente. Il faut maintenant les appeler sur un réseau téléphonique car plus aucun taxi ne stationne derrière la nouvelle borne. Le voyageur débarquant à la gare n'a plus qu'à faire 100 à 200 m à pied avec ses bagages pour rejoindre le bus le plus proche, quand il circule. On pourrait au moins trouver des numéros de téléphone affichés aux gares RER, ce qui n'est pas le cas.

Mal répartis

Trouver une voiture disponible en dehors des grosses stations (gares, aéroports, sites touristiques...) est souvent très aléatoire. Et même à la descente du train, il faut faire parfois des queues effroyables pour pouvoir monter dans un taxi... La profession se plaint

du fait que les accès des taxis à certaines gares comme la gare du Nord sont peu praticables.

Certains syndicats récusent l'argument selon lequel le nombre des taxis parisiens : 16600 en début 2011, serait insuffisant, invoquent les difficultés de circulation et font remarquer que la densité de taxis au km² à Londres, dont on se plaît à opposer les 25000 "cabs" aux 16600 taxis parisiens, est la même que dans l'agglomération parisienne qui est plus petite. Mais ils omettent de mentionner les 36000 voitures de location avec chauffeur fonctionnant sur réservation qu'offre en plus la capitale britannique (ils existent également en quantité analogue à New-York). Leur développement à Paris serait un moyen de réduire la circulation automobile. On pourrait concevoir, comme certains l'ont proposé, deux marchés bien distincts : celui "de la rue", réservé aux taxis, réglementé comme aujourd'hui ; celui des voitures de location avec chauffeur, qui pourrait être libéralisé de façon à assurer une diversité de l'offre.

Mais il faut surtout mettre en cause la mauvaise répartition de l'offre entre les différents secteurs géographiques de la capitale et des 81 communes couvertes en petite couronne. Les chauffeurs devant faire pour tenir leur budget un maximum de clients en un temps donné, ils ont tendance à privilégier les quartiers les plus fréquentés par les touristes ou les acteurs professionnels. Si en journée les stations de Châtelet, des Champs-Élysées ou d'Opéra regorgent de taxis, elles sont souvent désertées dans le 12^e, le 14^e, le 19^e, le 20^e et autres, où on assiste même à des suppressions de stations locales, comme celle de Plaisance dans le 14^e qui desservait pourtant l'hôpital Saint-Joseph...

Quant à la petite couronne, ses 4300000 habitants disposent en tout et pour tout de 61 bornes d'appel : quatre fois moins par habitant que Paris, rareté qui fait que de trop nombreux trajets d'affaire entre Paris et la banlieue se font en véhicule privé, augmentant ainsi les embouteillages. Les couloirs de bus sont autorisés aux taxis dans Paris mais pas au-delà. Pour couronner le tout, le chauffeur peut refuser la charge d'un client n'allant pas dans la même direction de son retour au garage les 30 dernières minutes de son service.

Le protocole d'accord du 28 mai 2008 prévoit une augmentation des taxis en circulation jusqu'à 20000 en 2012. Mais on inclut dans ce chiffre les véhicules exploités en doublage, une extension de l'amplitude du service, une amélioration apportée par la voie réservée sur l'autoroute A1, une régulation de l'accès à la base arrière de Roissy-CDG ... L'augmentation est en bonne part virtuelle !

On note tout de même des efforts pour améliorer la disponibilité. Les nouvelles licences attribuées s'accompagnent d'une obligation d'un minimum de service dans Paris aux heures de pointe. La Ville de Paris a mis en place un numéro unique : 01 45 30 30 30, permettant de joindre les quelque 120 stations de taxis de la capitale munies d'une borne d'appel : on indique l'arrondissement puis la station la plus proche parmi une liste que vous soumet le serveur vocal ; à défaut de véhicule dans cette station, le serveur vous en propose une deuxième puis une troisième. Problèmes : peu de parisiens connaissent ce numéro ; les banlieusards ne disposent pas de ce service ; aux heures de pointe et en périphérie de Paris, il n'y a souvent aucune disponibilité. Il s'y ajoute, certes, les services téléphoniques et Internet des centrales de taxis (G7, Taxis Bleus, Alpha Taxis, ...) qui équipent 60 % des taxis parisiens : encore faut-il les connaître, pour ensuite devoir en choisir une au hasard, le succès n'est pas non plus garanti... et il faut payer la communication et l'approche.

Pompés par Roissy

Une course de Paris à de Roissy ou inversement rapportant entre 40 et 55 euros selon les conditions de circulation, l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle est un eldorado pour les taxis parisiens. Cela, d'autant plus qu'un système automatique commun aux trois terminaux gère la prise en charge par les taxis : ceux-ci n'ont qu'à se pointer à un sas

d'entrée au moyen d'un "badge RFID" en leur possession, et à attendre tranquillement dans une "base arrière" de 1000 places qu'un agent d'Aéroport de Paris les appelle depuis une des zones tampons desservant les halls d'accès, les taxis étant appelés dans l'ordre où ils se sont pointés. En attendant, ils peuvent se reposer et même se restaurer dans des locaux mis à leur disposition.

Et en attendant, les parisiens sont privés de toute cette flotte. La contrepartie de la manne roisséenne, c'est la pénurie pour les parisiens. Certes, une régulation a été établie, faisant qu'un même taxi ne peut pointer plus de deux fois par jour (le contrôle étant fait à partir du badge RFID). Il n'empêche que cet assèchement par Roissy est une première raison de l'insuffisance de disponibilité des taxis ressentie dans la capitale aux heures de pointe. Il faut éviter ce mélange des genres entre desserte urbaine et desserte des aéroports (car il y a aussi Orly) par les mêmes services. Les solutions pour cela sont :

- un renforcement et une diversification de la desserte par autocar ou autobus, qu'ils soient Air France ou RATP,

- à plus long terme, une desserte ferroviaire express, véritable serpent de mer étudié depuis des années pour ce qui est de Roissy, et dont il faut espérer une concrétisation rapide dans le cadre des projets actuels de métro automatique autour de Paris.

3 - "ILS SONT CHERS"

Oui et non !

Tout dépend dans quelles conditions on les prend. Hors embouteillages et hors heures de pointe, les tarifs des taxis *dans Paris* ne sont pas excessifs : une course effectuée sur la moitié de la capitale dans sa plus grande largeur et en comptant 10 minutes de "marche lente" revient à environ 12 euros si l'on prend le taxi dans une station ou en maraude (un montant minimum est imposé : 6,20 €). S'il n'y avait les problèmes de circulation, on aurait (si l'on en croit le site www.taxis-Paris.net) les tarifs les meilleur marché de France, et parmi les trois meilleur marché des villes de la communauté européenne : 80% moins chers par exemple que les taxis londoniens. En comptabilisant tous les frais induits, effectuer chaque jour en semaine un trajet aller-et-retour moyen dans la capitale en taxi - à condition de ne pas le faire chaque fois aux heures de pointe ! - revient moins cher que d'acheter et utiliser une voiture pour les mêmes trajets.

Cela dit, les prix montent vertigineusement dès qu'il y a la moindre perturbation. On l'a compris quand on s'est fait coincer une fois sur le périphérique en voulant contourner le centre, idée maligne qui peut vous coûter jusqu'à 50 euros !

Il conviendrait, pour réduire le coût des trajets en taxi et les rendre ainsi incitatifs par rapport à la voiture particulière pour les trajets occasionnels, de renforcer le système de voies réservées qu'ils partagent avec les bus, et aussi, si on admet de considérer que c'est un service public, de détaxer leur carburant.

Un système tarifaire à revoir

D'autre part, l'hyper-centralisme n'est pas mort : Paris intra-muros (périphérique compris) est seule à bénéficier du tarif le plus bas ("tarif A") appliqué aux heures creuses de la journée (10 h-17h). La banlieue ne descend jamais en dessous du "tarif B" qu'applique Paris aux heures de pointe, et elle est tout autant désavantagée pour l'application du "tarif C" la nuit et le dimanche. Alors que le même ticket de métro/bus est valable en banlieue comme à Paris (et que certains vont jusqu'à envisager une zone tarifaire unique en 2012 pour les transports en commun), cette différence de traitement pour les taxis est anachronique.

Le calcul des tarifs est très compliqué (*voir Annexe 2*). Il faut faire confiance au compteur, mais aussi au conducteur : en cas d'une commande préalable par appel radio, borne d'appel ou autre, celui-ci met son compteur en marche dès qu'il se met en route pour aller prendre le client. Il n'est pas normal que le taxi fasse payer cette approche à vide : des solutions sont à rechercher qui n'handicapent ni le client ni la profession.

Détail qui montre que les taxis ne sont pas considérés comme un service public : les frais de transport médicaux des personnes malades ou invalides ayant fait l'objet d'une prescription ne sont remboursés que si l'entreprise de taxis assurant le service est conventionnée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM). Du fait de cette restriction, des patients qui autrefois pouvaient prendre n'importe quel taxi dans une station tout près de chez eux pour aller en consultation ne disposent plus de cette commodité s'ils veulent être remboursés de leur trajet. Sans compter le fait que les conditions à satisfaire pour bénéficier de cette prestation sont compliquées à souhait...

4 - "PAS PRATIQUES"

Tout le confort au chauffeur

Le salon des Taxis qui s'est tenu à la porte de Versailles les 29 et 30 janvier 2011 a été aussi un vrai petit salon de l'auto, où les grandes marques européennes exposaient à l'envi de magnifiques berlines routières, toutes plus confortables les unes que les autres. Confortables... pour le chauffeur. Le client, lui, doit se hisser dans un véhicule à plancher élevé (ça va jusqu'au 4x4 !), et si vous êtes deux et que vous avez de grandes jambes, le fauteuil du chauffeur vous laisse peu de place pour les allonger.

Les taxis parisiens ne sont en effet pas des véhicules spécialisés, mais de puissantes voitures de tourisme voire de sport, qui roulent souvent trop vite selon certaines observations figurant dans notre enquête.

Seules exceptions : la marque SKODA, toute fière d'afficher en gros sur ses voitures "*Vaste espace pour les jambes à l'arrière*", et surtout "The London Taxi Company", qui avait parfaitement raison d'inscrire sur sa pub "*Le meilleur taxi au monde est enfin disponible en France*" (*voir Annexe 3*). Les "Black Cabs" londoniens sont à plancher bas, avec des poignées et même un système pivotant (plus en option une palette d'accès) pour vous aider à monter ; vous vous retrouvez à l'intérieur dans un petit salon à trois places et deux strapontins, où vous avez toute votre aise. Si l'on peut se permettre ce méchant jeu de mots : of course, ça c'est du taxi !

À la question posée dans notre enquête : "*Éprouvez-vous un besoin de taxis plus adaptés à vos capacités physiques ?*" : 11,3 % répondent "oui" pour eux-mêmes, et 19,1 % "oui" pour quelqu'un de proche.

Il ne suffit pas qu'une centaine de véhicules soient spécialement équipés pour l'accessibilité des personnes handicapées, avec rampe d'accès et plate-forme. Il faut penser au nombreux public des personnes âgées ou à mobilité réduite, qui ne sont pas en fauteuil roulant mais ont des difficultés pour prendre le métro et même le bus, et doivent pourtant se déplacer pour aller à l'hôpital ou en consultation médicale, et bien sûr aussi pour leurs loisirs. La loi impose une accessibilité physique d'ici 2015 des services publics, des bus et des trains, mais pourquoi ne dit-elle rien pour les taxis, ne serait-ce que sous forme de recommandations ?

Une information à améliorer

Jusqu'à présent, les véhicules eux-mêmes ne se distinguaient des voitures particulières que par leur petit voyant lumineux rectangulaire sur le toit, dont beaucoup ignorent l'interprétation : éteint = occupé, allumé = libre.

Le protocole d'accord signé le 28 mai 2008 entre le ministère de l'intérieur et les acteurs du taxi apporte des améliorations : un nouveau modèle de voyant lumineux sera mis en place, des couleurs verte et rouge indiquant que le taxi est libre ou occupé. Les véhicules deviendront bicolores, avec une couleur du toit et des montants imposée : le noir a été adopté pour Paris.

Il n'empêche : la couleur noire et le voyant rouge-vert sont certes un progrès, mais on n'aura jamais la visibilité des taxis jaunes de New-York, des taxis jaunes et noirs de Barcelone ou des mythiques "boîtes" londoniennes.

Un système de paiement rigide

Le paiement par chèque n'est pas bien vu, de nombreux véhicules ne sont pas encore équipés de carte bancaire, et les chauffeurs n'ont pas toujours la monnaie !

Cela se modernise quand même : les véhicules devront tous être équipés au plus tard le 31 décembre 2011 de taximètres permettant l'édition automatisée d'une facture comportant toutes les composantes du prix de la course ; il est prévu dans l'accord du 28 mai 2008 la mise en place du chèque emploi service (titre spécial de paiement à usage des personnes âgées ou à mobilité réduite, financé par les prestations sociales).

5 - "LE SERVICE N'EST PAS BON"

Pas toujours la joie à bord

Nous avons mentionné en début de ce document des sondages révélant la mauvaise image de marque des taxis parisiens, en premier lieu sous le critère amabilité. On peut chercher des excuses : méconnaissance des langues étrangères encore très répandue chez les Français, d'où des problèmes de communication ; fatigue due aux conditions de circulation, etc. Mais quand on choisit un métier, on assume. Et de fait, même s'il ne faut pas généraliser et si les comportements désagréables sont minoritaires, les réponses au questionnaire que nous avons diffusé auprès de nos adhérents sont loin de montrer une totale satisfaction : à la question "*Avez-vous eu à vous plaindre du comportement d'un chauffeur ?*", 35 % ont répondu "parfois" et 11 % "souvent". À la question "*Vous est-il déjà arrivé qu'un taxi vous refuse un voyage parce qu'il était trop court*", 27,1 % ont répondu par l'affirmative et 21,2 % que le chauffeur avait, certes, accepté mais "*manifesté son mécontentement*".

À la question "*Quand un taxi fait fonctionner sa radio, vous demande-t-il si cela vous gêne ?*", seuls 23,5 % répondent "parfois" et 6,1 % "toujours ou très souvent". Le reste des réponses est "jamais ou très rarement", avec des commentaires à l'appui : "*Généralement les chauffeurs de taxi n'ont aucune attention pour les passagers*", "*Ils sont au téléphone la plupart du temps*", "*Des chauffeurs qui vous soûlent avec leur radio préférée sans que vous ayez rien demandé*", etc.

À signaler aussi quelques observations sur la conduite trop nerveuse.

Quand on partage ensemble un trajet, autant que ce soit agréable. Comme l'hôtel ou comme le restaurant, le taxi fait partie des métiers où la qualité de l'accueil est essentielle : d'où notre exigence ! Et heureusement, il y a des commentaires favorables, et même rafraîchissants : "*J'adore avoir un chauffeur Malien : bonne humeur et tchatche garantie*" !

Pas toujours très efficaces

On n'est pas taxi du jour au lendemain et il y a pour cela une formation obligatoire. Dans Paris en tout cas, les défaillances ne portent pas tellement sur la méconnaissance de la ville : la grande majorité des chauffeurs ne vous égarent pas et savent trouver le trajet le plus court en *distance*. Mais n'étant pas équipés de logiciels GPS ad hoc, ils sont généralement incapables de déterminer le trajet le plus court en *temps* compte tenu des bouchons : c'est ainsi qu'on se fait bêtement piéger sur le périphérique, et c'est le client qui paye la note.

Parfois, le taxi que vous avez appelé n'arrive pas... À la question de notre sondage : "Vous est-il déjà arrivé qu'un taxi appelé vous "pose un lapin" ?", 25,4 % ont répondu "oui". Cela ne met, bien sûr, pas en cause l'honnêteté des chauffeurs, mais la capacité du système à faire face aux perturbations.

Conclusion

La Ville de Paris prévoit de mettre en place un système de mise à disposition de voitures, Autolib', dont la viabilité économique n'est pas assurée. Si l'on veut vraiment promouvoir la voiture partagée, il faudrait surtout s'attacher à renforcer en priorité un mode qui a fait ses preuves, les taxis, dont les potentialités sont insuffisamment exploitées. C'est vrai dans la zone centrale (leur part dans la circulation parisienne n'est que de 6 %), ça l'est encore plus en périphérie.

On l'a vu, il y a beaucoup à faire pour améliorer leur visibilité et leur accessibilité. Il faut renforcer leur présence dans toute la zone agglomérée : dans la logique du Grand Paris, une tâche du Syndicat Paris Métropole devrait être de réduire la différence de traitement entre la capitale et sa banlieue. Cela, sous les aspects aussi bien offre que tarifaire.

Le taxi doit être perçu comme un mode populaire, non pas "réservé aux riches" mais utilisé en tant que substitut occasionnel aux transports collectifs pour des déplacements familiaux, des achats d'objets pesants ou encombrants, des trajets avec bagages. Pour qu'ils soient incitatifs par rapport à l'utilisation de la voiture particulière, un certain nombre de mesures évoquées dans ce document devraient être étudiées. Rappelons les principales d'entre elles :

- Renforcer les voies réservées et les autoriser aux taxis en petite couronne
- Renforcer le service des taxis en banlieue, et uniformiser les tarifs dans l'agglomération centrale
- Différencier service urbain et service des aéroports ; renforcer la desserte de ces derniers par les transports collectifs
- Différencier service urbain (les "taxis de tout le monde") et service réservé (location avec chauffeur), qu'il faudrait développer à l'instar de Londres ou New-York
- En cas d'appel radio, ne plus faire payer systématiquement par le client l'approche à vide, et rechercher des solutions qui n'handicapent ni le client ni la profession
- Doter les véhicules de moyens logiciels à base de GPS leur permettant d'éviter les bouchons, et d'évaluer à l'avance le prix et la durée d'une course
- Afficher une information aux gares RER
- Indiquer les stations de taxis sur les cartes bus-métro RATP
- Subventionner non seulement les taxis "verts", mais aussi ceux qui favorisent l'accessibilité physique.
- Détaxer le carburant pour le service public que représentent les taxis

- Placer les taxis sous l'autorité du STIF, qui pourrait ainsi intégrer ce mode dans le Plan de déplacements urbains de l'Île-de-France (avec délégation de pouvoir à la préfecture de police pour l'application et le suivi de la réglementation, comme aujourd'hui).

Et en conclusion de la conclusion : l'ensemble de ces mesures devraient aboutir à ce que les taxis parisiens deviennent un jour notre deuxième voiture, la première étant les transports en commun, bien sûr !

mars 2011

Documents joints :

Annexe 1 : zone des taxis parisiens

Annexe 2 : tarifs 2011

Annexe 3 : "un vrai taxi"

Annexe 4 : formulaire de l'enquête

Annexe 5 : réponses à l'enquête

Annexe 6 : compléments

Responsable de l'étude : Jean Macheras, délégué Paris

Photo page de garde : Marc Debrincat

Remerciements : à tous ceux qui y ont contribué par leurs réponses à notre enquête : voir Annexe 5.
