

<b>Délais de traitement des dossiers par type de procédure au bureau des taxis et transports publics</b>
--

1 – Les demandes de renseignements, réclamations ou suggestions transmises par courrier ou par courriel :

Une réponse est transmise dans le délai de **5 jours ouvrés (demande de renseignement, d'information)** et de **15 jours ouvrés (réclamation, suggestion)**, dans la mesure où la réponse ne nécessite pas de recherche ou d'instruction.

2 – Les délais de traitement des dossiers de plaintes à la section de la discipline :

Le délai moyen de traitement des plaintes varie en fonction des paramètres suivants :

- identification du conducteur
- enquête complémentaire
- recueil d'éventuels éléments judiciaires
- procédure de réunion de la commission de discipline des taxis parisiens

Ce délai est de **six mois en moyenne**. Toutefois, dès la réception d'une plainte de client, un courrier ou courriel accusant réception et indiquant la durée moyenne du délai de traitement lui est adressé dans les 5 jours ouvrés.

3 – Les délais de traitement des dossiers à la section des conducteurs :

*Demande d'une carte professionnelle sécurisée pour les conducteurs de taxi et de véhicule motorisé à 2 ou 3 roues*

Délai d'**un mois** en moyenne entre l'envoi du formulaire de commande à l'Imprimerie Nationale et la réception de la carte sécurisée au BTTP (sous réserve de la vérification de la compatibilité du casier judiciaire avec la profession).

*Perte ou vol de la carte professionnelle*

Délai de **2 mois** en moyenne avant que le chauffeur soit en possession de sa nouvelle carte professionnelle sécurisée.

Dans l'intervalle, une autorisation temporaire de conduire lui est délivrée.

*Délivrance de la carte professionnelle de chauffeur de voiture de tourisme (VTC)*

Délai de **6 semaines** en moyenne (sous réserve de la compatibilité du casier judiciaire avec la profession) pour obtenir la carte de VTC.

4 – Les délais de traitement des dossiers à la section des véhicules et des autorisations de stationnement :

*Demande de transfert de licence*

Délai de **3 mois** en moyenne, puis réception au guichet sur rendez-vous.

*Demande de doublage*

Le nombre de doublages est limitée à 10% du nombre des licences. Les chauffeurs s'inscrivent sur une liste d'attente. La demande d'inscription est prise en compte immédiatement.

Les autorisations de doublage ne sont distribuées qu'au fur et à mesure des places qui se libèrent. Le délai d'attente est indéterminé.

*Demande de véhicule relais*

Délai d'**1 semaine** maximum.

5 – Les délais de traitement des dossiers à la section des examens :

Délai d'environ **5 mois** entre la date du dépôt du dossier par le candidat et la proclamation des résultats de la session d'examen.