



FOIRE AUX QUESTIONS -VOUS ÊTES CLIENT-

TABLE DES MATIERES – CLIENT

Comment reconnaître un taxi parisien ?.....	2
Comment puis-je trouver un taxi ?.....	2
Quels sont les équipements obligatoires d'un taxi ?.....	2
Comment savoir si un taxi est libre ?.....	2
J'ai dû mettre moi-même mes bagages dans le coffre du taxi. Est-ce normal ?.....	2
Le conducteur peut-il refuser de me conduire en raison de ma destination ?.....	2
Quels sont les tarifs applicables ?	3
Quels sont les tarifs des taxis parisiens ?.....	3
Quels sont les suppléments applicables au prix d'une course ?	3
Est-il normal qu'un taxi arrive avec une somme inscrite au compteur, avant que je ne monte dans le véhicule ?	3
Qu'est-ce que le « forfait aéroport » ? Quel est le prix du forfait ?.....	3
Pour un trajet entre Paris et un aéroport, le client peut-il demander d'appliquer le tarif au compteur au lieu du forfait ?.....	4
Pour un trajet entre un aéroport et une porte de Paris, est-ce le tarif au compteur qui s'applique ? L'application du « forfait aéroport » est-il valable à l'extérieur du périphérique ?	4
À quoi correspondent la « rive droite » et la « rive gauche » ?.....	4
Est-ce que le « forfait aéroport » est valable pour la desserte des hôtels situés dans les zones aéroportuaires de Roissy-CDG et d'Orly ?	4
Déroulement de la course	5
Puis-je indiquer un itinéraire au conducteur ?	5
Est-ce que le conducteur de taxi a le droit de refuser une course ?	5
Est-ce que les taxis peuvent refuser les paiements par carte bancaire ?	5
Les taxis peuvent-ils refuser le paiement par chèque ?	5
Pourquoi la Sécurité Sociale ne rembourse pas toutes les courses en taxis ? Comment savoir si un taxi est conventionné ?	5
Comment récupérer un objet ou un bagage oublié dans un taxi ?.....	5
En cas de réclamation	6
Je souhaite signaler un différend à l'occasion d'une course effectuée par un taxi parisien. Comment faire ?	6
Quelles sont les sanctions que la préfecture de police de Paris peut infliger à un conducteur de taxi parisien ?.....	6
Je voulais signaler le comportement d'un conducteur ; mais, il était très menaçant et agressif. J'ai peur qu'il ne veuille se venger s'il sait que j'ai écrit à son sujet. Puis-je envoyer un courrier anonyme ?.....	6
J'ai eu un accident avec un taxi sur la voie publique. À qui dois-je m'adresser ?	7

Comment reconnaître un taxi parisien ?

Comment puis-je trouver un taxi ?

Vous pouvez :

- hélér un taxi dans la rue (maraude)
- appeler un taxi à la borne
- appeler un taxi par les applications connectées à la plateforme Le.taxi (maraude électronique),
- commander un taxi par une centrale de réservation

La préfecture de police appelle votre attention sur les sites figurant en tête des moteurs de recherche, qui majoritairement sont des fausses plateformes de mise en relations. Soyez vigilants à la mention « annonce ». **Ne montez jamais à bord d'un véhicule dépourvu d'un lumineux taxi et des autres équipements obligatoires.**

Quels sont les équipements obligatoires d'un taxi ?

Tout véhicule taxi en service doit être muni de :

- un taximètre, affichant le prix de la course et ses suppléments éventuels
- un lumineux taxi, fixé sur le toit du véhicule
- une plaque fixée sur l'aile avant droite (plaque noire, caractères rouges), portant le numéro de la licence du taxi
- une imprimante permettant d'établir une note de course
- un terminal de paiement électronique en état de fonctionnement, visible et à disposition du client

Refusez toute prise en charge par le conducteur dont le véhicule n'est pas correctement équipé.

Comment savoir si un taxi est libre ?

Le taxi dit « éclairer son lumineux » afin de signaler sa position aux clients :

- lumineux vert : conducteur disponible
- lumineux rouge : conducteur en service (client à bord ou taxi réservé)
- lumineux recouvert d'une gaine noire : véhicule utilisé à titre particulier, ne pouvant prendre en charge la clientèle

J'ai dû mettre moi-même mes bagages dans le coffre du taxi. Est-ce normal ?

Le conducteur de taxi n'a pas l'obligation réglementaire de mettre vos bagages ou de vous aider à les déposer dans le coffre de son véhicule.

Le conducteur peut-il refuser de me conduire en raison de ma destination ?

Un chauffeur de taxi parisien est tenu de vous emmener dans Paris et dans toutes les communes des trois départements de la petite couronne (Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne), ainsi qu'aux aéroports du Bourget, d'Orly ou de Roissy-Charles De Gaulle. Au départ de l'aéroport de Roissy, il doit accepter toute destination demandée.

Quels sont les tarifs applicables ?

Quels sont les tarifs des taxis parisiens ?

Le conducteur de taxi parisien doit appliquer pour toute course un tarif A, B ou C, qui détermine le prix de la prestation en fonction de la distance parcourue et de la durée du trajet. Ces tarifs sont fonction du lieu et de l'heure de prise en charge. Ce prix est affiché au compteur, auquel s'ajoute le montant de la prise en charge (2,60 €), due pour toute course.

Ils sont consultables à cette adresse :

<https://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/demarches/je-suis-client-i-am-customer#>

Quels sont les suppléments applicables au prix d'une course ?

Uniquement 2 types de supplément peuvent vous être réclamés :

- le supplément passager pour tout voyageur à partir du 5^e passager : 4,50 € par personne supplémentaire
- le supplément réservation : 4,00 € pour une réservation immédiate ou 7,00 € pour réservation à l'avance

En dehors de ces suppléments, aucune somme ne peut vous être réclamée (indemnité de retour, bagages, ...)

Est-il normal qu'un taxi arrive avec une somme inscrite au compteur, avant que je ne monte dans le véhicule ?

Le conducteur de taxi parisien doit mettre en marche son taximètre dès le début de la course. Il n'y a pas de course d'approche. Cependant, lorsqu'il est réservé, le conducteur doit appliquer :

- soit le supplément réservation immédiate 4 € (si vous appelez un standard pour obtenir un taxi sur l'instant)
- soit le supplément réservation à l'avance de 7 € (si vous appelez un standard pour réserver un taxi pour une prise en charge ultérieure, à heure fixe)

Si vous n'êtes pas à l'heure à l'adresse indiquée lors de la réservation, le conducteur peut mettre en marche son compteur (et vous facturer les frais correspondant à la période d'attente).

Qu'est-ce que le « forfait aéroport » ? Quel est le prix du forfait ?

Un tarif forfaitaire est appliqué pour les trajets directs entre les arrondissements parisiens (incluant les bois de Boulogne et de Vincennes et les adresses entre la périphérie et la limite de la commune) et l'aéroport de Paris – Roissy-Charles De Gaulle ou l'aéroport de Paris – Orly.

Ce prix forfaitaire, depuis le 1^{er} février 2023, tient compte du lieu de prise en charge et du lieu de dépose :

- trajet aéroport de Paris – Orly → Paris / rive gauche : 35 €
- trajet aéroport de Paris – Orly → Paris / rive droite : 41 €
- trajet aéroport de Paris – Roissy-Charles De Gaulle → Paris / rive gauche : 62 €
- trajet aéroport de Paris – Roissy-Charles De Gaulle → Paris / rive droite : 55 €

Le tarif forfaitaire inclus le prix de la prise en charge. Seuls les suppléments « passager » et « réservation » sont autorisés.

Pour un trajet entre Paris et un aéroport, le client peut-il demander d'appliquer le tarif au compteur au lieu du forfait ?

Non. Ni le client, ni le conducteur ne peuvent choisir le tarif à appliquer.

Les tarifs forfaitaires pour les courses entre Paris (arrondissements parisiens, y compris Bois de Vincennes et Bois de Boulogne) et les aéroports de Roissy-CDG ou Orly s'imposent à l'ensemble des conducteurs de taxis parisiens sur ces courses.

De la même façon, les clients ne peuvent pas exiger du conducteur qu'il applique le tarif au compteur horokilométrique.

Exceptions :

- Si le client annonce plusieurs destinations avant le début de la course, le conducteur applique le tarif au compteur durant tout le trajet et jusqu'à la destination finale. À aucun moment, le forfait aéroport ne peut être appliqué.
- Si le client annonce une seule destination à Paris puis, après le départ, demande un arrêt durant le trajet, le conducteur applique le forfait réglementaire au départ de l'aéroport puis actionne le tarif au compteur au moment où il doit changer de direction pour se rendre à l'arrêt demandé. Dès lors le tarif au compteur reste actif pour tout le reste du trajet et jusqu'à la destination finale.

Pour un trajet entre un aéroport et une porte de Paris, est-ce le tarif au compteur qui s'applique ? L'application du « forfait aéroport » est-il valable à l'extérieur du périphérique ?

La zone d'application du forfait n'est pas limitée au boulevard périphérique mais aux arrondissements parisiens.

Pour toute prise en charge ou dépose à une adresse située en dehors de cette zone géographique, le tarif qui s'applique est le tarif au compteur.

À quoi correspondent la « rive droite » et la « rive gauche » ?

La rive droite et la rive gauche sont les rives de la Seine, qui traverse Paris. Les arrondissements de Paris situés sur la rive droite sont les 1^{er}, 2^e, 3^e, 4^e, 8^e, 9^e, 10^e, 11^e, 12^e, 16^e, 17^e, 18^e, 19^e et 20^e. Les arrondissements situés sur la rive gauche sont donc les 5^e, 6^e, 7^e, 13^e, 14^e et 15^e. Les bois de Boulogne et Vincennes se situent sur la rive droite.

Est-ce que le « forfait aéroport » est valable pour la desserte des hôtels situés dans les zones aéroportuaires de Roissy-CDG et d'Orly ?

Pour l'application des forfaits entre Paris et les aéroports de Roissy-CDG ou d'Orly, les termes doivent être entendus au sens strict :

- « Paris » est entendu au sens des 20 arrondissements parisiens, incluant les bois de Boulogne et de Vincennes
- « aéroports » s'entend au sens du terminal permettant l'accès direct au mode de transport par avion (zone de trafic de voyageurs)

Déroulement de la course

Puis-je indiquer un itinéraire au conducteur ?

Oui, sauf pour les trajets réalisés entre Paris et les aéroports de Roissy et d'Orly.

Est-ce que le conducteur de taxi a le droit de refuser une course ?

Non. Les taxis parisiens ont l'obligation de prendre toutes les courses, notamment de petites distances, puisqu'il existe un tarif minimum obligatoire de 7,30 €.

Toutefois, il existe certaines circonstances pour lesquelles le conducteur de taxi peut refuser une course : lorsque le client est dans un état d'ivresse manifeste, lorsque ses bagages sont dans un état susceptible de détériorer l'intérieur de l'habitacle, lorsque la destination se situe en dehors de la zone d'activité (dépt. de Paris, des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne et les aéroports), lorsqu'il est accompagné d'un animal autre qu'un chien guide ou d'accompagnement, etc. (article 26 de l'arrêté interpréfectoral n° 01-16385 du 31 juillet 2001 relatif aux exploitants et aux conducteurs de taxis dans la zone parisienne modifié).

Est-ce que les taxis peuvent refuser les paiements par carte bancaire ?

Non. Les taxis doivent être équipés de terminaux de paiements électroniques en état de fonctionnement et sont dans l'obligation d'accepter le paiement par carte bancaire, quel que soit le montant de la course.

Les taxis peuvent-ils refuser le paiement par chèque ?

Oui. Le paiement par chèque peut être refusé si l'information est affichée dans le véhicule.

Pourquoi la Sécurité Sociale ne rembourse pas toutes les courses en taxis ? Comment savoir si un taxi est conventionné ?

La sécurité sociale ne rembourse que les courses dites « médicalisées », qui ont fait l'objet d'une ordonnance de transport établie par un médecin, et effectuées par un taxi conventionné.

Pour savoir si un taxi est conventionné, il faut se connecter au site Internet de la CPAM (via le site internet www.ameli.fr, au niveau de la rubrique « remboursement »), ou en prendre attache avec la caisse primaire d'assurance maladie dont on dépend.

NB : Les taxis parisiens sont conventionnés auprès de la CPAM de Paris.

Comment récupérer un objet ou un bagage oublié dans un taxi ?

Il faut s'adresser au bureau des objets trouvés et scellés (BOTS), les taxis ayant l'obligation réglementaire de ramener les objets qu'ils trouvent dans leur véhicule au BOTS dans un délai de 24 à 48 heures.

Pour déclarer la perte d'un objet, vous devez effectuer la démarche en ligne en complétant le formulaire disponible à cette adresse

<https://objetstrouvesprefecturedepolice.franceobjetstrouves.fr>

En cas de réclamation

Je souhaite signaler un différend à l'occasion d'une course effectuée par un taxi parisien. Comment faire ?

Les réclamations relatives au comportement des chauffeurs de taxis parisiens peuvent être adressées à la préfecture de police soit :

- Par courrier postal : Bureau des taxis et transports publics – 36 rue des Morillons
- Par courrier électronique : pp-dtpp-sddep-bttp-discipline@interieur.gouv.fr
- par le formulaire en ligne <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/prefecture-de-police-plainte-taxi-vtc-vmldr>

Votre réclamation doit mentionner les éléments suivants afin de permettre l'identification de conducteur et les infractions susceptibles d'être relevées à son encontre :

- date, heure et lieu de départ/prise en charge,
 - date, heure et lieu d'arrivée/dépose,
 - prix payé et moyen de paiement, suppléments éventuels,
 - nombre de passagers et de bagages, animaux s'il y a lieu,
 - moyen d'identification du conducteur :
- numéro d'immatriculation,
 - numéro de stationnement (inscrit en rouge sur la plaque noire à l'avant droit de la carrosserie),
 - code radio (numéro inscrit sur la lunette arrière du véhicule),
 - numéro de carte professionnelle du conducteur (affiché sur le pare-brise),
- description du conducteur et du véhicule, si possible.

Vous pouvez joindre à la réclamation tout document utile ou preuve des faits (note de course (facturette) ou bulletin de voiture, reçu de CB et/ou extrait du relevé de compte, photographies, vidéos, ...)

Quelles sont les sanctions que la préfecture de police de Paris peut infliger à un conducteur de taxi parisien ?

La commission de discipline des conducteurs de taxis se réunit pour proposer au préfet de police des sanctions à l'encontre des conducteurs ayant fait l'objet de plaintes ou de rapports de police faisant mention d'infraction à la réglementation applicable aux taxis parisiens

Les conducteurs de taxis parisiens qui ne respectent pas leurs obligations réglementaires peuvent faire l'objet de sanctions administratives allant de l'avertissement administratif jusqu'au retrait définitif de sa carte professionnelle.

Je voulais signaler le comportement d'un conducteur ; mais, il était très menaçant et agressif. J'ai peur qu'il ne veuille se venger s'il sait que j'ai écrit à son sujet. Puis-je envoyer un courrier anonyme ?

Non. Toute plainte ou réclamation anonyme est classée directement sans suite.

L'instruction d'une plainte ou d'une réclamation peut nécessiter une prise de contact avec le plaignant afin d'obtenir des renseignements complémentaires. Dans tous les cas, le plaignant doit fournir ses coordonnées : Nom et prénom, adresse postale, adresse électronique, coordonnées téléphoniques. Les informations ne sont jamais communiquées au conducteur.

J'ai eu un accident avec un taxi sur la voie publique. À qui dois-je m'adresser ?

Tout incident ou accident sur la voie publique est à rapporter aux services de police ou de gendarmerie concerné, puis à votre compagnie d'assurance. Ce sont ces services qui enquêteront pour retrouver le conducteur et réparer le préjudice.