



## ENQUÊTE SUR L'UTILISATION DES TAXIS PARISIENS

---

*Nous rapportons ici les résultats d'une enquête effectuée par l'AUT auprès de ses adhérents et des lecteurs de son site, portant sur leur utilisation et leur appréciation des taxis parisiens. 121 réponses nous sont parvenues entre le 15 décembre 2010 et le 15 mars 2011, 23 émanant de Paris centre (1<sup>er</sup> à 10<sup>ème</sup>), 49 de Paris périphérie (11<sup>ème</sup> à 20<sup>ème</sup>), 38 de la petite couronne, 9 de la grande couronne, 2 ne précisant pas.*

### **1 - Sur les conditions générales d'utilisation**

La plupart (73,1 %) utilisent le taxi "parfois", seuls 10,1 % l'utilisent "souvent", 16,8 % "jamais ou pratiquement jamais".

L'utilisation principale est "de ou vers un aéroport" : 39,3 %. Viennent ensuite, pratiquement à égalité "de ou vers une gare" : 31,1 %, et "en ville" : 29,6 %. La part prépondérante prise par Roissy à défaut d'une bonne desserte de l'aéroport par d'autres moyens se faisant, disons-nous dans le document principal, au détriment de la qualité du service urbain par les taxis.

79,2 % l'utilisent essentiellement "pour des raisons pratiques (gain de temps, bagages...)", ce qui est logique. Les 20,8 % qui l'utilisent essentiellement "pour des raisons physiques (confort, accessibilité...)" attestent de l'importance de ce critère auprès de toute une catégorie d'utilisateurs.

"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". Le mode d'accès principal - mais qui induit un coût supplémentaire - est le téléphone : 86,6 % savent comment appeler un taxi.

### **2 - Connaissance générale du fonctionnement des taxis parisiens**

Dans l'idée que les taxis devraient jouer un rôle de complément des transports collectifs, certes occasionnel mais ayant une place reconnue, nous avons cherché à savoir dans quelle mesure le public est au courant du fonctionnement de ce mode.

À la question : "Savez-vous repérer sans voir à l'intérieur si un taxi est libre ou non ?", 29 % ont répondu par la négative (ce chiffre devrait diminuer avec la généralisation des voyants lumineux rouge/vert).

Seuls 26,9 % "ont une idée assez précise de ce que leur coûtera une course en situation normale". 62,2 % en ont une "assez vague" et 10,9 % n'en ont "aucune idée".

Enfin, si 71,6 % savent que l'autorité de tutelle des taxis parisiens est la Préfecture de police, la grande majorité ignore le nombre de zones tarifaires instituées dans leur réglementation : 20,0 % indiquent un nombre différent de 3 et 50,0 % "ne savent pas".

Ces chiffres montrent bien que ce mode, hormis pour l'accès à l'avion et au train, joue un rôle marginal dans l'esprit du public (contrairement au public de Londres ou New-York, par exemple).

### **3 - Appréciations sur la qualité du service**

Pour trouver un taxi pendant la journée, 9,7 % mettent "souvent très longtemps", 45,6 % "parfois très longtemps", 44,7 % "en règle générale, peu de temps".

À la question "Vous est-il arrivé de regretter d'avoir pris un taxi du fait des embouteillages ?", seuls 6,2 % répondent "souvent". 46,9 % répondent "parfois" et 46,9 % "jamais ou rarement". Ces deux groupes de réponses sur la disponibilité et le temps passé montrent que le fonctionnement n'est pas catastrophique ; ils n'en mettent pas moins en évidence un défaut de fiabilité, inquiétant tout de même pour qui a un avion ou un train à prendre...

Autre manifestation de cette déficience : à la question "Vous est-il déjà arrivé qu'un taxi appelé vous pose un lapin ?", 25,4 % répondent par l'affirmative.

Un critère de qualité important déjà mentionné au §1 est l'accessibilité physique et le confort. Or, 11,3 % éprouvent un besoin de taxis "plus adaptés à vos capacités physiques", et 19,1% "aux capacités physiques de quelqu'un de proche".

Il est déjà arrivé à 27,1 % des utilisateurs qu'un taxi "vous refuse un voyage parce qu'il était trop court", ou sinon à 21,2 % que le chauffeur "vous manifeste son mécontentement".

D'une manière générale, 11 % ont eu à se plaindre "souvent" "du comportement d'un chauffeur", et 35 % "parfois".

Dernier point sensible, le fonctionnement de la radio du chauffeur : "Vous demande-t-il si cela vous gêne ?". Seuls 23,5 % répondent "parfois", et 6,1 % "toujours ou très souvent" (la question aurait mérité d'être approfondie : beaucoup mettent leur radio en sourdine ; d'autres, en revanche, ne mettent pas leurs conversations téléphoniques en sourdine...)

## **Observations**

Nous reproduisons ici in extenso les observations recueillies sur les réponses au questionnaire. Certains jugements peuvent paraître excessifs, et les mécontentements sont dans ce domaine comme dans d'autres généralement amplifiés par rapport aux motifs de satisfaction : ils n'en révèlent pas moins des dysfonctionnements dont il faut avoir conscience.

### **Généralités**

- Les questions posées passent à côté de l'essentiel, qui est le fonctionnement général du système des taxis parisiens et de la médiocrité du service qu'il offre par rapport à d'autres capitales (Londres, Tokyo, etc.). Les taxis parisiens ne sont pas là où on en a besoin (voir la tête des anglais devant la queue à la gare du Nord), les chauffeurs sont mal formés et n'ont aucun sens du client en moyenne (on est souvent prié de les guider pour arriver à destination). Le système des "plaques" toujours en vigueur est archaïque et entretient un mauvais système. Enfin, le poids (sûrement surévalué) du lobby politique des taxis parisiens bloque toute réforme et le développement des transports en commun. Le rapport Attali a d'jà dit tout ça.

- Les règles des transports (train, bus, tram,...) sont connues et compréhensibles ; celles des taxis semblent mystérieuses.

- Je voyage beaucoup dans le monde. Par rapport aux autres pays, les taxis parisiens sont :

- . en bon état et confortables
- . honnêtes et compétents
- . difficiles à trouver
- . parmi les plus chers du monde

- La qualité de service des taxis en région parisienne me semble inférieure à celle des services de taxis dans d'autres capitales européennes dans lesquelles j'ai eu l'occasion de me déplacer récemment (Bruxelles, Copenhague).

- *Le service des taxis parisiens n'est pas du tout à la hauteur des besoins en quantité et qualité, en comparaison de la situation des autres grandes métropoles. La banlieue est totalement oubliée. Il devient urgent de confier la responsabilité des taxis parisiens à des élus (STIF ? Paris Métropole ?)*
- *Prenant les taxis aussi en province pour raisons professionnelles, je fais la différence, car eux sont aimables et ont le sens du service. Il ne faut pas généraliser pour Paris bien sûr, mais cela est tellement fréquent que devoir prendre le taxi est une vraie nécessité et non seulement une question de confort.*
- *Les chauffeurs de taxi parisiens se comportent encore comme des gestionnaires qui ne sont pas au service de leurs clients, je ne sais pas d'où vient cette mentalité qui perdure.*
- *Le fonctionnement des taxis à Paris est un scandale absolu. Une magnifique étude de cas de gestion publique, ou comment un lobby parvient à étrangler la concurrence au mépris absolu de l'utilisateur. Nous sommes des dizaines de milliers à espérer le changement.*
- *Je ne partage pas votre position sur les taxis. Pour moi, ce n'est pas un transport en commun du tout, mais, d'une manière générale, un moyen de transport de "riches". Certes, les classes moyennes et défavorisées le prennent sans doute occasionnellement (une fois par an pour se rendre à l'aéroport, 1-2 fois par an pour rentrer d'une soirée après les derniers métros...), mais je présume que 80% de la clientèle des taxis est constituée par des gens très aisés ou bien par des gens en déplacement professionnel.*
- *Offre insuffisante et de plus mal répartie (axée vers les longues courses genre aéroport etc.). Demande réelle ou potentielle déséquilibrée car très supérieure à l'offre → rente de situation des taxis par rapport aux clients. Propositions : déplaçonnement du numerus clausus ; rétablir une certaine concurrence sur les prix (fonction du véhicule par ex.), mais toujours avec un contrôle ; suppression du statut de "locataire", authentique esclavage avec mauvais service à la clé.*
- *Je ne prends plus le taxi depuis le jour où j'aurais raté un avion pour l'Islande si des voisins n'étaient venus à mon secours. Je m'y étais pourtant pris très longtemps à l'avance. Heureusement !*
- *J'utilise le taxi surtout de ou vers une gare au moment des départs en vacances. Je réserve le taxi pour le trajet domicile - gare. Le temps d'attente à la gare est parfois très long et dans des conditions difficiles, surtout avec des enfants quand il ne fait pas beau.*
- *J'utilise parfois des taxis. Je les appelle par téléphone (j'ai 89 ans). Je recule devant leur prix, mais je reconnais que pour le service rendu ça ne me semble pas trop cher étant donné la comparaison avec les transports en commun.*
- *La qualité de service des taxis parisiens est globalement correcte, mais dépendante principalement de l'état du trafic.*
- *En grande banlieue, s'il n'y a pas de lignes de bus ou de trains le taxi est employé en particulier pour les trajets vers les hôpitaux ou les spécialistes médicaux, voire pour les marchés. En général les taxis sont chers et ils sont surtout employés pour des urgences et lorsqu'il y a des bagages, et par des personnes âgées ou à mobilité réduite.*
- *Je souhaite que le système de stations de taxis ne soit conservé que pour les gares et les aéroports et que l'on puisse prendre un taxi à la volée, comme dans la plupart des capitales mondiales. (NDLR - c'est autorisé, à moins de 50 mètres d'une station). Je souhaite aussi que soit mis fin au malthusianisme qui limite le nombre de taxis en région parisienne.*
- *À ma connaissance, la licence de taxi est très chère (150000 ?). Elle est pour 50% du prix des courses. Pourquoi ne pas essayer d'en augmenter progressivement le nombre, en évitant un conflit avec les taxis bien sûr ?*
- *Il y a un sujet non abordé ici : le respect très relatif qu'ont la plupart des chauffeurs de taxi des règles de base. Par exemple, portez-vous devant une station de taxi un samedi soir à partir de 1h30 du matin et regardez combien d'entre eux font l'effort d'aller jusqu'en tête de station. Vous constaterez rapidement que c'est l'anarchie la plus totale. Résultat : les gens ne respectent plus la file. Cela m'a valu une altercation avec un autre client à la station Bastille il y a un mois et la personne voulait en venir aux mains. Et pas un représentant des forces de l'ordre dans les parages pour mettre un peu d'ordre. Que font les boers ?*
- *Nous utilisons peu les taxis, mais n'hésiterons pas si nécessaire (raisons de santé) à utiliser plus souvent ce mode au lieu d'avoir une voiture.*
- *Surtout pas de bouleversement du type suppression de la licence, augmentation de la concurrence etc.*

- Problème des faux taxis dans les aéroports.
- Dans le questionnaire il manque le problème des taxis en petite couronne et surtout en grande couronne.
- Je ne comprends pas pourquoi nous ne mettons pas sur place à Paris un système de taxi collectif comme cela se fait de plus en plus aux États-Unis ([www.supershuttle.com](http://www.supershuttle.com)), en Amérique du Sud (Collectives), en Afrique... Cela semble quand même plus écologique de favoriser les transports (semi-)collectifs.
- Malgré des efforts, l'accès ferré à Paris doit être affiché de manière bien plus claire dans les aéroports. Il suffit de faire le trajet une fois à Roissy pour s'en convaincre.
- Grand progrès avec la mise en place des couleurs rouge/vert pour indiquer de loin la disponibilité de la voiture.
- J'ai remplacé le taxi en journée par l'autopartage car 20000 taxis à Paris en 1920, 15000 aujourd'hui, chercher l'erreur...

## **Sur la disponibilité et la visibilité**

- Il est quasiment impossible de trouver un taxi en région parisienne, même par téléphone. Dans Paris c'est très difficile, sauf dans quelques endroits touristiques et encore ! En particulier dans les gares parisiennes, surtout le soir, il faut faire des queues effroyables. Par contre, beaucoup de taxis dans les aéroports, et ce sont eux qui font la queue. À New York, Londres, Le Caire et de nombreuses ville de province, on trouve des taxis sans difficulté : pourquoi pas à Paris ? Il faut améliorer drastiquement le système des taxis en région parisienne.
- En proche banlieue, il est difficile de trouver un taxi et si on les appelle ils peuvent mettre du temps et avoir déjà moins de transports en commun qu'à Paris. J'habite Puteaux, je ne trouve pas cela pratique pour trouver un taxi, il m'arrive de devoir prendre un bus pour aller en chercher un plus loin. C'est dommage car en proche banlieue on a déjà moins de transports en commun qu'à Paris. Et pour trouver un taxi qui veuille bien aller à Puteaux c'est quasiment impossible le week-end la nuit. La plupart refusent (il n'y a que depuis l'aéroport ça semble facile). Heureusement d'ailleurs car les aéroports sont plutôt mal desservis par ces transports en commun !
- Ce qui est peu visible ce sont les bornes de taxis. Il faut être du quartier pour les découvrir - et encore, pas dès qu'on s'installe ! Peut-être un clignotant spécifique serait-il le bienvenu. Le problème c'est la banlieue : pas de taxis du tout, pas de bornes donc, des tarifs chers. C'est pourtant en banlieue qu'ils présentent un besoin particulier, à cause du peu de service collectif.
- Très peu de stations dans certains quartiers, voire aucune.
- Difficile de trouver des taxis la nuit après la fermeture du métro.
- Attente très longue parfois à l'arrivée du train dans les gares.
- Il y a une station près de chez moi, les taxis y sont rares, ou alors en stationnement longue durée et vides. Le dimanche, c'est encore plus problématique.
- Certaines stations de taxis sont "stériles", dit autrement, on n'y trouve jamais aucun taxi. Elles servent en fait à ces messieurs les taxis de parking gratuit dans des quartiers peu stationnants. Exemples : la station Boucicaut, située rue Félix Faure dans le 15<sup>e</sup>, ou encore la station Desnouettes, située rue de Vaugirard au débouché de la rue Desnouettes. Il s'agit là d'une scandaleuse utilisation abusive de l'espace public. Scandaleux de trouver aussi peu de taxis le samedi soir dans Paris, lorsque les taxis se pressent à Roissy le matin et sont prêts à attendre deux heures le client pour faire LA course juteuse et rapide de la journée. Inadmissible que la Préfecture de police aménage des espaces de repos pour ces messieurs à Roissy, où ils passent la journée à ne rien foutre, sinon à attendre mollement leur seule course de la journée, lorsqu'ils seraient plus utiles dans Paris, notamment le samedi soir. Inadmissible que ces messieurs se voient réserver une voie sur l'autoroute du Nord. Inadmissible que les taxis de certaines villes de province refusent d'afficher convenablement et lisiblement leurs tarifs et refusent de détailler le tarif d'une course, ce avec la complicité manifeste de la DGCCRF locale (Bordeaux en l'occurrence), peu encline à recevoir les plaintes légitimes d'usagers lésés.
- L'absence de stations de taxis - sauf virtuelle - en petite couronne - est un handicap, mais on pourrait imaginer facilement des bornes d'appel dans les gares des RER ou de Transilien, et aussi en centre ville (par ex. devant les établissements publics ou recevant du public). Ce pourrait être comme

les Vélib'. Une source importante de difficultés est le cloisonnement des zones d'activités. Cela rigidifie et réduit l'offre de taxis.

- Les taxis parisiens sont chers et difficiles à trouver. L'avantage de passer par eux existe rarement, il est beaucoup plus facile de prendre un taxi à New York ou en Amérique centrale qu'à Paris où j'ai quasiment exclus ce mode de transport de mes choix potentiels. Habitant le 5<sup>e</sup> arrondissement, je vois tous les jours que je suis à Paris les étrangers souffrir pour trouver un taxi. Enfin, si on veut aller à une gare, vraiment difficile de trouver un taxi à 6h du matin.

- Quand on appelle une société de taxi, il est très difficile d'avoir quelqu'un. Le numéro a souvent la mauvaise idée d'être inadapté au téléphone mobile. Évidemment il serait plus pratique que les taxis soient une seule entité, publique : un seul numéro, ils seraient moins chers, et cela ferait des emplois stables et une rentrée d'argent public.

- J'habite derrière la gare du Nord. Je sais que je n'aurai pas de taxi en fin de matinée par exemple : ils sont tous partis au centre et pas revenus aux environs de la gare.

- J'utilise le taxi car je rentre tard le soir du travail. Je prends plusieurs fois par semaine des taxis et cela depuis 8 ans. Il y a de tout dans les chauffeurs de taxi, du bon et du moins bon. Seul reproche destiné aux taxis parisiens, ils rouspètent dès qu'il est question d'aller en banlieue, ils privilégient les courses à Paris même, voire ils refusent de nous emmener. Pour le reste, le service est correct et le tarif justifié.

- Il manque la question sur les taxis le soir. C'est parfois long d'en trouver un (c'est-à-dire plus de 10 min.), et lorsqu'enfin un taxi est libre, il refuse la course. Habitant Clamart, beaucoup trouvent que ce n'est pas rentable et donnent l'excuse de finir bientôt et de rentrer dans la direction inverse. Je prends le taxi une à deux fois par mois depuis le 9<sup>ème</sup> vers Clamart car je rentre tard du bureau et les bus ne sont pas assez fréquents à ces horaires ou bien il n'y en a plus, et cela m'arrive environ une fois sur trois... parfois avec deux taxis de suite.

- Problème nouveau : quand on appelle un taxi par téléphone, le numéro de portable est refusé. On me réclame toujours un fixe et le nom de l'abonné : quand on est "planté" dans Paris, ce n'est pas pratique. Deuxième problème, les faire venir en banlieue, même proche : ils y vont plus volontiers qu'il y a vingt ans, mais en partant de Paris intra muros. Quand on demande qu'on vienne nous y chercher, il faut d'abord essayer plusieurs refus... Enfin, dernier problème : quand on est plus de deux. Trois, ça va encore, mais une famille de quatre qui revient d'une gare, elle galère...

- Un chauffeur avait refusé de me conduire à Paul Brousse à Villejuif mais avait dit à la centrale que j'avais refusé la course !

- Une tante âgée a eu des problèmes pour cause de trajets très courts.

- Je me suis vu refuser des trajets vers la banlieue la nuit, pour des raisons de distance. J'utilise moins les taxis depuis la mise en place des Noctiliens.

- Pour un non-parisien, faible lisibilité de la disponibilité des taxis. il faut savoir en outre qu'en règle générale un taxi libre ne l'est pas en réalité entre 12h30 et 13h30 et entre 19h30 et 20h30 ("il faut bien que je bouffe" : sic).

- Les problèmes ce sont les heures de pointe, les intempéries (un soir où il pleut ça devient dur !).

- Je prends le taxi le soir tard quand les métros ne fonctionnent plus ou parce-que je n'ai pas envie de rentrer par les moyens de transport (insécurité). Et parfois pour rejoindre un aéroport quand les horaires ne permettent pas d'y accéder par les moyens de transport habituels. Ces derniers temps, grosse difficulté à joindre un taxi le vendredi soir ou le samedi soir.

- J'ai l'impression que la corporation des taxis est assez puissante : en effet, alors que par les temps qui courent on ne fait que parler de développement durable, de transports en commun, d'émission de CO2 etc., jamais une parole n'est prononcée à l'encontre des gros taxis monospace parisiens climatisés, transportant une seule personne, et ayant le droit de rouler dans les couloirs de bus, au même titre qu'un bus bondé transportant une centaine de personnes entassées les unes sur les autres...

- Je prends plus souvent les transports collectifs que les taxis, mais parfois le taxi parisien est un mode de transport utile et pas trop cher. Depuis que le GPS se généralise il est devenu beaucoup plus facile de trouver un taxi en petite couronne en appelant le 3607 (G7) ou le 3609 (Taxis bleus).

- Les compagnies sont moins à l'écoute que les artisans, mais les réseaux permettent d'avoir la voiture à l'heure au lieu dit. Globalement, la rareté est une erreur dans laquelle ne sont pas, heureusement, tombées les autres capitales européennes et nord-américaines.

- À Vincennes, ma sœur a raté un examen médical ; elle a renoncé à en commander, ce n'était pas la première fois qu'un lapin était posé.

- J'aime beaucoup prendre le taxi, mais en fait je n'en prends, en général, que "si j'en vois un", car, quelle que soit la méthode, c'est toujours laborieux d'en trouver un - sauf pour quitter un aéroport ou une gare.

- Le numéro de téléphone unique qui appelle les bornes du quartier est très pratique. Le taxi est très coûteux à l'intérieur de Paris par rapport aux transports publics et peu dissuasif par rapport à la voiture. C'est moins vrai depuis ou vers un aéroport dès qu'on est deux.

- Faisant partie des personnes à mobilité réduite - j'ai 86 ans - il faudrait un peu plus de taxis . De plus, il serait souhaitable d'améliorer leurs conditions de circulation.

- Difficulté de trouver un taxi quand on en a besoin (tard le soir ou les soirs de week-end). Impossible de prendre un taxi à 4 personnes (ou avec plusieurs enfants).

## **Sur les tarifs et le mode de paiement**

- Voyageant beaucoup, je trouve que les taxis parisiens sont peu efficaces et parmi les plus chers d'Europe !

- À Paris les taxis sont chers : ceux des compagnies joints par téléphone arrivent quelque fois avec un montant déjà important au compteur. J'aimerais connaître le numéro des stations proches du 90 rue Castagnary Paris 15°. Tarif de nuit dès 19h : c'est un peu tôt surtout l'été.

- Il y a un problème avec le coût de l'attente des taxis, souvent excessif. La tarification devrait commencer avec la course ou faire l'objet d'un prix fixé à l'avance. Il y a un problème également d'information sur ce coût.

- Le taxi des centrales (G7, taxis bleus), aussi bien en réservation à l'avance qu'en demande immédiate, arrivent parfois avec des compteurs à 12 euros ! C'est excessif et prohibitif.

- Mystère : la somme déjà au compteur quand on appelle un taxi bleu. Certaines fois, c'est plus que la course elle-même.

- Pour les radio-taxis il faudrait instituer un forfait d'approche ou au moins un tarif maximal égal au double de la prise en charge.

- Il est très rare qu'un chauffeur cherche à vous faire "gagner du temps". Par contre, il ya plein de "trucs" pour faire monter l'addition. Par exemple, quand on appelle un taxi par téléphone, le montant au compteur ne correspond que rarement au coût de la course depuis la borne jusque chez soi. Autre exemple, la savante technique du feu rouge, c'est-à-dire le ralentissement dans l'espoir que le feu passera au rouge. Par ailleurs, à la différence des taxis sans de nombreux pays étrangers, le chauffeur ne sort que très rarement de son siège pour vous aider si vous avez des bagages, surtout s'ils sont lourds. Par contre, ils adorent mettre dans leur coffre les multiples petits colis que vous portez afin de facturer chaque colis transporté. Bref, je souhaiterais un label attribué par une commission réellement indépendant honorant ceux qui sont courtois, serviables, rapides et honnêtes. (NDLR : 1 - le mode de facturation automatique basé à la fois sur le temps et la distance parcourue fait que le taxi perd plutôt de l'argent sur les distances parcourues au ralenti ; 2 - les petits colis ne sont pas facturés : seuls le sont les gros bagages à partir du deuxième).

- Le montant de la course étant difficilement prévisible, il est difficile d'avoir suffisamment de monnaie sur soi. Il existe pourtant beaucoup de taxis qui ne disposent pas de terminal pour carte bancaire. De même, le montant minimal de 15 euros pour payer en CB est parfois un peu élevé pour les courses à l'intérieur de Paris.

- Vous n'avez pas demandé les pratiques du compteur d'approche, c'est dommage. C'est souvent cher (parfois jusqu'à 15 euros).

- L'acceptation de la carte bancaire est à imposer à la corporation. Outre qu'elle évite le chiffre d'affaire au black, elle est pratique pour le client.

- Expériences rares, principalement pour l'aéroport. Très grandes satisfaction à l'aller et au retour il y a deux mois : amabilité des chauffeurs pour adultes et bagages, écoute du chemin conseillé, tarifs conformes à nos vagues idées. Bémol : le tarif applicable nuit-jour ou zones n'est pas facilement décelable, et le compteur n'est pas toujours bien lisible. Un peu plus de communication du chauffeur

sur les prix encouragerait plus les occasionnels comme moi à recommencer. Sous réserve de ne pas attendre un de ces jours de pluie qui m'ont laissé le souvenir de taxis introuvables.

- Pour la tarification, une seule solution efficace me semble l'information publique sur Internet par les collectivités et l'État, et aux points d'arrêt. À défaut, les associations pourraient y pallier temporairement...

- Quelques problèmes avec les taxis conventionnés : certains chauffeurs veulent être réglés directement pour ne pas avoir à remplir les documents. La règle est que la personne transportée fournisse la prise en charge hospitalière et les documents Sécurité Sociale ; le chauffeur adresse alors le tout avec sa facture au centre Sécurité Sociale de règlement. Mais "trop de paperasse" et les "paiements tardifs" les irritent.

## **Sur l'accessibilité physique, le confort et la conduite**

- Un taxi devrait être un véhicule spécialement conçu avec entrée facile et possibilité de placer les bagages à l'intérieur, sans avoir besoin d'aller les placer dans le coffre. Et avoir, en plus, des strapontins. Les véhicules ayant circulé dans les années 50 étaient mieux conçus (G7). Place à côté du conducteur non nécessaire (place pour bagages par exemple).

- Véhicules inadaptés avec des accès mal commodes.

- Besoin de transport de bagages, colis, livraisons vélos, et donc de véhicules adaptés.

- Ils sont en général confortables mais la plupart du temps trop grands pour une personne seule.

On pourrait revenir à un essai fait entre les deux guerres : deux modèles de taxis, un grand et confortable, une autre série avec des petites voitures, de ce fait un peu moins confortables mais moins chères, à commander par téléphone ou à trouver aux bornes.

- Je trouve assez scandaleux qu'à Paris la quasi-totalité des taxis soient des grosses voitures (monospaces, berlines...), alors que dans un nombre non négligeable de cas un taxi ne transporte qu'une personne, et sans énorme bagage. Si la moitié du parc des taxis parisiens était composée de véhicules de type Clio, je pense que ça pourrait marcher quand même, tout en polluant moins.

- Les chauffeurs de taxi ont une mauvaise réputation que je trouve souvent méritée. Il m'arrive d'en rencontrer de très peu aimables en tant que passagère. Par ailleurs ils conduisent souvent de façon agressive en particulier vis-à-vis des vélos et vont parfois très vite dans les couloirs de bus/vélos où ils oublient qu'ils ont une tolérance et non un droit pour circuler. Je pense qu'ils participent à la mauvaise image de marque de Paris qu'ont les touristes étrangers.

- Avec certains, on est malade en arrivant tellement ils conduisent par à-coups.

- Mes trajets en taxi se passent en général très bien, mais j'ai déjà eu quelques cas dans lesquels le conducteur avait une conduite vraiment dangereuse.

- Je suis un client plutôt content des taxis parisiens. Mon seul problème parfois est quand un chauffeur conduit mal (en général ça veut dire "beaucoup trop nerveusement"). Dans ce cas je ne sais que faire pour que ce chauffeur soit réprimandé : on peut décider de boycotter les taxis, mais pas de limiter son boycott aux seuls chauffards.

- En retour d'aéroport certains taxis roulent vraiment vite. Un chauffeur ne m'a d'ailleurs pas caché que s'il fait l'aller et retour depuis un aéroport dans une certaine durée, il évite de faire toute la file d'attente à l'aéroport la seconde fois.

- Je serais favorable à une couleur unique pour tous les taxis, à une légère augmentation de leur nombre. Des taxis ayant une capacité de prendre 3 à 4 clients sans être trop serrés et un coffre à bagages suffisant.

## **Sur la qualité de l'accueil**

- Prenant les taxis aussi en province pour raisons professionnelles, je fais la différence, car eux sont aimables et ont le sens du service.

- Beaucoup de chauffeurs (mais pas tous, 50% je dirais) ne sont pas aimables.

- Généralement les chauffeurs de taxi n'ont aucune attention pour les passagers (ils sont au téléphone la plupart du temps) et on rarement la monnaie !

- Chauffeurs souvent pas très aimables, téléphonant souvent, la radio plus ou moins forte. Compteur "chargé" au départ de la course (appel taxi par téléphone).
- La formation devrait être centrée sur le "savoir accueillir" plus que sur le "savoir géographique", en général aisément résolu par le GPS.
- Une fois à Washington DC, j'ai fait une plainte contre le comportement d'un chauffeur de taxi. Heureusement, il a été licencié par son patron.
- Refuse une destination qui ne lui convient pas. Présence d'un chien (odeur). Odeurs dans la voiture (parfum d'ambiance, tabac).
- Pas toujours très serviables mais ne pas généraliser.
- Je trouve que dans l'ensemble le comportement des chauffeurs s'est plutôt amélioré. Par contre, certains connaissent moins bien les itinéraires parisiens, et "baladent" un peu.
- J'adore avoir un chauffeur malien : bonne humeur et tchatche garantie !
- La plupart du temps, les chauffeurs sont corrects. J'ai eu (une fois) une difficulté avec un chauffeur parce que je n'avais pas de monnaie. Et une nuit, un trajet au prix exorbitant entre la banlieue et Paris.

### ***Sur la qualité du service***

- Chauffeurs grincheux ou incompetents (certains sont incapables d'établir un itinéraire, ou vous imposent les plus longs). À quelques exceptions près, les taxis parisiens sont une catastrophe !
  - Des chauffeurs qui ne connaissent pas Paris et sa banlieue et qui vous baladent. Des chauffeurs qui forcent le passage à un passage piéton, qui se garent n'importe où quand la station est pleine (voir Daumesnil, 12°). Des chauffeurs qui vous saoulent avec leur radio préférée sans que vous ayez rien demandé.
  - Deux taxis ont allongé le voyage en me menant à une gare.
  - Tous les taxis parisiens devraient être équipés d'un GPS indiquant le trafic en temps réel.
-