

# CHARTRE DE BONNE CONDUITE DES TAXIS DE BORDEAUX

BORDEAUX  
Ma ville

**MAIRIE DE BORDEAUX**

**SYNDICAT AUTONOME DES ARTISANS TAXIS DE BORDEAUX ET DE LA GIRONDE**

**SYNDICAT C.G.T. DES TAXIS DE BORDEAUX ET DE LA GIRONDE**

**SYNDICAT C.I.D.U.N.A.T.I. DES TAXIS**

**SYNDICAT DES TAXIS DE BORDEAUX METROPOLE ET GIRONDE**

**PRÉFECTURE DE LA GIRONDE**

**CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE LA GIRONDE**

**CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE LA GIRONDE**

**CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE BORDEAUX - AÉROPORT DE BORDEAUX - MÉRIGNAC**

**S.N.C.F. – GARE DE BORDEAUX SAINT-JEAN/BELCIER**

**OFFICE DE TOURISME DE BORDEAUX MÉTROPOLE**

BORDEAUX



bordeaux.fr



## ÉLABORÉE À L'ATTENTION DES PROFESSIONNELS DU TRANSPORT EN TAXI DE BORDEAUX

Conformément à la convention ci-annexée et signée par :

- > La Ville de Bordeaux représentée par son maire,
- > La Préfecture de la Gironde représentée par son préfet,
- > La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Gironde représentée par son président,
- > La Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux – Aéroport de Bordeaux-Mérignac, représentée par son directeur,
- > La SNCF – Gare de Bordeaux Saint Jean /Belcier représentée par sa directrice,
- > La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde, représentée par son directeur,
- > L'Office de Tourisme de Bordeaux Métropole représenté par son président.
- > Le Syndicat Autonome des Artisans Taxis de Bordeaux et de la Gironde représenté par sa présidente,
- > Le Syndicat C.G.T. des Taxis de Bordeaux et de la Gironde représenté par son président,
- > Le Syndicat C.I.D.U.N.A.T.I. des Taxis représenté par son président,
- > Le Syndicat des Taxis de Bordeaux Métropole et Gironde représenté par son président

Madame, Monsieur .....

conducteur ou/et exploitant de taxi,

Adresse : .....  
.....  
.....

souscrit à la Charte de Bonne Conduite élaborée à l'intention des professionnels conducteurs ou/et exploitants de taxi à Bordeaux.

**A Bordeaux, le**

**Signature**

## **Le signataire de la présente charte s'engage à respecter :**

**1°)** la réglementation nationale ainsi que les instructions préfectorales en vigueur relatives à l'activité de conducteur de taxi et notamment,

- le Code des transports,
- le Code du Commerce,
- Le Code Général des Collectivités Territoriales,
- la loi n° 95-66 du 20 janvier 1995 relative à l'accès à l'activité de conducteur et à la profession d'exploitant de taxi, abrogée et retranscrite dans le Code des transports,
- la loi n° 2014-1104 du 1<sup>er</sup> octobre 2014 relative aux taxis et aux voitures de transport avec chauffeur,
- la loi n° 2016-1920 du 29 décembre 2016 relative à la régulation, à la responsabilisation et à la simplification dans le secteur du transport public particulier de personnes,
- le décret n° 2011-1336 du 24 octobre 2011 relatif à l'information sur la quantité de dioxyde de carbone émise à l'occasion d'une prestation de transport,
- le décret n° 2014-1725 du 30 décembre 2014 relatif au transport public particulier de personnes,
- le décret n° 2017-236 du 24 février 2017 portant création de l'observatoire national des transports publics particuliers de personnes, du Comité National des transports publics particuliers de personnes et des commissions locales des transports publics particuliers de personnes,
- l'arrêté préfectoral du 30 novembre 2010 réglementant l'exploitation des taxis dans le département de la Gironde,
- l'arrêté préfectoral du 10 mai 2011 modifiant l'art 5 de l'arrêté préfectoral du 30 novembre 2010 concernant les conditions à remplir pour exercer la profession de conducteur de taxi,
- l'arrêté préfectoral du 18 juin 2014 modifiant l'art 4 de l'arrêté préfectoral du 30 novembre 2010,
- l'arrêté préfectoral n° 2014192-0002 du 11 juillet 2014 réglementant la circulation, l'arrêt et le stationnement des véhicules et des piétons en gare de Bordeaux Saint-Jean, sur les parvis Charles Domercq et Louis Armand
- l'arrêté préfectoral du 29 décembre 1998 réglementant le stationnement des taxis de Mérignac et de Bordeaux à l'aéroport de Bordeaux-Mérignac,
- la circulaire de la Préfecture de la Gironde fixant annuellement le tarif des courses,
- la charte de qualité des taxis de l'aéroport de Bordeaux-Mérignac

**2°)** les arrêtés municipaux pris par le Maire ou son représentant en application de ces dispositions, à savoir,

- l'arrêté municipal n°89/246 du 10 février 1989 portant création de la commission communale des taxis de Bordeaux,
- l'arrêté municipal n° 99-48 du 7 janvier 1999 mettant en conformité la réglementation municipale avec la loi du 20 janvier 1995, abrogé et remplacé par l'arrêté municipal n° 201601459 du 19 janvier 2016,
- l'arrêté municipal n°201401160 du 24 janvier 2014 relatif à la location gérance de l'autorisation municipale de stationnement,
- l'arrêté municipal fixant annuellement les tarifs de droit de place pour les taxis,

et en particulier les prescriptions découlant de l'attribution d'une autorisation de stationnement nominative sur le territoire de la Ville de Bordeaux (appelée plus communément « licence de taxi »), que le titulaire d'une ou plusieurs autorisations - personne physique ou morale, en assure l'exploitation personnellement, avec des salariés, en location-gérance ou par l'intermédiaire d'une société coopérative de production.

En conséquence, par les mesures définies ci-dessus.

Madame, Monsieur .....

conducteur ou/et exploitant de taxi sur le territoire de la commune de Bordeaux :

- témoigne de son professionnalisme, de son souci de mieux répondre aux attentes des passagers, d'offrir une qualité d'accueil et une prestation irréprochables à la clientèle ; en tant qu'ambassadeur de la Ville de Bordeaux,
- s'inscrit dans les objectifs et les devoirs de cette charte,
- adhère aux dispositions qu'elle énonce et s'y conforme,
- participe à la politique de développement durable et de transition énergétique engagée par la Ville (Agenda 21 et Plan Climat Energie Territorial) dans l'objectif d'agir en faveur du respect de l'environnement et de la réduction des émissions de carbone « pour une ville sobre et durable ».

# LES 15

## ENGAGEMENTS DU CONDUCTEUR DE TAXI

### I - LA DÉONTOLOGIE PROFESSIONNELLE

**1/** Conducteur de taxi exerçant à Bordeaux, **je me conforme aux lois et réglementations générales ou spécifiques de la profession et suis en règle avec les obligations préfectorales et municipales**, notamment :

- en possession des documents nécessaires à l'exercice de mon activité,
  - à jour de la présentation annuelle des justificatifs de mon véhicule auprès du service municipal des taxis,
  - en capacité de justifier des documents suivants à bord de mon véhicule : autorisation municipale de stationnement, carte professionnelle, attestation de suivi de stage de formation, carte d'identification délivrée par la Chambre des Métiers /ou contrat de travail /ou contrat de location selon situation d'artisan, de salarié ou de locataire, carte d'aptitude médicale, procès-verbal de visite technique, carnet métrologique du taximètre,
  - à jour du paiement de la redevance annuelle de droits de place pour occupation des stations de taxi de la Ville,
- et je me soumetts au contrôle de la Ville, notamment aux stations.**

**2/** Mon véhicule est muni des équipements spéciaux exigés par la réglementation, conformément à l'arrêté préfectoral en vigueur : compteur horokilométrique homologué (dit taximètre), dispositif lumineux extérieur dont la face avant porte la mention « TAXI BORDEAUX », indication de la commune de rattachement et numéro de l'autorisation de stationnement au moyen d'une plaque autocollante apposée en bas à droite du côté extérieur de la vitre arrière du véhicule, appareil horodateur homologué fixé au véhicule lorsqu'une durée maximale d'utilisation du taxi est prescrite par l'autorité compétente, sauf à ce que le compteur horokilométrique en remplisse la fonction, imprimante connectée au taximètre, terminal de paiement électronique.

Dans le cadre d'un déplacement privé ou lorsque je ne suis pas en activité, le signal lumineux de mon véhicule est encapuchonné.

**3/** Ma voiture porte également les indications suivantes, pour l'information du client :

- les nom et prénom du chauffeur de taxi, le numéro de l'autorisation de stationnement, l'indication de la commune de rattachement, les tarifs en vigueur et le numéro de téléphone du service municipal des taxis, affichés de manière visible à l'arrière du véhicule (arrière du siège avant ou vitre latérale côté droit)

- la carte professionnelle, affichée sur le pare-brise,
- l'affichage des émissions de CO2 à l'intérieur du véhicule, désormais obligatoire, visible de la clientèle,
- le macaron autocollant « Charte de Bonne Conduite des Taxis de Bordeaux », apposé sur la vitre avant, à l'intérieur de mon véhicule

Le macaron autocollant m'est remis par la Mairie en qualité de conducteur signataire de la Charte. Il pourra faire l'objet d'un retrait en cas de non respect de la Charte.

**4/** Pour un meilleur accès aux taxis par les clients, j'adhère à un réseau qui simplifie la recherche et la réservation taxi via une application numérique homologuée et référencée permettant au client de commander directement son taxi, à tout instant, sur smartphone ou tablette et d'être géolocalisé.

### II - LA PRISE EN CHARGE DU CLIENT

**5/** Dans Bordeaux, j'utilise la position « libre » lorsque je suis susceptible de prendre en charge de la clientèle et la position « occupé » quand un client est à bord ou si mon taxi est réservé.

**6/** En service, je n'ai pas le droit de refuser de prendre en charge les aveugles et les mal-voyants accompagnés de leur chien-guide ainsi que les personnes handicapées et les véhicules pliables qu'elles utilisent. Je dois aussi les aider à prendre place dans le taxi. Par contre, je peux refuser de transporter toute personne ivre ou dont les objets à emporter sont trop encombrants, de nature à salir ou endommager mon véhicule. En station, je prends en charge le premier client et m'interdis tout tri de course.

**7/** Soucieux de la qualité d'accueil à bord de mon véhicule :

- je veille scrupuleusement et en toutes circonstances à être de bonne présentation et mon véhicule est également propre et confortable,
- je suis ponctuel et respecte les horaires de prise en charge souhaités par le client. Je fais preuve de courtoisie et de servabilité à l'égard des clients : leur ouvre et leur ferme les portières, les aide à s'installer en cas de besoin, pose les bagages dans le coffre. En toutes circonstances, je témoigne d'une attitude courtoise et respectueuse vis à vis de la clientèle,
- je m'assure de la mise en fonctionnement du taximètre qui doit toujours être visible par le client depuis sa place, dès le début de la course.

### III - LE TRANSPORT DU CLIENT JUSQU'À SA DESTINATION

**8/** Je propose au client le **trajet le plus court**, sauf stipulation contraire expresse de sa part et en cas de difficulté de la circulation, l'itinéraire ne peut être modifié sans avoir recueilli l'accord du client.

**9/** Je veille à la **tranquillité des clients**, ne fume pas au volant et ne converse avec eux que lorsque ceux-ci le désirent. Je fais preuve de discrétion.

### IV - LA SÉCURITÉ

**10/** Je conduis mon véhicule en respectant les distances de sécurité.

Je veille au **respect des règles de la sécurité routière** (Code de la Route) **et de la réglementation municipale en matière de circulation et de stationnement**. Ainsi, je stationne sur les **emplacements réservés aux taxis** au droit des stations aménagées par la Ville pour la pose et la dépose et en cas de difficulté je fais preuve de prudence et de courtoisie à l'égard des autres conducteurs de taxi ou automobilistes.

Je respecte également les principes du **Code de la Rue** adopté par la Ville (ci-annexé), car de nouvelles mesures sont venues modifier le Code de la Route, elles permettent un meilleur partage de la rue, favorisent la coexistence des différents usagers de la voie publique et renforcent la protection des plus vulnérables : les personnes en situation de handicap et les piétons en particulier.

**11/** Je contrôle rigoureusement **l'état et l'entretien de mon véhicule**.

### V - LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

**12/** J'accueille favorablement les demandes éventuelles de **covoiturage**, le partage du véhicule permettant de réduire les coûts de transport et l'impact environnemental.

**13/** Sachant que l'automobile est responsable d'une grande partie des émissions de gaz à effet de serre, je pratique **l'éco-conduite** de manière à diminuer la consommation de carburant : j'adopte une conduite rationnelle, j'utilise la climatisation à bon escient.

### VI - LA FIN DE COURSE

**14/** Une fois à destination, le véhicule étant immobilisé, le **taximètre** doit être placé sur la position « A payer », **j'applique au client le montant affiché** et s'il en fait la demande, je lui explique les éléments du prix de la course (prise en charge, kilomètres, attente ou marche lente) ainsi que les éventuels suppléments. **Une note détaillée et datée doit être délivrée à tout client qui en fait la demande** (obligatoirement à partir de 25 euros).

**15/** Je fais preuve de **disponibilité** à l'égard de l'usager et l'assiste notamment pour la sortie du véhicule et la remise de ses bagages.

# L'ENGAGEMENT DE LA MAIRIE ET DE SES PARTENAIRES

**1/ La Mairie de Bordeaux** renforce son engagement en faveur de la visibilité et de la disponibilité des taxis bordelais sur le périmètre de la Ville, aux stations. Elle s'engage à informer largement tous les taxis bordelais, leurs représentants et tous les usagers sur les droits et les obligations réciproques de chacun et sur les prescriptions de la Charte.

Ainsi, les conducteurs de taxi signataires de la Charte se verront attribuer un macaron « Charte Qualité Taxis de Bordeaux » qui devra être apposé sur le pare brise du véhicule.

**La Mairie de Bordeaux** s'engage à accuser réception des demandes d'information et des lettres de plaintes par retour de courrier et à répondre dans un délai maximum d'un mois.

Dans le cas du non respect des textes réglementaires par un conducteur de taxi, suite à la plainte d'un usager notamment, **la Commission communale des taxis** se réunit en formation disciplinaire sous la présidence du Maire ou de son représentant pour examiner les dossiers qui lui sont soumis. En fonction de l'infraction commise, la Commission prononce ou non un avertissement ou une sanction à l'encontre de l'intéressé, après l'avoir entendu, et conformément à la réglementation.

De manière plus générale, la Commission communale des taxis est consultée pour toute décision concernant le nombre de taxis à exploiter dans la commune, pour toute création, attribution, transfert ou retrait d'autorisation de stationnement et sur toute question d'organisation ou de fonctionnement de la profession.

Ces dispositions continueront à s'appliquer indépendamment de la Charte.

Par ailleurs, la Commission communale des taxis sera saisie en cas d'infraction aux règles et engagements de la présente charte, informée en cas de difficulté pouvant résulter de son application et consultée dans l'éventualité où il y aurait lieu de la faire évoluer.

Pour faciliter les relations avec les professionnels, **la Mairie de Bordeaux** s'engage à :

- poursuivre le développement de la communication et la transmission de documents administratifs avec les conducteurs ou/et exploitants de taxi par voie informatique (dématérialisation des justificatifs, mise à jour et enrichissement des informations figurant à la rubrique « TAXIS » accessible sur le portail internet de la Ville [www.bordeaux.fr](http://www.bordeaux.fr) et mise en place d'un formulaire en ligne),
- favoriser les échanges en direct avec les professionnels et leurs représentants (par téléphone, réunions en mairie, rencontres sur le terrain, rendez-vous) si besoin.

Pour permettre aux taxis de travailler dans de bonnes conditions, **la Mairie de Bordeaux** :

- veille au maintien de stations bien matérialisées et en particulier concernant les 10 stations identifiées comme étant les plus fréquentées du centre-ville,
- est attentive aux atteintes portées à la profession sur son territoire; qu'elles s'exercent par des comportements irrespectueux, des agissements irréguliers ou illégaux.

Par ailleurs, pour favoriser le niveau de qualité de service visé par la présente charte et s'assurer de la bonne application des règles agréées, **la Mairie de Bordeaux** pourra réaliser des enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle.

Enfin, la Mairie encourage l'utilisation de véhicules peu polluants, électriques et hybrides.

**2/ Les organisations professionnelles de taxis**, de leur côté, s'engagent à collaborer à la mise en pratique de ce code de bonne conduite qui valorise l'image de la profession, facilite son exercice, tout en favorisant le meilleur rapport de confiance avec les usagers et la qualité du service rendu.

**3/ La Préfecture de la Gironde, la Chambre des Métiers de la Gironde, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde** (pour les taxis conventionnés) sont les partenaires institutionnels de la Ville dans la gestion des autorisations et des activités de taxi. Aussi, la Charte de bonne conduite des taxis de Bordeaux doit permettre de renforcer notre collaboration.

**4/ L'aéroport de Bordeaux-Mérignac et la gare SNCF de Bordeaux Saint-Jean/Belcier** sont dotés de stations de taxis et constituent deux points d'entrée majeurs des touristes et de la clientèle d'affaire dans l'agglomération bordelaise. A ce titre, il est important que leurs directions soient associées à la démarche initiée par la présente Charte. Dans le cadre de l'extension de la gare Bordeaux Saint-Jean/Belcier, la Ville souhaite plus particulièrement renforcer la qualité d'accueil sur ce site où sont aménagées deux stations.

**5/ L'Office de Tourisme de Bordeaux Métropole** est également le point d'information privilégié pour nos visiteurs français et étrangers désireux de se déplacer dans Bordeaux ou de découvrir la Ville en taxi. Il est essentiel de s'appuyer sur cet établissement pour promouvoir les taxis bordelais.

# CONVENTION

## Entre :

La Ville de Bordeaux représentée par son maire,  
La Préfecture de la Gironde représentée par son préfet,  
La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Gironde représentée par sa présidente,  
La Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux – Aéroport de Bordeaux-Mérignac, représentée par son directeur,  
La SNCF – Gare de Bordeaux Saint Jean /Belcier représentée par sa directrice,  
La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde, représentée par son directeur,  
L'Office de Tourisme de Bordeaux Métropole représenté par son président.  
Le Syndicat Autonome des Artisans Taxis de Bordeaux et de la Gironde représenté par sa présidente,  
Le Syndicat C.G.T. des Taxis de Bordeaux et de la Gironde représenté par son président,  
Le Syndicat C.I.D.U.N.A.T.I. des Taxis représenté par son président,  
Le syndicat des Taxis Bordeaux Métropole et Gironde représenté par son président

**En présence :** des réseaux Taxi de Bordeaux ; sociétés avec central radio qui regroupent un certain nombre de chauffeurs de taxi exerçant à Bordeaux, indépendamment des syndicats professionnels et invités pour l'occasion.

## En vue d'établir et de promouvoir une charte de bonne conduite à l'intention des conducteurs ou/et exploitants taxi de Bordeaux.

La présente convention, conclue entre les signataires ci-dessus a pour but de mieux harmoniser les relations entre les professionnels titulaires d'une autorisation d'exercer leur activité de taxi à Bordeaux et leur clientèle. Elle répond à une demande des usagers souhaitant se déplacer en taxi dans le cadre d'une offre de transport garantissant courtoisie, discrétion, confort, sécurité, respect de l'environnement et des tarifs en vigueur ainsi que des règles qui régissent la profession. Ainsi, la signature de cette charte définit les obligations qui incombent aux professionnels.

Cette convention a pour objet de rappeler à ces derniers dans un document unique intitulé « **Charte de Bonne Conduite des Taxis de Bordeaux** » :

- un contrat précisant 15 mesures importantes à respecter, conformément à la réglementation en vigueur.

Elle marque par ailleurs la volonté de tous de contribuer à la valorisation de la profession de conducteur de taxi et d'établir un meilleur rapport de confiance avec les usagers.

Mairie de Bordeaux **Alain Juppé**, maire de bordeaux

Préfecture de la Gironde **Pierre Dartout**, préfet

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Gironde **Nathalie Laporte**, présidente

Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux  
Aéroport de Bordeaux-Mérignac **Pascal Personne**, directeur

S.N.C.F. Gare de Bordeaux Saint-Jean/Belcier **Olivia Perez**, directrice

Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde **Philippe Claussin**, directeur

Office de Tourisme de Bordeaux Métropole **Stephan Delaux**, président

Syndicat Autonome des Artisans Taxi de Bordeaux et de la Gironde **Nadège Roy-Lagneau**, présidente

Syndicat C.G.T. des Taxis de Bordeaux et de la Gironde **Dominique Fourès**, président

Syndicat C.I.D.U.N.A.T.I. des Taxis **Pascal Rousseau-Simon**, président

Syndicat des Taxis Bordeaux Métropole et Gironde **Robert Berard Karna**, président



**BORDEAUX**  
**Ma ville**