

- GARE D'AIX EN PROVENCE TGV -
CONVENTION D'EXPLOITATION
DE LA STATION DE TAXIS

Preamble

L'arrivée du T.G.V Méditerranée à Marseille en juin 2001 est un nouveau défi technique et technologique pour la SNCF mais aussi un enjeu commercial fondamental.

Si de nombreuses « prouesses » techniques ont été réalisées, et de nombreux records établis, pour la construction de la ligne, il s'agit également de commercialiser un produit répondant aux nouvelles exigences de la clientèle. Plus encore chaque jour, il faut améliorer l'accueil et la satisfaction des voyageurs.

Dans ce cadre, 3 gares nouvelles sont construites sur la ligne nouvelle : Valence TGV, Avignon TGV et Aix en Provence TGV.

La prise en charge du client, la qualité d'accueil et la qualité du service qui lui est fourni doit se faire de son entrée en gare jusqu'à sa destination finale et ce d'autant plus s'il y a rupture de charge dans la chaîne de transport. La mise en place d'une politique de service, et notamment d'une offre intermodale, de qualité est donc de première importance. Celle-ci doit permettre d'assurer un service continu englobant la totalité du voyage du client.

La prise en charge d'un transport complémentaire par les taxis entre dans ce cadre et doit à ce titre assurer une continuité du service T.G.V.
Pour garantir le suivi de cette qualité de service auprès du client, il est primordial de définir les critères de gestion de la station de taxi et de mise en œuvre du service offert par ses exploitants.

Par conséquent, le présent document a pour objet de déterminer :

- les conditions de fonctionnement et d'exploitation de la station de taxis de la gare d'Aix en Provence T.G.V
- les conditions de prise en charge de la clientèle
- les obligations des conducteurs.

Il doit permettre de garantir au client une qualité de service et un respect de la réglementation de la part des exploitants de taxis.

Article 1 : VEHICULES

- Seuls les véhicules dénommés ci-après « taxi » sont autorisés à stationner et prendre en charge la clientèle sur la station.

L'appellation de « taxi » s'applique à tout véhicule automobile de neuf places assises au plus, y compris celle du chauffeur, muni d'équipements spéciaux¹, dont le propriétaire ou l'exploitant est titulaire d'une autorisation de stationnement sur la voie publique en attente de la clientèle, afin d'effectuer à la demande de celle-ci, à titre onéreux, le transport particulier de personnes et de leurs bagages.

Pour bénéficier de l'appellation « taxi », les véhicules doivent comporter les équipements spéciaux suivants :

- un compteur horokilométrique homologué dit « taximètre » conforme aux prescriptions du décret du 13 mars 1978,
- un dispositif lumineux portant la mention « taxi » ,
- l'indication, sous forme d'une plaque scellée au véhicule, visible de l'extérieur, de la commune ou de l'ensemble des communes de rattachement ainsi que le numéro de l'autorisation de stationnement,
- dans le cas où l'autorité municipale aurait fixé une durée maximale quotidienne d'utilisation du véhicule, ce dernier devra en outre, être muni d'un appareil horodateur homologué, fixé au véhicule, visible de l'extérieur et faisant apparaître les heures de début et de fin de service du conducteur.

- Ne sont autorisés pour la prise en charge de la clientèle sur le site de la gare d'Aix en Provence T.G.V que les taxis ayant une licence d'exploitation délivrée par les maires des communes d'Aix en Provence ou de Cabriès.
- Afin d'assurer le confort et la sécurité des clients pendant la course, tous les véhicules présents sur la station doivent avoir un aspect général (esthétique, propreté intérieure et extérieure, carrosserie...) correct. A l'issue d'une période expérimentale de 1 an, les partenaires jugeront de la pertinence d'indiquer un âge maximum des véhicules. La SNCF se réserve le droit d'alerter la Préfecture en cas de difficulté sur ce point précis.
- Ces véhicules doivent permettre d'assurer le transport, outre le conducteur, d'au moins quatre personnes et de leurs bagages.
- Tous changements concernant le véhicule (vente par exemple) doivent être signalés à la mairie de la commune de rattachement dans les plus brefs délais.
- Chaque véhicule doit s'acquitter du contrôle technique annuel².

¹ Ces équipements spéciaux sont expressément prévus à l'article 1^{er} de 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 et précisés à l'article 1^{er} du décret n°95-935 du 17 août 1995 portant application de la loi.

² Article 15 du décret n°95-935 du 17 août 1995 portant application de la loi du 25 janvier 1995

Article 2 : CONDUCTEURS

- Tout conducteur de taxi doit être en possession d'une carte professionnelle en cours de validité délivrée par le préfet.

Celle-ci doit être apposée sur la vitre avant du véhicule et être visible de l'extérieur lorsque le véhicule est utilisé à titre professionnel.

- Chaque conducteur autorisé à prendre en charge la clientèle sur le site de la gare s'engage à respecter et appliquer les règles énoncées dans le présent document.
- Chaque conducteur a obligation de :
 1. Faciliter la montée et la descente du client dans son véhicule et prendre en charge tous ses bagages au début et à la fin de la course.
 2. Avoir une tenue vestimentaire correcte et propre.
 3. Accepter la course qui lui est demandée quelle que soit la distance (courte, moyenne ou longue) et déposer le client exactement à l'endroit requis et ce dans un temps raisonnable.
 4. Toujours se trouver à proximité de son véhicule pour pouvoir répondre immédiatement à toute demande.
 5. Respecter les horaires et la durée du travail préalablement fixée par l'autorité municipale ou préfectorale (Cf. Article 1 alinéa 1). Cependant, à la fin de son service, il est tenu d'indiquer le lieu de sa destination et d'accepter une course si celle-ci correspond pour tout ou partie à son trajet de retour.
 6. Il est interdit de jumeler les courses.

Un conducteur peut refuser une course uniquement s'il craint pour sa sécurité, si le client a des troubles du comportement (état d'ivresse, comportement agressif...) ou s'il est poursuivi par la rumeur publique.

Les conducteurs ne doivent pas se tenir en groupe dans et hors de la station lors de l'arrivée d'un TGV en gare.

Le racolage de la clientèle est formellement interdit.

- En référence à leur mission de service public, il est interdit aux conducteurs de fumer dans leurs véhicules que ce soit en présence ou non d'un client.
- Les conducteurs ont obligation de se soumettre aux injonctions de l'autorité de police compétente dans l'enceinte de la gare ainsi qu'à l'ensemble des contrôles effectués par les fonctionnaires habilités - Cf. Article 6 ou par les agents assermentés de la SNCF (ou leur représentant).

Article 3 : STATION

- Tous les véhicules doivent se conformer à l'organisation du site et de la station ainsi qu'au schéma de circulation défini. Ils doivent se positionner et stationner exclusivement sur les trois sites qui leur sont réservés :

1. La zone de dépose minute sur l'anneau de desserte Ouest (pavillon départ).

L'arrêt n'est autorisé que le temps de la dépose et le stationnement interdit.

Les taxis autorisés à prendre en charge la clientèle sur le site de la gare TGV iront ensuite se repositionner dans la file d'attente dédiée. Les taxis non autorisés retourneront dans leur station d'origine.

Dans cette zone, le stationnement de quelque véhicule que ce soit sera considéré comme illicite et passible de sanctions.

2. La zone de prise en charge sur l'anneau de desserte Est (pavillon arrivée).

Clairement délimitée par des plots, il s'agit d'une voie dédiée aux taxis autorisés (Aix et Cabriès).

Un système de barrière automatique à l'entrée du site propre leur en réservera l'accès. Chaque conducteur autorisé à prendre en charge la clientèle disposera d'un badge lui permettant d'accéder à cette zone. Ce badge garde un caractère personnel, il ne sera ni cessible, ni transmissible.

Par mesure dérogatoire, la file de prise en charge dédiée aux taxis est également une voie d'accès pour les pompiers. Ceux-ci sont bien évidemment prioritaires et si nécessaire les taxis doivent immédiatement évacuer la zone.

3. La zone d'attente pour les taxis commandés.

Aucun contrôle d'accès n'est effectué sur ce site. Cependant, chaque taxi stationnant dans cette zone doit obligatoirement justifier sa présence et être pour cela en possession d'un reçu mentionnant le nom du client qu'il attend, le numéro de son train et son heure d'arrivée ainsi que l'heure à laquelle il a reçu la commande.

Le stationnement de tout autre véhicule dans cette zone sera considéré comme illicite et passible de sanctions.

- La charge en tête de file est obligatoire.

Le premier taxi a obligation d'assurer la course du demandeur (Cf. Article 2 alinéa 3) sauf si son véhicule ne permet pas de charger la totalité des clients ou ne répond aux exigences du client (fumeur ou non fumeur, transport des animaux) et si la course nécessite des équipements particuliers (galeries...) que le véhicule n'a pas.

De la même façon, c'est lui qui assurera la course pour répondre à une éventuelle demande extérieure.

- Les taxis autorisés à prendre en charge la clientèle sur la station ont une obligation de service. Afin d'assurer un service de qualité et d'éviter toute attente au client, il est nécessaire que l'on puisse disposer dans la zone de prise en charge d'un nombre minimum de taxis à l'arrivée de chaque TGV.

Les taxis devront ainsi assurer une continuité de service quelles que soient les circonstances sauf cas de force majeure. En cas de grève, ils seront tenus d'assurer un service minimum à l'égard de la clientèle.

Le nombre moyen de taxis estimé nécessaire au bon fonctionnement de la station et aux besoins pourra évoluer (à la hausse ou à la baisse) en fonction de la demande et de la desserte.

(Voir en annexe 1, l'estimation du nombre de clients à l'arrivée en gare par tranche horaire)

Article 4 : SERVICES

- A la suite de chaque course dont le montant est supérieur ou égal à 100 francs, le conducteur doit délivrer au client un reçu mentionnant son nom, le numéro du taxi, le montant payé, les suppléments éventuels et la date.

En deçà de cette somme, le conducteur ne délivrera le reçu au client qu'à sa demande.

- Chaque conducteur doit pouvoir répondre à une demande de « taxi réservé » par un voyageur (Possibilité d'un service de réservation à bord du train précisant le nombre de personnes, la présence d'animaux...). Le conducteur du taxi réservé s'engage à être disponible à l'heure prévue d'arrivée du train. Il devra se conformer à l'organisation opérationnelle mise en place.
- Tous les taxis autorisés à prendre en charge la clientèle sont des véhicules non fumeurs.
- A l'exception des chiens accompagnant des personnes non voyantes, le transport des animaux est à la discrétion du conducteur (Cf. Article 5 Alinéa 2).

Article 5 : REMUNERATION DU PRESTATAIRE

- Tous les taxis ont obligation de se conformer aux tarifs en vigueur fixés par Arrêté Préfectoral.

Toute application constatée de tarifs supérieurs ou de toute autre illégalité sera passible d'une sanction pouvant entraîner une interdiction de prise en charge, définitive ou temporaire, pour le conducteur et son véhicule (Cf. Article 7) sur le site de la gare d'AIX EN PROVENCE TGV.

Chaque conducteur devra afficher clairement et lisiblement, à l'intérieur de son véhicule, la grille des prix pratiqués (tarifs de jour, de nuit, course bouclée, majorations). Celle-ci devra être remise à jour conformément à la révision annuelle des tarifs établis par Arrêté Préfectoral.

Il devra également informer le client de la procédure à suivre en cas de réclamation

Les conducteurs ne pourront exiger aucun pourboire.

- Le transport des animaux, d'un nombre important de bagages, l'utilisation de zones à péages (à la demande uniquement du client)... font l'objet de majorations dans le prix de la course. Le conducteur devra en informer le client si nécessaire à sa montée dans le véhicule.
- Les chauffeurs de taxis seront tenus d'accepter les différents modes de paiement que sont les espèces, les chèques et si possible les cartes bancaires.
- En cas de situations perturbées, les chauffeurs de taxis peuvent voir certains de leurs clients leur régler le montant de leur course avec un « bon taxi » émis par la SNCF (le cachet de l'entreprise faisant foi). Les conducteurs ont obligation d'accepter la course et le titre de paiement présenté par le client. Ils pourront se faire régler le montant de cette course par les services de la SNCF contre remise du bon. Celui-ci doit obligatoirement mentionner la date et l'heure de prise en charge, le montant de la course, le nom et la signature du chauffeur, son numéro de carte professionnelle, le nom, l'adresse et la signature du client.

Article 6 : CONTROLE DU SERVICE

- Le transport des voyageurs devra être effectué dans les meilleures conditions de régularité, de confort, de propreté, de rapidité et d'amabilité.
Pour veiller à la bonne exécution du service, des contrôles fréquents seront effectués par des fonctionnaires dûment habilités ou des agents assermentés de la SNCF afin de s'assurer du respect de la réglementation générale régissant la station et l'exploitation du service taxi.

Ces contrôles porteront sur :

- la tarification (prix appliqués, contrôle des compteurs horokilométriques)
- l'attitude et le comportement du conducteur vis à vis du client
- le fonctionnement de la station (charge en tête de file, proximité du conducteur par rapport à son véhicule, pas de discrimination entre les courses, stationnement)
- l'état général du véhicule et la propreté
- la qualité du service fourni par les taxis et notamment les taxis commandés (régularité sur l'horaire d'arrivée, exactitude du lieu de rendez-vous...).

Article 7 : SANCTIONS DISCIPLINAIRES

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires et aux règles déontologiques de la profession d'exploitant de taxi³ ainsi qu'aux règles énoncées dans le présent document, toute infraction dûment constatée fera l'objet d'un procès verbal. Celui-ci sera transmis à Monsieur le Procureur de la République compétent et sera portée pour avis devant la Commission Municipale ou Départementale des Taxis.

En cas de manquement aux dispositions législatives et réglementaires ainsi qu'aux mesures contenues dans le présent document, le conducteur se verra obligé de restituer son badge. L'accès à la file dédiée lui sera de fait interdit.

Toute infraction constatée suite à des contrôles entraînera le passage du conducteur devant le conseil de discipline de la commission municipale ou départementale des taxis et l'application d'une sanction (avertissement, retrait provisoire ou définitif de la station).

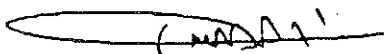
Le Préfet ou son représentant pourra infliger un avertissement au contrevenant ou lui interdire, définitivement ou pour une durée déterminée, toute prise en charge de la clientèle sur la station.

Cette sanction interviendra sans préjudice des suites judiciaires et de toute autre sanction que l'autorité administrative ayant délivré l'autorisation de stationnement pourra prendre.

Les mesures contenues dans le présent document feront l'objet d'un arrêté préfectoral qui sera notifié aux parties signataires et publié au Recueil des Actes Administratifs de l'Etat.

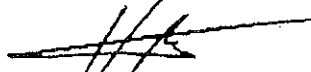
Fait à Marseille en 3 (TROIS) exemplaires, le 20 février 2001

Le Directeur Régional SNCF
Région de MARSEILLE



M. CARTIER


Le Président du Syndicat des artisans
Des taxis Aixois



M. VATTINIO

Le Président de l'Association des taxis
De Cabriès

M. GIOCANTI



³ 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 et précisés à l'article 1^{er} du décret n°95-935 du 17 août 1995 portant application de la loi.