

**COPIE**

## CHARTRE DES TAXIS DES BOUCHES DU RHONE

### CODE DE BONNE CONDUITE

Dans un contexte de fréquentation touristique croissante, avec pour horizon la manifestation Marseille capitale européenne de la culture en 2013, les professionnels du transport par taxi des Bouches-du-Rhône et les autorités publiques sont déterminés à établir le meilleur rapport de confiance avec les usagers.

A cet effet, le signataire s'engage à respecter les préconisations intégrées dans ce « code de bonne conduite », qui constituent, au-delà des obligations réglementaires, l'affirmation de sa volonté de respecter un certain nombre d'engagements relatifs aux conditions d'accueil et à la qualité du service rendu à l'utilisateur.

#### ① LA PRISE EN CHARGE

- En tant que prestataire de service et soucieux de la qualité d'accueil, je fais preuve de courtoisie, de respect et de décence. Je m'abstiens, en tous lieux et toutes circonstances, d'adopter une attitude incorrecte ou hostile qui pourrait heurter la clientèle.
- Ma tenue vestimentaire est correcte et propre, partie intégrante d'un service de qualité que la clientèle est en droit d'attendre d'un prestataire de service. Ceci exclut par exemple le port de chaussures ouvertes type nu-pieds (susceptible au surplus d'altérer la sécurité de conduite), de short sportif ou de débardeur.
- Je suis à jour pour ce qui concerne la visite médicale et la visite technique de mon véhicule. Mon véhicule est également propre, en ordre de marche, et muni des équipements spéciaux exigés par la réglementation.
- Je respecte les exigences météorologiques en ne modifiant pas en service ses conditions d'installation ( pattes fabricant, position sur le toit, passage câble, etc. ) définies par mon organisme-installateur et mentionnées sur mon carnet météorologique. Cette installation doit permettre une lecture aisée des indications tarifaires.
- Quand je suis en station, je prends en charge le premier client et je m'interdis tout tri de courses. Je suis autorisé à jumeler les courses seulement si les clients en font la demande expresse.
- Je facilite, si nécessaire, l'entrée du client à l'intérieur du véhicule en ouvrant les portières et j'effectue le chargement de ses bagages.

- Le taximètre doit toujours être visible par le client depuis sa place ; à cet effet, je m'interdis toute dissimulation ou déplacement du taximètre en n'altérant pas ses conditions initiales d'installation ( fixation, positionnement, orientation, etc.) définies par mon organisme-installateur et reproduites sur mon carnet métrologique.
- Dans ma commune de rattachement, j'utilise la position « libre » lorsque je suis susceptible de prendre en charge de la clientèle et la position « occupé » quand j'ai un client à bord ou une commande préalable.
- Pour les courses intra-muros préalablement commandées, je facture un tarif d'approche entre mon point de départ et le lieu de prise en charge du client en appliquant le tarif en vigueur, je place mon taximètre sur la position tarifaire A ou B. Dans tous les cas de figure, la somme au compteur affichée lorsque le client monte à bord du véhicule n'excède pas le montant de la perception minimale définie par arrêté ministériel.

Si je suis à l'heure à mon rendez-vous et que le client est absent, je positionne mon taximètre sur la tranche tarifaire adéquate ; à l'arrivée du client et après son installation dans le véhicule, je lui indique le montant affiché par le compteur avant de démarrer.

## ② LE TRANSPORT DU CLIENT

- Sur la base de la destination indiquée par le client, j'emprunte l'itinéraire le plus direct. En cas de difficultés de la circulation, je m'interdis d'emprunter un itinéraire bis sans avoir recueilli l'accord du client.
- Je maintiens le taximètre à la vue du client et je m'abstiens de toute manipulation non justifiée par un changement de tranche horaire.
- Je veille à ce que mon taxi ne sente pas le tabac.
- Je demande au client l'autorisation d'utiliser l'autoradio.
- Je demeure disponible pour répondre aux attentes de ma clientèle.

## ③ LA FIN DE COURSE

- Arrivé à destination, le véhicule étant immobilisé, je place mon taximètre sur la position « A payer » et j'annonce le montant affiché au client.
- Si le client en fait la demande, j'explique les éléments du prix de la course affiché par le taximètre (prise en charge, kilomètres, attente ou marche lente).
- Je fais preuve de disponibilité à l'égard de l'usager et je l'assiste notamment pour la sortie du véhicule et la remise de ses bagages.
- Pour tout déplacement privé ou si je ne suis pas en activité, je gaine mon lumineux.

J'adhère aux dispositions du présent code de bonne conduite et je m'engage à m'y conformer.

Nom :

Prénom :

Qualité :

Adresse :

N° Autorisation de stationnement :

Commune :

Signature :

Date :

Organisations Syndicales

Christian ACOHO

ALLIANCETAXI 13

E. Bouclou

STM

REY, Vincent  
SATMA

NADTALIAN BILBOUX

SDTR

Alain Rogolotti  
TAXIS RADIO AIXOIS

M. BLANC Roger.

SIAT

NADJAM

M. GREGOIRE Frédéric  
SMAT

UTIF