



## Réforme des taxis

# Bilan et options d'ajustement de la loi du 5 juillet 2016

*Mars 2018*



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère du Développement durable  
et des Infrastructures

Département des transports

**TAXI**



# Bilan

# Rappel des grandes lignes de la réforme



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

## Loi du 5 juillet 2016

*phase transitoire jusqu'au  
1<sup>er</sup> mars 2017*

## Règlement grand-ducal du 23 juillet 2016

## Règlement ministériel du 28 juillet 2016

- Liberté tarifaire
- Régime d'autorisation centralisé : Ministère (MDDI)
- Cloisonnement géographique revisité (6 zones)
- Accès à la profession (exploitant et conducteur) : Conditions plus exigeantes
- Maintien du principe de l'incessibilité des autorisations, sauf reprise d'activité
- Création d'un point de contact/réclamations unique
- Dotation de la SCNA des instruments et moyens de contrôle des taximètres (équipements et carnet métrologique)
- Publicité autorisée sur les taxis, sauf exceptions
- Renforcement du contrôle et des moyens d'action sur le terrain
- Introduction de licences zéro émissions et de critères écologiques pour les véhicules

# Tarification



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

- Tarification fixée librement par l'exploitant (abrogation des prix maxima)
- Possibilité de tarifs unitaires ou forfaitaires
- Introduction d'un tarif aller et d'un prix indicatif pour 10 km en journée et abolition de la distinction de tarifs aller simple ou aller/retour
- Obligation d'affichage des tarifs à l'intérieur et à l'extérieur du taxi conformément au Code de la Consommation et au modèle d'affichage défini
- Obligation d'utiliser le taximètre même en cas d'application d'un tarif forfaitaire
- Obligation de remise d'un ticket-reçu

**TAXI** 0 0000  
Zone de validité géographique Licence

Nom de l'exploitant (352) 11 22 33

Pege en charge	0,00 €	Prix indicatif pour une course de 10 km en journée		Moyens de paiement acceptés	
Tarif / km	0,00 €	<b>00,00 €</b>			
Attente <sup>1</sup>	0,00 €	<small>Seul le tarif indiqué au taximètre est à payer. Tous les prix comprennent TTC.</small>			
Nuit (22H00-06H00)	+ 00%	<b>Tarifs forfaitaires</b>			
Dimanche	+ 00%	Description du trajet	0,00 €		
<b>Suppléments</b>		Description du trajet	0,00 €		
Animal	0,00 €	Description du trajet	0,00 €		
Colis	0,00 €	Description du trajet	0,00 €		
Course à l'étranger	+ 00%	Description du trajet	0,00 €		
		Description du trajet	0,00 €		

1. Prix par minute d'attente ou de marche vers

Une liste détaillée des des tarifs forfaitaires est disponible sur demande auprès du conducteur. Pour de plus, la répartition de votre forfaitaire se fait en base du client (passager ou taxi).

Moyens de paiement acceptés: Monnaie, cartes bancaires (VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, EUROCARD), espèces après le paiement de base. Composantes de l'exploitant: N° de licence, N° de ville, Code Postal ville. Informations complémentaires: 11 22 33

## Bilan administratif



- Nombre de licences d'exploitation échangées : 415
- Nombre de licences d'exploitation au 31.12.2017
  - Ordinaires : 478
    - Suite à l'avis de vacance de 2017 :*
      - 63 licences sur 135 ont été délivrées
      - 72 licences non attribuées et devraient faire l'objet d'un nouvel avis de vacance
  - Zéro émissions : 38
    - Contingent annuel (2016-2018) des licences zéro émissions attribué endéans les premières minutes du 1<sup>er</sup> janvier des années respectives*
  - Nombre total de licences : 521
- Nombre maximal autorisé (article 6 paragraphe 3 de la loi) au 1<sup>er</sup> janvier 2018 :  
$$550_{\text{(licences ordinaires)}} + 3 \times 20_{\text{(Z.E. années 2016/17/18)}} = 610$$
- Nombre de cartes de conducteurs délivrées: 901
- Nombre de séances d'information: 23
  - 2016 : 2 séances
  - 2017 : 13 séances + 1 ADEM
  - 2018 : 6 séances + 1 ADEM



## ■ Réclamations (2017)

- Nombre de contacts helpdesk : 2.651
  - Contacts professionnels : 2,158
  - Contacts clients : 493
    - Demande d'information : 220
    - Réclamations : 273
  
- Typologie des réclamations clients
  - Comportement inadéquat du conducteur
  - Non-respect du trajet le plus court/tarif exagéré

# Bilan administratif & répressif



## ▪ Avertissements taxés

- Nombre total : 279

Nombre	Description	Montant AT
59	Stationnement sur un emplacement sans se trouver en permanence à la disposition des clients	74 €
63	Stationnement à un endroit de la voie publique pour attendre des commandes/clients	74 €
36	Stationnement à un endroit de la voie publique dans une autre zone que pour laquelle le taxi est immatriculé en vu d'attendre des commandes/clients	250 €
24	Effectuer le service de taxis sans être titulaire d'une licence d'exploitation de taxi valable	500 €
10	Utilisation d'un véhicule autre qu'un taxi dans le cadre des services de taxis	500 €
15	Chargement de clients à moins de 50 mètres d'un emplacement réservé aux taxis	74 €



## ■ Mesures administratives (en 2017)

• Nombre total de dossiers traités	:	45
– Dossiers avec convocation	:	23
– Dossiers sans convocation	:	22
• Sanctions – Conducteurs	:	5
– Suspension temporaire 2 semaines	:	3
– Suspension temporaire 3 semaines	:	1
– Retrait définitif	:	1
• Sanctions – Exploitant	:	18
– Suspension temporaire 2 semaines	:	3
– Suspension temporaire 3 semaines	:	1
– Suspension temporaire 4 semaines	:	1
– Suspension temporaire 6 mois	:	1
– Retrait définitif	:	5
– Premier et dernier avertissement	:	6
– Saisine parquet	:	1

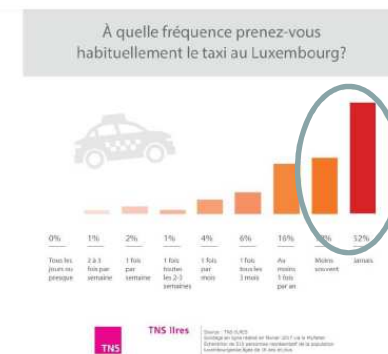


# Premières conclusions



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

- Assainissement du secteur et écartement du marché de taxis sans licences
- Diversification de l'offre avec de grands exploitants offrant des services innovants en terme de réservation préalable et de tarification souple prenant en compte des facteurs comme le trafic escompté
- Attrait de la zone centre inchangé, demande de licences non satisfaite et attente des clients en heures de « pointe » notamment pour les services offrant un bon rapport qualité prix
- Les clients sont de plus en plus renseignés sur leurs droits et disposés à soumettre leurs réclamations au service des taxis en cas de non-résolution satisfaisante avec le conducteur/exploitant
- L'utilisation des taxis reste limitée (TNS ILRES mars 2017)
- Impossibilité pour les autorités de contrôle d'assurer des contrôles 24h/24h sur l'ensemble du terrain
- Les temps d'attente en heure de pointe sont conséquents



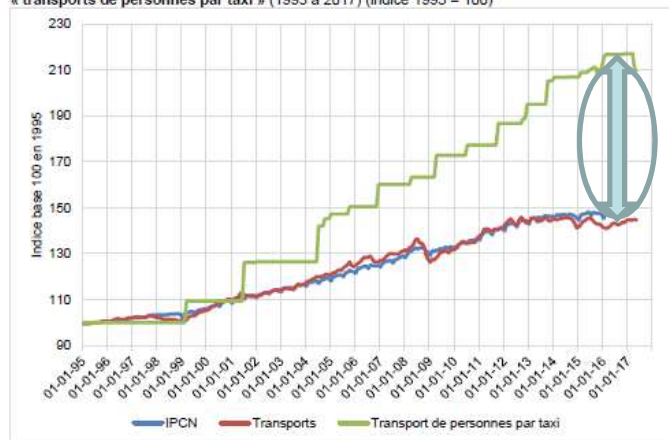
Source : TNS-ILRES



## L'impact sur les prix est hétérogène

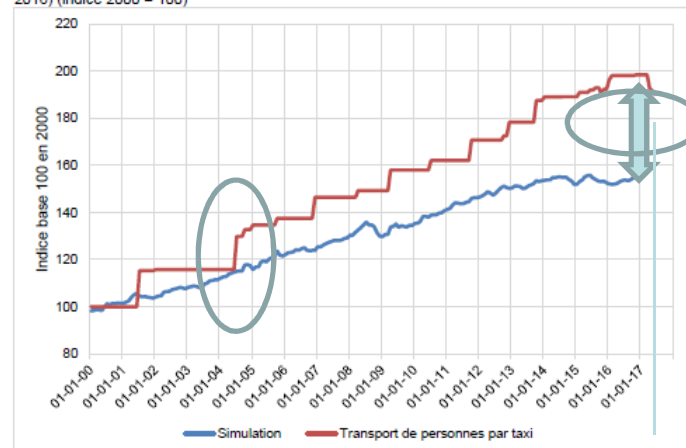
- Rapport intermédiaire de l'observatoire de la formation des prix du Ministère de l'Economie du 25 juillet 2017

Graphique 4-1 : Evolution de l'IPCN, de la catégorie « transports » et de la position « transports de personnes par taxi » (1995 à 2017) (indice 1995 = 100)



Source: STATEC. Calculs: Observatoire de la formation des prix

Graphique 5-3 : Evolution et simulation des prix du transport de personnes par taxi (2000 à 2016) (indice 2000 = 100)



Source: STATEC. Calculs: Observatoire de la formation des prix

- Malgré un contexte conjoncturel favorable et une croissance contenue des principaux centres de coût (dont la main d'œuvre et le pétrole), les tarifs de taxi ont cru plus rapidement (de 11%) par rapport à des coûts à supporter ayant évolué de manière moins rapide (de 3,2%), selon la simulation
- Tarifs maxima constatés de 3,70 Eur/km
- Aussi avec l'élimination avec succès des taxis illégaux, l'offre de taxis a de facto diminuée depuis l'entrée en vigueur de la loi, malgré le succès indéniable des licences zéro émission.



## Croissance du PIB cumulé de 18,9% entre 2013-2017

### 2013\*

- 2,2 millions de passagers à l'aéroport de Luxembourg
- **Population** de 537 039
- **Nuitées** 2,6 millions
- Nombre de **passagers CFL** 20,7 millions

### 2017

- 3,6 millions de passagers à l'aéroport de Luxembourg
- **Population** de 590 667
- **Nuitées** 3,08 millions
- Nombre de **passagers CFL** 22,5 millions (2016)

\* Année de dépôt du projet de loi



# Options d'ajustement de la loi du 5 juillet 2016



« Le client au centre du changement  
par une évolution durable et qualitative de l'offre »

## 5 Pistes d'ajustement

1. Option de création d'une zone nationale
2. Piste d'augmentation de l'offre de taxis propres
3. Adapter le secteur à l'ère digitale
4. Renforcement des droits des usagers
5. Renforcement des pouvoirs de contrôle

Stimulation de  
l'offre et de la  
demande de  
services de taxi  
durables

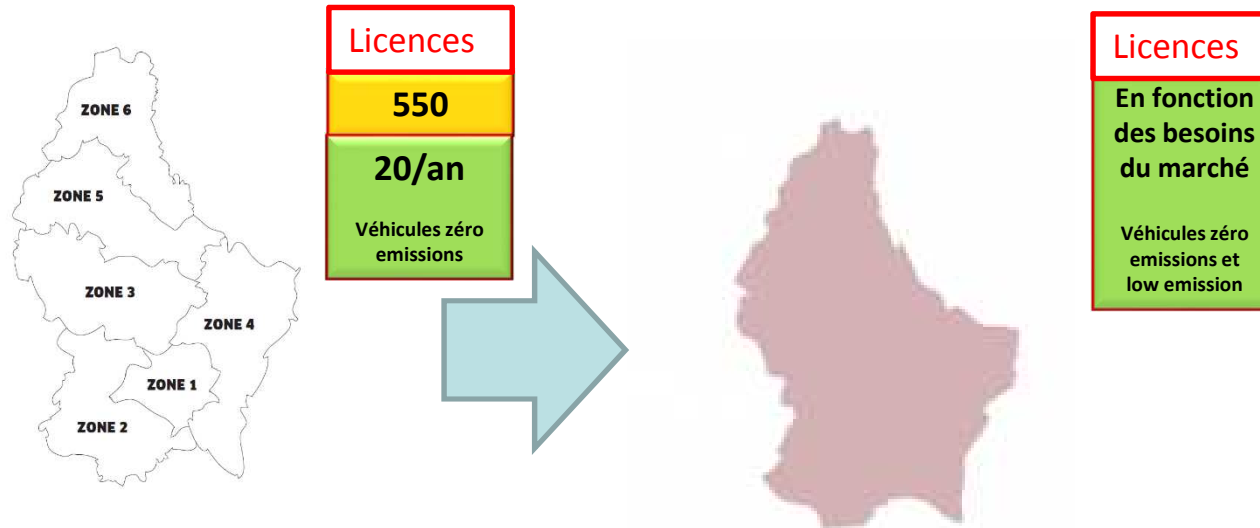
# Option de création d'une zone nationale



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

EN DISCUSSION AVEC LE SECTEUR

- Passer de 6 zones géographiques à 1 zone géographique



- Avantages
  - Permet un équilibre plus rapide entre l'offre et la demande dans le temps et dans l'espace
  - Diminue les courses à vide
  - Augmente l'offre pour le client
  - Permet aux autorités de se concentrer sur les réclamations des clients

# Piste d'augmentation de l'offre de taxis propres (1)



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

## EN DISCUSSION AVEC LE SECTEUR

- Introduction de la catégorie des taxis à faible niveau d'émissions qui seront avec les taxis zéro émissions les seuls à obtenir des nouvelles licences de taxi
  - Succès des licences d'exploitation zéro émissions de 20 parties endéans des minute
  - 800 bornes et 1600 points de recharge électriques CHARGY à l'horizon 2020
  - Les véhicules hybrides sont une solution pour combler les limites du full electric pour des voitures à kilométrage important



- Obligation d'une première immatriculation come taxi
- Contribution du secteur aux objectifs de décarbonisation de l'économie et aux objectifs de l'accord de la COP 21
- Cohérent avec les incitatifs fiscaux pour véhicules zéro émissions et hybrides de 5.000 ou 2.500 euros pour particuliers et l'inclusion des véhicules zéro émission dans la bonification d'impôt pour investissement et avec le programme LEAN & GREEN
- Taxation annuelle incitative en fonction des émissions de CO<sub>2</sub>

**TAXI**



# Piste d'augmentation de l'offre de taxis propres (2)



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

## EN DISCUSSION AVEC LE SECTEUR

Régime actuel	Régime futur (options)
<b>Normes quantitatives</b>	
550 licences ordinaires + 20 licences zéro émissions/ an	En fonction des besoins du marché ( mais véhicules électriques hybrides rechargeables ou zéro émissions uniquement)
<b>Normes environnementales &amp; qualitatives</b>	
<u>Cadre dans la loi</u> max. 150g de CO <sub>2</sub> /km  min. EURO 5  Pas de limite d'immatriculation	<u>Cadre dans la loi</u> Véhicule <= 5 places : max 120g CO <sub>2</sub> /km Véhicule 6-9 places : max 160g CO <sub>2</sub> /km  min. EURO 6  Uniquement première immatriculations en tant que taxi  Usage professionnel uniquement sauf dérogations fixées dans le RGD
<u>Détail dans le RGD</u> Après le 1er janvier 2017 <ul style="list-style-type: none"> <li>en matière d'émissions de CO<sub>2</sub> : max. 130g de CO<sub>2</sub>/km ; et en matière de norme EURO: min. EURO 5.</li> </ul> Après le 1er janvier 2021 <ul style="list-style-type: none"> <li>en matière d'émissions de CO<sub>2</sub>: max. 95g de CO<sub>2</sub>/km ; et en matière de norme EURO: min. EURO 6.</li> </ul>	<u>Détail dans le RGD</u> Après l'entrée en vigueur <ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicule zéro émissions ou à faible émissions défini comme véhicule électrique hybride rechargeable avec max 120g de CO<sub>2</sub>/km</li> <li>Disposition transitoire pour flotte existante: Transcription endéans 3 ans dès l'entrée en vigueur</li> </ul>
->Dispositions particulières pour voitures avec plus de 5 places assises: 147g en 2021	->Dispositions particulières pour voitures avec plus de 5 places assises avec max 160g de CO <sub>2</sub> /km





## EN DISCUSSION AVEC LE SECTEUR

- *Level playing field* pour les exploitants de taxis suite à l'abandon de deux procédures d'attribution de licences et de la migration vers un type de véhicule/licence
  
- Simplification administrative pour les exploitants
  - Suppression de la procédure d'attribution des licences ordinaires vacantes par avis de vacances (article 4 paragraphe 1)
  - Suppression de la procédure d'attribution annuelle des licences zéro émissions (article 4 paragraphe 2) -> possible à tout moment
  - Suppression de la procédure de reprise d'activité (article 5 paragraphe 5)
  - Suppression de la fixation des quotas (article 6 paragraphe 1 à 3)
  - Suppression de la liste d'attente (article 6 paragraphe 4)

# Adapter le secteur à l'ère digitale



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

EN DISCUSSION AVEC LE SECTEUR

- Autorisation du e-billing (reçu électronique)
  - Réduit les coûts de transaction
  - Favorise l'intégration digitale du taxi dans l'offre de fournisseurs de service de mobilité
  - Commodité des usagers
- Application du «*Digital only*» pour les démarches des exploitants via MyGuichet.lu



THE THIRD INDUSTRIAL REVOLUTION IN  
LUXEMBOURG



# Adapter le secteur à l'ère digitale (2)

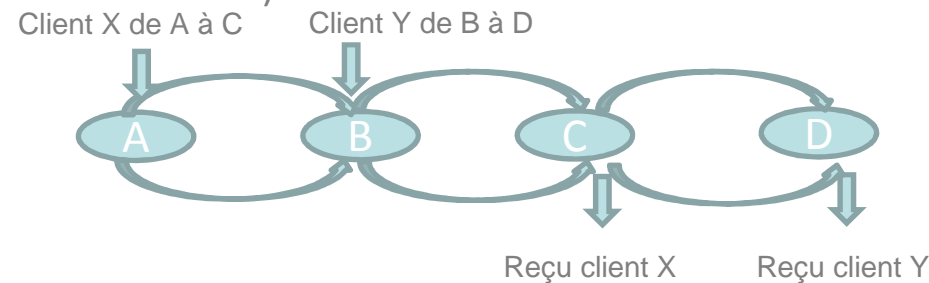


## EN DISCUSSION AVEC LE SECTEUR

- Encadrement légal du taxi sharing  
(mise à disposition de sièges au lieu de mise à disposition d'une voiture)
  - Compatible avec les principes de la *sharing economy*
  - Diminue le prix d'entrée du taxi
  - A le potentiel de réduction du trafic (étude OECD « *Transition to shared mobility - How large cities can deliver inclusive transport services* ») (31.05.17)
  - Favorise le trafic last mile en combinaison avec les transports publics
  - Permet une réduction des émissions de gaz à effet de serre
- Comment ça marche?
  - Commande préalable de l'usager, via une plateforme digitale, avec consentement explicite
  - Pick-up à l'endroit fixé/ Dépose à l'endroit fixé
  - Reçu pour la part de la course du client qui le concerne au prix forfaitaire/fourchette de prix fixé(e) d'avance, avec ou sans passager (éventuellement un détour vu le fait qu'on accepte qu'un autre client monte à bord du taxi)

### Conditions

- prix forfaitaire
- réservation préalable & digitale
- ticket reçu à chaque étape





- Obligation de l'acceptation de paiement par au moins une **carte bancaire**
- Limitation de l'indemnité en cas de nettoyage du véhicule
- Introduction d'un **temps d'attente non facturé en cas d'avion ou train international en retard** (si numéro de train ou de vol annoncé au préalable) ou de 10 minutes, en cas de toute autre commande préalable
- Introduction de l'obligation de preuve écrite harmonisée en cas de dérogation au principe du chemin le plus court
- Droit, pour le client, d'être remboursé de tout trop payé sur première demande
- Ajustement des conditions d'honorabilité des conducteurs

# Renforcement des pouvoirs de contrôle



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

EN DISCUSSION AVEC LE SECTEUR

- Compétences élargies de la Commission des taxis
  - élargissement du pouvoir de sanction à des comportements non répressibles jusque lors (p.ex. comportements agressifs d'un conducteur)
  - élargissement des types de sanctions, y inclus l'amende administrative, à proposer au ministre
  
- Obligation de l'exploitant de tenir les relevés de fin de course au siège social
  - permet de contrôler les obligations d'établissement
  - améliore le suivi des réclamations
  
- Obligation d'information du MDDI par le conducteur de tout changement d'employeur
  
- Obligation d'information du MDDI par les communes de toute suppression d'emplacement de taxi (y compris provisoire <72h)

# Résumé: Nouvelles règles pour les exploitants



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

EN DISCUSSION AVEC LE SECTEUR

- Réduction de la charge administrative *pour le secteur* avec l'abandon de :
  - *Zones*
  - *Quota*
  - *Liste d'attente*
  - *Reprise d'activité*
  - *Extension temporaire*
  - *Avis de vacances*
  - *Procédure d'attribution annuelle des licences zéro émissions*
- *et l'introduction de*
  - *Taxi sharing autorisé et encadré*
  - *E-billing autorisé et encadré*
- Augmentation parallèle des critères qualitatifs & environnementaux pour les nouvelles licences afin de garantir une **croissance propre, durable et compétitive**
- Transcription des licences actuelles avec leur validité en cours et 3 ans de transition pour les critères environnementaux des véhicules & critère de première immatriculation en tant que taxi

# Résumé: Nouvelles règles pour les conducteurs

---



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

EN DISCUSSION AVEC LE SECTEUR

- Carte de conducteur limitée à 5 ans au lieu de 10 ans
- Séance d'information pour conducteurs plus flexible avec 2 modules et une carte conducteur limitée délivrée à l'issue du premier module (et l'obligation de passer le 2<sup>ème</sup> module endéans les 6 mois)
- Différentiation des conditions d'honorabilité à respecter pour les conducteurs de taxis pour garantir un bon équilibre entre réinsertion professionnelle et protection des usagers des taxis
- Ajustement des obligations des conducteurs afin de renforcer les droits des usagers (chemin le plus court, paiement par carte, paiement du temps d'attente...)
- Transcription des cartes de conducteurs actuelles avec leur validité en cours



# Questions ?

## Contact

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DES  
INFRASTRUCTURES

**Département des transports**

***Service des taxis***

L-2938 LUXEMBOURG

Tél.: (+352) 24 77 44 44 – Fax: (+352) 22 54 30

e-mail: [pro@infotaxi.lu](mailto:pro@infotaxi.lu)

Site internet: [www.infotaxi.lu](http://www.infotaxi.lu)



## Annexe : Conséquences de l'option de la suppression des zones



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

- Ajustement dans la législation et suppression de toute référence à une zone géographique
  - « Plaque-zone-taxi » devient -> plaque-licence
  - L'annexe de la loi est supprimée
- Signalisation à adapter dans les communes
- Taxes des licences à ajuster
- Les visuels des tableaux taxi, affiche de prix, etc. seront ajustés
- Modèles des licences et cartes de conducteurs seront adaptés

# Annexe: Mise à disposition des taxis en cas de suppression des zones



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

## Prise en charge: *libre*

- Sur un emplacement de stationnement taxi sur le territoire national
- En cours de route, sur simple signe du client quelque soit la zone de validité géographique => Condition : être distant d'au moins 50m d'un emplacement de stationnement
- Par téléphone ou par écrit => Condition : aucune restriction

## Lieu du déchargement : *libre*

