



CHAMBRE DES SALARIÉS  
LUXEMBOURG



AVIS

Avis III/05/2021

11 février 2021

## Organisation des services de taxis

relatif au

**Projet de loi modifiant la loi du 5 juillet 2016 portant organisation des services de taxis**



**1.** Le présent projet de loi a pour objet de modifier la loi du 5 juillet 2016 portant organisation des services de taxis.

**2.** L'un des buts de cette loi a été de renforcer la concurrence dans le secteur au bénéfice des clients. Mais au courant des dernières années, la pratique a démontré certaines défaillances dans le secteur. Le but du présent projet est de remédier à ces défaillances.

### ***Inclusion des services de voiture de location avec chauffeur (VLC) dans la législation « taxis »***

**3.** Les auteurs du projet de loi désirent désormais inclure les voitures de location avec chauffeur (VLC) dans la législation, considérant qu'elles offrent depuis toujours des services similaires aux services de taxis. Toutefois, au niveau législatif actuel, l'usage des VLC est uniquement réglementé par l'article 56*bis* du Code de la Route, avec des règles trop imprécises par rapport au secteur des taxis, notamment en ce qui concerne les infractions.

**4.** En outre, depuis l'entrée en vigueur de la loi sur les taxis en 2016, les clients bénéficient d'un certain nombre de droits lors de l'utilisation d'un service de taxi, alors que pour l'utilisation d'une VLC ces droits n'existent pas. Le présent projet vise à remédier à cette lacune.

**5.** Les modes de fonctionnement entre les taxis et les VLC se distinguent en particulier par leur façon de prise en charge de clients :

Les taxis peuvent être hélés en cours de route ou à des emplacements réservés pour les taxis. Au courant des dernières années la pratique de la réservation préalable par l'intermédiaire de services en ligne ou des centres d'appels a toutefois connu une énorme croissance. Pour les taxis, les courses qui sont ad hoc respectivement hélés sur la route se font au prix par kilomètre avec un tarif par minute en cas d'attente ou de marche lente (< 15-20 km/h). Les courses commandées à l'avance sont en général à titre forfaitaire.

Les VLC de leur côté sont en général commandées en avance et ceci à des délais assez importants de plusieurs heures jusqu'à quelques jours. Les clients qui utilisent ces types de services sont soit des patients en traitement médical continu (CNS) ou des clients qui désirent être conduits moyennant des véhicules haut de gamme faisant abstraction de toute enseigne de type taxi. Les prix de ces courses sont de manière générale fixés à l'avance.

**6.** Au vu de ces différences et suite à des concertations avec la Fédération des Taxis, il est proposé ici de limiter le champ d'application des VLC aux courses commandées à l'avance, afin de ne pas faire concurrence aux taxis en train d'attendre leurs clients aux endroits réservés à cette fin. De plus, l'exploitant de VLC aura l'obligation de fixer à l'avance le prix de la course moyennant un montant forfaitaire en tenant compte qu'aucun appareil technique ne doit être installé (tel qu'un taximètre) sur les VLC et qu'il y a en conséquence lieu de protéger le client contre tout abus en ce qui concerne le tarif de la course.

**7.** De plus, afin de garantir un contrôle simple et efficace par les membres de la Police grand-ducale et de l'Administration des douanes et accises, il est indispensable que chaque course réservée au préalable soit dûment documentée. Il en est de même pour le délai qui doit être respecté entre la commande et la prise en charge du client.

**8.** Comme les conditions d'accès à la profession seront identiques à celles des taxis, à savoir que l'exploitant doit détenir une autorisation d'établissement pour l'exploitation de taxis et de VLC, le risque

du non-respect des conditions du droit de travail et de la sécurité sociale peut, de l'avis des auteurs du projet de loi, ainsi être limité.

### ***Abolition des zones géographiques***

**9.** Avant 2016, le secteur des taxis était divisé en 44 zones communales. La loi de 2016 l'a réorganisé en 6 zones géographiques.

Les auteurs du projet de loi sont d'avis qu'avec l'arrivée de nouvelles centrales d'appels et notamment l'avènement de la technologie (smartphones et applications), le bienfondé de diviser le pays en zones doit être mis en cause.

Depuis un certain temps déjà on remarquerait ainsi que de nombreux taxis d'autres zones circulent dans le centre du pays (zone de validité géographique 1), notamment dans et autour de la Ville de Luxembourg. Ceci serait entre autres dû au principe de fonctionnement de ces centres d'appels. Un adhérent ne recevrait des courses que lorsqu'il est proche du client demandeur. Or, si un taxi de la zone ne circulerait que dans sa propre zone, il n'obtiendrait quasiment jamais de course.

Au vu de cette situation de fait, il est proposé d'abolir les zones géographiques au profit d'une seule zone nationale.

### ***Abolition de la limitation du nombre de licences***

**10.** Les auteurs du projet de loi reconnaissent à ce jour ignorer le nombre exact de VLC opérant sur le Grand-Duché de Luxembourg. Mais afin de permettre au marché de faire jouer la concurrence du marché et de permettre enfin une baisse des prix, ils ont décidé, à l'instar des taxis, de ne pas limiter le nombre de licences des VLC.

Le Gouvernement espère en outre mettre fin avec cette libéralisation, à la pratique illégale de sous-location des licences.

**Pour la CSL persiste toujours la crainte que la libéralisation des prix de taxis se traduise en fin de compte en une augmentation subséquente des tarifs applicable au secteur.**

### ***Formation des chauffeurs***

**11.** L'obtention d'une carte de conducteur de taxi est actuellement soumise à la condition de suivre une séance d'information. Celle-ci a une durée d'une journée et porte sur la législation et sur les notions de base en premier secours et gestion des conflits. Un contrôle non-éliminatoire est effectué en fin de séance. Le projet prévoit d'adapter les conditions d'obtention de la carte de conducteur de façon à procéder dorénavant à un test éliminatoire. Ce test doit porter sur les matières essentielles du métier de chauffeur et taxi et de VLC. Les chauffeurs de VLC seront désormais clairement soumis à la même condition d'obtention de la carte de conducteur pour taxi ou pour VLC.

**La CSL rappelle qu'elle a déjà par le passé demandé à ce que la formation des chauffeurs comprenne un volet de formation spécifique pour les exploitants et chauffeurs de taxis appelés à assurer occasionnellement des transports de personnes infirmes ou à mobilité réduite. Au minimum, il s'impose de prévoir une formation obligatoire de premiers secours à charge de chaque conducteur de taxi ou de VLC pour parer aux nécessités et besoins élémentaires générés en cas de malaise d'un passager en cours de course. Se pose en outre la question de savoir si les chauffeurs de taxis ou de VLC ne devraient pas en plus pouvoir bénéficier d'une formation en matière de prévention et de gestion des agressions, les actes de violence faisant malheureusement partie intégrante du quotidien des personnes employées dans le secteur du transport.**

**En ce qui concerne le transport de personnes malades ou infirmes en véhicule sanitaire léger (VSL) prévu à l'article 132<sup>1</sup> des statuts de la CNS, il faut constater que le titulaire d'une autorisation d'établissement pour l'exercice de cette activité de transport de personnes, n'a pas besoin de maîtriser les cours élémentaires de secourisme pour faire face à un potentiel malaise d'un patient en cours de transport. Contrairement à la France et à la Belgique qui entourent l'exercice de cette activité de règles plus strictes notamment en termes de formation de secourisme. La CSL est d'avis que le Luxembourg devrait s'inspirer des législations de ses pays voisins afin d'assurer la prise en charge des passagers malades ou infirmes qui ont besoin que leur transport soit assuré dans des conditions spécifiques.**

### ***Limites d'âge pour exercice du métier de chauffeur de taxi ou de VLC***

**12.** Le projet propose l'introduction d'une limite d'âge pour l'exercice du métier de chauffeur. A l'instar d'autres pays européens, cette limite est fixée à 21 ans, étant donné que l'exercice de ce métier requiert une certaine maturité. L'âge maximal est fixé à 70 ans.

**La CSL s'interroge quant à la limite d'âge maximal de 70 ans. Elle rappelle que l'âge de la retraite normal est de 65 ans et que l'Etat luxembourgeois devrait s'assurer de mettre à disposition de ses citoyens des mécanismes de soutien et de prise en charge adéquats pour que des personnes de plus de 65 ans n'aient plus besoin de travailler pour subvenir à leurs besoins.**

### ***Droits et devoirs des conducteurs***

**13.** Les droits et devoirs pour les conducteurs de VLC sont en grande partie alignés à ceux des conducteurs de taxi, tout en étant adaptés aux spécificités des services des VLC.

Partant, les grandes lignes des règles actuelles sont reprises avec quelques modifications :

- Le chargement d'un client aux alentours d'un emplacement réservé aux taxis reste à 50 mètres. Cependant, cette distanciation ne s'applique plus lorsque le taxi ou la VLC peut se prévaloir d'une commande préalable dûment documentée.
- La notion de refus de course à courte distance est supprimée.
- L'acceptation de paiements par carte bancaire est rendue obligatoire, mais les paiements en espèce restent possibles selon le commentaire des articles du projet de loi. **La CSL est d'avis que le droit pour le client de payer en espèces devrait aussi être clairement inscrit dans la loi elle-même et ne pas seulement résulter des travaux préparatoires.**
- Il est désormais interdit de fumer dans un taxi.
- Il est interdit aux conducteurs de prendre en charge des clients qui ont effectué une commande préalable pour un autre taxi.
- En ce qui concerne les tickets-reçus, le contenu de ceux-ci est adapté en imposant à l'avenir l'indication du lieu de départ et d'arrivée ainsi que des arrêts intermédiaires d'une course. Ces informations sont particulièrement vitales dans le contexte de la gestion des réclamations. Le ticket ne doit plus obligatoirement être imprimé sur papier, mais peut aussi être délivré électroniquement au client.
- Il est proposé de remplacer le principe du trajet le plus court par le principe du trajet économiquement le plus favorable pour le client.
- La provision qui peut être facturée pour courses à l'étranger est désormais limitée à 250€.

---

<sup>1</sup> Par transport en véhicule sanitaire léger (VSL), on entend le transport effectué au moyen d'un véhicule spécialement équipé pour le transport en position assise de personnes nécessitant une aide technique pour se déplacer (à l'exclusion d'un brancardage).

- Le droit de demander une taxe de nettoyage est introduit. L'indemnité maximale est fixée à 250€. Une telle demande doit être justifiée et être dûment documentée notamment par la prise de photos.
- A l'instar des taxis, la publicité est également autorisée sur les VLC, avec toutefois l'interdiction d'apposer une publicité qui fait allusion sous forme textuelle ou graphique à des services de taxis et qui risquerait de tromper les clients.
- La signalisation des taxis reste inchangée à part l'introduction d'une vignette-taxi apposée dans la fenêtre arrière indiquant le numéro de licence. Son objectif principal est de permettre aux autorités de contrôle une identification d'un taxi en cours de route. La même obligation est prévue pour les VLC (vignette-VLC). De manière générale, l'identification des VLC est plus sobre que celle des taxis et se limite à des plaquettes d'identification sur la carrosserie avant gauche et droite du véhicule.

\*\*\*

**14. La CSL exprime ses plus vives critiques en raison du fait que les syndicats représentant les salariés du secteur, n'ont pas été consultés avant l'élaboration du présent projet de loi, contrairement aux représentants des employeurs du secteur. Ce qui est inacceptable, les salariés de ce secteur étant autant concernés par le présent projet de loi que leurs employeurs.**

**15. Elle salue néanmoins l'objectif poursuivi par le projet de loi qui vise à inclure dans les règles sectorielles relatives aux services de taxi, les services de VLC et faire ainsi en sorte que ceux-ci soient clairement tenus de fonctionner dans un cadre réglementé et dans le respect de règles largement identiques aux services de taxi, de façon à éviter toute concurrence déloyale. Néanmoins, la CSL s'interroge sur l'intérêt de faire une différence entre des taxis et des VLC. Elle se demande si le Luxembourg ne devrait prévoir qu'un seul type de véhicules pour assurer le transport individuel de personnes, à savoir des taxis.**

**16. Les auteurs du projet de loi espèrent qu'en ouvrant et libéralisant encore d'avantage le marché du transport individuel de personnes, les prix des courses vont baisser. La CSL rappelle qu'il résulte néanmoins d'une étude de l'Observatoire de la formation des prix de l'année 2019<sup>2</sup> que le prix des courses de taxi ont augmenté depuis la réforme de 2016. Or cette réforme constituait un premier grand pas vers la libéralisation du secteur, avec comme but notamment de faire baisser le prix des courses.**

**Ainsi est-il légitime de s'interroger si un encadrement légal des prix des courses à l'image de ce qui se pratiquait avant la réforme de 2016, ne serait pas une meilleure approche, tout en se basant sur des critères objectifs pour définir les tarifs et en considérant aussi bien l'intérêt des exploitants, des salariés et des clients du secteur.**

**Une telle approche se justifie d'autant qu'il appartient à l'Etat de garantir que le transport individuel de personnes soit un service abordable et accessible à tous les usagers. Ce service s'apparente en effet à un service public que l'Etat se doit d'organiser de façon à garantir son accès universel. Il représente un complément indispensable au transport collectif de personnes, couvrant des besoins élémentaires qui ne peuvent être couverts par ce dernier.**

**En outre faut-il avoir conscience du fait qu'il n'est à ce jour pas facile pour le client de comparer ou rien que de connaître les prix pratiqués par les différents prestataires. Il ne lui est ainsi pas possible de faire un choix réfléchi du prestataire. Pour les clients qui après une hospitalisation, doivent recourir aux services d'un taxi pour les ramener chez eux ou alors les transporter dans une autre infrastructure de soins, la situation est encore plus compliquée alors qu'ils doivent avoir recours à l'aide du personnel hospitalier pour leur organiser la**

---

<sup>2</sup> Analyse de l'évolution des prix des courses de taxis au Luxembourg - Mise à jour 2019 de l'Observatoire de la formation des prix

course. De ce fait, ils n'ont aucun choix du prestataire et doivent payer le tarif requis ce dernier. Une fixation officielle des prix apporterait ainsi non seulement de la transparence, mais permettrait aussi de remédier à ces problèmes.

**17. Le présent projet de loi ne se préoccupe en outre pas du tout de la situation sociale des travailleurs de ce secteur. Or, nous le savons, les salariés de ce secteur travaillent souvent dans des conditions difficiles tout en souffrant du non-respect des règles de droit social par leur employeur, que ce soit en termes de durée du travail, de paiement du salaire ou encore au niveau de leur affiliation à la sécurité sociale.**

**Ainsi le problème des « faux indépendants » est un problème réel dans ce secteur qui doit impérativement être pris en compte dans le cadre de la présente réforme.**

**L'introduction de l'obligation pour un exploitant de taxi ou de VLC d'être le propriétaire du véhicule ou alors le détenteur à condition que le véhicule soit la propriété d'une entreprise de crédit-bail est certes un pas dans la bonne direction (selon les auteurs du projet de loi, cette obligation a pour finalité d'empêcher l'exploitant de forcer le chauffeur/conducteur qu'il emploie, de mettre son propre véhicule à disposition de l'exploitant pour effectuer les courses). De même l'interdiction prévue par la future loi d'utiliser un véhicule routier équipé « VLC » (tableau VLC, plaque VLC et vignette avec le numéro de licence de l'exploitant) autrement qu'en tant que VLC (cette règle existe déjà pour les taxis), devrait dans l'espoir des auteurs du projet de loi contribuer à éviter que des chauffeurs/conducteurs soient contraints à mettre leurs véhicules personnels à disposition de leur employeur/exploitant.**

**Néanmoins, ces garde-fous sont-ils suffisants pour empêcher une entreprise de type Uber d'avoir massivement recours aux services de particuliers qui exploitent en nom propre avec leur propre licence et leur propre véhicule, en organisant via une plateforme « Uber » le travail de ces particuliers tout en leur imposant des conditions de travail « Uber » et tout en les considérant comme des indépendants ? Et donc en les faisant de fait travailler en contournant la législation sociale du pays. Cela d'autant que les licences ne seront avec le présent projet de loi plus limitées en nombre, les particuliers possédant un véhicule pourront sans trop de difficultés obtenir une licence de VLC.**

**Ce risque étant réel, il est d'autant plus important que l'Etat réglemente le travail proposé et organisé par des plateformes électroniques. La digitalisation du monde du travail ne doit pas mener à la précarité des personnes qui travaillent.**

**La CSL rappelle qu'elle a récemment déposé une proposition de loi tendant à réglementer le travail par plateforme en posant le principe d'une présomption de contrat de travail avec la plateforme. La CSL fait ainsi un vif appel aux responsables politiques de se préoccuper de la situation des personnes travaillant ou proposant leurs services par l'intermédiaire d'une plateforme électronique et de prendre sa proposition de loi en compte.**

**18. Les autorités doivent mettre l'accent sur le contrôle des conditions de travail dans le secteur des taxis, détecter et sanctionner les situations de « faux indépendants » et mettre ainsi un terme à l'exploitation des personnes travaillant pour autrui dans ce secteur.**

**19. En outre, faut-il s'assurer que les salariés du secteur des taxis soient payés correctement et que les règles légales en matière de salaire social minimum soient respectées. Le fait qu'un chauffeur/conducteur de taxi ou VLC prestant ses services pour un exploitant de services de taxi et/ou VLC, dispose de sa carte de conducteur, cela devrait d'ailleurs être considéré comme preuve suffisante d'une qualification lui donnant au minimum droit au salaire social minimum pour travailleurs qualifiés.**

**Cela d'autant que l'objectif visant à faire baisser les prix des courses se fera le cas échéant au détriment des chauffeurs dont les salaires sont, dans la pratique, directement liés aux**

revenus qu'ils génèrent. Or si ces revenus diminuent à la suite de la nouvelle réforme, les chauffeurs de taxi risquent également de perdre une grande partie de leur revenu.

**20. La CSL est de surcroît d'avis que le fait qu'un exploitant ne respecte pas ses obligations en matière de droit du travail, de sécurité sociale ou en matière fiscale, cela doit être sanctionné par le retrait de sa licence.**

**21. Quant à la suppression des zones géographiques, l'on peut craindre que la concurrence entre les entreprises du secteur augmente plutôt que de baisser et que la grande majorité des exploitants va vouloir travailler dans le centre du Luxembourg, région la plus fréquentée. Cette concurrence risque de se faire au détriment des chauffeurs.**

**En outre il y a un fort risque que les zones moins intéressantes du point de vue commercial, tel le nord du pays qui compte moins de clients, se retrouvent désertées de taxis et VLC du fait de la suppression des zones géographiques.**

\*\*\*

**22. La CSL ne peut dans l'état actuel du projet de loi pas y marquer son accord. Elle demande qu'il soit amendé sur base des remarques formulées dans le présent avis.**

---

Luxembourg, le 11 février 2021

Pour la Chambre des salariés,



Sylvain HOFFMANN  
Directeur



Nora BACK  
Présidente

L'avis a été adopté à l'unanimité.