

# **LES TAXIS ADAPTES AUX PERSONNES A MOBILITES REDUITES**

**Michaela Popescu**, Directrice de la Direction des taxis, Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale

**Sabrina Cuypers**, assistante

## **I. INTRODUCTION**

### **1. Introduction générale**

Depuis 1995, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale entend non seulement aborder les problèmes inhérents au trafic même (tels les embouteillages et les actions destinées aux usagers faibles) mais également accroître la mobilité individuelle du citoyen.

Dans ce contexte, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a prévu pour les exploitants de sociétés de taxis la possibilité de mettre des « véhicules mixtes » (c'est-à-dire des véhicules adaptés aux personnes à mobilité réduite) en service.

Dans le courant de l'année 2004, la Région de Bruxelles-Capitale comptait 25 premiers taxis mixtes en service.

Durant l'année 2005, 56 taxis mixtes supplémentaires circulaient à Bruxelles. Le chiffre final à atteindre étant de 81 taxis adaptés.

Ces véhicules mixtes sont adaptés à leur objectif, en ce sens qu'ils subissent une transformation importante pour le transport des passagers en chaise roulante. Il n'en reste pas moins que ces taxis adaptés sont tout autant utilisables par les personnes valides.

### **2. Définition des personnes à mobilité réduite, dites PMR**

Une personne à mobilité réduite est une personne qui n'est pas ou plus en mesure d'utiliser les transports en commun de manière autonome, à titre provisoire ou définitif :

**personne atteinte d'un handicap moteur**

**personnes âgées**

**personnes atteintes d'un handicap visuel**

**personnes atteintes d'un handicap auditif**

**personnes atteintes d'un handicap cognitif**

**personnes atteintes d'un handicap cardio-pulmonaire**

**personnes allergiques**

**personnes souffrant de difficultés de communication**

**personnes chargées de bagages, poussant un landau ou accompagnées d'enfants en bas âge.**

Le groupe-cible primaire des taxis adaptés aux personnes à mobilité réduite sont principalement les utilisateurs de chaises roulantes.

### **3. Définition du transport adapté**

L'une des principales tâches des instances publiques consiste à garantir une mobilité de base, c'est-à-dire assurer une infrastructure de voies publiques et des transports accessibles au public.

Le transport adapté, tel le taxi PMR, est une forme de transport destinée à toute personne qui n'est pas/plus en mesure d'emprunter les transports publics de manière autonome, à titre définitif ou temporaire.

La différence par rapport à d'autres formes de transport public ou privé réside dans l'adéquation du moyen de transport même, de sorte qu'il convienne au déplacement de personnes à mobilité réduite (adaptation au transport sécurisé d'utilisateurs de chaises roulantes par exemple).

Une autre différence importante par rapport au transport public classique tient au modèle des trajets. Le transport public classique applique un « modèle à itinéraire » constitué d'un trajet fixe avec des arrêts fixes à des moments fixes. C'est l'utilisateur qui s'adapte à l'offre.

Le transport adapté repose quant à lui sur le modèle TOD ( Transport On Demand) qui n'inclut pas d'itinéraire, de moments ou de points de départ et d'arrivées prédéfinis. L'offre de transport s'adapte à l'individu et est individualisée à l'extrême.

Il existe un certain nombre de formes intermédiaires. Ainsi, l'offre de minibus de la STIB peut être considérée comme une forme mixte étant donné qu'elle inclut une infrastructure de transport adapté pour certaines catégories de PMR mais elle ne propose pas de trajets individualisés contrairement au taxi mixte et fonctionne selon le principe du ramassage.

### **4. Demande et offre potentielle**

A l'heure actuelle, il n'existe pas de statistiques par catégorie de personnes à mobilité réduite.

L'ampleur du groupe-cible potentiel de PMR ne peut être déterminée que par déduction à partir d'autres données.

L'enquête nationale sur la santé menée en 2001 indiquait que 6 % des personnes ne peuvent quitter leur domicile de manière autonome. Cette donnée désigne cependant les personnes incapables d'emprunter les transports publics de manière autonome.

L'ampleur exacte des personnes éprouvant des problèmes de mobilité est donc très difficile, faute de données fiables, à déterminer.

Le taxi adapté aux personnes à mobilité réduite n'est pas le seul moyen disponible pour les personnes cibles. En effet, plusieurs centrales de taxis proposent une solution de transport adapté par le biais de minibus aménagés et équipés pour le transport des personnes en chaise roulante.

D'autres prestataires de services offrent également un transport adapté aux PMR. Il s'agit, notamment, de certaines ASBL, des communes, des CPAS, des mutualités, ... Certains de ces prestataires s'adressent à toute personne à mobilité réduite, tandis que d'autres appliquent des critères limitatifs (revenu, degré d'handicap, domicile...).

**La STIB** offre également un transport adapté aux personnes à mobilité réduite et ce depuis 1978. Le transport s'effectue par le biais de minibus, sur demande, dans les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale. L'offre de services est limitée aux jours ouvrables entre 6h30 et 23h00.

**Taxi Hendriks** est un organisateur commercial de transports adaptés depuis 1987 qui couvre l'ensemble de la Flandre et de la Région de Bruxelles-Capitale.

Taxi Hendriks possède un parc de minibus adaptés pour le transport des personnes « assises » en plus de bus adaptés. Son activité-clé réside dans le transport de personnes malades et moins valides à destination ou en provenance de centres de réhabilitation. Ces transports sont généralement effectués à la demande des hôpitaux, des centres de réhabilitation ou des mutualités. Le service est disponible en semaine de 06h à 23h mais également durant le week-end, moyennant d'autres conditions.

Chaque chauffeur a reçu une formation spécifique pour la prise en charge et l'accompagnement de divers types de PMR.

La société **Home Service** est une société destinée à transporter des passagers handicapés. Sa flotte de véhicules (des camionnettes aménagées) propose un service de qualité (présence en cas de besoin d'infirmier qui peut assister la personne) avec une grande élasticité : disposition 7 jours sur 7 de 7 heures du matin à 22 heures avec des accommodations possibles de l'horaire. La réservation peut avoir lieu le jour-même.

**L'asbl ContrePied** est quant à lui un service de proximité et de qualité en matière de transport porte à porte.

Les personnes à mobilité réduite lui décernent 3 qualités : sérieux, ponctualité, serviable.

Son domaine d'intervention se veut le plus large possible pour tous les types de déplacements :

- consultations médicales et hospitalisations,
- shopping, aide aux courses ménagères,
- excursions ou sorties de groupe pour toute destination, etc.

Le service est disponible les week-ends ainsi qu'en soirée.

## 5. Définition d'un taxi mixte

Les véhicules mixtes permettent le transport de personnes à mobilité réduite et de personnes handicapées se déplaçant en chaise roulante et répondent aux prescriptions techniques suivantes :

le taxi doit pouvoir transporter une personne handicapée assise sur sa chaise roulante

l'espace minimum réservé à la chaise roulante et à son occupant est de 1,40 m de hauteur (souhaitée), 1,35 m de hauteur exigée, 0,70 m de largeur et 1,30 m de longueur.

l'espace réservé à la chaise roulante doit être inséré à l'arrière du véhicule parmi les sièges des autres passagers. L'espace réservé à la chaise roulante doit pouvoir être affecté à l'usage d'une personne valide au moyen d'un siège rabattable.

l'accès au véhicule doit se faire au moyen d'une rampe à pente douce ou par élévateur.

la hauteur du plancher du véhicule doit être adaptée pour le confort de l'utilisateur :

en cas de mise en œuvre d'une rampe d'accès, la longueur de celle-ci sera limitée et l'inclinaison de la rampe ne peut être supérieure à 22 %

le taxi doit pouvoir assurer une visibilité latérale suffisante aux personnes transportées

le taxi doit pouvoir assurer une hauteur libre de minimum 1,24 m à la porte arrière.

le véhicule servant de taxi doit offrir au passager assis sur sa chaise roulante une sécurité optimale. A cette fin, la chaise roulante doit être arrimée au moyen d'un système de fixation au sol à verrouillage rapide, pouvant résister en cas de choc. Les sièges des passagers valides peuvent être utilisés pour limiter tout déplacement latéral de la chaise roulante à l'intérieur du véhicule.

une ceinture de sécurité doit être prévue pour la personne handicapée.

le taxi ne doit présenter aucun signe distinctif extérieur signalant qu'il transporte des personnes handicapées en chaise roulante, à l'exception du symbole international d'accessibilité.

le taxi doit être au service de tous, c'est-à-dire tant pour les personnes handicapées en chaise roulante que pour le transport des personnes valides.

## **II. HISTORIQUE DES TAXIS MIXTES A BRUXELLES**

La Région de Bruxelles-Capitale est consciente depuis longtemps du manque de transport adapté performant pour les personnes à mobilité réduite et du besoin exprimé par celles-ci de se déplacer au même titre que les personnes valides.

L'intention de la Région de Bruxelles-Capitale a dès lors été d'encourager, par des moyens financiers, les compagnies de taxi à adapter un ou plusieurs de leurs véhicules afin de les rendre accessibles à tous, y compris aux personnes en fauteuil roulant.

Les premières tentatives de 1997 et 1999 ont échoué. La volonté de la part des exploitants n'y était pas.

Depuis 2001, les choses ont évolué positivement. Durant la période 2001-2007, en trois vagues successives, une petite centaine de taxis adaptés ont vu le jour.

### **1. 1<sup>ère</sup> vague de taxis mixtes : 2001 : apparition des 5 premiers taxis mixtes**

6 septembre 2001 – Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à la mise en service de cinq véhicules taxis adaptés pour le transport des personnes moins valides et à l'octroi de subventions pour l'adaptation et l'équipement de ces véhicules.

#### **Groupe-cible :**

- le transport des personnes moins valides et d'utilisateurs de chaises roulantes.

#### **Bénéfice pour l'exploitant:**

pas de licence supplémentaire.

subside de 600.000 FB pour l'acquisition d'un taxi à transformer pour le transport des personnes à mobilité réduite.

### Conditions d'octroi:

l'exploitant doit avoir une autorisation d'exploiter depuis au moins 3 ans.

1 taxi adapté par exploitant maximum.

50 % minimum des courses effectuées par le taxi adapté doivent être des courses PMR.

### Résultats :

demande très faible – peu d'intérêt des professionnels du secteur

5 exploitants ont mis un taxi adapté en service – nombre tellement restreint qu'aucune procédure de sélection n'a dû être mise en place.

Type de véhicule : Renault Kangoo.

### **2. 2<sup>ème</sup> vague de taxis mixtes : 2002 : 6 taxis mixtes supplémentaires**

**28 mars 2002 - Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à la mise en place de six véhicules taxis adaptés pour le transport des personnes moins valides et à l'octroi de subventions pour l'adaptation et l'équipement de ces véhicules.**

### Groupe-cible :

- le transport des personnes moins valides et d'utilisateurs de chaises roulantes.

### Objectifs :

mettre à la disposition des personnes moins valides un nombre suffisant de véhicules adaptés à leurs besoins

répondre aux besoins exprimés par les associations d'handicapés confirmant la nécessité de mettre à la disposition du public un certain nombre de véhicules taxis adaptés au transport de personnes handicapées en chaise roulante.

Renforcer les 5 premiers taxis PMR déjà en circulation et ainsi mieux répondre aux attentes des personnes à mobilité réduite.

### Bénéfice pour l'exploitant :

pas de licence supplémentaire.

augmentation du subside : 800.000 FB ( 19.831 EUR) couvrant l'acquisition et la transformation du taxi en taxi adapté au transport des personnes à mobilité réduite.

### Conditions d'octroi :

l'exploitant doit avoir une autorisation d'exploiter depuis au moins 3 ans.

1 taxi adapté par exploitant maximum.

introduire une demande motivée auprès de l'Administration régionale des taxis :

en s'engageant à affecter le véhicule adapté au transport des personnes handicapées en chaise roulante et répondant aux prescriptions techniques visées à l'arrêté du 4 mars 1999 (voir annexe), au minimum à concurrence de la moitié des courses, au transport de ces personnes sous peine de se voir retirer le bénéfice de l'augmentation du nombre de véhicules visés par l'autorisation d'exploiter un services de taxis et se voir contraint de rembourser la subvention octroyée ;

en développant la demande introduite au regard de l'objectif poursuivi, à savoir le souhait des personnes handicapées en chaise roulante de voir mis à leur disposition des véhicules adaptés pour leur transport et en exposant les moyens particuliers envisagés pour assurer ce type de transport dans les meilleures conditions de confort, de sécurité et de rapidité en réponse à la demande de transport ;

en joignant à la demande les devis relatifs à l'achat d'un véhicule neuf monovolume, aux travaux d'adaptation et à l'installation du matériel permettant le transport des personnes en chaise roulante.

### Résultats :

intérêt du secteur toujours très faible.

6 exploitants ont mis un taxi adapté en service – nombre tellement restreint qu'aucune procédure de sélection n'a dû être mise en place non plus.

Type de véhicule : Renault Kangoo.

### **3. 3<sup>ème</sup> vague de taxis mixtes : 2003 – 70 taxis mixtes supplémentaires**

#### Fondement légal

L'Ordonnance du 27 avril 1995 relative aux services de taxis et aux services de location de voiture avec chauffeur prescrit que les autorisations d'exploiter un service de taxis, délivrées par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, le sont en fonction de l'utilité publique du service en indiquant le nombre de véhicules avec lesquels le service peut être exploité. En application de l'article 5 de l'Ordonnance, ce nombre est notamment fixé en rapport avec le nombre maximum de véhicules pour lesquels des autorisations d'exploiter peuvent être délivrées, notamment en fonction des besoins.

Le Gouvernement a, par un arrêté du 4 septembre 2003, fixé le nombre maximum de véhicules pour lesquels des autorisations d'exploiter un service de taxis pouvaient être délivrées sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le nombre maximum de véhicules ordinaires pour lesquels des autorisations d'exploiter peuvent être délivrées a été fixé à 1.200 et le nombre de véhicule mixtes pour lesquels des autorisations d'exploiter peuvent être délivrées a été fixé à 100.

Au regard du nombre de véhicules exploités dans le cadre des services de taxis et des besoins existant en matière de transport de personnes à mobilité réduite, il est apparu qu'un nombre complémentaire de 70 véhicules mixtes pouvait faire l'objet de nouvelles autorisations d'exploiter un service de taxis ou d'autorisations d'étendre à due concurrence le nombre de véhicules pour lesquels des autorisations d'exploiter un service de taxis avaient été ultérieurement octroyées à des exploitants déjà actifs.

Par son arrêté du 4 septembre 2003, le Gouvernement a précisé les critères complémentaires selon lesquels les demandes d'autorisations introduites dans ce contexte seraient examinées et fixant la forme et le contenu de l'avis au public de la procédure d'examen.

Critères complémentaires :

**L'article 1<sup>er</sup>** de l'Arrêté du 4 septembre 2003 énonce les définitions des mots suivants :

véhicules ordinaires

véhicules mixtes

central téléphonique

guide de consommation du carburant

normes Euro.

**L'article 2** de l'Arrêté du 4 septembre 2003 vise à présenter la manière par laquelle de nouvelles autorisations d'exploiter (ou extension des autorisations existantes) seront portées à la connaissance du public.

« Lorsqu'il estime opportun de délivrer de nouvelles autorisations d'exploiter ou d'étendre des autorisations d'exploiter déjà délivrées dans les limites maximales fixées, le Gouvernement public au Moniteur belge un avis à destination du public.

L'avis est publié au Moniteur belge sous le titre « Véhicules pouvant être exploités comme taxis sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale – Appel aux exploitants d'un service de taxis ou aux candidats exploitants d'un service de taxis ».



Il n'y a donc pas que les exploitants déjà actifs qui sont informés de la possibilité d'acquies de nouvelles autorisations mais tout un chacun peut en avoir connaissance et se porter candidat.

L'avis doit contenir les éléments suivants :

catégorie et nombre de véhicules pour lesquels une ou plusieurs nouvelles autorisations d'exploiter sont susceptibles d'être délivrées ;

les conditions d'introduction des projets d'exploiter ces véhicules

les critères selon lesquels les candidatures seront examinées.

**L'article 3** de l'Arrêté précise le délai dans lequel les demandes doivent être introduites après publication de l'avis au Moniteur belge : 15 jours ouvrables commençant à courir le premier jour ouvrable qui suit la publication de l'avis au Moniteur belge.

**L'article 4** de l'Arrêté précise que les demandes doivent être complètes eu égard des critères fixés aux articles 6 et 7 et que toutes les pièces accompagnant la demande doivent être datées et signées par le demandeur.

**L'article 5** de l'Arrêté précise quant à lui qu'après expiration du délai accordé pour introduire les demandes, celles-ci sont examinées et comparées par un jury chargé d'émettre un avis ; jury composé de 5 personnes et désigné par le Gouvernement et ce compte tenu de l'expérience des membres ou de leur connaissance particulière en relation avec les critères d'examen des demandes.

**L'article 6** de l'Arrêté précise les critères sur base desquels les demandes pour des véhicules ordinaires seront examinées. Il s'agit, avec l'article 7, de l'un des principaux articles de cet arrêté.

Outre les conditions fixées par l'Ordonnance et ses arrêtés d'exécution, les critères suivants seront pris en compte :

des caractéristiques liées au confort du véhicule (empattement, hauteur entre le siège arrière et le plafond, largeur des portières arrières, hauteur de la caisse, capacité du coffre, qualité du revêtement des sièges, présence ou non d'air conditionné) ;

le caractère neuf du véhicule ou la date de première mise en circulation de celui-ci.

des caractéristiques du véhicule au regard de la pollution atmosphérique causée ;

le niveau de développement et de performance du taximètre qui équiperait le véhicule (connexion avec un lecteur de cartes de crédit, avec un module de mémoire ou un ordinateur) ;

les conditions d'exploitation proposées par le demandeur et relatives notamment au plan financier, au plan de gestion, à la mise à disposition du véhicule au public et au nombre de chauffeurs qui seraient affectés à la conduite du véhicule.

Ces différents critères sont affectés de points et de coefficients de pondération précisés dans l'avis publié au Moniteur belge.

**L'article 7** de l'Arrêté précise les critères sur base desquels les demandes pour des véhicules mixtes seront examinées.

Outre les conditions fixées par l'Ordonnance et ses arrêtés d'exécution, les critères suivants seront pris en compte :

adéquation du véhicule proposé à toutes les spécificités fixées par l'article 1er, 2° de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 septembre 2003, fixant le nombre maximum de véhicules pour lesquels des autorisations d'exploiter un service de taxis pouvaient être délivrées sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale ;

les caractéristiques liées au confort du véhicule (voir article 6)

le caractère neuf du véhicule ou la date de première mise en circulation de celui-ci.

des caractéristiques du véhicule au regard de la pollution atmosphérique causée ;

le niveau de développement et de performance du taximètre qui équiperait le véhicule (connexion avec un lecteur de cartes de crédit, avec un module de mémoire ou un ordinateur) ;

les conditions d'exploitation proposées par le demandeur et relatives notamment au plan financier, au plan de gestion, à la mise à disposition du véhicule au public et au nombre de chauffeurs qui seraient affectés à la conduite du véhicule.

L'affiliation ou non à un central téléphonique.

Ces différents critères sont affectés de points et de coefficients de pondération précisés dans l'avis publié au Moniteur belge.

Par sa décision du 11 septembre 2003, le Gouvernement a décidé de procéder à la délivrance d'autorisations d'exploiter un service de taxis ou à l'extension d'autorisations d'exploiter un tel service déjà délivrées et portant sur l'exploitation d'un total de 70 véhicules mixtes et d'arrêter le texte de l'avis à publier au Moniteur belge dans ce cadre précis.

Au Moniteur belge du 2 octobre 2003, a été publié l'avis relatif à la décision précitée et faisant appel aux exploitants d'un service de taxis ou aux candidats exploitants d'un service de taxis désireux d'introduire une demande d'autorisation d'exploiter un tel service ou d'obtenir une extension du nombre de véhicules pouvant être exploités dans le cadre d'une autorisation antérieurement donnée.

Un arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 11 septembre 2003 a encore porté désignation des membres du jury chargé d'émettre un avis à propos des demandes d'autorisations d'exploiter un service de taxis introduites sur base des dispositions légales et réglementaires qui le précèdent.

Les membres du jury sont :

en qualité de membre effectif siégeant au Comité Consultatif régional des taxis et voitures de location avec chauffeur : Messieurs C. Delire et Ch. Huylebroeck.

en qualité de membre effectif siégeant au Comité Consultatif régional des taxis et voitures de location avec chauffeur représentant les usagers de transports : Monsieur W. Hilgers.

En qualité de représentants de la Direction de Taxis du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale : Madame M. Popescu et Monsieur G. Engels assistés de Madame S. Cuypers.

En suite de la publication au Moniteur belge du 2 octobre 2003 de l'avis précité contenant l'appel aux candidats, **61 demandes** ont été introduites portant sur un total de 196 à 206 véhicules, selon que l'on tient compte du nombre minimum ou du nombre maximum de véhicules souhaité par certains candidats.

Conformément à l'arrêté précité du 11 septembre 2003, le jury désigné a cet effet a préparé l'examen et la comparaison de toutes ces demandes et a émis un avis au terme de ce travail.

Dans un premier stade, le jury propose de déclarer irrecevables un certain nombre de demandes dès lors qu'elles ont été introduites tardivement ou sans respecter la forme imposée pour l'introduction des demandes ou encore qu'elles ne contiennent pas tous les renseignements et documents imposés pour permettre un examen impartial et une comparaison équitable entre toute les demandes au regard des critères réglementaires prévus.

Après ce premier tri, le jury a examiné toutes les autres demandes au regard des critères réglementaires. Il en résulte un classement de toutes les demandes et la proposition faite au Gouvernement d'accorder les autorisations sollicitées aux demandeurs ayant recueilli les meilleures cotations, dans l'ordre de ce classement et ce, jusqu'à l'attribution du dernier véhicule disponible sur le total des 70 véhicules mixtes pouvant être exploités dans le cadre des services de taxis sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le jury propose également de constituer une réserve pour parer à l'hypothèse dans laquelle des bénéficiaires d'autorisations se désisteraient avant ou après la notification de l'octroi de l'autorisation les concernant. En cas de désistement, ce seront les candidats les mieux placés dans le classement après l'attribution du dernier véhicule disponible qui pourraient se voir octroyer l'autorisation sollicitée et ce, dans un délai expirant le 30 juin 2004.

Lorsque le bénéficiaire de l'autorisation est un nouvel exploitant, la durée de son autorisation est de 7 ans à compter de la délivrance de l'autorisation.

Lorsque le bénéficiaire de l'autorisation est un exploitant déjà titulaire d'une autorisation mais bénéficiant d'une extension du nombre de véhicules avec lesquels cette autorisation peut être mise en œuvre, l'octroi de l'autorisation d'étendre le nombre de véhicules pouvant être exploités n'aura pas d'incidence quant à la durée de l'autorisation antérieurement accordée.

#### Groupe-cible :

le transport des personnes moins valides et d'utilisateurs de chaises roulantes.  
toutes personnes à mobilité réduite.

#### Bénéfice pour l'exploitant :

pas de subside  
octroi d'une licence supplémentaire par véhicule PMR.

#### Conditions d'octroi:

le candidat ne doit pas être titulaire d'une autorisation d'exploiter un service de taxis.  
Pas de limitation du nombre de taxis PMR par candidat.  
50 % minimum des courses effectuées par le taxi adapté doivent être des courses PMR n'est plus une obligation mais une préférence car il était impossible de vérifier le taux d'occupation réel des taxis PMR et de distinguer les courses PMR/ordinaires.

#### Résultats de la procédure de sélection :

61 candidatures ont été introduites portant sur 196 à 206 véhicules.  
20 dossiers ont été déclarés irrecevables (62 véhicules).  
41 dossiers ont été déclarés recevables (134 véhicules) mais 10 ont été déclarés insuffisants (40 véhicules).

19 dossiers ont été considérés comme favorables (total : 70 demandes de véhicules). 13 de ces dossiers concernaient une extension d'exploitation existante (53 véhicules) et 6 constituaient de nouvelles autorisations (17 véhicules).

Etant donné que le nombre maximal de 70 nouveaux taxis PMR a été atteint, 13 dossiers ont constitué une réserve (fin de la réserve fixée au 30 juin 2004).

69 Mercedes-Benz VANEO et 1 Opel Zafira.

Durant l'année 2005, une étude a été commandée par l'Administration régionale des taxis portant sur l'évaluation des taxis mixtes sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Parmi les recommandations de l'étude, citons :

même s'il n'existe pas de chiffres concrets concernant les habitudes de déplacement des utilisateurs de chaises roulantes, il a été estimé nécessaire de maintenir l'offre existante de 81 taxis adaptés. Cela représente environ 7 % de l'offre totale de taxis au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

la mise en place d'une campagne d'information et de sensibilisation du public concerné par ce mode de transport.

la mise sur pied des principes de subsidiation pour le transport individuel des personnes à mobilité réduite par le biais de taxis mixtes ; à savoir subsidier l'utilisateur habitant sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale via le principe de chèques-taxis.

Durant le dernier trimestre 2007, des chèques-taxis à valeur universelle seront lancés sur le marché. Ceux-ci sont, dans un premier temps, destinés aux personnes à mobilité réduite et/ou à faible revenu ainsi qu'au secteur HORECA. Ceux-ci seront distribués par les communes ou les Centres Publics d'Action Sociale selon qu'il s'agit de personnes à faible revenu ou de personnes à mobilité réduite et le secteur HORECA.

Une campagne de publicité visant à promouvoir la mise en place de ce chèque-taxi se déroulera fin 2007.

### **Nombre de taxis PMR circulant à Bruxelles au 31 août 2007 :**

49 taxis pour personnes à mobilité réduite circulent actuellement à Bruxelles ( 17 exploitants).

La différence par rapport au nombre initial de taxis PMR mis en circulation (81) provient principalement de la faillite d'exploitants de taxis titulaires d'une ou plusieurs autorisations PMR.

### III. PROBLEMES RENCONTRES PAR LES EXPLOITANTS DE TAXIS

L'objectif initial de mise en circulation de 81 taxis adaptés n'a jamais été atteint. Une quinzaine de taxis n'a, pour diverses raisons (désistement, délai trop tardif d'adaptation du véhicule...), jamais été mis en circulation.

Le nombre de courses taxis PMR a atteint le chiffre de 3500 en 2006.

Le nombre de courses mensuelles par véhicule taxi PMR est estimé à 5. Au cours du premier semestre 2007, 2 % des courses effectuées par taxi concernait les taxis PMR, en n'omettant pas qu'un taxi PMR fait également des courses « ordinaires » ( nombre évalué à 80 % du total des courses..). L'objectif idéal à atteindre serait de 5 % de courses PMR.

Il y a lieu de noter que seules les courses commandées auprès d'un central téléphonique sont intégrées dans les statistiques. Les courses demandées directement auprès d'un chauffeur reconnu PMR n'entrent pas en ligne de compte dans les statistiques.

Pour encourager les chauffeurs de taxis à faire des courses PMR, il faudrait leur octroyer des incitants financiers.

Les taxis PMR ont des frais d'achat et d'entretien supérieurs aux taxis ordinaires. La rentabilité des taxis PMR n'est actuellement pas rencontrée. Il y aurait lieu d'aider financièrement les exploitants de taxis afin que ceux-ci puissent faire face à ces dépenses accrues.

Il faudrait surtout agir sur la peur que les chauffeurs et exploitants ont par rapport aux handicaps des personnes à mobilité réduite. Le manque de motivation des chauffeurs de taxis pour les courses PMR est également un frein à la mise en circulation des taxis pour des courses PMR.

La création d'une commission paritaire PMR/professionnels du secteur pour prendre toutes les décisions relatives aux PMR permettrait de faire rencontrer l'offre et la demande. Les exploitants déplorent effectivement fortement le manque de communication entre les exploitants PMR, les PMR et l'Administration

Les associations de PMR tout comme les exploitants de taxis PMR demandent à l'Administration de faire attention aux conséquences des faillites et plaques taxis PMR retirées. La Commission paritaire aurait en charge la redistribution (rapide) de ces plaques sur base de critères précis prédéfinis.

Les exploitants rappellent également les problèmes que le secteur a connus avec les premiers taxis PMR Kangoo qui étaient assimilés avec un véhicule utilitaire et mal acceptés tant des PMR que des autres clients. Le taxi PMR doit rester un taxi pour tous et non focalisé sur les clients PMR uniquement.

Il y aurait lieu de prévoir une communication/campagne de publicité visant à promouvoir l'usage des taxis tant auprès des PMR qu'auprès des personnes ordinaires.

Les exploitants dénoncent également la concurrence déloyale de certaines asbl qui, malgré leurs statuts d'asbl, font du transport rémunéré de personnes et demande à l'Administration de réagir face à cette situation.

Le découragement est important de part et d'autres. Il est urgent que tous les acteurs se mettent autour de la table pour palier au manque d'intérêt des chauffeurs pour les courses PMR et pour inciter les exploitants à augmenter le nombre de courses PMR et ainsi répondre à la demande légitime des PMR d'être transportés dans les mêmes délais et sous les mêmes conditions que les clients ordinaires.

#### **IV. PROBLEMES RENCONTRES PAR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Les utilisateurs de taxis adaptés connaissent à présent bien l'existence des taxis mixtes au sein de la Région de Bruxelles-Capitale via le bouche à oreille, la presse et/ou des articles publiés dans des revues, spécialisées notamment.

Malgré le nombre relativement important des taxis adaptés circulant sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, la majorité des utilisateurs se plaignent du temps d'attente parfois très long entre le moment où il commande un taxi adapté et le moment où le taxi arrive au point de rendez-vous. Les centraux téléphoniques essaient, dans la mesure de leur disponibilité de taxis adaptés, de réduire désormais ce temps d'attente à 1 heure maximum

(contre une demi-journée auparavant).

A quelques exceptions près, les utilisateurs de taxis adaptés estiment que le service offert par le chauffeur est satisfaisant. Cependant, ils souhaiteraient que les chauffeurs de taxis PRM soient mieux formés sur les gestes à accomplir vis-à-vis d'une personne en chaise roulante et aux techniques de manipulation des différentes voitures pour handicapés. Les personnes utilisatrices de chaises roulantes regrettent également que les chauffeurs n'aient pas un rôle accompagnateur comme le personnel de Taxi Hendriks ou de Transport Home Service.

Un autre regret des personnes à mobilité réduite est que seule une voiturette pour personne handicapée peut rentrer dans un taxi, ce qui implique que deux utilisateurs de chaise roulante doivent réserver deux taxis mixtes.

Ce que les personnes à mobilité réduite souhaitent en final, c'est de pouvoir bénéficier des mêmes « droits » que les personnes ordinaires au niveau du temps d'attente des taxis, de la disponibilité des véhicules, à tout moment de la semaine, de la journée et du week-end. A l'heure actuelle,

l'étendue de l'offre se limite à la semaine ( pas le week-end) et sur base d'horaire pas toujours compatible avec les loisirs.

### Forces et faiblesses de taxis mixtes d'après les utilisateurs de chaises roulantes :

#### Forces

adapté au groupe-cible sur le plan de la montée, de la sortie et des déplacements.

nombre désormais important de taxis mixtes sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale ( diminution du temps de réservation et du temps d'attente).

Les taxis mixtes ont un aspect de taxi ordinaire ( pas de stigmatisation en tant que voiture pour personnes handicapée)

place disponible pour d'autres personnes valides.

nombre croissant de chauffeurs « expérimentés ».

possibilité de paiement par chèque-taxi.

#### Faiblesses

manque de clarté des coûts : le chauffeur doit/peut-il ou non imputer des frais supplémentaires ?

formation un peu trop limitée du chauffeur de taxi qui devrait également avoir un rôle d'accompagnateur (ne pas débarquer la personne en chaise roulante n'importe où mais l'aider à atteindre sa destination finale).

le service du chauffeur dépend fortement de la personne (affinité avec la problématique des moins valides).

nombre trop limité de chèques-taxis par utilisateurs.

Pour un meilleur service, tous les intervenants (exploitants de taxis PMR – utilisateurs de taxis PMR) s'accordent à dire que la promotion reste totalement insuffisante pour le moment. Abstraction faite de quelques articles de presse, de quelques références sur des sites internet et d'une brochure explicative générale pour les PMR (Guide des transports pour les PMR), il n'y a encore eu à l'heure actuelle aucune promotion pour ce mode de transport des personnes à mobilité réduite.

Outre une campagne de publicité presse écrite/orale, un site web devrait être consacré au transport des personnes à mobilité réduite.

Ce site devrait contenir toutes les informations pertinentes relatives au transport adapté dans la Région de Bruxelles-Capitale (par taxi ou autre) dont, notamment, le tarif appliqué par moyen de transport, la possibilité de simuler le prix d'une course, un numéro de guichet central pour les demandes d'informations, un aperçu des modalités relatives au chèque-taxi.



Une promotion permanente via une nouvelle publication similaire au Guide des Transports pour les PMR devrait également être prévue. Une annonce ( par exemple via une affiche ou un display de comptoir) de cette publication à des endroits spécifiques ( guichets d'information des transports publics, accueil des maisons communales et CPAS, accueil des hôpitaux, maisons de repos et centres de revalidation, guichets des mutualités... améliorerait certainement la connaissance de l'existence des modes de transports adaptés pour les personnes à mobilité réduite et plus particulièrement les taxis adaptés qui souffrent de la domination des autres modes de transport adapté sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

## **V. FORMATION DISPENSEE AUX CANDIDATS-CHAUFFEURS DE TAXIS EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE.**

Les taxis adaptés pour personnes à mobilité réduite circulent sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale depuis 2002.

Au lancement des premiers adaptés, certaines associations de personnes à mobilité réduite ont fait part à l'Administration de la peur que les chauffeurs de taxis avaient par rapport à l'handicap des personnes transportées et des gestes et attitudes parfois inappropriés des chauffeurs.

En 2004, il a été décidé par l'Administration et le Secrétaire d'Etat en fonction à l'époque, Monsieur Willem Draps, de réaliser un cd-rom/dvd visant à informer à propos des différentes formes d'handicap qu'une personne peut connaître temporairement ou définitivement et apprendre aux chauffeurs les gestes à faire et à ne pas faire face à leurs clients PMR.

Le cd-rom/dvd bilingue d'une durée de 20 minutes a été réalisé par l'asbl ANLH (Association Nationale pour le Logement des personnes Handicapées).

Celui-ci reprend des témoignages et des mises en situations réelles ; des exemples de bonnes et mauvaises pratiques pour toutes les étapes qui concernent le transport des personnes handicapées.

Ces étapes vont de la réservation au débarquement en passant par :

sortir de chez soi, prise en charge

trajet/type de conduite

paiement (absence de surplus et moment d'enclenchement du taximètre)

embarquement/débarquement

accompagnement final et mise en sécurité

Ceci concerne les personnes en fauteuil roulant mais également d'autres types d'handicap (sensoriel, mental,...).

Le cd-rom/dvd a une mission de démystification du handicap, de faire comprendre les besoins spécifiques du passager... Son rôle pédagogique est rempli par des témoignages de personnes handicapées (fauteuil roulant électrique et manuel, autres) et de taximen expérimentés.

Le cd-rom est passé aux candidats-chauffeurs de taxis qui suivent la formation dispensée par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale (Direction des taxis) mais est également diffusé dans la salle d'attente des guichets taxis. Le syllabus remis aux candidats-chauffeurs de taxis abordent également les conseils à suivre face à une course PMR.

#### **IV.CONCLUSION**

La mobilité est un enjeu principal pour tous les citoyens. Plus particulièrement encore pour les personnes à mobilité réduite.

Des progrès importants ont été réalisés ces dernières décennies en matière d'intégration sociale des personnes souffrant d'un handicap.

Les difficultés que les personnes moins valides rencontrent dans leurs déplacements, tant par les transports publics que les transports, a souvent pour conséquence un isolement social. Les personnes moins valides, de par la peur de rencontrer des soucis au cours de leur déplacement, consacrent souvent leur temps libre à des loisirs à domicile plutôt qu'à des activités qui les obligent à se déplacer.

Voilà le rêve de tant de personnes en fauteuil roulant enfin concrétisé : décider de faire du shopping un samedi après-midi, d'aller boire un verre avec des amis à toute heure du jour ou de la nuit, sans devoir fixer à l'avance l'heure du retour... bref appeler un taxi comme tout un chacun à n'importe quel moment de la semaine ou du week-end.

Le taxi mixte constitue pour la personne à mobilité réduite la liberté pure avec la sécurité en plus. C'est aussi l'intégration parmi tous et une victoire contre la discrimination.

Même si certaines améliorations doivent encore être apportées au système, la Région de Bruxelles-Capitale fait partie des pays ayant une politique avancée en matière de transport de personnes à mobilité réduite.