

Projet de memorandum Taxis PMR

Suite à la rencontre du 24/10/2018 entre le Cabinet du Ministre de la Mobilité et le CAWaB, le CAWaB a transmis un projet de memorandum reprenant les constats, demandes et pistes de solutions des associations au sujet de l'accessibilité des Taxis pour les PMR.

Ce projet de memorandum a été discuté et amendé le 06/11/2018 à l'occasion d'une section spéciale de la section PMR sur le sujet.

1) Cadre et contexte :

Convention des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées
Avis sur le Plan taxi bruxellois (présenté en CRM le 26/02/2018)
Ordonnance Handistreaming

2) Constats :

Comparé aux autres clients, un client à mobilité réduite ne reçoit pas le même niveau de service en termes de sécurité, disponibilité et confort.

En matière de disponibilité :

Sur les 1.300 taxis en Région de Bruxelles-Capitale, il n'existe qu'une centaine de taxis PMR. Il n'est pas rare pour certains usagers en chaise de devoir attendre un taxi PMR pendant un temps anormalement long (1 à 2 h), comparé au délai d'attente pour un taxi classique. Pire encore, il arrive que le taxi PMR ne se présente pas pour la course commandée. Il arrive également que des courses soient refusées par l'opérateur ou les chauffeurs. Il arrive enfin qu'une course, pourtant commandée la veille, ne soit toujours pas attribuée à un taxi PMR plus de 30' après l'heure d'arrivée prévue lors de la commande.

Par rapport aux centrales de réservation :

Les opérateurs téléphoniques ont pris pour habitude de prévoir un temps d'attente supplémentaire et annoncent à leurs clients des retards à prendre en compte dans la commande de leur course. Il est devenu normal pour certaines centrales de proposer un taxi dans un délai de 1 à 2 heures lorsqu'une réservation mentionne avoir besoin d'un taxi adapté. Lorsqu'une PMR appelle une centrale de taxis, celle-ci ne peut proposer que les taxis PMR qui lui sont affiliés alors que d'autres taxis PMR sont disponibles ailleurs plus rapidement.

Par rapport aux chauffeurs :

Certains chauffeurs refusent de prendre en charge des courses PMR alors qu'ils conduisent un taxi adapté.

Certains chauffeurs refusent de prendre en charge des clients ayant un chien d'assistance ou chien-guide. Il peut même parfois arriver que des chauffeurs passent leur chemin en voyant la nature du handicap du client.

Certains chauffeurs n'attachent pas ou pas correctement leur client PMR en chaise roulante (par manque de formation ou pour gagner du temps). Lorsque ces moyens existent à bord des véhicules, certains chauffeurs n'utilisent pas les appui-tête et dossiers adaptés prévus pour les personnes qui restent dans leur chaise roulante pendant le trajet.

Le temps de prise en charge et d'embarquement est parfois augmenté à cause de la méconnaissance des procédures PMR de certains chauffeurs.

Certains chauffeurs enclenchent leur compteur avant la prise en charge de la PMR. Le compteur tourne donc pendant la préparation du véhicule et l'embarquement de la PMR, ce qui est une discrimination par rapport aux autres clients.

Certains chauffeurs qui n'ont pas suivi la formation PMR remplacent leurs collègues dans des véhicules adaptés mais ne peuvent pas prendre en charge correctement les PMR.

La formation actuelle des chauffeurs disposant d'une licence PMR n'est pas suffisante. En outre, certains taxis classiques embarquent aussi des PMR (personne aveugle,..) sans disposer d'une formation suffisante pour ce faire.

En matière d'accessibilité des véhicules :

Parmi la centaine de taxis PMR, une dizaine ne respecte pas les normes d'accessibilité en vigueur. Ces normes ne correspondent par ailleurs plus aux besoins des PMR, elles sont trop faibles et ne permettent pas le transport du plus grand nombre de PMR.

Plusieurs véhicules qui étaient sensés être accessibles ne le sont plus à cause de défauts techniques, par manque d'entretien ou à cause de l'absence de matériel de sécurité permettant la fixation des chaises roulantes pendant le trajet.

Certaines personnes en chaise roulante se plaignent d'être transportées dans un coffre avec la présence d'autres objets comme un pneu de secours non recouvert et ne peuvent se tenir pendant le trajet.

Certaines personnes en chaise roulante doivent annuler leur course ou voyager avec la tête courbée à cause du plafond trop bas de certains véhicules soi-disant adaptés.

3) Demandes et propositions de solution (gras = mesures à court terme):

La section demande que les usagers PMR bénéficient d'un service au moins équivalent aux taxis classiques, en termes de sécurité, de délais et de confort de voyage.

En matière de disponibilité :

La section demande une augmentation du nombre de taxis PMR en circulation (+40) et la priorisation de ceux-ci pour des courses « chaises roulantes » (prévoir des quotas minimum de courses par mois) faute de quoi des sanctions pourraient être appliquées.

La section demande qu'une communication plus claire et uniformisée soit opérée par les centrales de réservations lorsque des usagers les contactent.

La section demande que des statistiques puissent être récoltées par la Direction Transport de Personnes afin de pouvoir piloter au mieux la politique à mener en matière de taxis PMR ainsi que de prendre des décisions en connaissance de cause : nombre de courses PMR, temps d'attente, ..

A plus long terme, la section souhaite qu'il puisse être possible de centraliser la réservation des taxis PMR existants, en les regroupant, afin qu'une commande ait le plus de chance d'aboutir dans un délai raisonnable et de disposer d'un service/appli permettant pour les usagers de géolocaliser les taxis PMR (libres ou non) afin de les réserver en connaissance de cause.

Par rapports aux chauffeurs et centrales de réservation :

La section demande que la formation des chauffeurs utilisant un véhicule PMR soit améliorée et prévoie une sensibilisation in situ via une mise en situation PMR afin de mieux comprendre les besoins de leurs clients à mobilité réduite. Cette formation spécifique doit permettre au chauffeur d'obtenir un certificat.

La section demande que l'ensemble des chauffeurs de taxis soient formés et sensibilisés car tous sont amenés à transporter certains types de PMR (personnes aveugles, seniors,..).

La section demande de prévoir une représentation des PMR dans les comités consultatifs TAXI et les comités d'usagers.

La section insiste sur la mise en place de contrôles réguliers des centrales de réservation, des taxis et des chauffeurs via des Mystery Shopper.

La section demande que les chauffeurs ne puissent plus choisir de refuser une course PMR.

La section souhaite que les centrales proposent les courses aux chauffeurs de taxis PMR sans préciser qu'elles sont prévues pour transporter une PMR afin de ne pas laisser le choix au chauffeur en fonction du client.

La section souhaite offrir un incitant aux chauffeurs à prendre des courses PMR (cfr. solution appliquée à Chicago : les courses PMR sont récompensées par des vouchers permettant de se placer en début de file d'attente dans les gares et aéroports par exemple).

La section souhaite inclure dans la nouvelle ordonnance taxis le fait que la Direction Transport de Personnes de BM soit compétente afin de disposer d'un pouvoir de tutelle sur les centrales de réservation.

Par rapport aux véhicules :

La section demande que le ministre retire la licence PMR à la dizaine de taxis non conformes actuellement en circulation et ne respectant pourtant pas les règles de l'arrêté.

La section demande de conditionner les nouvelles licences (et renouvellement de licences) des véhicules PMR à leur accessibilité en règle et à leur utilisation par des chauffeurs ayant suivi la formation PMR et ce afin de réellement transporter des PMR

La section demande la révision des normes d'accessibilité actuellement en vigueur sur base des recommandations faites lors de « l'étude accessibilité taxi » aux véhicules circulant sous la dénomination PMR.

La section propose d'étudier la possibilité de prévoir un contrôle technique propre aux véhicules adaptés et d'y sensibiliser les contrôleurs. Une liste reprenant les équipements minimum sans lesquels le véhicule ne peut circuler pourrait être envisagée (ainsi qu'un délai pour la mise en conformité du véhicule en question) .

La section demande que les contrôles administratifs réalisés par la Direction Transport de Personnes auprès des taxis PMR soient augmentés.

La section demande que des amendes viennent renforcer le dispositif réglementaire déjà existant afin d'insister sur le fait que le chauffeur n'a pas le droit de refuser l'embarquement d'un chien d'assistance ou chien-guide dans son véhicule.

A moyen terme, la section propose d'offrir un incitant pour l'adaptation des taxis qui ne sont pas encore accessibles (via réduction de taxes par exemple).

A moyen terme, la section demande que soit établi un programme ambitieux prévoyant une accessibilité totale de la flotte de taxis bruxellois (et permettant d'obtenir une économie d'échelle sur les coûts d'adaptation des véhicules. cfr Londres où 100% des taxis sont accessibles).