



Enquête : l'impact de l'utilisation de la scan-car sur les personnes titulaires de la carte de stationnement pour personnes handicapées



Introduction

Le présent document a pour objectif d'analyser les témoignages reçus par le biais d'un sondage lancé par le CAWaB durant la période allant du 19-10-2021 au 16-12-2021. Ce sondage interrogeait les personnes en situation de handicap ou des personnes les accompagnant qui, dans leurs déplacements en voiture à Bruxelles, en Wallonie ou en Flandre, auraient reçu indûment une ou plusieurs redevances de stationnement, alors qu'elles avaient apposé leur carte de stationnement pour personnes handicapées.

Ce sondage a été diffusé sur le site web du CAWaB et sur les réseaux sociaux (Facebook et Instagram).

Nous avons reçu au total 41 témoignages pertinents, dont une vingtaine concernaient uniquement les pratiques de l'Agence régionale bruxelloise du stationnement (Parking.Brussels).

Répondants au sondage

Le panel de témoins se compose de :

- 26 personnes détentrices d'une carte de stationnement pour personnes handicapées.
- 15 personnes qui ont pour habitude de transporter des personnes à mobilité réduite détentrices de cette carte, dans leur véhicule.

Parmi les personnes détentrices d'une carte de stationnement pour personnes handicapées:

- 14 répondants se déplacent régulièrement au moyen de plusieurs véhicules différents
- 12 répondants n'utilisent qu'un seul véhicule dans leurs déplacements.

Répartition géographique

Les trois principales communes concernées par l'envoi de ces redevances alors que la carte était apposée sur le pare-brise sont : la Ville de Bruxelles, Ixelles et Schaerbeek. Pour rappel, l'enquête concernait l'ensemble des communes de Belgique.

Tableau 1¹ : nombre de fois qu'une commune a été signalée par les répondants comme lieu d'émission d'une redevance indue :

1 Lors de ce sondage, chaque personne a eu la possibilité d'encoder le nom d'une ou de plusieurs communes concernées par l'envoi indu d'une redevance. Dans de nombreux cas, les répondants ont indiqué, dans le formulaire de réponse, avoir reçu des redevances dans plusieurs communes différentes. C'est ce dont rend compte le nombre d'occurrences qui ne correspond donc pas au nombre de redevances reçues par les répondants par commune.

Communes	Nombre d'occurrences
Bruxelles-Ville	13
Ixelles	12
Schaerbeek	9
Molenbeek-St-Jean	4
Evere	3
Woluwé-St-Lambert	3
Jette	3
Saint-Gilles	3
Uccle	3
St Josse-ten-Noode	2
Berchem-Ste-Agathe	2
Liège	2
Anderlecht	1
Blankenberge	1
Charleroi	1
Forest	1
Total général	63

94% des communes concernées par la problématique font partie de la région Bruxelles-Capitale (seulement 4 personnes ont fait part de leurs remarques relatives à la réception induite d'une ou plusieurs redevances en dehors de la région Bruxelloise).

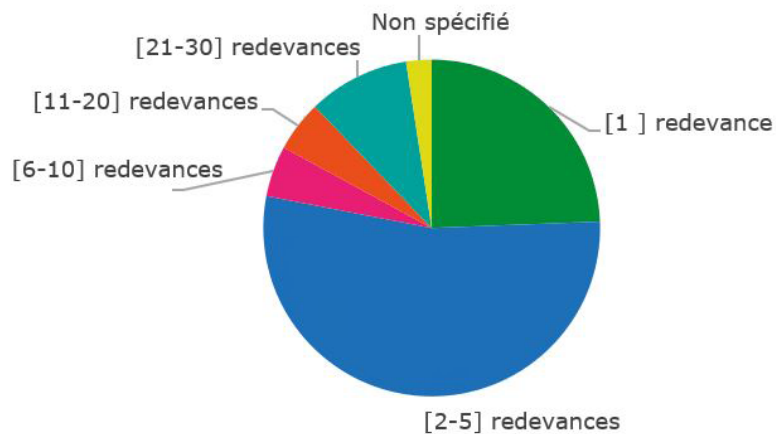
Redevances

Parmi les répondants,

- 10 personnes nous indiquent avoir reçu une seule redevance ;
- 22 personnes ont reçu entre 2 et 5 redevances ;
- 2 personnes ont reçu entre 6 et 10 ;
- 2 personnes en auraient entre 11 et 20 ;
- 4 personnes ont reçu entre 21 et 30 ;
- 1 personne n'a pas spécifié le nombre de redevances reçues dans son questionnaire.

Ce qui veut dire qu'environ 15% des répondants en ont reçu plus de 10.

Graphique 1 : Nombre moyen de redevances reçues par erreur pour l'ensemble de nos répondants (n=41)



Contestations

Face à ces redevances,

- 5 personnes n'ont jamais contesté les redevances reçues, soit 12,19% du panel de répondants.
- 36 personnes ont contesté les redevances reçues, ou du moins certaines d'entre elles, soit 87,8% des répondants.

Il est indéniable que la charge administrative qui en découle est importante pour ces personnes. A ce titre, 26 personnes (63,41%) ont rencontré des difficultés pour contester la redevance. Les témoignages suivants illustrent les difficultés rencontrées lorsqu'il s'agit de contester une redevance :

Un témoin explique qu'il n'a reçu aucune « *réponse téléphonique, ni aux mails ... avoir [un] contact avec la société c'est se préparer à un long combat* ». Certains se rendent sur place pour vérifier si les photos prises par la scan-car permettent ou non de justifier la redevance :

« Très fatigant de faire la file dehors pour demander de voir les photos ».

« La carte était bien visible sur la photo mais on a exigé que j'envoie une copie de celle-ci ».

Avant l'été 2021, un témoin explique que dans certaines communes à Bruxelles, « même en contestant l'amende, il fallait tout de même payer la redevance ».

Enfin un répondant explique qu'il n'a « pas [reçu] de réponse ou [il a reçu une] réponse après un long délai. Entre-temps, [la personne a] reçu des rappels (assez rapidement) ».

Paiement de la redevance

Par ailleurs, 15 répondants (soit 36,58%) ont répondu qu'ils pensent avoir déjà payé une redevance indûment (alors qu'une carte de stationnement pour personne en situation de handicap était apposée valablement sur le parebrise), et donc sans la contester. Notamment en raison de leur méconnaissance du système : « Au début je ne savais pas que je peux les contester ».

Une autre répondante exprime son découragement face à cette démarche de contester :

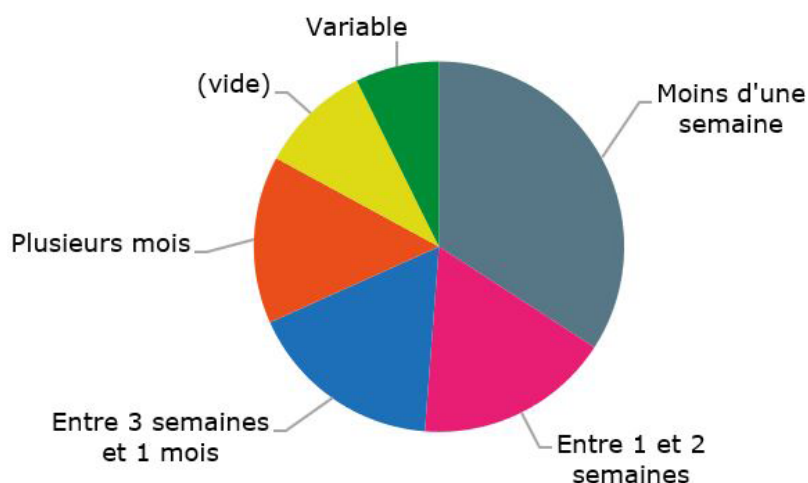
« Fatiguée de toutes les lourdeurs administratives.... j'ai abandonné et payé ».

Jugée trop complexe et décourageante, les personnes handicapées ne font pas systématiquement la démarche de contester.

Réponse après contestation

Le graphique ci-dessous indique le temps moyen pour obtenir une réponse après contestation.

Graphique 2 : délai moyen de réponse suite à la contestation

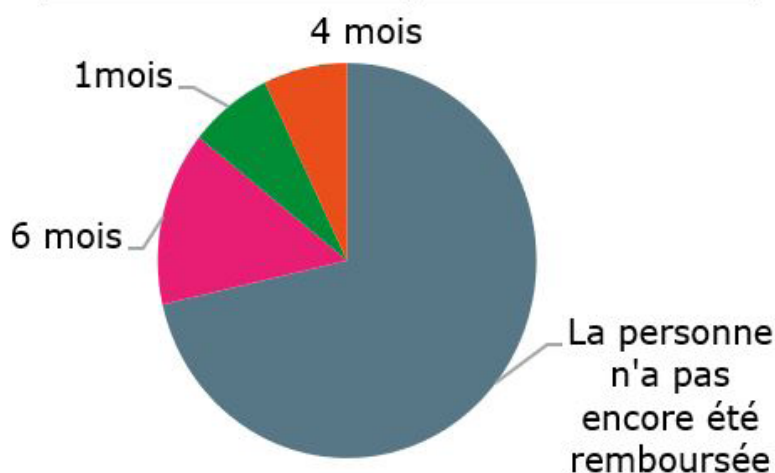


Au total, 14 personnes ont payé au moins une redevance avant de la contester. Parmi ces personnes, 10 d'entre elles n'auraient pas encore été remboursées au moment de leur réponse au sondage. Deux d'entre elles ont reçu un remboursement assez tardivement, après 6 mois.

Remboursement de la redevance

Une personne a reçu le remboursement après 4 mois et une personne après 1 mois, une après 15 jours. Une personne a finalement décidé de ne pas contester et une dernière n'a répondu à cette question. Notons que certaines communes ont changé leurs pratiques par rapport à cette obligation de payer avant de contester pour les titulaires d'une carte de stationnement pour personne handicapée.

Graphique 3 : délai moyen afin d'obtenir un remboursement après contestation



Pistes de solution

Pour terminer, 9 personnes seulement se disent informées de la possibilité d'inscrire sa plaque dans une base de données communale ou régionale qui permet d'immuniser le véhicule (et non la personne). Cet outil aussi appelé « white-list » est considéré comme acceptable par 70,7% des répondants.

Les 29,2% restants signalent que cette solution n'est pas satisfaisante pour les raisons suivantes :

- Certaines familles ont plusieurs véhicules et utilisent parfois l'un, parfois l'autre pour conduire la personne à mobilité réduite.
- D'autres personnes sont véhiculées par plusieurs personnes différentes. Or le système est limité à une seule plaque dans leur commune.
- Une institution accueillant 34 personnes en situation de handicap signale que les membres de son personnel utilisent parfois leur véhicule privé pour transporter certains usagers. Le système actuel n'offre donc pas de solution lorsqu'il existe une multiplicité de conducteurs potentiels autour de la personne, dont certains très occasionnels.
- Une personne évoque la difficulté liée au manque d'uniformité entre les communes. La personne doit donc multiplier les démarches de préinscriptions à plusieurs endroits et Pour terminer, 9 personnes seulement se disent informées de la possibilité d'inscrire sa plaque dans une base de données communale ou régionale qui permet d'immuniser le véhicule (et non la personne). Cet outil, aussi appelé « white-list »

est considéré comme acceptable par 70,7% des répondants. Les 29,2% restants signalent que cette solution n'est pas satisfaisante pour les raisons suivantes :

- Certaines familles ont plusieurs véhicules et utilisent parfois l'un, parfois l'autre pour conduire la personne à mobilité réduite.

- D'autres personnes sont véhiculées par plusieurs personnes différentes. Or le système est limité à une seule plaque dans leur commune.

- Une institution accueillant 34 personnes en situation de handicap signale que les membres de son personnel utilisent parfois leur véhicule privé pour transporter certains usagers. Le système actuel n'offre donc pas de solution lorsqu'il existe une multiplicité de conducteurs potentiels autour de la personne, dont certains très occasionnels.

- Une personne évoque la difficulté liée au manque d'uniformité entre les communes. La personne doit donc multiplier les démarches de préinscriptions à plusieurs endroits et pour plusieurs voitures.

- Selon une personne, ce système de pré-enregistrement ne répond pas à son besoin de spontanéité.



Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles

www.cawab.be / info@kawab.be