

Avis CAWaB

Le transport adapté pour personnes en situation de handicap et la réforme Taxibus

15/01/2026

Le présent avis du CAWaB est divisé en deux volets (I et II). Dans une première partie les membres du CAWaB présentent les attentes et recommandations pour un transport adapté de qualité. Dans la deuxième partie de l'avis, les membres ont réagi à la demande d'avis de la STIB sur la réforme proposée pour le service Taxibus.

I. Attentes du CAWaB pour le transport adapté

Le CAWaB rappelle la nécessité d'un système de transport adapté qui soit à la fois efficace, flexible, sûr et complémentaire au réseau régulier accessible. Les attentes du CAWaB pour un transport adapté, qui réponde à ces critères, sont les suivantes :

L'accès au transport public : un droit fondamental

Le transport public est un droit fondamental et un pilier de l'inclusion sociale. Il ne s'agit pas seulement d'un moyen de déplacement, mais d'un prérequis indispensable à l'accès à l'éducation, à l'emploi, aux soins, à la vie sociale, culturelle et à la participation citoyenne.

Le réseau régulier doit être accessible à toutes et tous, sans obstacles physiques, sensoriels ou cognitifs.

L'autonomie, la spontanéité et l'inclusion des personnes en situation de handicap (PSH) doivent rester une priorité des politiques de mobilité. Seul le réseau régulier peut répondre à tous ces impératifs.

Le transport adapté : un service vital et complémentaire

Cependant, même si le réseau régulier devenait (totalement) accessible, certains usagers ne pourraient malgré tout pas l'utiliser, d'autres le pourraient mais pour certains trajets uniquement ou à certains moments (en fonction de l'évolution de leur réduction de mobilité/handicap/santé par exemple). De plus, des perturbations sur le réseau (inhérentes ou non à l'opérateur de transport) peuvent perturber l'autonomie des usagers et nécessiter un transport adapté pour se déplacer.

S'agissant d'un levier d'autonomie et de participation sociale indispensable, le transport adapté est un service essentiel pour les personnes en situation de handicap, non un luxe.

Le transport adapté doit faire partie intégrante du transport public. Il doit être maintenu et renforcé pour permettre les politiques d'inclusion des PSH.

Le CAWaB réaffirme la nécessité d'un système de transport adapté qui soit à la fois efficace, et complémentaire au réseau régulier accessible. En voici les composantes attendues :

Niveau de service

Le transport adapté doit être disponible sans plafond individuel pour les bénéficiaires éligibles, et durant les mêmes plages horaires que le réseau régulier.

Le plafonnement de l'offre, ou le système d'enveloppe budgétaire fermée, rend par définition ce service limité. Il induit de nombreux obstacles à la mobilité des personnes en situation de handicap car il ne garantit plus l'accès à un service public de mobilité pour se déplacer.

Par ailleurs, le plafonnement induit un stress quant à la disponibilité d'un transport quand la personne en a besoin pour se rendre à un rendez-vous planifié. Il impose également une charge mentale et administrative dans la réservation du service, car il faut dès lors « se dépêcher » de réserver pour tenter de s'assurer d'avoir son transport. Enfin, le service risquant alors de se saturer, il réduit à néant les objectifs de flexibilité et de spontanéité attendus.

Autonomie et liberté de choix

Les usagers doivent pouvoir choisir librement le mode de transport le plus adapté à leur situation, sans contraintes administratives ou financières. Une fois définis les critères d'accès, la décision d'utiliser le transport adapté ou le réseau régulier doit relever de l'expertise et du besoin de l'utilisateur lui-même.

Modalités de réservation : Flexibilité et spontanéité

Le service doit offrir des modalités de réservation souples, permettant la planification longtemps à l'avance, la réservation « à la dernière minute » et la possibilité d'annuler.

Les usagers doivent avoir également la possibilité de changer de programme et donc de modifier l'heure et d'annuler sans frais jusqu'au plus proche de l'heure du départ, en vue de coller le plus possible aux usages du transport régulier, et de répondre au besoin de flexibilité et de spontanéité.

Tout ceci est d'autant plus réaliste lorsque les opérateurs sous-traitent aux Taxis les services de transport adapté.

Les canaux de réservation doivent par ailleurs répondre aux critères d'accessibilité numérique les plus élevés ! Une alternative au numérique doit toujours être proposée.

Qualité du service

Les véhicules doivent être adaptés à toutes et tous, quelles que soient les aides à la mobilité utilisées, et assurer la sécurité de leurs occupants.

Tous les usagers doivent à tout moment pouvoir être pris en charge. Si pour cela, différents modèles de véhicules adaptés sont utilisés (Taxi adapté ou Minibus par exemple), tous doivent pouvoir être disponibles à toutes les plages horaires du service.

Formation

Les chauffeurs et accompagnateurs doivent recevoir une formation spécifique sur la conduite adaptée et la prise en charge, ainsi que l'accueil des usagers en situation de handicap.

Tarification équitable

Les tarifs d'utilisation du service ne peuvent constituer un obstacle supplémentaire.

La tarification doit être abordable et permettre une intermodalité avec le réseau régulier. L'intégration tarifaire semblerait la solution la plus logique, pour répondre aux besoins d'intermodalité et d'inclusion. Le fait d'avoir un abonnement chez un opérateur de transport doit permettre à l'utilisateur d'utiliser tant le transport adapté, que le transport régulier. Il ne devrait pas être imposé de disposer d'un abonnement au réseau régulier pour accéder au service spécialisé, comme il n'est pas imposé de l'avoir pour accéder au réseau régulier.

Il n'est pas acceptable de devoir payer jusqu'à plusieurs fois le montant de l'abonnement annuel maximum pour le réseau régulier pour être transporté via le transport adapté organisé par le service public.

Temps de trajets, groupage et accompagnement

Les réservations pour des PSH voyageant ensemble doivent être facilitées, et les restrictions concernant les aidants et accompagnants assouplies.

Un parent doit pouvoir accompagner ses enfants lors d'un trajet en transport adapté (que ce soit le parent, l'enfant, ou les deux qui sont en situation de handicap). Dans la mesure du possible, une famille ne doit pas non plus être scindée à cause du recours à ce service...

Le groupage des usagers dans les transports adaptés permet d'en améliorer l'efficacité. Cependant les temps de trajets ne devraient jamais dépasser ceux d'un même trajet via le réseau régulier.

Par ailleurs, les usagers devraient être avertis du temps de trajet prévu au moment de la confirmation de la réservation.

Diversité des usagers et critères d'accès

Le transport adapté doit répondre aux besoins de tous les types de handicaps, y compris ceux qui ne relèvent pas uniquement de la mobilité physique (difficultés d'orientation, besoin d'accompagnement, etc.).

Il est donc essentiel de reconnaître la diversité des usagers et de garantir à chaque personne qui ne peut utiliser le réseau régulier, l'accès à ce service complémentaire.

Certaines personnes ne savent pas se déplacer sur des longues distances à pied, mais n'ont pas suffisamment de « points » de reconnaissance de handicap. D'autres personnes ont des soucis d'orientation, de sécurité,... mais n'y ont pas accès non plus.

Peu importe le motif de déplacement, les ayants droits doivent pouvoir utiliser le transport adapté sans devoir justifier de leur destination.

II. Avis du CAWaB sur la réforme Taxibus, à la demande de la STIB

Le CAWaB a analysé la proposition de réforme du service Taxibus et souhaite formuler, en complément à la note de position « généraliste » ci-dessus, les recommandations suivantes :

Préambule : Les objectifs de la réforme

L'étude présentée visait 3 objectifs :

- Inscrire Taxibus dans l'offre accessible
- Maitriser la croissance
- Offrir la juste qualité

Le CAWaB déplore que la STIB se soit concentrée principalement sur le deuxième volet visant à maitriser la croissance, et en particulier l'aspect tarifaire et budgétaire. Le CAWaB souligne l'absence de mesures prises pour offrir une juste qualité dans le cadre de la présentation de la réforme.

Les critères définis pour un transport adapté de qualité présentés dans la première partie de l'avis du CAWaB ne trouvent que peu de réponses dans la proposition de réforme : temps de trajets, qualité de service, modalités de réservation... Nous déclinons ces points dans la deuxième partie du présent avis.

Maitriser la croissance, sans plafonner l'offre

Le plafonnement annoncé - en dehors de la présentation de la réforme - pour 2026 (186 000 courses, soit 15 500 par mois) est **inacceptable** pour les membres du CAWaB. Il ne correspond ni à la demande attendue ni aux principes d'égalité.

Le CAWaB demande de maintenir la politique « zéro refus » : chaque demande doit être honorée, conformément à :

- L'article 22ter de la Constitution belge
- La législation anti-discrimination
- La convention des Nations Unies pour les droits des PSH
 - Article 9 – Accessibilité : garantir l'accès aux transports publics sur la base de l'égalité
 - Article 20 – Mobilité personnelle : faciliter « la mobilité des PSH selon les modalités et au moment que celles-ci choisissent, et à un coût abordable »

Tout plafonnement est considéré par le CAWaB comme un recul dans les droits à la mobilité des personnes en situation de handicap, protégé par le principe de Standstill.

Nous entendons la volonté de la STIB de « maîtriser la croissance », mais cela ne peut se faire au détriment du droit des PSH à se déplacer.

Nous demandons la suppression du plafonnement annuel (et de la limitation individuelle), qui induit du stress, de l'incertitude et réduit la flexibilité d'accès au service, au profit de la mise en place de mesures incitatives à l'utilisation du réseau régulier.

Mise en place d'une académie de la mobilité et développement de l'offre accessible

Le CAWaB soutient la mise en place de formations et d'accompagnements pour favoriser l'usage du réseau régulier par les usagers à mobilité réduite, mais déplore l'absence de propositions concrètes, chiffrées, de délais... pour la mise en œuvre de cette académie. A ce stade, il est particulièrement difficile d'imaginer ce qui va être mis en place, et donc de pouvoir donner un avis éclairé à ce sujet.

Le CAWaB déplore qu'il n'y ait aucun objectif et indicateur définis pour évaluer cette action, ni l'impact de ces actions sur l'utilisation du réseau régulier par les PSH.

L'académie de la mobilité doit être intégrée à l'offre de service public de la STIB. Nous lisons que les accompagnements seraient réalisés par des services externes. La STIB, si elle peut bien entendu sous-traiter ces missions, ne doit pas seulement former et promouvoir des services externes existants (services d'accompagnement, associations diverses...), mais bien mettre en œuvre un réel service d'accompagnement sur le réseau.

Une crainte importante des membres du CAWaB concerne enfin le financement de l'académie. Dans la conclusion, nous pouvons lire que « La réforme (...) améliore l'efficacité opérationnelle du service TaxiBus et permet en conséquence la réaffectation d'une partie des ressources à l'académie de la mobilité ».

Dans tous les cas nous demandons que les budgets pour le développement de cette académie soient des budgets supplémentaires aux budgets réservés à Taxibus, et n'impliquent pas de réduction d'offre de service.

Opérationnalisation : L'éventuelle fin des minibus

L'éventuelle fin des minibus doit tenir compte du fait que certaines personnes se déplaçant en fauteuil roulant électrique ne sont transportées que dans les minibus STIB. Ces personnes n'ont d'ailleurs pas la possibilité d'être transportées aujourd'hui les soirs et WE durant lesquels seuls les taxis opèrent.

Le transfert vers d'autres véhicules doit donc permettre de répondre à cette double problématique et offrir accès aux services à toutes et tous les usagers

- Quelle que soit son aide à la mobilité,
- à toute la plage horaire du service.

De plus, les chauffeurs STIB reçoivent une formation et sensibilisation spécifique à l'accueil des PMR dans le cadre de l'accès au transport public. Nous attendons de l'ensemble des chauffeurs des services « sous-traités » ou non, le même niveau de formation, de professionnalisme et d'empathie.

Adaptation des tarifs

La mention aux montants proposés par la STIB dans sa « proposition de réforme » a été supprimée de l'avis publié pour respecter la confidentialité des discussions entre la STIB et le Gouvernement.

L'augmentation des tarifs risque d'exclure de nombreux usagers et de créer une discrimination financière. Cette augmentation est également à supporter par l'utilisateur Taxibus pour son éventuel accompagnateur.

Par ailleurs, les membres du CAWaB déplorent que cette augmentation du prix interviendrait sans permettre le retour du niveau de l'offre précédemment en vigueur. Concrètement, le prix augmente et l'offre diminue.

Dans un esprit d'intégration de Taxibus à l'offre de service de la STIB, le fait de disposer d'un abonnement est jugé intéressant, en vue d'avoir accès au réseau régulier et au service Taxibus sans distinction. Cependant le fait de devoir payer l'un et l'autre est contraire au principe de l'abonnement au réseau régulier, donnant accès illimité au service, et jugé discriminatoire et disproportionné.

Si un abonnement était imposé, il devrait par ailleurs être possible de payer l'abonnement mensuellement pour les personnes qui ne peuvent supporter la dépense en une fois, ou pour celles qui n'en auraient l'usage qu'une partie de l'année.

De plus, devoir payer un abonnement au plein tarif pour le réseau régulier qui n'est pas complètement accessible actuellement, est incompréhensible pour les membres du CAWaB.

Par ailleurs, qu'est-il prévu pour les personnes déficientes visuelles qui bénéficient de la gratuité du transport aujourd'hui ?

L'abonnement au réseau régulier devrait être proposé gratuitement ou à très faible coût, comme incitant à utiliser le réseau régulier. Un tarif raisonnable, similaire à celui proposé pour les jeunes (12 €/an), pourrait éventuellement être demandé aux personnes en situation de handicap.

Le CAWaB ne soutient pas le principe de surtaxe au-delà de 60 trajets. En effet, une personne travaillant à temps plein pourrait déjà avoir besoin de 44 trajets pour ses aller-retour au travail. Le quota serait trop rapidement atteint.

La STIB nous dira probablement qu'aucun usager ne fait autant appel au service aujourd'hui. Les membres du CAWaB estiment cependant qu'il pourrait y avoir un besoin non rencontré aujourd'hui déjà, à cause justement du coût élevé du service. Les nouveaux tarifs viendraient encore davantage limiter la mobilité des personnes en situation de handicap qui dépendent du service Taxibus.

En définitive, le CAWaB déplore que la STIB n'ait pas trouvé d'autre moyen de maîtriser la croissance que de limiter l'offre et d'augmenter drastiquement le tarif de la course, ce qui exclura les clients les plus précarisés et que ces augmentations de tarif ne couvrirait même pas un retour à une offre sans plafonnement.

Enfin, la nouvelle proposition tarifaire est considérée comme un obstacle supplémentaire dans leur droit à la mobilité !

Un dialogue entre les parties prenantes

Nous soutenons la mise en place de ce dialogue, à brève échéance !

Selon le principe prévu par l'ordonnance Handistreaming, Bruxelles-Mobilité doit mettre en place les mesures pour répondre aux obstacles rencontrés par les personnes en situation de

handicap dans ses compétences. Nous soutenons dès lors la mise en place d'un travail transversal sur la mobilité des PSH à Bruxelles en vue d'optimiser et mutualiser les ressources. En aucun cas nous n'accepterions une limitation supplémentaire des critères d'accès.

Cependant, la proposition de révision des critères inquiète d'ores et déjà les membres du CAWaB. La note de position du CAWaB ci-dessus fait état de critères qui limitent déjà l'accès au service à un public trop restreint.

Nous rappelons qu'il n'est à aucun moment demandé le motif de déplacement à un usager du transport régulier. Nous estimons que la STIB ne peut stigmatiser certains services ou usagers selon les usages ou destinations. Personne n'est jugé ou considéré comme « consommateur abusif » s'il prend le métro tous les jours à 8h et 16h pour se rendre et revenir du travail.

Les besoins non pris en compte dans le cadre de la réforme :

Modalités de réservation

Nous ne voyons aucune réponse aux besoins de flexibilité et de spontanéité dans la réforme actuelle. La rigidité actuelle des réservations constitue une source majeure de stress et de frein à la mobilité. La réforme doit impérativement (ré) intégrer les principes suivants :

- Réservation possible jusqu'à la veille 19h – comme cela était possible jusqu'en juillet dernier.
- Aujourd'hui, la confirmation peut arriver après l'heure limite d'annulation, ce qui empêche toute modification si la confirmation ne convient pas. Dès lors, nous demandons que la confirmation soit envoyée AVANT l'heure limite d'annulation. Ainsi, chacun pourrait vérifier l'information reçue avant que la course devienne définitive et garder une vraie liberté de choix (accepter, refuser, modifier, annuler).
- Permettre la réservation longtemps à l'avance (sans restriction). Et, a minima – comme avant juillet 2025 – 30 jours à l'avance. Ceci afin de planifier les rendez-vous à longue échéance (certains rendez-vous médicaux, par exemple, se prennent longtemps à l'avance et il est important de pouvoir y associer une solution de transport).

En matière de ponctualité, la possibilité de choisir entre l'horaire de départ/l'horaire d'arrivée souhaité lors de la réservation n'est pas très claire pour les usagers. Par manque de confiance dans le respect de l'heure d'arrivée demandée — notamment parce que d'éventuels retards ne sont pas anticipés dans le processus de réservation — plusieurs usagers préfèrent systématiquement indiquer une heure de départ, même lorsque leur véritable besoin concerne l'heure d'arrivée.

La possibilité prévue au règlement de différer l'heure de prise en charge d'une vingtaine de minutes par rapport à celle annoncée lors de la réservation est également anxiogène pour certains usagers qui craignent d'arriver en retard.

Créer un engagement service minimum : pour toute réservation à *heure d'arrivée*, garantir une fenêtre maximale de retard (ex. +10 ou +15 min). En cas de dépassement, l'usager est automatiquement informé proactivement et éligible à compensation (à définir en concertation).

Le groupage n'est pas suffisamment transparent (combien d'arrêts seront réalisés au cours du déplacement avant d'arriver à destination). Contrairement à la réservation en ligne, le call center ne donnerait pas toujours le choix (entre heure d'arrivée ou de départ).

Il semblerait que les courses sont attribuées en dernière minute aux opérateurs de taxi alors qu'elles sont réservées parfois des jours/semaines à l'avance, impliquant des retard ou refus de courses. La réforme doit également pouvoir répondre à ces enjeux.

Accessibilité des canaux de réservation

La réforme doit également garantir l'accessibilité des outils de communication et de réservation. Pour rappel :

- Le site de réservation des courses Taxibus.be ne répond pas aux critères d'accessibilité numérique définis dans l'ordonnance du 4/10/2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes.
- Les menus vocaux pour la réservation téléphonique sont jugés trop rapides et complexes.

Garanties et qualité de service

La réforme doit inclure des garanties sur la disponibilité et la qualité du service prévue dans l'étude prospective. La présentation de réforme ne donne pas les mesures et moyens mis en œuvre pour les atteindre.

Concernant la prise en charge : des mesures doivent être prises pour garantir la bonne identification du véhicule par les clients/usagers déficients visuels.

La qualité de service devrait à ce titre être évaluée dans le cadre de la certification CEN et pas uniquement au travers des plaintes clients (cfr étude slide 34).

Règlement Taxibus

Le service est aujourd'hui cadré par un règlement, dont le contenu est défini et modifié à loisir par la STIB. Nous demandons que toute modification de ce règlement soit soumise à l'avis des représentants des usagers et validée par les autorités (BM/Ministre).

Conclusion

Le CAWaB appelle la STIB à reconsidérer la réforme du service Taxibus, en tenant compte des besoins réels des usagers et en garantissant un accès équitable à un transport adapté.

À ce stade, la réforme proposée donne avant tout l'impression de viser la maîtrise des coûts, sans apporter d'améliorations concrètes à la qualité du service ni répondre aux enjeux d'inclusion. La tarification proposée risque grandement d'impacter les personnes les plus précarisées.

Nous demandons dès lors:

- Le maintien du principe de "zéro refus" ainsi que du niveau de service en vigueur avant juillet 2025 ;

- Un système de tarification équitable et non discriminatoire, accessible à toutes et tous ;
- Une amélioration des modalités de réservation ;
- Des précisions et garanties sur le futur service d'accompagnement vers le réseau régulier ;
- La suppression des plafonnements et quotas ;
- Un calendrier précis dans la mise en accessibilité numérique du site web Taxibus ;

La réforme doit viser à préserver un service de qualité, respectueux des droits fondamentaux et favorisant pleinement l'inclusion des personnes en situation de handicap dans notre société, tout en assurant une maîtrise responsable des coûts et de la croissance du service.