CONSEIL BRUXELLOIS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

BRUSSELSE RAAD VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

AVIS D'INITIATIVE

Réduction de l'offre du service de transport *Taxibus* (STIB)

Avis adopté par le CPH le 24 septembre 2025

CONSEIL BRUXELLOIS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
Boulevard Bischoffsheim 26 - 1000 Bruxelles
Tél : 02/205.68.68 - brupartners@brupartners.brussels
www.brupartners.brussels/fr/conseil-bruxellois-des-personnes-en-situation-de-handicap

Préambule

Le service *Taxibus* de la STIB occupe une place essentielle dans la Région de Bruxelles-Capitale. Conçu pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap (ci-après « PSH »), le *Taxibus* est un service de transport collectif à la demande. Sur réservation préalable, il assure des trajets de porte à porte, flexibles et adaptés, sur l'ensemble du territoire régional. C'est un **service complémentaire** à l'offre de transports publics dont l'accessibilité reste partielle.

Le *Taxibus* ne se limite pas à un simple moyen de transport : il constitue un véritable vecteur d'inclusion sociale. Il permet à ses usagers et usagères d'accéder à l'emploi, à la formation, aux soins de santé, mais aussi aux activités culturelles, sportives et sociales. En favorisant **l'autonomie**, il contribue directement à l'égalité des chances et à la participation citoyenne des personnes concernées.

Dans ce contexte, la réduction brutale de l'offre suscite une forte inquiétude. C'est pourquoi le **Conseil bruxellois des personnes en situation de handicap** (ci-après « Conseil ») a souhaité élaborer un avis d'initiative sur cette question, afin d'attirer l'attention des autorités régionales et de la STIB sur les conséquences d'une telle décision et de formuler des recommandations constructives.

Avis

1. Introduction

Le **Conseil** exprime sa vive inquiétude face à la décision unilatérale de la STIB, prise en juillet 2025, de réduire l'offre du service Taxibus de 30% environ, en imposant un **maximum de 60 trajets par mois et par personne**, assortie d'une **obligation de réservation 15 jours à l'avance**.

Cette mesure, appliquée **sans concertation préalable** avec les associations représentatives ou les usagers, constitue une **atteinte directe au droit fondamental à la mobilité**, tel que reconnu par la **Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH)**, ratifiée par la Belgique.

Elle compromet gravement **l'inclusion sociale, l'autonomie et l'accès aux services essentiels** pour des milliers de Bruxelloises et de Bruxellois en situation de handicap, déjà confrontés à des barrières physiques et sociales quotidiennes.

Le **Conseil** estime que cette décision, motivée par des considérations budgétaires globales, est **discriminatoire** puisque seule les PSH ont à subir une réduction de l'offre alors que celle des usagers et usagères du transport régulier de la STIB reste inchangée.

Le **Conseil** tient à souligner que cette décision s'ajoute à une série de reculs récents impactant négativement **l'autonomie de vie des personnes en situation de handicap**, telle que la suppression du budget d'assistance personnelle[1].

[1] A-2025-002-CPH.

2. Constats

2.1 Impacts de la décision

Les témoignages recueillis par la presse[2] et plusieurs organisations[3] révèlent une situation critique. De nombreux usagers rapportent qu'il est devenu quasiment impossible de réserver un trajet, même plusieurs jours à l'avance, en raison de la **saturation du service** et de la **limitation des créneaux horaires**, notamment aux heures de pointe. L'offre globale du service étant diminuée d'environ 30%, cela représente une suppression de 23.000 trajets pour les 3.000 utilisateurs actuels[4].

Cette difficulté est **aggravée par une exclusion numérique** : le site de réservation est inaccessible pour nombre de PSH. Confrontées à cette exclusion numérique, elles sont contraintes de réserver par téléphone, alors que les créneaux en ligne sont ouverts la veille, ce qui les désavantage systématiquement puisque les créneaux sont alors régulièrement complets.

Certains **impacts** se font déjà concrètement ressentir ; des personnes ne peuvent plus se rendre sur leur lieu de travail et subissent dès lors une **perte de revenu**, d'autres **ne parviennent plus à rejoindre leur centre de jour** et risquent d'y perdre leur place, certaines se voient quant à elles dans l'impossibilité de se rendre à leurs rendez-vous médicaux et **perdent ainsi l'accès aux soins**, etc.

Par ailleurs, le **Conseil** souhaite mettre en évidence que le **coût des alternatives est prohibitif**. Faute de pouvoir utiliser *Taxibus*, les familles doivent recourir à des taxis privés, dont le tarif moyen est d'environ 35 € par trajet, contre 1,90 € pour un trajet *Taxibus*. Cette différence de prix rend les déplacements réguliers financièrement insoutenables pour de nombreux ménages.

2.2 Considérations juridiques

Le **Conseil** estime que cette décision entre en contradiction avec certaines dispositions de la Convention des Nations Unies relatives aux droits des personnes en situation de handicap.

La Convention des Nations Unies impose à la Belgique :

- De garantir l'accès aux transports sur la base de l'égalité (Art. 9) ;
- De faciliter la mobilité personnelle selon les modalités choisies (Art. 20) ;
- De ne pas imposer de restrictions discriminatoires fondées sur le handicap (Art. 5) ;
- De promouvoir l'inclusion sociale et l'autonomie (Art. 19).

Le Comité ONU a récemment rappelé à la Belgique l'obligation de renforcer l'accessibilité des transports et de veiller à ce que les aides à la mobilité soient adaptés aux besoins de chaque personne[5].

La réduction du service Taxibus va selon nous à l'encontre de ces recommandations en **entravant la participation à la vie sociale, culturelle et professionnelle** des PSH.

---

[2] RTBF.BE, *Coup de tonnerre pour les PMR à Bruxelles : la Stib annonce une limitation de l'usage des Taxibus.*
[3] CAWaB ASBL, *Taxibus : un mois après la réduction, les témoignages affluent - CAWaB asbl*, jeudi 28 août 2025.
[4] Estimation réalisée par le CAWaB sur base d'un nombre de 207.000 trajets effectués en 2024.
[5] ONU, Comité des droits de personnes handicapées, *Observations finales concernant le rapport de la Belgique valant deuxième et troisième rapports périodiques,* 30 septembre 2024.

2.3 Manque de transparence et de flexibilité

Le **Conseil** constate que la STIB présente la nouvelle mesure comme l'octroi d'un « droit » à soixante trajets mensuels. En réalité, il ne s'agit pas d'un droit effectif, mais d'un **plafond théorique difficilement atteignable**. En effet, un quota de réservations quotidiennes est appliqué : une fois ce quota atteint, aucune réservation supplémentaire n'est possible, y compris pour les usagers qui n'ont pas encore épuisé leurs soixante trajets mensuels.

Le **Conseil** souligne en outre que la communication autour de cette nouvelle modalité a **manqué de concertation, de clarté et de transparence** et a été **reçue de manière brutale** par les utilisateurs et utilisatrices du service.

2.4 Limites budgétaires et absence de mesures transitoires

La STIB justifie cette réduction de l'offre par le dépassement budgétaire constaté en raison du succès croissant du service. La dotation initiale de 4,7 millions € a effectivement été dépassée d'1,6 million € en 2024. Sans une mesure décisive, la STIB estime que le dépassement budgétaire aurait été encore plus conséquent en 2025.

Le **Conseil** déplore que le dérapage budgétaire n'ait pas été anticipé en amont. Une anticipation aurait permis soit de rechercher des solutions pour renforcer l'enveloppe budgétaire, soit de mettre en place une **transition progressive**, de manière à ne pas pénaliser aussi soudainement les utilisatrices et utilisateurs.

Le **Conseil** souligne que la gestion budgétaire ne peut se faire au détriment de l'effectivité du droit à la mobilité pour les personnes en situation de handicap, droit qui constitue un préalable à leur inclusion sociale et à leur participation citoyenne.

Enfin, le **Conseil** rappelle la nécessité de **poursuivre les investissements dans l'accessibilité des transports publics classiques** (métro, tram, bus), tout en préservant un service de transports adaptés complémentaires pour celles et ceux ayant besoin d'un service de porte à porte.

3. Recommandations

Le **Conseil** demande :

1. **Un moratoire immédiat** sur la limitation du nombre de trajets et sur les nouvelles règles de réservation. Une suspension provisoire permettrait d'éviter que les PSH ne soient « prises en otages », le temps de trouver une solution concertée ;
2. **Une concertation d'urgence** réunissant la Région, la STIB, les associations représentatives des personnes en situation de handicap, les mutuelles, les opérateurs de transports adaptés et les communes. L'objectif serait de construire une réponse collective et cohérente, en tenant compte des réalités de terrain et de l'expertise des acteurs concernés ;
3. **Une révision structurelle** du modèle de mobilité adaptée, intégrant tous les services existants et susceptibles d'offrir des solutions alternatives (Taxibus, transports en commun accessibles, transports adaptés de l'économie sociale, etc.) ;
4. **Le maintien du principe du porte-à-porte**, indispensable à certaines personnes en situation de handicap ;

5. **Une communication claire, transparente et accessible sur les règles et modalités du service.** Cette communication doit être diffusée dans des formats compréhensibles pour tous, y compris en version facile à lire et comprendre (FALC), compatible avec les technologies d'assistance numériques ;
6. **Un engagement budgétaire ferme** de la Région et des autres entités compétentes sur le territoire de la Région pour garantir, dès 2026, la pérennité et le développement du service Taxibus, sans diminuer les investissements dans l'accessibilité des transports ordinaires. Un financement structurel est indispensable pour répondre à la demande croissante et respecter le droit à la mobilité inscrit dans la Convention de l'ONU ;
7. **Une transparence totale sur les capacités réelles** du service[6].

4. Conclusions

La réduction du service *Taxibus* constitue une **atteinte grave** au droit à la mobilité, à l'égalité de traitement et à l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap. Cette décision fragilise l'autonomie des usagers et accentue les obstacles à leur pleine participation à la vie sociale, économique et culturelle de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le **Conseil** rappelle que la Belgique, et donc la Région bruxelloise, a ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, qui impose aux pouvoirs publics l'obligation de garantir l'accessibilité universelle et de promouvoir l'égalité des chances. Une réduction d'un service essentiel tel que le *Taxibus* est difficilement conciliable avec ces engagements internationaux et avec les principes de non-discrimination inscrits dans le droit belge et européen.

Dans cette perspective, le **Conseil appelle toutes les parties prenantes** - la STIB, le Gouvernement régional ainsi que les représentants des usagers - à agir **sans délai et de manière concertée afin de d'identifier des solutions durables** et **structurelles.** Celles-ci doivent permettre d'assurer un financement suffisant du service et de garantir un modèle de mobilité réellement accessible, équitable et pérenne.

Le **Conseil** insiste enfin sur l'importance d'une communication transparente et adaptée avec les usagers, condition indispensable pour rétablir la confiance et garantir une participation effective aux décisions qui les concernent directement.

*
* *

[6] Comme demandé dans la pétition citoyenne déposée sur le site du Parlement bruxellois, disponible via le lien suivant https://democratie.brussels/initiatives/i-225.