



CONSEIL BRUXELLOIS DES PERSONNES
EN SITUATION DE HANDICAP

BRUSSELSE RAAD VOOR PERSONEN
MET EEN HANDICAP

AVIS

Note d'orientation pour la réforme du service TaxiBus et l'offre accessible de la STIB

Avis adopté par le CPH le

17 juillet 2026

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 présent avis du Conseil bruxellois des personnes en situation de handicap fait suite aux différentes modifications et annonces de réformes décidées par la STIB et le Gouvernement bruxellois concernant le service TaxiBus depuis juillet 2025.

Ce service, destiné à offrir aux personnes en situation de handicap une solution de mobilité adaptée faute d'un réseau de transport public suffisamment inclusif, connaît depuis quelques années une popularité grandissante, avec une augmentation du nombre de courses annuelles d'environ 15 % par an depuis 2022.

Cette hausse de l'utilisation du service est une nouvelle réjouissante puisque cela signifie que l'offre proposée répond à un réel besoin. Toutefois, la STIB a annoncé dans le courant du mois de juillet 2025 une limitation drastique du nombre de courses quotidiennes, l'introduction d'un quota mensuel par utilisateur ainsi qu'une modification des modalités de réservation, devenues plus contraignantes. Ces mesures ont été justifiées par des considérations budgétaires, liées notamment au fait que le budget alloué à la STIB dans un contexte d'affaires courantes ne permettait plus d'assurer l'ensemble des courses prévues sans générer un déficit important.

Le Conseil, dans un avis adopté en septembre 2025¹ exprimait son inquiétude et ses recommandations quant aux impacts particulièrement difficiles que faisait peser cette réforme sur les droits des personnes en situation de handicap.

Le Gouvernement bruxellois a annoncé, en mars 2026, de nouvelles modifications du service TaxiBus. Celles-ci consistent notamment en une augmentation du budget dédié, porté à 6,7 millions d'euros en 2026, afin de stabiliser le nombre de courses à environ 200 000 par an. Cette augmentation budgétaire, saluée par le Conseil, s'accompagne toutefois de la décision de ne pas renouveler la flotte de minibus de la STIB, dont les chauffeurs étaient spécifiquement formés et dédiés à la prise en charge de personnes en situation de handicap ainsi que de maintenir le plafonnement de l'offre.

Cette décision repose notamment sur des considérations de coûts d'exploitation et d'investissement. Les courses effectuées par les minibus représentaient en 2025 environ 15 % des courses totales du service, les 85 % restants étant assurés par des opérateurs privés.

Selon la STIB, ce service dédié coûte en moyenne plus cher par course qu'en sous-traitant à une compagnie privée et le renouvellement de la flotte, nécessaire à l'horizon 2028, représentait un investissement considéré trop conséquent par la STIB. Cette dernière décision soulève des questions et une inquiétude légitime des utilisateurs de ce service.

Le cabinet de la ministre Van den Brandt a été auditionné par le Conseil en date du mercredi 13 mai 2026 afin de préparer la rédaction de cet avis. Le Conseil a également pris connaissance de la note « TaxiBus et l'offre accessible de la STIB » approuvée par le Gouvernement en date du 4 juin 2026.

¹ CPH, Avis d'initiative, Réduction de l'offre du service de transport TaxiBus (STIB), [A-2025-005-CPH](#)

Avis

1. Considérations générales

Le **Conseil** n'est pas opposé par principe à une évolution du modèle d'organisation du service TaxiBus. Il prend acte de la volonté du Gouvernement et de la STIB de développer une offre plus flexible, mieux intégrée au réseau de transport public et susceptible de répondre à l'augmentation constante de la demande.

Le **Conseil** considère toutefois que l'opportunité d'une telle réforme ne peut être évaluée qu'au regard de sa capacité à maintenir, voire à améliorer, la qualité du service rendu aux personnes en situation de handicap.

Toute évolution du dispositif doit dès lors garantir un niveau de service au moins équivalent à celui dont bénéficient actuellement les usagers, en particulier les personnes présentant les besoins d'accompagnement les plus importants.

À ce stade, le Conseil constate que plusieurs garanties essentielles ne sont pas encore explicitées par la note d'orientation du Gouvernement. Cette absence de précision nourrit les interrogations exprimées par les usagers et leurs représentants quant aux conséquences concrètes de la disparition progressive des minibus de la STIB.

1.1 Une note d'orientation qui manque de précision

Le **Conseil** constate que la note d'orientation demeure largement programmatique et apporte peu d'éléments concrets quant à la mise en œuvre opérationnelle de la réforme envisagée, notamment les modalités de réservation, les conditions tarifaires applicables, l'organisation de l'académie de la mobilité, les mécanismes de contrôle de la qualité du service, les critères applicables aux opérateurs appelés à assurer les courses ainsi que les garanties prévues pour les utilisateurs actuels des minibus de la STIB.

S'il est bien compréhensible que les modalités précises ne soient pas encore définies dans une note d'orientation, le **Conseil** demande de pouvoir se positionner ultérieurement sur la réforme, lorsque les contours en auront été précisés.

Sans possibilité de se prononcer de manière pleinement éclairée sur l'ensemble des conséquences de la réforme envisagée, le **Conseil** considère que **les recommandations formulées dans le présent avis doivent être comprises comme les garanties minimales qui devraient être apportées dans le cadre de la mise en œuvre complète du nouveau modèle de service.**

1.2 Contexte budgétaire et transformation du modèle de service

Le **Conseil** prend acte des explications fournies par le cabinet quant aux contraintes budgétaires importantes auxquelles est confrontée la STIB et de la nécessité d'assurer la soutenabilité du système TaxiBus à moyen et long terme.

Le **Conseil** rappelle toutefois que **la mobilité des personnes en situation de handicap ne peut être réduite à une variable d'ajustement budgétaire.** Le droit à la mobilité est reconnu aux personnes en situation de handicap. L'article 9 de la Convention des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées (CNDPH) consacre ce droit en le liant au droit à l'accessibilité des transports.

*Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports [...] tant dans les zones urbaines que rurales. [...]*²

La charte sociale européenne spécifie dans son article 15 que les États parties s'engagent à favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap et à « *favoriser leur pleine intégration et participation à la vie sociale, notamment par des mesures, y compris des aides techniques, visant à surmonter des obstacles à la communication et à la mobilité et à leur permettre d'accéder aux transports, au logement, aux activités culturelles et aux loisirs* ». ³

Le système de transport individualisé TaxiBus, mis en place par la STIB, a pour vocation de compenser le manque d'accessibilité du réseau de transport ordinaire pour toutes les personnes en situation de handicap ainsi que de fournir un transport adapté aux personnes qui en ont besoin pour se déplacer, et qui ne pourraient le faire sur le réseau régulier. Le **Conseil** rappelle l'importance de continuer à investir prioritairement dans l'accessibilité intégrale des transports publics, en ce compris l'accessibilité de l'ensemble des arrêts et du matériel roulant. Le **Conseil** estime qu'à terme, cette accessibilité intégrale permettra de diminuer les besoins de transport adapté TaxiBus, tout en reconnaissant que celui-ci restera nécessaire pour certaines personnes et dans certains contextes spécifiques.

Dès lors, le **Conseil** soutient pleinement la volonté de la STIB et du Gouvernement d'inscrire le TaxiBus dans l'offre accessible de la STIB et de créer des passerelles entre le réseau régulier et TaxiBus.

1.3 Une perte d'expertise dommageable

Le **Conseil** n'est pas opposé par principe au recours à des opérateurs externes pour assurer des courses TaxiBus. Plusieurs évolutions envisagées, telles qu'une plus grande flexibilité horaire, un système de réservation modernisé ou une diversification de l'offre de transport, pourraient constituer des améliorations réelles pour les usagers.

Le **Conseil** souligne toutefois que les bénéfices potentiels de cette évolution ne pourront être constatés que si des garanties suffisantes sont apportées quant à la qualité du service.

L'expérience acquise par les chauffeurs des minibus de la STIB au cours de nombreuses années constitue en effet une ressource précieuse. Au-delà du simple transport, ces chauffeurs ont développé une connaissance fine des besoins des usagers et des pratiques d'accompagnement adaptées à différents types de handicap.

Le **Conseil** relève que la disparition de cette expertise ne pourra être compensée que par une politique ambitieuse de formation, de sensibilisation et de contrôle des opérateurs appelés à reprendre ces missions.

Le **Conseil** attire également l'attention sur les utilisateurs les plus dépendants du service, pour lesquels les minibus constituent aujourd'hui une réponse particulièrement adaptée. Toute réforme devra

² Art. 9 de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, adoptée à New York le 13 décembre 2006, R.T.N.U., 2008, vol. 2515, p. 3.

³ Art. 15, § 3 de la Charte sociale européenne, adoptée à Strasbourg le 3 mai 1996, R.T.N.U., 2003, vol. 2551, p. 277.

démontrer sa capacité à maintenir un niveau de qualité équivalent pour ces usagers avant la disparition définitive du service actuellement assuré par la STIB.

Enfin, le **Conseil** estime que la diversité des véhicules actuellement disponibles constitue une richesse du dispositif et demande que la possibilité de transporter des personnes utilisant des fauteuils roulants de grand gabarit soit explicitement garantie dans le futur modèle d'organisation.

2. Considérations particulières

2.1 Chauffeurs formés et accompagnement humain

Le **Conseil** considère que la qualité du service TaxiBus repose non seulement sur l'accessibilité matérielle des véhicules mais également sur la qualité de l'accompagnement assuré par les chauffeurs.

Le **Conseil** estime indispensable que tout chauffeur intervenant dans le cadre du dispositif bénéficie de formation et de sensibilisation aux besoins spécifiques des différents types de handicaps.

Cette formation devrait couvrir à la fois :

- les aspects techniques liés à l'utilisation des équipements d'accessibilité, à l'aide à l'embarquement et au débarquement, à l'arrimage des fauteuils roulants et à l'assistance nécessaire lors de l'utilisation des rampes ou plateformes élévatrices ;
- les aspects relationnels et comportementaux liés à l'accueil, à l'accompagnement et à la communication avec les personnes en situation de handicap.

Le **Conseil** rappelle que le service TaxiBus doit conserver une dimension d'accompagnement humain adaptée aux besoins des usagers. Dans ce cadre, l'accompagnement ne doit pas être limité à la seule conduite du véhicule mais doit permettre, lorsque cela est nécessaire, une prise en charge individualisée garantissant un réel service porte-à-porte.

Cette exigence est particulièrement importante pour certaines personnes présentant un handicap sensoriel, cognitif ou intellectuel qui peuvent nécessiter une orientation, un guidage ou une assistance complémentaire pour rejoindre en sécurité leur destination.

Le **Conseil** demande que ces exigences de formation et d'accompagnement soient **intégrées dans les cahiers des charges liant la STIB aux prestataires**.

Le **Conseil** demande également que le Règlement d'utilisation du service TaxiBus soit évalué afin de s'assurer qu'il garantisse un niveau d'accompagnement conforme aux besoins des usagers, et ce en consultation avec le secteur.

2.2 Flexibilité du mode de réservation

Le **Conseil** insiste sur l'importance de permettre un système de réservation d'une course TaxiBus simplifié, en garantissant une alternative non-numérique (téléphone, guichet).

Le **Conseil** considère que la contrainte actuelle de réserver à J-15 pour s'assurer d'obtenir une course génère un stress important et limite l'autonomie des usagers. Cette situation constitue une discrimination indirecte, puisqu'elle impose à certains citoyens des contraintes qui ne s'appliquent pas au reste de la population.

Le **Conseil** recommande de tendre vers un système plus flexible, permettant des réservations à court terme, voire immédiates lorsque cela est possible, ainsi qu'à plus long terme lorsque nécessaire, et offrant la possibilité d'une réservation unique pour plusieurs personnes effectuant le même déplacement. Auparavant il était possible de réserver un mois à l'avance, la réduction à 15 jours est une véritable régression qui impacte l'organisation de la vie des personnes concernées. Cette flexibilité est évidemment incompatible avec un système plafonné.

Le **Conseil** attire l'attention de la STIB et du gouvernement sur le risque de ne fonctionner qu'avec un nombre limité de sous-traitants. Le **Conseil** recommande de prévoir une solution flexible de révision de contrat en cas de difficultés financières ou opérationnelles de l'un des opérateurs initialement désignés.

Enfin, le **Conseil** suggère au Gouvernement d'étudier la possibilité de confier la gestion des réservations à des opérateurs privés, dans le cadre d'un cahier des charges strict garantissant la qualité du service, la transparence, la traçabilité des demandes et le respect des droits des usagers. **L'objectif doit être de fournir un service efficace, moderne et équitable**, et non de préserver un mode de fonctionnement qui ne répond plus aux attentes légitimes des personnes concernées.

2.3 Organisation collective adaptée

Les minibus de la STIB fonctionnaient sur base d'un ramassage collectif adapté, dont les trajets étaient optimisés, tandis que les courses opérées par les taxis privés fonctionnent généralement plutôt sur la base d'une prise en charge individuelle.

Le **Conseil** demande le maintien de formes de transport collectif adapté, notamment pour les trajets vers les centres de jour, centres d'hébergement, ... qui peuvent être mutualisés. Il invite la STIB à y associer les autres niveaux de pouvoir compétents.

Le **Conseil** souligne que l'idéal est d'utiliser le véhicule le plus adapté pour chaque trajet en fonction du contexte, il rappelle dès lors l'importance de prévoir une diversité de types de véhicules mobilisables dans le futur système.

2.4 Académie de la mobilité

Le **Conseil** prend note de la suggestion de la STIB de développer une « académie de la mobilité », visant à accompagner certains usagers du service TaxiBus dans l'apprentissage ou le réapprentissage de l'utilisation du réseau de transport public régulier.

Le **Conseil** considère positivement toute initiative visant à favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap et leur accès aux transports ordinaires, dans une logique d'inclusion. Il rappelle toutefois que cette démarche doit rester volontaire et adaptée aux capacités de chaque personne, et ne peut en aucun cas constituer une condition implicite d'accès ou un substitut au service TaxiBus.

Le **Conseil** insiste sur plusieurs conditions essentielles à la mise en œuvre de cette académie :

- la prise en compte de la diversité des handicaps (sensoriels, moteurs, cognitifs, psychiques) et des besoins spécifiques qui en découlent ;
- l'implication étroite des associations spécialisées dans la conception et la mise en œuvre du dispositif ;
- la formation adéquate des intervenants chargés d'accompagner les usagers ;
- l'adaptation des méthodes pédagogiques aux publics concernés.

2.5 Garantie de continuité du service et contrôle de la qualité

Le **Conseil** tient à souligner que si la demande de courses TaxiBus a augmenté de 15% par an depuis plusieurs années c'est parce que le dispositif répond bien à un besoin de déplacements des personnes en situation de handicap. Le **Conseil** dénonce dès lors avec force la limitation de fait de la mobilité des personnes concernées depuis les modifications intervenues en juillet 2025, d'autant plus qu'aucune alternative complémentaire à la disparition programmée des minibus n'est actuellement active.

Le **Conseil** insiste sur le fait que la transition vers un nouveau modèle de prise en charge 100% assuré par des opérateurs privés, prévue à l'horizon 2028 doit s'inscrire dans une logique progressive et encadrée, afin d'éviter toute rupture de service susceptible d'entraîner des conséquences sur la vie quotidienne des personnes qui avaient l'habitude des minibus STIB depuis plusieurs années.

En ce qui concerne le suivi qualitatif de la réforme, le **Conseil** insiste sur le fait que les exigences en matière de qualité de service soient clairement définies et intégrées dans les cahiers des charges encadrant les relations entre la STIB et ses prestataires. Ces exigences doivent couvrir l'ensemble des dimensions du service, y compris l'accueil, l'accompagnement, la sécurité et le respect des besoins spécifiques des usagers.

Le **Conseil** souligne également l'importance de mettre en place des outils de suivi, permettant d'évaluer en continu la qualité du service rendu. Ces dispositifs doivent s'appuyer sur des indicateurs objectivables, mais également sur les **retours des usagers**, qui constituent une source essentielle d'information quant à l'adéquation du service à leurs besoins.

En outre, **des mécanismes de signalement, de traitement des plaintes et, le cas échéant, de sanction des manquements doivent être prévus** afin de garantir le respect des engagements pris par les prestataires. Le Conseil insiste enfin sur la nécessité d'associer les usagers et leurs représentants à l'évaluation du dispositif, dans une logique de co-construction et d'amélioration continue du service.

Enfin, le **Conseil** estime qu'aucune suppression définitive des minibus actuellement exploités par la STIB ne devrait intervenir avant qu'une évaluation objective et documentée du nouveau modèle d'organisation ne permette de démontrer que celui-ci garantit effectivement un niveau de service au moins équivalent pour les usagers concernés.

2.6 Nouvelle offre tarifaire

Le **Conseil** prend acte de la volonté de la STIB de revoir sa grille tarifaire. Il demande à être consulté à la prise de décision.

*

* *