



**COMMISSION RÉGIONALE DE LA MOBILITÉ
GEWESTELIJKE MOBILITEITSCOMMISSIE**

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE - BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

AVIS SUR LA REDUCTION DE L'OFFRE DU SERVICE TAXIBUS

Demandeur	Avis d'initiative
Demande reçue le	/
Exposé	Section Personnes à Mobilité Réduite 16/09/2025
Documents transmis	
Avis adopté par la Commission régionale de la Mobilité le	13/10/2025

Préambule

Le service TaxiBus de la STIB est un service de transport à la demande, de porte à porte, pour des personnes en situation de handicap reconnu (ci-après PSH). Le service couvre l'ensemble du territoire desservi par le réseau de la STIB. La STIB se charge de l'inscription des clients, réceptionne les réservations, planifie les courses et en assure le suivi en temps réel. La mise en œuvre du service est mixte : une douzaine de minibus opérés par la STIB réalisent environ 15% des courses ; le secteur du taxi se charge des 85% restants grâce à un marché public avec deux centrales d'appels. La part des taxis est en croissance, suivant en cela l'augmentation de la demande. Le tarif d'une course TaxiBus s'élève à 1,9€.

La demande pour le service a très fortement augmenté depuis sa réforme en 2014 (environ +15% chaque année). En 2024, TaxiBus comptait environ 2.700 clients actifs ; quelques 186.000 courses ont été réalisées. Cette croissance s'explique par la qualité (peu de retards), la flexibilité du service (la réservation peut se faire jusqu'à J-1) et le tarif.

TaxiBus contribue à l'autonomie et à la bonne intégration socio-économique de nombreuses personnes handicapées en Région bruxelloise. Il permet à ces personnes d'aller travailler, de se rendre à leur centre de jour, de consulter leur médecin, de rendre visite à des proches, etc.

La garantie de pouvoir se déplacer en autonomie, à un prix abordable, a volé en éclat au milieu de l'été dernier pour les clients TaxiBus. En effet, dans le contexte actuel de forte contrainte budgétaire, la STIB n'a pas obtenu l'adaptation de dotation nécessaire à la couverture des coûts croissants de ce service comme prévu dans le contrat de service public et a décidé de réduire l'offre pour ce service en plafonnant le nombre de courses quotidiennement disponibles 30% en deçà de la demande. Les clients ont été informés de cette réforme le 17 juillet, une

semaine à peine avant l'entrée en vigueur des nouvelles règles. De nombreux clients ne parviennent plus à réserver les courses dont ils ont besoin, avec pour conséquence une déstructuration de leur quotidien, une perte d'accès à l'emploi, aux soins de santé, aux services d'accompagnement, etc. La STIB rappelle cependant qu'elle organise toujours environ 12.000 courses TaxiBus par mois.

Avis

La Commission exprime sa vive inquiétude face à la décision de la STIB de plafonner l'offre TaxiBus de façon si importante et soudaine : plafonnement de l'offre et préavis d'à peine quelques jours, ayant pour conséquence que 25 à 30% de la demande estimée ne peut plus être satisfaite. Cette mesure compromet gravement l'inclusion, l'autonomie et les droits des PH et met en péril l'organisation des nombreuses structures qui les accompagnent au quotidien (centres de jour, entreprises de travail adapté, etc.).

La Commission estime que la coupe dans l'offre TaxiBus est discriminatoire. En effet, cette mesure vise de façon disproportionnée le public le plus fragilisé et le plus captif de la STIB alors que, parallèlement, l'offre sur le réseau régulier n'a, quant à elle, guère été réduite. Or, une réduction marginale de l'offre régulière permettrait de faire des économies plus conséquentes tout en n'impactant que tangentiellement le confort de la clientèle.

Au niveau de la forme, la Commission regrette que la décision n'ait pas fait l'objet d'une concertation en bonne et due forme avec les associations. Elle regrette aussi que les instances de tutelle au sein de l'administration n'aient pas été impliquées dans la décision.

Recommandations

La Commission demande :

1. Un moratoire immédiat sur la limitation de l'offre Taxibus, 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 opérateurs de transports adaptés et les structures qui accueillent des PSH. L'objectif serait d'élaborer une réponse collective et cohérente, en tenant compte de l'ensemble des ressources disponibles ;
3. Une révision structurelle du modèle de transport adapté, intégrant tous les services existants et susceptibles d'offrir des solutions alternatives (TaxiBus, transports en commun accessibles, transports adaptés de l'économie sociale, transport organisé par les structures d'accueil, transporteurs professionnels avec minibus adaptés au transport de personnes à mobilité réduite (8+1 places) etc.) ;
4. Un engagement budgétaire ferme de la Région et des autres entités compétentes sur le territoire de la Région pour garantir la pérennité du service TaxiBus, tout en poursuivant les investissements dans la mise en accessibilité du réseau régulier de la STIB.