

2. Mettre en place un taxi social

1. Contexte et description

Le taxi social est un système ayant pour but de permettre au public précarisé de se déplacer. Il vient généralement en complément d'autres systèmes de taxis sociaux et ce, afin d'élargir l'offre existante sur une commune. L'objectif est de permettre aux personnes d'accéder à divers services : soins de santé, démarches administratives, courses alimentaires ou diverses, entretien d'embauche ou formation, visite de logement ou déménagement ou encore accès aux activités culturelles. Divers systèmes existent : la commune ou le PCS peuvent créer un taxi social ou souscrire à un abonnement à la Centrale des moins mobiles de l'asbl Taxistop ou encore proposer les deux services. Le service peut aussi être développé par une association ou une IDESS (Initiative de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale). La marche à suivre diverge cependant légèrement selon l'opérateur de l'action. Les trajets peuvent être réalisés soit par un chauffeur engagé pour cette mission, soit par des bénévoles souhaitant rendre service.

Le choix du véhicule diverge selon le type de taxi social : la commune peut en mettre un à disposition du chauffeur engagé, un sponsoring via les commerçants de la commune peut être proposé, ou les chauffeurs bénévoles peuvent utiliser leur véhicule personnel et être indemnisés pour les kilomètres parcourus.

2. Publics cibles

Le public cible est constitué des personnes précarisées ou isolées rencontrant des difficultés de mobilité occasionnelles ou permanentes. Il est donc primordial que le tarif proposé par le taxi social soit abordable pour tous ou à tout le moins adapté aux revenus de chacun.

3. Parties prenantes

Les parties prenantes peuvent varier selon le type de taxi social mis en place. Voici les plus courantes :

- communes ;
- CPAS ;
- asbl Taxistop ;
- acteurs locaux : par exemple ASBL Bon pied Bon Œil et Taxi Seniors à Hannut.

4. Mise en œuvre

- Définition du besoin sur la commune : combien de personnes sont concernées par un taxi social ? Quel type de trajets seraient à effectuer (de jour ou plutôt en soirée, etc.) ? Combien de chauffeurs bénévoles ou non faudrait-il recruter ? Quelle tarification appliquer ?
- Définition du budget disponible : la commune peut-elle fournir un véhicule ? Si non, une société (telle Visiocom) accepterait-elle un sponsoring ? La commune peut-elle engager un chauffeur (Ale par exemple) ou faut-il faire appel à des chauffeurs bénévoles ? Un membre du personnel communal peut-il organiser la centrale de réservation des trajets ? La centrale des moins mobiles proposée par l'asbl Taxistop fonctionne uniquement avec l'aide de chauffeurs bénévoles. D'autres systèmes reposent sur une alternance de chauffeurs ALE et de bénévoles et il en est aussi ainsi pour les standardistes.
- Coût du transport : pour qu'un transport de personnes au moyen d'un véhicule de petite capacité (8 places + chauffeur maximum) soit qualifié de «service de transport d'intérêt général» - plus communément appelé «taxi social», le coût du transport ne doit pas excéder 0,3518/km ou un forfait égal à 2,50 € la course.
- Contacter le SPW en vue de compléter une déclaration d'activités (formulaire en ligne), et éventuellement de demander un agrément (sachant que les pouvoirs publics sont agréés d'office, mais qu'ils doivent tout de même déclarer leur activité, alors que le service de transport d'intérêt commun (STIG) privé doit faire une demande d'agrément) (<http://mobilité.wallonie.be/home/je-suis/un-citoyen/en-taxi/services-et-solutions/reglementation.html>).
- Définir une personne de référence pour la gestion des appels, le recrutement des chauffeurs, la rédaction de courriers et la gestion de trajets.
- Recrutement du chauffeur ou des chauffeurs bénévoles.
- Dans le cas de la centrale des moins mobiles : signature de la convention avec Taxistop et formation de la personne en charge des réservations.
- Organisation de la communication via le bulletin communal, les partenaires, le bouche-à-oreille, affichage, séance d'information, etc.



5. Conditions de réussite

La flexibilité du ou des chauffeurs est un paramètre important dans la réussite du système. En effet, les trajets réalisés étant divers, ils ne peuvent pas toujours se dérouler uniquement dans les heures de bureau. Une organisation précise quant aux réservations de trajets est capitale : il est préférable que les trajets soient réservés au moins un ou deux jours à l'avance afin de permettre une planification efficace.

Dans le cas de chauffeurs bénévoles, il est important de recruter un nombre suffisant de chauffeurs afin de ne pas les épuiser en appelant systématiquement les mêmes personnes.

Une cohésion entre les chauffeurs et standardistes éventuels est importante. Elle leur permet d'échanger, de partager leurs expériences tout en laissant place aux propositions d'amélioration. Pour créer cette cohésion, des rencontres régulières sont idéales, par exemple une fois par an.

Enfin, si d'autres partenaires en mobilité sont présents sur la commune, l'idéal est de travailler en partenariat en proposant des offres complémentaires et en réduisant autant que possible les coûts (par exemple, une seule centrale téléphonique pour plusieurs opérateurs de transport comme c'est notamment le cas à Namur).

6. Pratiques exemplatives

Pcs de Châtelet : le PCS travaille en partenariat avec l'asbl Taxistop avec laquelle il a signé une convention pour le service de la Centrale des Moins Mobiles. Le PCS a donc bénéficié du logiciel développé par l'asbl et d'une formation adéquate. Les bénévoles ont été recrutés par le PCS et plusieurs séances d'information ont été organisées à destination des citoyens concernés.

Hannut « Allo Taxi » : la Ville de Hannut propose le service « Allo Taxi ». Le véhicule a été acheté par la ville et mis à la disposition du PCS. Le système fonctionne avec des chauffeurs et deux standardistes bénévoles et l'ALE. Le service rencontre un franc succès et ne peut d'ailleurs combler toutes les demandes.



Je cherchais une activité bénévole pour mettre à profit mon temps libre. J'ai vu une annonce pour la Centrale des Moins Mobiles et je suis directement allé me présenter. Nous rendons service à des personnes qui ont des difficultés à se déplacer et n'ont pas beaucoup de moyens, c'est pour cela que nous sommes là.

Albert, CMM Jette

