

Question écrite concernant les contrôles dans le secteur du transport rémunéré de personnes

Monsieur le Ministre-Président,

Depuis quelques années, le secteur du transport rémunéré de personnes connaît de grandes tensions. Elles sont liées à leur statut ou encore à la concurrence déloyale de certains nouveaux opérateurs et de taxis clandestins. Si des solutions peinent à être trouvées, j'espère que ce gouvernement pourra présenter et mettre en œuvre un plan taxis afin d'apaiser le secteur et garantir un service de qualité pour les usagers.

En juin 2018, en vue de lutter contre cette concurrence déloyale et offrir une meilleure image du secteur du taxi bruxellois, le gouvernement avait donné son feu vert pour l'engagement de 30 équivalents temps plein pour le secteur comprenant 15 contrôleurs et 15 stewards.

Plus d'une année après cette décision, je souhaiterais savoir où en est le recrutement de ces agents et quels ont été les effets de cette initiative sur le terrain.

Pourriez-vous dès lors m'indiquer :

1. Combien de stewards et de contrôleurs sont actuellement en exercice ? Combien étaient-ils en 2018 ?
2. Tous les recrutements ont-ils été opérés ? A défaut, combien de contrôleurs et de stewards doivent encore être recrutés ?
3. Quelles sont les missions et priorités confiées aux stewards ? Sont-ils affectés à des lieux stratégiques ? Si oui, lesquels ?
4. Avez-vous objectivé l'action des stewards, notamment aux abords des différentes gares ? Si oui, quels sont les résultats obtenus suite à leur mobilisation ?
5. Quelles sont les priorités confiées aux contrôleurs ? Sont-ils affectés à des lieux stratégiques ? Si oui, lesquels ?
6. Quel est le nombre de contrôles effectués pour les années 2018 et 2019 ?
7. Quel est le nombre de sanctions infligées par types de sanction pour les années 2018 et 2019 ?
8. Y a-t-il un type d'infraction qui mobilise davantage l'attention des contrôleurs ? Si oui, laquelle ?

Réponse

Monsieur le Député,

J'ai l'honneur de vous adresser les éléments de réponse suivants :

Le plan approuvé par le Gouvernement sous la précédente législature a pour objectif le renforcement du contrôle dans le secteur des taxis et location de voiture avec chauffeur. Ce contrôle vise à offrir aux usagers un meilleur service.

Ces nouveaux stewards seront chargés de gérer les emplacements de taxis les plus chargés comme à la gare du midi, de fournir des renseignements et de donner une image positive des taxis bruxellois.

Il faut davantage de contrôles et l'engagement de ces contrôleurs et stewards représente une avancée significative qui contribuera à renforcer la qualité et l'attractivité des taxis bruxellois.

La cellule steward se compose actuellement de 11 personnes et d'1 responsable de cellule (dernier recrutement ce 2 septembre 2019 de 3 nouveaux stewards). Les premiers stewards sont entrés en fonction en février 2019. 4 postes de stewards néerlandophones restent à pourvoir.

En 2018, 10 contrôleurs étaient en exercice ainsi que le responsable de la cellule Contrôle, quatre nouveaux contrôleurs sont entrés en fonction en 2019. Il reste 10 postes de contrôleurs à pourvoir (6 francophones et 4 néerlandophones).

La fonction principale des stewards consiste à informer les clients utilisant les taxis et à optimiser la prise en charge et le débarquement de ceux-ci à certains grands stationnements taxis ou lorsque l'organisation habituelle est perturbée.

Sur le terrain, les stewards incitent tant les chauffeurs que les clients à respecter la réglementation dans le domaine des taxis et des voitures de location avec chauffeur (limousines).

Ils sont un point de contact entre les clients, les chauffeurs et l'administration, et ils signalent tout incident et toute information utile à leur responsable afin d'en tenir compte pour améliorer le service.

A ce stade les retours sont encourageants, les réactions des clients et des chauffeurs sont très positives.

Une véritable plus-value - en termes d'efficacité lors de la prise en charge, du temps d'attente, de la qualité de l'accueil et du service rendu – est apportée à l'organisation, notamment au stationnement de la place Horta à la gare du midi.

Jusqu'à présent, les stewards ont constaté qu'il n'y avait pas de pratique de racolage dans le hall principal de la gare du midi et dans la file de clients place Horta lorsqu'ils sont présents.

Les contrôleurs ont pour mission principale la vérification du respect de la réglementation aussi bien dans le domaine des taxis que de la location de véhicules avec chauffeur (limousines).

Ils contrôlent et verbalisent également les particuliers réalisant des « courses taxi » sans aucune autorisation.

Les contrôleurs se rendent régulièrement aux lieux stratégiques tels que la Place du Luxembourg, le Centre Borschette, le Bois de la Cambre, la Place Flagey, le Cimetière d'Ixelles, la rue du Lombard.

Régulièrement, des contrôles sont réalisés en collaboration avec les zones de police. Les contrôleurs sillonnent le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale à la recherche d'infractions.

L'infraction la plus souvent constatée est la non-conformité du contrat pour les véhicules de location avec chauffeur (limousines). Les contrôleurs doivent vérifier les contrats et mentions obligatoires.

Certains opérateurs et plateformes utilisent des contrats complexes liant de multiples parties (montages juridiques, appliqués notamment par Uber et Heetch). Malheureusement, de nombreux chauffeurs circulent sans contrat.

Le tableau du nombre de PV dressés pour les années 2018 et 2019 se trouve en annexe.

Il convient de faire une distinction entre les sanctions pénales et sanctions administratives.

Pour ce qui est des sanctions pénales, l'Administration n'est pas informée des suites données par le Parquet et/ou le Tribunal de police.

Voici le nombre de sanctions administratives infligées suite à des plaintes et procès-verbaux :

En 2018 :

CHAUFFEURS DE TAXIS

- 145 classements sans suite
- 85 avertissements
- 18 suspensions du certificat de capacité pour une durée inférieure à un mois
- 3 suspensions du certificat de capacité pour une durée d'un mois
- 1 suspension du certificat de capacité pour une durée supérieure à un mois
- 1 retrait du certificat de capacité à titre définitif.

EXPLOITANTS DE SERVICES DE TAXIS

- 2 classements sans suite
- 5 avertissements
- 3 suspensions de l'autorisation pour une durée de moins d'un mois
- 1 suspension de l'autorisation pour une durée de plus d'un mois.

Premier semestre 2019 :

CHAUFFEURS DE TAXIS

- 50 classements sans suite
- 20 avertissements
- 1 amende administrative
- 3 suspensions du certificat de capacité pour une durée inférieure à un mois
- 1 suspension du certificat de capacité pour une durée d'un mois
- 4 suspensions du certificat de capacité pour une durée supérieure à un mois.

EXPLOITANTS DE SERVICES DE TAXIS

- 2 avertissements.

J'espère avoir pu répondre à votre question.