

## **PARLEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

SESSION ORDINAIRE 2017-2018

29 MARS 2018

### **PROPOSITION DE RÉSOLUTION**

#### **relative à la mise en place d'un service de stewards en support du secteur taxi**

(déposée par M. Jamal IKAZBAN (F))

### **Développements**

À l'échelle mondiale, de nombreuses villes ont vu se développer ces dernières années une offre de services dans le secteur du transport de personnes rémunéré, organisée en marge des cadres légaux et conventionnels.

Profitant d'une diffusion accélérée des moyens de communication numériques, de nouveaux acteurs ont émergé et tenté de se faire une place en tant que fournisseurs de services intermédiaires entre le client et les chauffeurs prestataires d'un service taxi, en refusant résolument de s'intégrer dans les cadres réglementaires existants.

Si ce type de service ressemble de prime abord au rôle classique de certains centraux téléphoniques, leur émergence pose différentes problématiques.

En effet, si le développement des plateformes numériques a mis en avant un nouveau type de relation entre le client et le prestataire, il s'agit d'un champ d'innovation intéressant qui n'est pas l'apanage de grands groupes internationaux compte tenu d'outils également développés et utilisés par l'entrepreneuriat local.

De fait, si le mouvement a essentiellement émergé à l'initiative d'entreprises au champ d'activité international, certains opérateurs bruxellois historiques ont également développé leur propre application sur le même principe<sup>1</sup>, sans toutefois rencontrer le même succès, probablement faute de moyens marketing équivalents.

## **BRUSSEL'S HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

GEWONE ZITTING 2017-2018

29 MAART 2018

### **VOORSTEL VAN RESOLUTIE**

#### **betreffende de invoering van een steward-dienst ter ondersteuning van de taxisector**

(ingediend door de heer Jamal IKAZBAN (F))

### **Toelichting**

De jongste jaren heeft zich wereldwijd in vele steden in de sector van het betaalde personenvervoer een aanbod van diensten ontwikkeld dat buiten de wettelijke en conventionele regeling wordt georganiseerd.

Er zijn nieuwe spelers opgedoken, die gebruikgemaakt hebben van de snelle verspreiding van de digitale communicatiemiddelen om, vaak op provocerende wijze, te proberen een plaats te verwerven als aanbieder van bemiddelende diensten tussen klanten en chauffeurs die een taxidienst aanbieden, waarbij zij resoluut weigerden om zich aan te passen aan de bestaande regelgevingen.

Hoewel dat soort dienst op het eerste gezicht lijkt op de klassieke rol van sommige telefooncentrales, veroorzaakt de opkomst ervan verschillende problemen.

De ontwikkeling van digitale platformen heeft gezorgd voor een nieuw soort relatie tussen klant en dienstverlener. We hebben te maken met een interessant gebied van innovatie, dat niet alleen is voorbehouden voor grote internationale groepen, aangezien ook plaatselijke ondernemers instrumenten ontwikkelen en gebruiken.

De beweging is hoofdzakelijk ontstaan op initiatief van ondernemingen op het internationale werkterrein, maar sommige gevestigde Brusselse ondernemingen hebben ook hun eigen applicatie ontwikkeld volgens hetzelfde principe<sup>1</sup>, zonder echter hetzelfde succes te oogsten, waarschijnlijk bij gebrek aan vergelijkbare marketingmiddelen.

<sup>1</sup> Pour exemple, les applications de partage et de commande de taxi Taxi2share ou Splyt au niveau bruxellois.

<sup>1</sup> Bijvoorbeeld de applicaties voor het delen en bestellen van een taxi. Taxi2share of Splyt op Brussels niveau.

Les moyens d’intermédiation, aussi innovants soient-ils, n’exonèrent pas les plateformes de mise en relation d’opérer dans le respect du cadre légal et donc de ne mettre en relation les passagers qu’avec des véhicules disposants des autorisations conformes aux prestations fournies.

Par ailleurs, la question des relations contractuelles entre les chauffeurs et certaines plateformes pose certaines difficultés tant en matière de distorsion de concurrence que de respect des réglementations fiscales, sociales ou relevant des droits élémentaires des travailleurs, ce qui représente un risque majeur de précarité d’emploi et d’affaiblissement d’un secteur économique.

Il en ressort que l’émergence de ces plateformes a entraîné une concurrence déloyale de par une forte augmentation de l’offre taxi et par l’introduction sur le marché de nouvelles catégories de prestataires surnuméraires n’étant pas soumis aux mêmes obligations, et ce, au risque de mettre à mal la qualité du service, d’une part, et la viabilité économique du secteur, d’autre part. Cette situation s’explique notamment par l’absence de régulation des commissions prélevées par ces plateformes, et par leur politique tarifaire. L’appréhension de ces modèles économiques disruptifs par les autorités européennes<sup>2</sup> ainsi que la jurisprudence de la Cour de justice de l’Union européenne<sup>3</sup> permettent cependant de confirmer la faculté des États à légiférer pour encadrer ce nouveau type d’opérateur économique relevant bel et bien du secteur transport, et ce, dans l’intérêt général.

Parce qu’ils ne permettent pas de garantir la qualité du service, la sécurité des passagers, le respect des législations sociales ou fiscale et l’intérêt général, les services de ce type ont été interdits dans de nombreux pays, et notamment en Région bruxelloise<sup>4</sup>.

Compte tenu des opportunités de modernisation des outils de communication et de mise en relation entre prestataires et clients, du potentiel de l’offre taxi à développer en complément de l’offre de transport en commun, de promotion d’alternatives au véhicule individuel, à la fourniture de services spécifiques ou spécialisés, le Gouvernement régional bruxellois s’est engagé à réformer le cadre réglementaire actuel.

Hoe innoverend de bemiddelingsmogelijkheden ook zijn, toch stellen ze de verbindingssplatformen niet vrij van de verplichting om volgens de wet te werken en dus om de passagiers slechts in contact te brengen met voertuigen die een vergunning hebben in overeenstemming met de geleverde prestaties.

Bovendien zorgen de contractuele relaties tussen de chauffeurs en bepaalde platformen voor een aantal problemen, zowel op het vlak van de concurrentieverstoring als op het vlak van de naleving van fiscale en sociale voorschriften of van de grondrechten van de werknenmers, wat een groot gevaar van de werkonzekerheid en achteruitgang van een economische sector inhoudt.

Hieruit blijkt dat de opkomst van die platformen tot een oneerlijke concurrentie heeft geleid door een sterke toename van het taxiaanbod en het op de markt opduiken van nieuwe categorieën overtallige dienstverleners die niet aan dezelfde verplichtingen zijn onderworpen. Dat dreigt de kwaliteit van de dienstverlening enerzijds en de economische levensvatbaarheid van de sector anderzijds te ondermijnen. Die situatie valt met name te verklaren door een gebrek aan regeling van de commissies die die platformen opstrijken, en door hun prijsbeleid. De beduchtheid van de Europese autoriteiten<sup>2</sup> voor die ontwrichtende economische modellen, alsook de rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie<sup>3</sup>, maken het echter mogelijk dat de lidstaten optreden en regels opstellen voor dat nieuwe soort economische speler, die wel degelijk onder de transportsector valt, en zulks in het algemeen belang.

Omdat ze de kwaliteit van de dienstverlening, veiligheid van de passagiers, naleving van de sociale of fiscale wetgeving of het algemeen belang niet kunnen garanderen, werden dergelijke diensten in vele landen verboden, met name in het Brussels Gewest<sup>4</sup>.

Rekening houdend met de moderniseringsmogelijkheden van de communicatie- en verbindingssinstrumenten tussen dienstverleners en klanten, met het potentieel van het taxiaanbod als aanvulling op het aanbod van het openbaar vervoer, met de bevordering van alternatieven voor individuele voertuigen, voor het verlenen van specifieke of gespecialiseerde diensten, heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering zich ertoe verbonden de huidige regelgeving te hervormen.

2 Communication de la Commission européenne au Parlement européen, au Conseil économique et social et au Comité des Régions « Un agenda pour l’économie collaborative », 2 juin 2016.

3 Affaire C-434/15, ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 267 TFUE, introduite par le Juzgado de lo Mercantil nº 3 de Barcelona (tribunal de commerce nº 3 de Barcelone, Espagne), par décision du 16 juillet 2015, parvenue à la Cour le 7 août 2015, dans la procédure Asociación Profesional Elite Taxi contre Uber Systems Spain SL.

4 Cf. interdiction de l’offre Uber Pop, jugement du tribunal de Commerce de Bruxelles du 31 mars 2014, ou le retrait de licence de Uber à Londres en 2017.

2 Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio’s « Een Europese agenda voor de deeleconomie », 2 juni 2016.

3 Zaak C-434/15 betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door de Juzgado de lo Mercantil nº 3 de Barcelona (handelsrechter Barcelone, Spanje) bij beslissing van 16 juli 2015, ingekomen bij het Hof op 7 augustus 2015, in de procedure Asociación Profesional Elite Taxi tegen Uber Systems Spain SL.

4 Cf. verbood van het Uber Pop-aanbod, uitspraak van de rechtbank van koophandel van Brussel van 31 maart 2014, of de intrekking van de vergunning van Uber in Londen in 2017.

Comme dans de nombreux autres pays, la tentative de conciliation des enjeux et des intérêts économiques, sociaux ou de mobilité n'est pas chose aisée et progresse par étapes, notamment au gré de la jurisprudence qui petit à petit se met en place.

En pratique, sur le terrain, la lisibilité de l'offre et la notoriété des services sont mises à mal par une grande confusion et de fortes tensions entre catégories de prestataires plus ou moins légaux ou non, au regard de la réglementation appelée à changer. Cette situation est dommageable tant pour l'usager que pour les travailleurs, les entrepreneurs et l'image de la capitale.

Dans l'attente d'une réforme plus fondamentale apaisante pour ce secteur, la présente proposition de résolution vise à demander au Gouvernement de soutenir le développement d'un service steward taxi, à l'instar de ce qui existe dans d'autres villes. Ce dispositif se veut complémentaire aux autres outils d'information sur les modes de transport en Région bruxelloise.

Jamal IKAZBAN (F)

Net als in vele andere landen, is het niet eenvoudig om economische, sociale of mobiliteitsbelangen met elkaar te verzoenen. Dat verloopt stapsgewijs, afhankelijk van de rechtspraak die beetje bij beetje in het leven wordt geroepen.

In de praktijk, hebben de duidelijkheid van het aanbod en de reputatie van de diensten te lijden onder een grote verwarring en ernstige spanningen tussen de categorieën van meer of minder wettige of onwettige dienstverleners, gelet op de regelgeving die gewijzigd moet worden. Die situatie is nadelig, zowel voor de klanten als voor de werknemers, de ondernemers en het imago van de hoofdstad.

In afwachting van een meer fundamentele hervorming die de sector tot bedaren moet brengen, strekt dit voorstel van resolutie ertoe de Regering te verzoeken de ontwikkeling van een taxistewarddienst te steunen, in navolging van wat in andere steden bestaat. Die voorziening moet worden gezien als een aanvulling op de andere informatie-instrumenten over de vervoerswijzen in het Brussels Gewest.

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION

### **relative à la mise en place d'un service de stewards en support du secteur taxi**

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale,

Considérant qu'il est indispensable de réaliser dans les meilleurs délais une réforme dans l'intérêt général du secteur du transport rémunéré de personnes ;

Considérant la nécessité de répondre aux enjeux de mobilité en Région de Bruxelles-Capitale et l'importance du poids économique du secteur du transport rémunéré de personnes ;

Considérant que l'implémentation d'un nouveau cadre légal prendra plusieurs mois ;

Considérant la nécessité d'optimiser la qualité de l'information donnée aux usagers ;

Considérant la nécessité d'améliorer la qualité du service fourni aux usagers, et ce, en particulier aux abords des grandes gares et des grands évènements ;

Demande au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale :

- d'allouer des moyens au financement d'un service de stewards aux abords des grandes gares, des grandes institutions ainsi qu'à l'occasion de grandes manifestations ;
- de prévoir une formation des agents affectés à la prestation de services de stewards ;
- de recruter de tels stewards dont le rôle sera multiple : information des usagers, optimisation des services de taxi, amélioration de l'image du secteur et de la capitale ;
- d'articuler la prestation de services de stewards au sein d'une task force en bonne intelligence avec les services de contrôle de la Direction des taxis de Bruxelles Mobilité et les services de police compétents, et ce, pour garantir une prestation de services par les seuls prestataires agréés ;
- de prendre toutes les dispositions requises pour mettre en œuvre sans délai ce dispositif sous contrôle régional, et ce, indépendamment du rythme de la réforme en cours de préparation par le Gouvernement.

## VOORSTEL VAN RESOLUTIE

### **betreffende de invoering van een stewarddienst ter ondersteuning van de taxi sector**

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement,

Overwegende dat het hoogst noodzakelijk is om zo spoedig mogelijk de sector van het betaalde personenvervoer te hervormen in het algemeen belang ;

Overwegende de noodzaak om in te gaan op de uitdagingen van de mobiliteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het economische gewicht van de sector van het betaalde personenvervoer ;

Overwegende dat de implementering van een nieuwe regelgeving meerdere maanden in beslag zal nemen ;

Overwegende de noodzaak om de kwaliteit van de informatie aan de klanten te optimaliseren ;

Overwegende de noodzaak om de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten te verbeteren, in het bijzonder in de omgeving van de grote stations en de grote evenementen ;

Verzoekt de Brusselse Hoofdstedelijke Regering :

- middelen uit te trekken voor de financiering van een stewarddienst in de omgeving van de grote stations, de grote instellingen, alsook bij grote manifestaties ;
- te voorzien in een opleiding voor de medewerkers die worden ingezet voor de verlening van stewarddiensten ;
- zulke stewards aan te werven, die een veelzijdige rol zullen hebben: informeren van de klanten, optimaliseren van de taxidiensten, verbeteren van het imago van de sector en van de hoofdstad ;
- de stewarddienstverlening onder te brengen in een taskforce, in goede verstandhouding met de controlediensten van de Directie Taxi van Brussel Mobiliteit en de bevoegde politiediensten, teneinde te waarborgen dat enkel vergunde dienstverleners de diensten verlenen ;
- al het nodige te doen om die voorziening onder gewestelijke controle dadelijk in het leven te roepen, los van het tempo van de hervorming die de Regering voorbereidt.