



Centrale Régionale de Mobilité

Le TPMR en Wallonie

Opérateurs conventionnés OTW

Résultats enquête qualitative avril 2021

Sommaire

1. Remarques liminaires	03
2. Les définitions du PMR	06
3. Les statistiques Handicap/PMR	13
4. Les différences budgétaires	16
5. Les sources de financement	18
6. Les horaires TPMR	20
7. L'organisation TPMR	22
8. Les conventions OTW	24
9. Les estimations kms supplémentaires	28
10. Le profil des opérateurs	32
11. Les remarques complémentaires	43



1. Remarques liminaires



1. Remarques liminaires

Remarques Liminaires

1. Méthodologie suivie : enquêtes qualitatives
2. La terminologie et ses effets, *nolens volens*, collatéraux tout au long de l'étude
3. « L'exhaustivité est un leurre ! » Vrai en général, plus encore ici !
4. La bonne volonté des opérateurs lors de l'enquête...
5. Et au quotidien, vis-à-vis des demandes qui leur sont adressées
6. Difficulté d'obtenir des estimations de données jamais demandées en « 17 ans » de conventions
7. D'où la difficulté de pouvoir extrapoler des tendances générales
8. Bien définir la mission du « Consultant » A.O.T. prévu pour éviter les « errements »
9. Nombre de questions sont ici soulevées qui relèvent de choix stratégiques des Pouvoirs Publics et, en particulier, du Gouvernement Wallon

Commentaires

- La méthodologie suivie a été une enquête qualitative sur base d'interviews semi-directives de +/- 2h00. Les 56 heures enregistrées ont été dépouillées scientifiquement par des étudiants spécialisés sur base d'un Guide thématique. Cette méthode a été utilisée pour créer un contexte de confiance avec les opérateurs TPMR vis-à-vis desquels nous n'avons aucun lien de subordination.
- Cette étude commence par les rappels terminologiques du concept de « handicapé » et de « TPMR ». Parce que la définition retenue par les Transports structurants dans les 3 régions n'est pas innocent et il induit des choix stratégiques de TPMR. Tout au long des résultats présentés, on verra que le choix initial induit des objectifs, une organisation, un financement, ... spécifiques.
- L'exhaustivité est un leurre pour toute étude en général. Ici, même si on travaille sur l'ensemble de la population statistique, les situations des opérateurs sont tellement différentes qu'il est très difficile de généraliser des comportements. L'étude permet, malgré tout, de rendre comparables un grand nombre de données.
- Il faut insister sur la bonne volonté des opérateurs lors de l'enquête. Malgré cette absence de lien hiérarchique, ceux-ci ont répondu avec beaucoup de précisions et d'ouverture quant à leur situation respective.
- La même bonne volonté qui les caractérise au quotidien dans la recherche de solutions et la réponse aux personnes qui les sollicitent.

1. Remarques liminaires

Commentaires (suite)

- La principale difficulté a été d'obtenir des données qui ne leur avaient jamais été demandées en quelque 17 ans de conventionnement. Dans certains cas, il a fallu les aider à élaborer les données ou leur donner du temps pour effectuer les évaluations au travers de leurs archives. Dans certains cas, l'absence d'enregistrement de données n'a pas permis de faire une extrapolation.
- Le consultant qui sera désigné par l'AOT doit être bien *briefé* et les modalités de l'AOG doivent être bien « encadrantes » pour éviter des errements ou des redites.
- Les résultats obtenus donnent une série de réponses mais soulèvent également une série de questions de principe auxquelles seuls, les pouvoirs politiques peuvent apporter une réponse.
Faut-il prendre en considération plutôt la population handicapée ou PMR ?
Vise-t-on une offre complémentaire à celle des transports structurants ou une offre de service qui soit, en termes d'horaires, de tarifs, d'autonomie, ..., pour les personnes handicapées, totalement comparable à l'offre structurante ?

2.

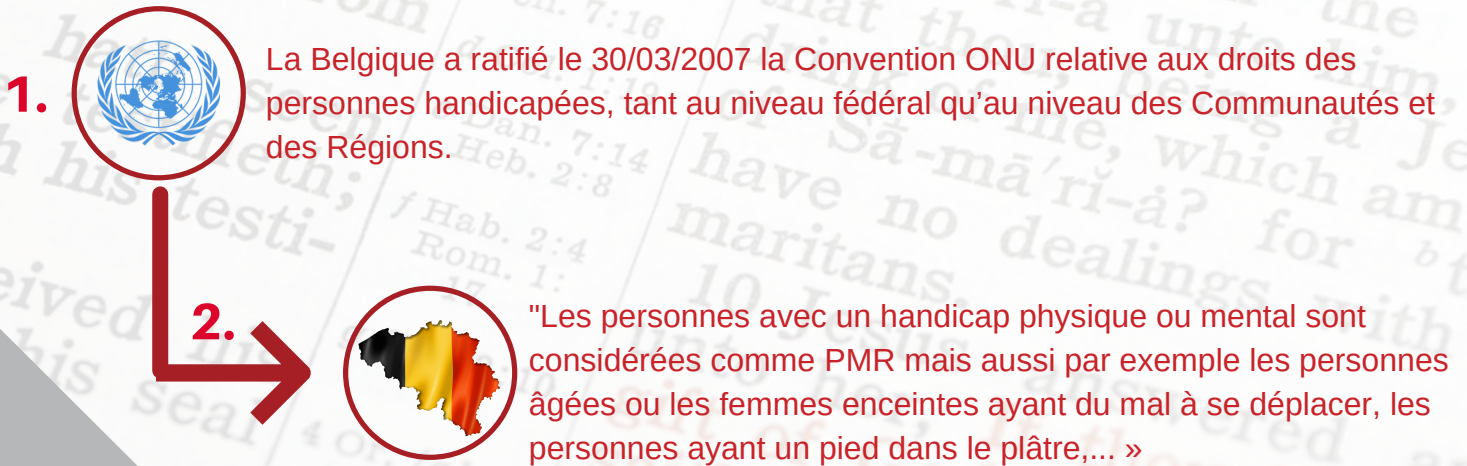
Les définitions du PMR

Un choix
qui n'est pas innocent !



2. Les définitions du PMR

2.1 La définition du PMR en Belgique



3.



Définitions régionales et conséquences stratégiques qui en découlent.

4.

Groupement d'opérateurs

Définition générale, élargie et validée par l'OTW. Adaptations des Directions TEC.

5.

Opérateurs

Conséquences sur le terrain.

Commentaires

- La définition initiale, la définition de base est celle de l'ONU, reprise par l'OMS,
- Elle a été complétée par une définition fédérale qui remplace déjà le terme « handicapé » par PMR,
- Au plan régional, les transporteurs structurants ont établi la leur.
- Les différentes directions TEC l'ont adaptée à leur perception des choses, en décidant, lors de réunions bilatérales avec les opérateurs TPMR, des publics inclus et exclus.
- De cette définition régionale, le groupement ASTA a rédigé une autre définition plus précise et pragmatique à destination de ses membres
- Avec la conséquence d'une situation disparate d'un endroit à l'autre de la Région Wallonne,

2. Les définitions du PMR

2.2 Définition PMR Art. 1 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.



La première difficulté pour la publication de statistiques sur ce thème réside dans l'absence de définition uniforme du handicap en Belgique. La notion de handicap est vaste et recouvre des réalités disparates, entre le jeune enfant souffrant d'une maladie génétique et l'accidenté de la route, en passant par toutes les gradations possibles de gravité des déficiences fonctionnelles.

Selon l'Organisation des Nations unies (ONU), par personnes handicapées, on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles **durables** dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres (ONU, 2006).

Cette définition (Idem OMS) met l'accent sur l'interaction entre l'individu et son environnement, rappelant ainsi qu'un état de santé altéré peut ou non entraîner une difficulté dans la réalisation de tâches selon que l'environnement est, ou non, adapté à cet état de santé.

Le handicap n'est donc pas l'état de santé en soi, une déficience ou une incapacité, mais bien la conséquence sociale de cette déficience ou de cette incapacité qui empêche la réalisation d'activités considérées comme normales

Commentaires

La définition des « handicapés » de l'ONU, reprise par l'OMS, apporte des précisions très intéressantes. Pour l'ONU, un des éléments-clés est le caractère permanent du handicap et surtout l'interaction des personnes avec leur environnement qui fait obstacle à leur pleine et effective participation à la société. Ce ne sont pas ainsi les individus qui ont des difficultés de mobilité, par exemple, en raison de leur handicap; c'est l'environnement qui les handicape dans leur mobilité par une offre de services qui ne rencontre pas leurs attentes et qui n'intègre pas leur besoin légitime d'autonomie.

2. Les définitions du PMR

2.3 Définition SPF Mobilité.Belgium



Les personnes avec un handicap physique ou mental sont considérées comme PMR mais aussi, par exemple, les personnes âgées ou les femmes enceintes ayant du mal à se déplacer, les personnes ayant un pied dans le plâtre,... Par contre, une personne est considérée comme handicapée lorsqu'elle présente des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec

diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres (définition de la Convention de l'ONU).

Pour bénéficier de certaines facilités, le handicap doit être reconnu par un organisme agréé. Ainsi, les PMR pourront bénéficier d'assistance lors de leur déplacement en transports en commun par exemple mais pas de certaines facilités exclusivement réservées aux personnes handicapées (places de stationnements, réductions,...).

Commentaires

- La définition fédérale prend en compte le handicap reconnu mais élargit ses préoccupations aux PMR dans lesquelles elle place également les personnes âgées, les femmes enceintes et les personnes « handicapées » de manière temporaire.
- Elle retient l'idée que seuls les handicapés reconnus peuvent « bénéficier » de facilités comme des places de parking ou des réductions ou de l'assistance lors de leurs déplacements,

2. Les définitions du PMR

2.4 Définition Contrat de service public de l'OTW



Contrat de service public de l'OTW :

La définition reprise dans la convention du 10 avril 2018 entre la SRWT et le CaWaB est la suivante : « Une personne à mobilité réduite (PMR) est une personne gênée dans ses mouvements en raison de sa taille, de son âge, de son handicap permanent ou temporaire (déficience motrice, sensorielle et/ou intellectuelle) ainsi qu'en raison des aides techniques (fauteuils roulants, déambulateurs, béquilles, ...) auxquelles elle a recours pour se déplacer.

Les personnes qui déplacent une poussette avec elles sont assimilées à des PMR ».

Sur base de cette définition le groupement d'opérateurs ASTA a conçu, pour ses membres, en collaboration avec l'OTW, sa propre définition plus pragmatique et détaillée du TPMR

Les Régions Flamande et Bruxelloise ont suivi la définition ONU et son implication majeure.

Commentaires

Cette définition, dans le contrat de service public de l'OTW, est encore élargie aux personnes ayant des difficultés de mouvement ou utilisant un landau. Les deux autres opérateurs régionaux (Flandre et Bruxelles) en sont restés à la définition de l'ONU cherchant à offrir des services comparables à ceux de tout autre individu et une autonomie aux personnes handicapées,

2. Les définitions du PMR

2.5 Définition PMR de l'Association des Services de Transport Adapté pour PMR (ASTA)



Une personne à mobilité réduite est, quel que soit son âge et de manière temporaire ou permanente, une personne présentant l'une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Utiliser un fauteuil roulant ;
- Présenter une déficience visuelle majeure ;
- Avoir des incapacités motrices qui nécessitent une aide à la marche ;
- Être incapable de s'orienter dans le temps et dans l'espace ;
- Souffrir de maladies invalidantes ;
- Souffrir d'incapacités temporaires rendant le déplacement impossible en mobilité classique ;
- Ne pas être capable de prendre les transports en commun ;
- Ne pas pouvoir monter une marche de +/- 30 cm ;
- Ne pas pouvoir effectuer un déplacement de +/- 300 mètres.

2.6 Définition PMR des Directions TEC

Dans les faits, chaque Direction territoriale TEC établit ses profils de publics-cibles.

Exemples : les dialysés, les personnes en chimiothérapie, ... interdits pour les uns et non pour les autres.

Autres exemples : les personnes âgées ne pouvant monter une marche de 30 cm ou faire 300 mètres, les landaus, ... interdits chez les uns et non pour d'autres. Ce qui impacte la réalité de terrain des opérateurs et des citoyen·ne·s !

2. Les définitions du PMR

Commentaires

- Pour rendre cette définition plus précise et pragmatique, l'association ASTA a défini, pour ses membres, des profils de « clients » visés par les conventions OTW. On y remarque que des notions de hauteur ou de longueur de marche y est ajoutée,
- De cette définition, chaque direction territoriale TEC s'est "*fait une religion*". Lors des rencontres annuelles, sans avenants ni modifications des conventions, des publics ont été ainsi exclus ou acceptés selon l'endroit en Région Wallonne : les personnes avec landau, les personnes âgées, les personnes devant subir des dialyses ou une chimiothérapie, ...
- Le tableau ci-dessous donne une idée de l'impact des ces décisions sur les profils des bénéficiaires des opérateurs

Opérateurs	Personnes en chaise roulante	Personnes âgées + 65 ans	Personnes avec H. Visuel	Personnes avec H. Mental	Personnes avec Rolator Canne	Personnes en chimio	Personnes en dialyse
ASD Aide et Soins à Domicile	x	x	x	x	x	x	x
<u>Behinderten Stätten - Am Garnstock</u>	x		x	x	x	x	x
<u>Binche solidaire (Solidath)</u>	x	x	x				
Bon Pied Bon Œil	x	x	x	x			
CAP Mobilité Namur	x	x	x	x	x		
CCIPH - Conseil Consultatif de l'Intégration des Personnes Handicapées	x	x	x	x			
CPAS de Frasnes	x	x					
CPAS de Peruwelz	x	Majorité					
CPAS de Quevy	x	x				x	x
Die Zukunft	x	x	x	x	x		
En Route	35%	x	x	x	x	x	x
ENVI	x	x					x
Forum de la Mobilité	x	+ 90%	x	x	x	x	x
Forum de la Mobilité	x	+ 90%	x	x	x	x	x
Handicap-Car	x	x	x		x	x	x
Handicap-Car	x	x	x		x	x	x
<u>Medic-Assistance</u>	x	x	x			x	x
Mobilité en Brabant Wallon	x	55% + 85 ans	x	x	x		
Mobilité en Hainaut	90%	x	10%		x		x
SADCO	x	x	x				
SMR Service Mobilité Régionale	35%	x	x		x	x	x
<u>Solidath</u>	x	90%	x				
Télé Entraide	x	x	x	x			
Télé Service	x		x	x			x
	100%	96%	83%	50%	50%	42%	54%

3.

Statistiques Handicap/PMR

Estimations



3. Statistiques Handicap/PMR

3.1 Estimations

Dans son rapport annuel, ASTA reprend les chiffres des handicaps (sources IWEPS et AVIQ, et note préparatoire de la CRM-W du 11/01/2021 pour le Groupe de travail TPMR) qui sont de l'ordre de :

246.153 personnes handicapées en Région Wallonne : soit 6,75 % de la population (Années 2018 et 2019)

Ces données brutes ne tiennent pas compte des personnes souffrant d'un handicap mais pouvant se déplacer.

En fonction de certains coefficients relatifs à la mobilité, présents dans cette même étude, la CRM-W avait estimé, en janvier **2021**, le nombre de personnes souffrant d'un handicap permanent avec des difficultés de déplacement à : **180.578 personnes**

3.2 Données SPF SS

Nombre de personnes concernées

	# Carte nationale	# min. 12 points	# attestation TVA	# de personnes différentes	+ enfants et invalides guerre
Bruxelles	23.558	12.669	3.966	28.147	29.995 dont Enfants : 1.482 Inv. de guerre : 366
Wallonie	143.840	57.372	21.997	162.196	165.976 dont Enfants : 2.246 Inv. de guerre : 1.534
Flandre	303.374	115.349	25.985	326.587	331.316 dont Enfants : 2.591 Inv. de guerre : 2.138

Situation Q2 2020 - Sources : SPF Sécurité Sociale et Service fédéral des Pensions

Commentaires

- La Région Flamande et la Région Bruxelloise utilisent les données fédérales de personnes souffrant d'un handicap et ayant des difficultés de mobilité.
- La Région Wallonne compterait ainsi, selon ces données fédérales, quelque **166.000 personnes présentant un déficit de mobilité.**

3. Statistiques Handicap/PMR

3.3 Estimations CRM-W + Enquête TPMR

Sources d'évaluation	Nbre de personnes handicapées en RW	Nbre de Personnes handicapées, en RW avec prob. de Mobilité	Nombre de PMR selon Définition ASTA
ASTA (AVIQ – IWEPS)	246.153 personnes		
CRM-W (AVIQ – IWEPS)		180.578 personnes	
SPF Sécurité Sociale		165.976 personnes	
CRM-W (SPF SS + IWEPS)			462.711 personnes
CRM-W Enq. PMR Nb de pers. Diff.	8,9 % de la pop estimée	13,25 % de la pop estimée	+/- 22.000 Pers diff 4,75 % de la pop estimée

Commentaires

- Quelle que soit l'estimation, seul un petit nombre de Personnes à Mobilité Réduite (PMR) trouvent une solution de mobilité via les opérateurs de Mobilité Réduite en convention avec l'OTW
- Le choix d'une définition et de publics-cibles n'est pas sans implication sur les données statistiques et la population visée.
- Au départ de données IWEPS et des chiffres du SPF SS, la CRM-W estime la population, visée par la définition du PMR en Région Wallonne, à quelque **462.711 personnes**.
- Les choix des définitions des PMR ont une influence sur les statistiques en RW :
- ASTA : **246 153 personnes handicapées** en RW (6,75% de la population) sans tenir compte du fait qu'elles peuvent se déplacer ou pas (-> enquêtes PMR 8,9% de la pop estimée)
- Sécurité Sociale : **165 976 personnes handicapées** incapables de se déplacer (-> enquêtes PMR 13,25% de la population estimée)
- CRM-W (AVIQ-IWEPS) : **180 578 personnes handicapées** incapables de se déplacer (-> idem SS)
- CRM-W (SPF SS-IWEPS) : **462 711 personnes** à mobilité réduite selon la définition de l'ASTA (-> enquêtes PMR 4,75% de la pop estimée)
- Comparées aux **+/- 22.000 personnes** différentes transportées dans le cadre des conventions OTW, seuls **4,75 % de cette population a accès à ces services**,

4.

Les différences budgétaires

Wallonie-Flandre-Bruxelles



4. Les différences budgétaires

4.1 Ratios Budget/handicaps/définition PMR

Différences budgétaires

Budgets annuels pour la mobilité des PMR suivant les régions :

- Région Flamande : (*estimations*) +/- 9.500.000 € dont +/- 50% de Tickets (estimations) + autres dispositifs (exemples : 40.000 arrêts Tram + Métro + Bus accessibles + Google)
- Région Bruxelloise : 4.900.000 € / an (+ initiatives Flandre : +/- 1.000.000 € de plus)
- Région Wallonne : +/- 4.148.000 €/an (Ventes tickets déduites)

Ratios budgets / Handicap / an

Ratios budgets / handicap / an :

- Région Flamande : +/- 28 € / handicapé / an (estimations) + autres dispositifs
- Région Bruxelloise : 163,36 € / handicapé / an
- Région Wallonne : 24,53 € / handicapé / an **(8,8 € / PMR / an)**
(Sur base des statistiques SPF SS) (Sur base Estimations CRM-W et Définition PMR ASTA)

Commentaires

- Les données de la Région flamande sont une estimation (**+/- 9 500 000€/ an**) car il y a 2 volets :
 - Le prix payé par les personnes (suivant une grille de tarification)
 - Le décret compensatoire (amortissement du véhicule, de l'achat de logiciel, du matériel informatique,...)
- Région bruxelloise : 4 900 000€/an (+ 1 000 000€ de la Flandre)
- Région wallonne : +/- 4 000 000€/an (ventes de tickets déduites → récupération des recettes déduites de l'enveloppe budgétaire)

5.

Les sources de financement

Objectifs poursuivis



5. Sources de Financement et Objectifs

5.1 Différence de sources de financement et d'objectifs poursuivis

1. **De Lijn** Transport Public Adapté est financé par :

- Le Département Bien – Être
- Le Département Egalité des chances
- Le Département de la Mobilité

Objectif poursuivi : favoriser l'intégration et l'autonomie des PMR, supprimer les obstacles qui les empêcheraient

2. **L'OTW** est financé par le Ministre de la Mobilité – SPW MI.

Objectif poursuivi : organiser une offre de transport « porte à porte » de PMR complémentaire aux transports structurants

3. **La STIB** est financée par : le Ministre de la Mobilité

Objectif poursuivi : offrir aux PMR les mêmes services et la même autonomie que celle offerte à tous les autres clients. Egalité « parfaite » des citoyens.

Commentaires

- Les sources de financement et l'objectif poursuivi par chaque société de transport structurant découlent du choix de la définition initiale du public-cible.
- Il en va de même quant à l'offre de services, de plages horaires, de jours disponibles, ...

6.

Horaires TPMR

Offres différenciées



6. Horaires de service

6.1 Différences d'horaires

De cette **différence de définitions et d'objectifs** découlent des **horaires différents de services TPMR** :

1. De Lijn Transport Public Adapté :

7j /7 : Heures de service minimum :

Du lundi au vendredi : de 7 à 22 heures

Du samedi, dimanche et jours fériés : de 8 à 20 heures.

Call : 5/7 : 9h à 12h et 13h à 16h.

2. La STIB :

7j /7 : Heures de service minimum :

Tous les jours de 5 heure à 1 heure du matin

3. OTW :

5j /7 : Heures de service minimum

Heures de transport : du lundi au vendredi : de 8h à 12h et de 13h à 17h

(rares exceptions suivant les opérateurs : exemple : samedi matin)

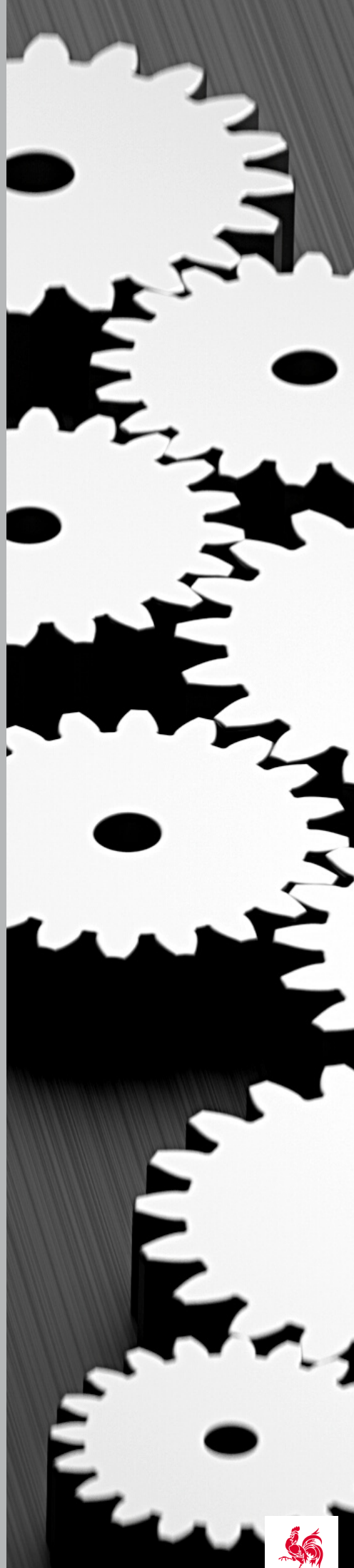
Commentaires

- Entre la Région Wallonne et les régions bruxelloise et flamande, l'offre varie largement en semaine et plus encore le WE.
- Dans ce cadre, un·e Wallon·ne n'équivaut pas à un·e autre Wallon·ne.

7.

Organisation TPMR

Les partenariats



7. Organisation du TPMR

1. La STIB :

- 12 minibus gérés en direct et des Taxis RBC (Région Bruxelles Capitale) conventionnels dont +/- 100 adaptés.
- La STIB planifie en direct la réservation de ses 12 véhicules puis, après saturation de ceux-ci, cède la planification des taxis au RBC (Région Bruxelles Capitale).

2. L'OTW :

- 22 opérateurs « privés » de terrain : asbl, CPAS, entreprises privées.
- Nombre de véhicules adaptés et non adaptés : 121.
- Planification par les opérateurs.

3. De Lijn Transport Public Adapté :

- Transports coordonnés par 5 Centrales locales de mobilité (1 par province)
- Itinéraire le plus rapide par planificateur Google, Michelin, Mappy, ...
- 27 opérateurs de terrain (5 / province et 2 sur Brussel)
- Planification par les 5 Centrales provinciales

8.

Conventions OTW et leur structuration



8.1 Quota & Indemnités kilométriques

Dir. territoriales	Opérateurs	Quotas KM annuels (conventions)	Indemnités KM
TEC Liège-Verviers	Aide et Soins à Domicile	150.000	0,9751
TEC Liège-Verviers	Behindertenstätten - Am Garnstock	39.600	1,0624
TEC Liège-Verviers	Bon Pied Bon Œil	600.000	0,8611
TEC Namur -Lux	Cap Mobilité Namur	777.480	1,04
TEC Hainaut	CCIPH	135.000	1,0216
TEC Hainaut	CPAS de Frasnes	45.000	1,0216
TEC Hainaut	CPAS de Péruwelz	30.000	1,1619
TEC Hainaut	CPAS de Quévy	30.000	1,1619
TEC Liège-Verviers	Die zukunft	79.200	1,0624
TEC Charleroi	En Route	160.000	0,8954
TEC Hainaut	ENVI	30.000	1,1619
TEC Liège-Verviers	Forum de la Mobilité	122.400	0,9041
TEC Namur -Lux	Forum de la Mobilité	372.232	1,04
TEC Hainaut	Handicap-Car (Dour)	240.000	1,0649
TEC Hainaut	Handicap-Car (Tournai)	79.200	0,9776
TEC Liège-Verviers	Medic-Assistance	85.200	1,0193
TEC BW	Mobilité en BW	400.000	1,0166
TEC Charleroi	Mobilité en Hainaut	240.000	0,8954
TEC Hainaut	SADCO	70.000	1,0649
TEC Charleroi	SMR	160.000	0,8954
TEC Hainaut	Solidath	50.000	0,9776
TEC Hainaut	Solidath : Binche Solidaire	50.000	0,9776
TEC Liège-Verviers	Télé Entraide	103.200	0,9751
TEC Liège-Verviers	Télé Service	236.400	0,9451
Total et Moyenne		4.284.912 km	1,007 €

Commentaires

- Quotas KM pour un montant total de 4 284 912 km/an. Les montants de chaque opérateur au départ ne trouvent aucune explication aujourd'hui.
- Les taux de remboursement ne sont pas les mêmes d'un opérateur à l'autre.
- Chaque opérateur a son taux de remboursement qui varie de 0,8611€/km à 1,1619€/km (moyenne est de 1,007€/km).
- L'association ASTA revendique, pour ses membres, auprès de l'OTW (depuis des années), une indemnité kilométrique unique !

8.1 Quota & Indemnités kilométriques

Commentaires (suite)

- Ces taux de remboursement proviennent de l'estimation effectuée au départ d'un tarif provincial et de pénétration pour les transports scolaires. Sur les 21 opérateurs (24 conventions), personne ne comprend la méthode de calcul qui leur est appliquée,
- Cela vient donc bien de la FBAA (fédération belge des autobus et des autocars) -> on n'a pas l'équation qui permet de faire le calcul. (Il faut prendre contact avec Monsieur Louis Eloi qui est basé à Bruxelles, qui travaille pour la FBAA et qui est le coordinateur principal.)
- Exprimées en €, les conventions en km représentent un montant inférieur.

8.2 Base de calcul du taux de remboursement KM

TARIF PROVINCIAL ET DE PENETRATION AU 01/09/2020					
VEHICULES 8 - 13 PLACES					
Par an	Kilométrage journalier	1 AN (100%)		3 ANS (90%)	
	de transport	min	max	min	max
21.900	60 à 64	1,8193	2,2741	1,6374	2,0467
23.725	65 à 74	1,6874	2,1092	1,5186	1,8983
27.375	75 à 84	1,5892	1,9865	1,4303	1,7879
31.025	85 à 94	1,5136	1,8920	1,3622	1,7028
34.675	95 à 110	1,4568	1,8210	1,3111	1,6389
40.515	111 à 127	1,3974	1,7467	1,2576	1,5720
46.720	128 à 142	1,3372	1,6715	1,2035	1,5044
52.195	143 à 162	1,2960	1,6200	1,1664	1,4580
59.495	163 à 187	1,2397	1,5496	1,1157	1,3946
68.620	188 à 212	1,1808	1,4760	1,0627	1,3284
77.745	213 et plus	1,1232	1,4040	1,0109	1,2636

8.3 Subventions globales TPMR OTW

Opérateurs TPMR	Quotas KM annuel (conventions)	Indemnités KM	€
Aide et Soins à Domicile	150.000	0,9751	146.265 €
Behindertenstätten - Am Garnstock	39.600	1,0624	42.071 €
Binche Solidaire	50.000	0,9776	48.880 €
Bon Pied Bon Œil	600.000	0,8611	516.660 €
Cap Mobilité Namur	777.480	1,04	808.579 €
CCIPH	135.000	1,0216	137.916 €
CPAS de Frasnes	45.000	1,0216	45.972 €
CPAS de Péruwelz	30.000	1,1619	34.857 €
CPAS de Quévy	30.000	1,1619	34.857 €
Die zukunft	79.200	1,0624	84.142 €
En Route	160.000	0,8954	143.264 €
ENVI	30.000	1,1619	34.857 €
Forum de la Mobilité : Liège	122.400	0,9041	110.662 €
Forum de la Mobilité : NL	372.232	1,04	387.121 €
Handicap-Car (Dour)	240.000	1,0649	255.576 €
Handicap-Car (Tournai)	79.200	0,9776	77.426 €
Medic-Assistance	85.200	1,0193	86.844 €
Mobilité en BW	400.000	1,0166	406.640 €
Mobilité en Hainaut	240.000	0,8954	214.896 €
SADCO	70.000	1,0649	74.543 €
SMR	160.000	0,8954	143.264 €
Solidath	50.000	0,9776	48.880 €
Télé Entraide	103.200	0,9751	100.630 €
Télé Service	236.400	0,9451	223.422 €
	4.284.912		4.208.225 €

9.

Estimation kms supplémentaires

Besoins des opérateurs



9.1 Estimation kms supplémentaires

Opérateurs	Quotas KM annuel (conventions)	Kms hors convention	Demandes kms supplément.	Totaux	Agréments
Aide et Soins à Domicile	150 000	16 829	30 000	196 829	TIG
Behindertenstätten - Am Garnstock	39 600	0	0	39 600	TIG
Binche Solidaire	50 000	10 000	0	60 000	TIG
Bon Pied Bon Œil	600 000	0	120 000	720 000	TC
Cap Mobilité Namur	777 480	14 920	75 000	867 400	TIG - LVC - TC
CCIPH	135 000	0	0	135 000	TIG
CPAS de Frasnes	45 000	34 170	0	79 170	TIG
CPAS de Péruwelz	30 000	3 000	0	33 000	TIG
CPAS de Quévy	30 000	5 000	0	35 000	TIG
Die zukunft	79 200	10 000	10 000	99 200	TIG
En Route	160 000	10 000	20.000	190 000	TIG
ENVI	30 000	30 000	0	60 000	TIG
Forum de la Mobilité (liège)	122 400	26	7 200	129 626	TIG
Forum de la Mobilité (N-L)	372 232	8 581	54 428	435 241	TIG
Handicap-Car (Dour)	240 000	80 000	0	320 000	TIG
Handicap-Car (Tournai)	79 200	26 400	0	105 600	TIG
Medic-Assistance	85 200	143 260	36 000	264 460	TC
Mobilité en BW	400 000	10 000	26 000	436 000	TIG
Mobilité en Hainaut	240 000	0	70 000	310 000	TIG
SADCO	70 000	16 661	15000	101 661	TIG
SMR	160 000	10 000	20.000	190 000	TIG
Solidath	50 000	10 000	0	60 000	TIG
Télé Entraide	103 200	0	0	103 200	TIG
Télé Service	236 400	0	50 000	286 400	TIG
	4 284 912	438 847	533 628	5 257 387	

Première estimation des km supplémentaires : 972 475 km / an

Commentaires

- Au-delà des km octroyés, les opérateurs TPMR effectuent des km supplémentaires et/ou demandent un kilométrage supérieur dans les conventions.
- M. Peremans , administrateur général de l'OTW (lors du comité d'orientation du 05/05/21) ne comprenait pas pourquoi ces kilomètres supplémentaires alors que chaque année l'OTW remboursait une partie des subventions destinées aux opérateurs.,
- Au niveau de l'OTW, chaque année, il reverse un certain montant du budget des conventions à la RW car tout le montant n'a pas été utilisé. C'est le cas car il y a un mécanisme qui fait que toutes les recettes des opérateurs au prix du ticket de bus sont reversées (déduites globalement) suite à la convention -> il reste, quand même, un certain montant.

9.1 Estimation kms supplémentaires

Commentaires (suite)

Il n'y a pas eu une demande de réutilisation de ces recettes pour que la totalité du montant global de la convention octroyé par la RW soit bien utilisé. Il y a donc bien un besoin de kilomètres supplémentaires pour 972 475 km/an au niveau des structures. C'est une estimation car c'est très confidentiel auprès des opérateurs d'avoir le montant réel au km. Dans le questionnaire initial, on demandait si il y a un marché potentiel au-delà des conventions actuelles et la réponse est OUI. On le voit bien entre les kilomètres prestés en plus et les kilomètres demandés.

- On voit que chez certains opérateurs il y a des pratiques menées pour économiser des kilomètres (avec des sous-traitances de kilomètres).
- La plupart des opérateurs ont cités des opérateurs concurrents, privés, locaux, sans agrément ou avec un agrément d'une autre province. Il y a donc un marché potentiel !

9.2 Notoriété Opérateurs

10.2.1 Enquête Field Research - Tris croisés TPMR

Opérateurs	Nombre de citations	% des citations	% des communes
CPAS	68	44,40%	25,96%
Croix-Rouge	34	22,20%	12,98%
Mutuelles *	31	15,05%	11,83%
Bon Pied Bon Œil	14	9,10%	5,34%
Forum	9	5,90%	3,44%
SOS Medical Meuse	8	5,20%	3,10%
Mobiloc	5	3,30%	1,91%
T'Condruze	4	2,60%	1,51%
SOS Dialyse	4	2,60%	1,51%
Bassemeuse	3	2%	1,15%
Cap N	3	2%	1,15%

9.2 Notoriété Opérateurs

Opérateurs	Nombre de citations	% de citations	% des communes
Bus PMR Tec	2	1,30%	0,76%
Cap BW	2	1,30%	0,76%
Paramedical Team	2	1,30%	0,76%
Quinquet	2	1,30%	0,76%
Taxi Drive	2	1,30%	0,76%
Télé-Entraide Herve	2	1,30%	0,76%
AD mobilité	1	0,65%	0,38%
Ambulance Joye	1	0,65%	0,38%
Amicale Lg des Handic.	1	0,65%	0,38%
Handeasy	1	0,65%	0,38%
Handicap Car	1	0,65%	0,38%
Medic Assistance	1	0,65%	0,38%
Metamorphose	1	0,65%	0,38%
Mobilis Assistance	1	0,65%	0,38%
Sadco	1	0,65%	0,38%
Tele-Service du Condroz	1	0,65%	0,38%
Tele service	1	0,65%	0,38%

- Autre élément d'information relatif à un marché potentiel supplémentaire : l'enquête CRM-W auprès des Villes et Communes avait permis de se rendre compte que la notoriété des ces opérateurs PMR était faible, L'explication : la non-publicité de ces opérateurs déjà dépassés par la demande à ce jour. L'enquête permet également de constater le nombre important d'autres opérateurs présents dans le secteur en dehors des conventions OTW (exemple : CPAS : 68 mais seulement 3 conventionnés).

10.

Le profil des opérateurs



10.1 Statut juridique des opérateurs TPMR

Raisons sociales	Opérateurs		
	CPAS de Frasnes		
	CPAS de Peruwelz		
	CPAS de Quevy	3 CPAS	
ASBL	ASD Aide et Soins à Domicile (Les Primevères)		
ASBL	Behinderten Stätten - Am Garnstock		
ASBL	Bon Pied Bon Œil		
ASBL	CAP Mobilité Namur		
ASBL	CCIPH - Conseil Consultatif de l'Intégration des Personnes Handicapées		
ASBL	Die Zukunft		
Asbl	En Route		
ASBL	ENVI		
ASBL	Forum de la Mobilité		
ASBL	Medic-Assistance		
ASBL	Mobilité en Brabant Wallon		
Asbl	Mobilité en Hainaut		
ASBL	SADCO		
Asbl	SMR Service Mobilité Régionale		
ASBL	Télé Entraide		
ASBL	Télé Service	16 ASBL	
SCRL	Binche Solidaire (by Solidath)		
	Solidath	1 SCRL	
SPRL	Handicap-Car	1 SPRL	

Commentaires

- Majoritairement, les opérateurs sont des asbl dont la composition est très variée.
- Les AG et les CA sont composées de personnes physiques (50% des cas), représentant ou non des personnes morales.
- Les autres membres sont des mutualités (25% des cas), d'autres asbl (25% des cas), la commune d'implantation (25% des cas).
- Il y a également 2 sociétés privées et 3 CPAS.

10.2 Flotte des véhicules

Opérateurs	Camionnettes (8 + 1)		Voitures (5 + 1)		Total
	Adaptées	Non-adaptées	Adaptées	Non-adaptées	
ASD Aide et Soins à Domicile (Les Primevères)	5	0	0	0	5
Behinderten Stätten - Am Garnstock	2	0	0	0	2
Binche Solidaire (by Solidath)	2	0	0	1	3
Bon Pied Bon Œil	13	0	0	0	13
CAP Mobilité Namur	18	1	1	0	20
CCIPH - Conseil Consultatif de l'Intégration des Personnes Handicapées	4	0	1	0	5
CPAS de Frasnes	2	0	1	0	3
CPAS de Peruwelz	1	1	0	0	2
CPAS de Quevy	1	0	0	0	1
Die Zukunft	2	1	0	0	3
En Route	2	0	0	0	2
ENVI	0	0	4	0	4
Forum de la Mobilité	0	0	0	0	0
Forum de la Mobilité	13	2	1	2	18
Handicap-Car	2	0	0	0	2
Handicap-Car	6	0	0	0	6
Medic-Assistance	4	0	1	0	5
Mobilité en Brabant Wallon	8	0	0	0	8
Mobilité en Hainaut	4	0	0	0	4
SADCO	2	0	0	0	2
Solidath	2	0	0	0	2
SMR Service Mobilité Régionale	2	0	0	0	2
Télé Entraide (Herve)	2	0	1	0	3
Télé Service (Liège)	6	0	0	0	6
	103	5	10	3	121

Commentaires

- Ces véhicules sont achetés sur fonds propres
- Pas de leasing
- C'est un nombre de véhicules hic et nunc, Certains opérateurs ont jusqu'à 10 véhicules en réparation,

10.3 Ressources Humaines

Opérateurs	Chauffeur(s)			Call	Total personnes, pas des ETP
	Payroll	Art. 60	Bénévoles	Payroll	
ASD Aide et Soins à Domicile (Les Primevères)	6			1	7
Behinderten Stätten - Am Garnstock	2	3		1	6
Binche Solidaire (by Solidath)	3			1	4
Bon Pied Bon Œil	22			1	23
CAP Mobilité Namur	30	8		2	40
CCIPH - Conseil Consultatif de l'Intégration des Personnes Handicapées	3			2	5
CPAS de Frasnes	2			1	3
CPAS de Peruwelz	2	1			3
CPAS de Quevy	2			0	2
Die Zukunft	2		4	1	7
En Route	2			1	3
ENVI	3			0	3
Forum de la Mobilité	5			3	8
Forum de la Mobilité	10	1		4	15
Handicap-Car	4				4
Handicap-Car	4			1	5
Medic-Assistance	5			1	6
Mobilité en Brabant Wallon	18	1		7	26
Mobilité en Hainaut	8			2	10
SADCO	2			1	3
SMR Service Mobilité Régionale	2			1	3
Solidath	3			1	4
Télé Entraide (Herve)	3			2	5
Télé Service (Liège)	6			1	7
	149	14	4	35	202

Commentaires

- Ce sont les chiffres des personnes travaillant dans le secteur TPMR des opérateurs.
- En grande majorité, les opérateurs ont été incapables de nous donner le nombre d'équivalents TP. Les personnes sous contrat sont peut-être 1/4 temps, mi-temps,...
- Ex : Bon pied Bon œil -> si le call est débordé, ça peut être la secrétaire ou même le directeur qui décroche. 5 personnes peuvent répondre mais seulement 1 personne est reprise dans le tableau.

10.4 Objets de mobilité

Opérateurs	Médical	Courses	Social	Culturel	Professionnel & scolaire	Commentaires
ASD Aide et Soins à Domicile	x					
Behinderten Stätten - Am Garnstock	x					
Binche Solidaire (Solidath)	x		x		x	Vers le lieu du travail
Bon Pied Bon Œil	x					
CAP Mobilité Namur	x					
CCIPH - Conseil Consultatif de l'Intégration des Personnes Handicapées	x	x				Majorité médical
CPAS de Frasnes	x	x	x			85% Médical, 7,5% social, 7,5 courses
CPAS de Peruwelz	x	x				
CPAS de Quevy	x	x				80% médical
Die Zukunft	x					
En Route	x	x	x			70% médical, 15% social, 5% courses
ENVI	x					Majorité médical
Forum de la Mobilité	x	x				Priorité médical
Forum de la Mobilité	x	x				Priorité médical
Handicap-Car	x					Principalement médical
Handicap-Car	x					Principalement médical
Medic-Assistance	x					Principalement médical
Mobilité en Brabant Wallon	x					90% médical
Mobilité en Hainaut	x			x	x	
SADCO	x					Principalement médical
SMR Service Mobilité Régionale	x					
Solidath	x				x	
Télé Entraide	x	x	x	x	x	53% médical, 30% prof & scol. 17% culturel social et courses
Télé Service	x					
	100%	35%	17%	9%	17%	

Commentaires

- Principalement, l'objet des trajets a une finalité médicale (moins les exceptions déjà évoquées suivant les directions TEC), l'autre motif principal est en beaucoup moins grande occurrence : les courses.
- Aucune ouverture sociale, familiale, de loisirs,... ni en semaine ni le samedi et le dimanche alors que l'on adapte les stades de foot, les musées, les cinémas, les salles d'exposition,... pour les PMR mais pour ceux n'ayant pas d'autres moyens pour s'y rendre que de faire appel à des opérateurs, c'est donc réduit à néant !

10.5 Horaire des opérateurs

Opérateurs	Jours / Conv.	Horaires Semaine			Samedi	Dimanche
		Call	Transports		Transports	Transports
		Horaires Semaine	Horaires Semaine	PICs	Service Nbre Véhicules	Service Nbre Véhicules
ASD Aide et Soins à Domicile	365	8-16h30	7h30-18h30	Début ma et fin pm	0	0
Behinderten Stätten - Am Garnstock	365	8h -18h	7h-18h	8h-9h 15h-16h30	0	0
Binche solidaire (Solidath)	365	8h - 17h	7h - 18h	Néant	0	0
Bon Pied Bon Œil	365	9h-12h 13-15h	7h - 18h	Néant	0	0
CAP Mobilité Namur	365	8-18h	6h-22h	Début ma et fin pm	5	2
CCIPH - Conseil Consultatif de l'Intégration des Personnes Handicapées	365	8h30-17h30	8h-17h	Néant	0	0
	251	8h - 11h48	7h45-16h30	Néant	0	0
CPAS de Frasnes	251	8h30 - 11h30	7h30-17h Lu-Je Ve 7h30 - 13h30	Néant	0	0
CPAS de Peruwelz	365	8h-17h	8h-17h	mars mai juin oct. nov.	0	0
CPAS de Quevy	365	8h30 - 18h	8h30 - 18h	8h30-9h30 16h-17h	0	0
Die Zukunft	365	9h - 14h	7h-18h30	8h - 10h 15h-17h	0	0
En Route	365	9h-15h	7 - 18h30	Néant	0	0
ENVI	365	8h-17h	8h30-16h30	Début ma et fin pm	0	0
Forum de la Mobilité	365	8h-17h	8h30-16h30	Début ma et fin pm	0	0
Forum de la Mobilité	365	7h-17h	6h30 - 19h	Néant	2	0
Handicap-Car	365	7h-17h	6h30 - 19h		2	0
Handicap-Car	365	7h-18h	9h-21h	9h30-11h & 14h-17h	0	0
Medic-Assistance	365	8h - 17h	6h30-20h	Début ma et fin pm	6	0
Mobilité en Brabant Wallon	365	8h30 - 16h	6h30-22h	Néant	4	0
Mobilité en Hainaut	251	8h30 - 17h	7h30 - 17h30	H. scolaires	0	0
SADCO	365	9h - 14h	7h-18h30	8h - 10h 15h-17h	0	0
SMR Service Mobilité Régionale	365	8h - 17h	7h - 18h	Néant	0	0
Solidath	365	7h-19h	7-19h, 3 sa/mois	Tps de midi	3	0
Télé Entraide	365	9h-16h30	6h45 - 22h30	7-9h & 15-17h	3	0
Télé Service						

Commentaires

- Les opérateurs TPMR ont un « call center » qui est, en moyenne ouvert 5 jours/7 et aux heures de bureau usuelles de 8h à 17h00.
- Les services de transport s'effectuent dans la grande majorité, hormis quelques exceptions, 5 jours / 7 également avec un horaire en moyenne de 7h30 à 18h00.

10.6 Modus operandi Réservations

Opérateurs	"Permanences" téléphoniques	Call centers : plusieurs opérateurs téléphoniques	Chauffeurs
ASD Aide et Soins à Domicile	x		
Behinderten Stätten - Am Garnstock			x
Binche Solidaire (by Solidath)	x		
Bon Pied Bon Œil		x	
CAP Mobilité Namur		x	
CCIPH - Conseil Consultatif de l'Intégration des Personnes Handicapées	x		
CPAS de Frasnes	x		
CPAS de Peruwelz	x		
CPAS de Quevy			x
Die Zukunft	x		
En Route	x		
ENVI			x
Forum de la Mobilité		x	
Forum de la Mobilité		x	
Handicap-Car	x		
Handicap-Car	x		
Medic-Assistance	x		
Mobilité en Brabant Wallon		x	
Mobilité en Hainaut	x		
SADCO	x		
SMR Service Mobilité Régionale	x		
Solidath	x		
Télé Entraide (Herve)	x		
Télé Service (Liège)	x		
Total :	16	5	3
	66,7%	20,8%	12,5%

Commentaires

- Seuls, 4 opérateurs disposent d'un « call center » à proprement parler. Sous le vocable « Permanences téléphoniques », se trouvent réunis des dispositifs allant d'une ou deux personnes en charge de répondre aux appels à une secrétaire accessoirement titulaire en passant par une employée de CPAS qui y répond uniquement le matin (répondeur l'après-midi).

10.7 Trajets, Trajets refusés, Clients différents

Opérateurs	Trajets	Trajets refusés	Clients diff.
Aide et Soins à Domicile	11 800	560	439
Behindertenstätten - Am Garnstock	4 684	Pas de stat.	10
Binche Solidaire	6 000	pas de stat.	0
Bon Pied Bon Œil	17 630	5 000	12 000
Cap Mobilité Namur	40 882	pas de stat.	1 550
CCIPH	12 644	1 131	167
CPAS de Frasnes	3 986	Pas de stat	Pas de stat
CPAS de Péruwelz	1 800	15	420
CPAS de Quévy	901	Pas de stat.	200
Die zukunft	7 000	0	600
En Route	8 100	4 120	400
ENVI	2 008	36	20
Forum de la Mobilité : Liège	25 474	1 251	1 500
Forum de la Mobilité : NL			
Handicap-Car (Dour)	15 345	Pas de stat.	Pas de stat
Handicap-Car (Tournai)		Pas de stat.	Pas de stat
Medic-Assistance	7 808	120	890
Mobilité en BW	24 000	1 500	500
Mobilité en Hainaut	10 639	Pas de stat.	1 622
SADCO	3 760	399	336
SMR	8 100	4.130	400
Solidath	6 000	pas de stat.	500
Télé Entraide	3 150	600	105
Télé Service	8 210	Pas de stat.	330
	229 921		21 989

Commentaires

- Le nombre de trajets effectués par an, au total, est d'environ 229 921;
- 25% des opérateurs ne connaissent pas ces statistiques.
- L'estimation des trajets refusés est de l'ordre de 18.862 (somme des données collectées).
Mais bon nombre des opérateurs n'enregistrent pas ces données, Ce qui suppose que le nombre de trajets refusés pourrait être bien plus élevé. Ce chiffre multiplié par la fréquence des clients (nombre de demandes par an) et par le kilométrage moyen par course par client conforte l'idée qu'il y a bien une demande supplémentaire pour des TPMR,
- A contrario, ces 229 921 trajets et ces 4.284.912 km le sont pour une estimation de +/- 21 989 clients différents, soit 13,25 % de la population handicapée, sensu stricto, en Région Wallonne (Source SPF SS), soit 4,75 % de la population estimée PMR en Région Wallonne (Source : IWEPS + CRM-W).

10.8 Mécanisme obligatoire de remboursement

Opérateurs	€ Remboursements/ Recettes
Aide et Soins à Domicile	3 000 €
Behindertenstätten - Am Garnstock	10 709 €
Binche Solidaire	760 €
Bon Pied Bon Œil	19 162 €
Cap Mobilité Namur	65 927 €
CCIPH	14 697 €
CPAS de Frasnes	5 525 €
CPAS de Péruwelz	2 093 €
CPAS de Quévy	93 €
Die zukunft	0 €
En Route	6.060€
ENVI	739 €
Forum de la Mobilité : Liège	25 200 €
Forum de la Mobilité : NL	
Handicap-Car (Dour)	10 421 €
Handicap-Car (Tournai)	7 884 €
Medic-Assistance	4 329 €
Mobilité en BW	25 000 €
Mobilité en Hainaut	NC
SADCO	10 972 €
SMR	7 432 €
Solidath	200 €
Télé Entraide	6 038 €
Télé Service	12 425 €
	238 666 €

Commentaires

- Chaque mois, chaque opérateur renvoie vers sa direction TEC le nombre de kilomètres parcourus avec les fiches des chauffeurs et le montant de la recette (ce qu'ils ont fait payer aux clients, au tarif TEC).
- Ce montant est déduit automatiquement par la Direction TEC du montant de la convention (du subside).
- Ce sont ainsi quelque 238 666 € qui ne sont pas utilisés dans l'enveloppe de l'OTW, d'où le sentiment à l'OTW qu'il y a trop de subsides consacrés au TPMR.
- Il est étonnant que l'association qui représente une partie d'entre eux, ASTA, n'ait jamais demandé que cette somme soit consacrée à des kilomètres supplémentaires, puisque toujours inclus dans l'enveloppe wallonne.

10.9 Logiciels / Moyens de gestion des trajets

Opérateurs	Logiciels / Moyens Gestion Trajets					
	Titus	Faster	Log Maison	Excel	Access	Papier
ASD Aide et Soins à Domicile				x		
Behinderten Stätten - Am Garnstock			x	x		
Binche Solidaire (by Solidath)			x	x		
Bon Pied Bon Œil			x			
CAP Mobilité Namur		x				
CCIPH - Conseil Consultatif de l'Intégration des Personnes Handicapées	x					
CPAS de Frasnes			x			
CPAS de Peruwelz				x		
CPAS de Quevy				x		
Die Zukunft				x	x	
En Route				x		
ENVI				x		
Forum de la Mobilité	x					
Forum de la Mobilité	x					
Handicap-Car				x		
Handicap-Car				x		
Medic-Assistance						x
Mobilité en Brabant Wallon		x				
Mobilité en Hainaut	x					
SADCO						x
SMR Service Mobilité Régionale				x		
Solidath			x	x		
Télé Entraide				x		
Télé Service	x					

Commentaires

- Le logiciel Titus est utilisé par près de 25 % des opérateurs; le logiciel Faster est utilisé par 10 % des opérateurs; 25 % utilisent un logiciel développé en interne, les autres utilisent des outils de la suite Office ou le papier.

10.10 Formation des chauffeurs

Opérateurs	NON	OUI
ASD Aide et Soins à Domicile		X
Behinderten Stätten - Am Garnstock		X
Binche solidaire (Solidath)		X
Bon Pied Bon Œil		X
CAP Mobilité Namur		X
CCIPH - Conseil Consultatif de l'Intégration des Personnes Handicapées		X
CPAS de Frasnes	X	
CPAS de Peruwelz	X	
CPAS de Quevy	X	
Die Zukunft		X
En Route		X
ENVI		X
Forum de la Mobilité		X
Forum de la Mobilité		X
Handicap-Car	X	
Handicap-Car	X	
Medic-Assistance	X	
Mobilité en Brabant Wallon		X
Mobilité en Hainaut		X
SADCO		X
SMR Service Mobilité Régionale		X
Solidath		X
Télé Entraide (Herve)		X
Télé Service (Liège)		X
	25%	75%

Commentaires

- **75 % des chauffeurs ont suivi une formation adaptée au transport de PMR.** Très grande diversité de ces formations.

11.

Remarques Complémentaires



11. Remarques Complémentaires

11.1 TPMR Opérateurs conventionnés

1. **L'analyse des compositions des CA et des AG** n'a pas apporté d'éléments probants : trop de personnes individuelles qui représentent ou non des institutions ?
2. **L'importance de l'activité TPMR** au sein des opérateurs va de < 5% (ex CPAS ou ASD) à +/- 90% (ex Forum).
3. **Quelques opérateurs ne revendiquent pas de KM supplémentaires** parce qu'ils n'ont pas les moyens d'investir dans plus de véhicules (Pour rappel : pas d'aide à l'investissement, différent de la Rég. Flamande)
4. **Les subsides APE** : la réforme aura un impact limité sur une petite moitié des opérateurs (ceux qui ont peu de points) et aucun, chez d'autres, qui en ont un grand nombre.
5. **Pour l'adaptation des véhicules** : CAP 48 pour la partie aménagement et avec la contrainte D'ieteren.
6. **Les autres « subsides » sont infimes** : exemple : 100 €/an de la commune de Hannut pour Bon Pied Bon Œil
7. Les clients qui n'ont pas trouvé un opérateur conventionné sont soumis à des tarifs qui peuvent varier du simple au double voire au-delà.
8. La couverture de la Wallonie par le dispositif TPMR n'est absolument pas garantie.

11. Remarques Complémentaires

11.2 Remarques du GT TPMR

1. **Importance d'avoir des statistiques de ce qui se passe sur le terrain** d'où l'intérêt de l'acquisition d'un logiciel par la CRM-W
2. **Des Call centers d'une personne justifient pleinement la création des CLM** et leur importance sur le terrain.
3. **Acquisition de véhicules est un volet à approfondir**: actuellement, aucun leasing, pas d'achats groupés, pas de véhicules électriques,...
4. **Accès à la culture** : finalement, les aménagements ne sont utiles que pour les PMR qui ont leur propre moyen de déplacement et pas pour les PMR qui sont totalement dépendants du transport public. Il faut introduire un critère social d'accès aux transports PMR subsidiés pour les personnes précarisées.
5. **Les critères de PMR** doivent être les mêmes pour tous les opérateurs. Il faut uniformiser à tous le niveaux : tarifs, accessibilité, profils de clients,
6. **L'absence de contrôle favorise la discrimination** (pour les temps d'attente par exemple) suivant que vous alliez dans un hôpital ou dans un autre et que vous soyez transportés par un opérateur ou par un autre.



Centrale Régionale de Mobilité

La Mobilité pour tou·tes