

Informations relatives au traitement des plaintes

Procédure de plainte

Au sein du Service Public Régional de Bruxelles, le service contentieux de la Direction Transport de Personnes est notamment chargé de recevoir et traiter les plaintes déposées à l'encontre des taxis bruxellois.

Toute plainte déposée en nos services à l'encontre d'un taxi bruxellois, fait l'objet de la procédure suivante :

1. Nous **convoquons** une première fois **le chauffeur** concerné par votre plainte ainsi que les éventuels témoins, afin qu'ils donnent leur version des faits.
2. Nous vous envoyons le **compte-rendu** de cette (ces) audition(s).
3. Vous avez alors le choix de **maintenir** ou non **votre plainte** et de nous faire part de vos commentaires éventuels. En cas d'absence de réponse de votre part, il nous sera difficile de poursuivre le dossier.
4. En cas de maintien de plainte avec communication de nouveaux éléments, **le chauffeur pourrait être entendu une seconde fois**.
5. Enfin, le dossier est transmis au **service juridique**, qui est chargé de décider de la suite à y réserver.
6. Les **suites possibles** sont un classement sans suite, un avertissement, une amende administrative, une suspension (pour une durée limitée) ou un retrait (définitif) du certificat de capacité de chauffeur de taxi.
7. Un **Conseil de discipline** est chargé d'examiner de manière neutre et impartiale les cas susceptibles d'entraîner une suspension ou un retrait de certificat de capacité de chauffeur de taxi et de proposer la décision au **Ministre** chargé des taxis.
8. En fin de procédure, nous vous communiquerons la décision prise dans le cadre du dossier.

Compétence régionale

Le domaine des taxis étant régionalisé, chacune des trois Régions est compétente pour réglementer et sanctionner les exploitants et les chauffeurs détenant une autorisation d'exploiter sur son territoire.

En régions wallonne et flamande, chaque commune délivre les autorisations d'exploiter un service de taxis et traite les plaintes, contrairement à la Région de Bruxelles-Capitale qui dispose d'un service centralisé pour délivrer les autorisations et traiter les plaintes concernant les taxis de l'ensemble des 19 communes de la Région.

S'il s'avère que le taxi visé par votre plainte appartient à une personne inconnue de nos services en Région bruxelloise, nous vous communiquons le résultat de nos recherches afin de vous orienter vers les services compétents de la commune concernée en Région flamande ou wallonne.

Plainte visant les centraux téléphoniques

Le domaine de compétences de la Direction Transport de Personnes de la Région de Bruxelles-Capitale est limité aux exploitants et chauffeurs de taxis et limousines.

La profession est encadrée par une réglementation propre à la Région de Bruxelles-Capitale, qui prévoit les droits et obligations dans le chef des exploitants et des chauffeurs.

Les centraux téléphoniques (distincts des exploitants et des chauffeurs de taxis), sont un **intermédiaire** entre la clientèle et les chauffeurs de taxis, permettant de commander un taxi.

Les taxis peuvent **s'affilier** à l'un des centraux téléphoniques, afin de bénéficier de leur service radio, mais cela n'est **pas obligatoire**.

Les centraux téléphoniques relèvent de la **compétence fédérale de l'I.B.P.T.** (Institut Belge des Services Postaux et des Télécommunications).

C'est pourquoi nous ne pouvons traiter les plaintes visant directement les prestations d'un central téléphonique.

Dans ce cas, nous le signalons au plaignant et transmettons la plainte au central téléphonique concerné.

Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter notre **site internet** :
<https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr/taxis-a-bruxelles>

Direction Transport de Personnes
Rue du Progrès 80/1
1035 Bruxelles
Belgique
T : 0800 94 001
F : +32 204 15 01
service.DTP@sprb.brussels
www.bruxellesmobilite.be
<https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr/taxis-a-bruxelles>
