



BRUXELLES POUVOIRS LOCAUX  
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

# TAXI SOCIAL

## AIDE AUX COURSES





## OBJECTIFS

- Faciliter l'accès aux courses pour les mères seules qui ont des difficultés de mobilité, de transport ou de budget.
- Soulager les mères seules qui ont une charge mentale et physique importante.
- Favoriser l'autonomie et le gain de temps et d'énergie des mères seules.
- Renforcer le lien social entre les mères seules et les personnes qui leur apportent une aide pour les courses.



### PUBLIC-CIBLE

Mamans isolées.



### DURÉE

Deux fois par mois.



### LIEU

Centre commercial ou quartier commerçant.

## DESCRIPTION DU PROJET

L'initiative vise à faciliter l'accès aux courses pour les mères isolées qui n'ont pas de moyen de transport, en utilisant un minibus communal et un accompagnateur ou une accompagnatrice pour les aider dans leurs achats. Cette approche est particulièrement pertinente dans les communes moins bien desservies par les transports en commun.

En plus de résoudre le problème de mobilité, cette démarche permet de rompre l'isolement des mamans seules. En effet, en regroupant les mères isolées pour les courses, l'isolement est brisé et des rencontres se créent. Cela peut donner naissance à une dynamique d'entraide et de nouvelles amitiés, aussi bien entre les mères qu'entre leurs enfants, dans le même quartier.

Pour mettre en œuvre ce projet, une campagne de sensibilisation est essentielle. Elle pourrait être diffusée par le biais de distributions de prospectus par les gardiens de la paix dans les quartiers ciblés (ceux avec une faible accessibilité aux transports en commun). Les canaux de communication locaux, tels que le journal de la commune et les médias sociaux, seront également utilisés pour diffuser l'information.

Les participantes intéressées devront réserver leur place à l'avance, pour garantir une organisation efficace.

Deux créneaux horaires seraient envisagés pour s'adapter aux différentes situations des mères : en semaine, lorsque les enfants sont à l'école et pour les mères qui ne travaillent pas ; le week-end, pour les mères actives.



Un-e conducteur-riche de minibus, titulaire du permis de conduire adapté, sera responsable de transporter les participantes. Afin d'assurer la continuité et la flexibilité du service, la présence d'un-e deuxième conducteur-riche disposant également du permis adapté est à prévoir pour assurer les relèves et couvrir les différents horaires.

Ce type d'aide pourrait tout aussi bien être étendu, selon la demande des familles, à d'autres besoins de déplacements tels que pour l'accès à des soins de santé, démarches administratives, entretien d'embauche ou formation, loisirs, etc.



## NOMBRE DE PARTICIPANTES MAXIMUM

20 personnes maximum par minibus.



## SERVICE PILOTE DE L'ACTION

Le service de de l'Égalité des chances, Famille, Prévention ou tout autre service qui a dans ses missions de retisser le lien social dans les quartiers et de lutter contre les inégalités.

## CRITÈRES À PRENDRE EN COMPTE

**La mobilité** : le lieu de ramassage doit être facilement accessible et situé dans un endroit ne posant aucun danger ni gêne, tant pour les participantes que pour les autres usagers de l'espace public.

**L'accessibilité** : tant le lieu de ramassage que le lieu de destination (centre commercial) ainsi que le minibus doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite, aux poussettes, aux caddies, etc.

**La communication** : les informations doivent être claires et simples (certains publics ne parlent pas bien les langues nationales), sans stéréotypes de genre et non stigmatisantes (on évitera de parler de « public précarisé », par exemple).

**La sécurité** : présence des enfants lors de la séance du weekend, aussi bien au lieu de rendez-vous que dans le minibus.

**L'attitude bienveillante du personnel en charge des personnes** : l'action comprendra non seulement le transport, mais également de l'aide pour porter, charger et décharger les courses du véhicule. Au-delà de l'aspect purement pratique de l'action, la bienveillance est tout aussi, voire plus importante que l'aide elle-même pour ce public qui en manque cruellement dans la vie quotidienne.

## ÉVALUATION

L'action comprendra un volet « feedback » à chaud, où la collecte d'impressions en vue d'améliorer le service sera sollicitée auprès des participantes directement : promotion de l'action, fréquence, moyens de transport, personnel, ambiance, adéquation du lieu des courses en fonction des besoins, etc.

Un retour de la part du personnel de prise en charge sera également attendu afin de pouvoir améliorer et réajuster le service.

Ensuite, la comptabilisation du nombre de participantes et de leur régularité permettra de déterminer si la promotion de l'action est adéquate ou à retravailler.

Enfin, une évaluation à froid sera réalisée quelques mois après la fin de l'action, pour mesurer l'impact à long terme du service sur la qualité de vie des mamans seules.

Cette évaluation pourra se faire par le biais d'un questionnaire en ligne, d'un entretien téléphonique ou d'une rencontre individuelle ou collective. Les critères d'évaluation pourront porter sur le niveau de satisfaction, le bien-être, l'effectif soulagement de charge mentale et physique, l'apport social, etc.



## PARTENAIRES

- Le centre commercial pour autoriser la promotion de l'action auprès du public, voire pour envisager un accord financier (promotions) étant donné qu'un centre commercial est privilégié.
- Le cas échéant, s'il s'agit d'un quartier, les commerçants du quartier.
- Les CPAS.
- Les services sociaux, de la petite enfance ou de la cohésion sociale des communes.
- La Ligue des Familles.
- La Maison des parents solos.



## BUDGET À PRÉVOIR

- **Frais de communication** : promotion de l'action, création et diffusion des supports de communication, publicité, etc.
- **Frais liés au véhicule** (assurance, entretien, carburant, réparation...) et aux déplacements.
- **Frais de personnel** : salaire des personnes qui accompagnent + charges sociales, les primes, etc.
- **Frais de formation au permis** de bus, le cas échéant.
- **Frais administratifs** : gestion administrative et logistique de l'action, comme les fournitures de bureau, l'équipement informatique, la comptabilité, etc.
- **Frais IT** si système de réservation et de suivi en ligne.



## LIENS

- Inspiré librement d'un ancien projet de **la commune d'Auderghem**
- Commune d'**Evere** : [projet Everemob](#), mis en place par le service Action sociale avec l'ALE

Dans le même ordre d'idée :

- **Fiche pour mettre en place un « taxi social »** (Portail du Plan Wallon de Sortie de la Pauvreté):

[Mettre en place un taxi social.pdf \(wallonie.be\)](#)

[Mettre en place un taxi social | Lutte Pauvreté \(wallonie.be\)](#)

- **Exemple dans le privé :**

[Service d'aide aux courses pour les particuliers - Yoojo](#)