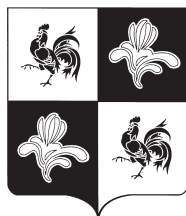


Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



8 juillet 2025

SESSION ORDINAIRE 2024-2025

AUDITIONS

**sur la situation du transport scolaire
en Région bruxelloise : bilan et perspectives**

RAPPORT

fait au nom de la commission de l'Enseignement, de la Formation professionnelle,
des Personnes handicapées, du Transport scolaire, des Crèches,
de la Culture et du Tourisme

par Mme Kristela BYTYÇI

SOMMAIRE

1. Désignation de la rapporteuse	3
2. Réunion du 10 juin 2025	3
2.1. Exposé de Mme Hélène Wastiaux, directrice de l'école Nos Pilifs.....	3
2.2. Exposé de Mme Sandrine Winten, directrice de CETD- IRAHM.....	5
2.3. Échange de vues	6
3. Réunion du 24 juin 2025	19
3.1. Exposé de Mme Cinzia Agoni, porte-parole du GAMP	19
3.2. Exposé de Mme Christelle Ninforge, directrice de la Fondation SUSA Bruxelles.....	24
3.3. Échange de vues	30
4. Réunion du 8 juillet 2025.....	48
4.1. Exposé de Mme Bernadette Lambrechts, administratrice générale de la Commission communautaire française	48
4.2. Exposé de M. Patrick Beudelot, directeur d'administration de la direction de l'Enseignement et de la Formation professionnelle	49
4.3. Exposé de M. Emmanuel Baufayt, conseiller chef de service de la Formation professionnelle et du Transport scolaire.	51
4.4. Échange de vues	54
5. Approbation du rapport.....	72
6. Annexe(s).....	73

Ont participé aux travaux : Mme Latifa Aït-Baala, M. Mustapha Akouz, Mme Clémentine Barzin, Mme Sofia Bennani, Mme Kristela Bytyçi, Mme Angelina Chan, Mme Aline Godfrin, Mme Stéphanie Lange, M. Ismail Luahabi, Mme Joëlle Maison, Mme Gisèle Mandaila, M. Mohamed Ouriaghli, M. Petya Obolensky, M. Calvin Soiresse Njall, Mme Cécile Vainsel (présidente) et M. Yusuf Yildiz, ainsi que Mme Cinzia Agoni, M. Emmanuel Baufayt, M. Patrick Beudelot, M. Nicolas Gougard, Mme Bernadette Lambrechts, Mme Christelle Ninforge, Mme Hélène Wastiaux et Mme Sandrine Winten (personnes invitées).

Mesdames,
Messieurs,

La commission de l'Enseignement, de la Formation professionnelle, des Personnes handicapées, du Transport scolaire, des Crèches, de la Culture et du Tourisme a procédé, en ses réunions des 10 juin, 24 juin et 8 juillet 2025, à des auditions sur la situation du Transport scolaire en Région bruxelloise.

1. Désignation de la rapporteuse

À l'unanimité des 9 membres présents, Mme Kristela Bytyçi est désignée en qualité de rapporteuse.

2. Réunion du 10 juin 2025

2.1. Exposé de Mme Hélène Wastiaux, directrice de l'école Nos Pilifs

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) remercie la présidente et explique qu'elle va présenter la situation du transport scolaire dans l'école Nos Pilifs, un établissement accueillant exclusivement des enfants autistes de la maternelle au primaire, âgés de 2 ans et demi à 13 ans.

Elle commence par apporter une distinction concernant la situation de la seconde implantation de l'école, une classe à visée inclusive. Pour celle-ci, il n'y a rien à signaler en ce qui concerne le transport scolaire : celui-ci est assuré par une société spécialisée dans le transport de personnes en situation de handicap.

Concernant l'implantation principale qu'elle présente, qui est associée à un centre de réadaptation ambulatoire dispensant les thérapies aux enfants, la situation est différente. Sur les 53 élèves présents, 46 bénéficient du transport scolaire. Ils sont répartis sur six bus, mis en commun avec une école pour adolescents. Ainsi, des enfants de 3 ou 4 ans partagent les mêmes moyens de transport avec des adolescents de 18 ans, tous porteurs d'autisme.

L'encadrement est assuré par sept accompagnatrices et accompagnateurs scolaires, dont cinq accompagnent les enfants de l'école depuis plusieurs années. Mme Hélène Wastiaux souligne cet élément de contexte préalable important, insistant sur le fait qu'on peut s'attendre à un maximum de bienveillance et d'empathie.

Elle commence par présenter ce qui fonctionne : le transport scolaire existe, ce qui constitue déjà un élément positif. Au moment de la création de l'école, celle-ci n'avait pas fait appel au transport scolaire,

ce qui avait rendu la situation très difficile pour les familles. Actuellement, de nombreux accompagnateurs sont autonomes et de bonne volonté. La communication avec les responsables du transport scolaire, bien que parfois complexe, est possible, et des efforts semblent être faits pour améliorer la clarté et la transmission d'informations, notamment en cas d'annulation du transport.

Les accompagnateurs remplaçants font bonne impression : Mme Hélène Wastiaux les décrit comme très compétents et exceptionnels dans leur relation avec les élèves, bien que leur intervention reste rare.

Elle enchaîne ensuite avec les difficultés. Elle rappelle que les élèves de l'école sont tous autistes, un handicap qui ne se voit pas toujours. Elle déplore qu'en l'absence de sensibilisation ou de volonté de comprendre, certains adultes peuvent interpréter à tort les comportements des enfants comme volontaires ou malveillants.

Elle parle d'une impression de manque de respect dans certaines interactions et note que les enfants semblent parfois livrés à eux-mêmes dans les bus. Elle explique ce sentiment par l'incapacité à toujours voir ce qui se passe dans le bus.

Concernant la sécurité des enfants, Mme Hélène Wastiaux explique que certains enfants doivent être attachés avec une seconde ceinture. Cette pratique relève de la contention, ce qui nécessite un protocole d'accord signé par les familles, étant donné que cela n'est pas légal sans consentement explicite. Elle explique avoir demandé aux accompagnateurs de faire signer ce protocole aux familles.

Elle fait part de réticences au sein de son équipe à l'idée de communiquer avec certains accompagnateurs jugés « fatigants ». Elle souligne un manque de contrôle : aucune évaluation ou supervision régulière du travail des accompagnateurs ne semble exister. Aucun contrôleur ne monte dans les bus.

Elle précise avoir quelques anecdotes, notamment celle d'un enfant refusé dans le bus car il criait trop fort. L'appel est reçu dix minutes après le départ du bus, contraignant l'équipe à assumer la garde de l'enfant pendant une durée d'une heure à une heure et demie, en attendant que le parent puisse venir le chercher, ce qui génère des heures supplémentaires imprévues.

L'intervenante indique qu'elle pourra apporter d'autres exemples précis si des questions lui sont posées par la suite.

Mme Hélène Wastiaux poursuit son intervention en soulignant une inquiétude quant à l'état de certains

bus utilisés pour le transport scolaire. Il lui est déjà arrivé, avec d'autres membres de l'équipe, de devoir pousser un bus le matin pour le faire démarrer. Si elle ne sait pas exactement à qui incombe la responsabilité de l'entretien des véhicules, elle souligne que confier des enfants à bord d'un bus dans un tel état soulève naturellement des préoccupations.

Elle rappelle ensuite que l'école ne dispose d'aucun pouvoir sur le personnel du transport scolaire. Elle insiste cependant sur le fait qu'avec environ la moitié du personnel, la collaboration se passe bien. Pour l'autre moitié, en revanche, cela peut être plus compliqué. Les efforts de collaboration sont constants mais ne sont pas toujours évidents.

Un autre point important concerne les familles. L'oratrice relève que ces dernières sont particulièrement dépendantes du service de transport scolaire. Elles n'osent dès lors pas toujours se plaindre ni demander un meilleur service, souvent par crainte de représailles ou d'être pénalisées. Ce contexte engendre un climat d'anxiété, notamment à cause des nombreuses annulations, parfois de dernière minute.

Elle insiste sur le fait que l'autisme de leurs élèves implique un besoin fondamental de prévisibilité. Un enfant autiste ne gère pas bien l'imprévu ou les changements soudains. Le fait de devoir être porté jusqu'à l'école « comme un paquet » ou, plus souvent, de ne pas pouvoir venir du tout à cause de l'absence de transport, place les enfants dans des situations de grande insécurité. L'équipe éducative observe parfois chez certains enfants, à leur arrivée, des signes de stress sans savoir ce qu'il s'est passé dans le bus. Le manque d'information empêche toute compréhension ou action adéquate.

Pour objectiver ces difficultés, l'école a mis en place un code spécifique dans les registres de présence afin d'identifier les absences causées par des annulations de transport scolaire. Sur la base des relevés pris entre septembre 2024 et avril 2025, Mme Hélène Wastiaux fait état de 24 jours d'absence par mois cumulés sur les 46 élèves utilisant le transport scolaire. Il ne s'agit pas d'un même élève absent 24 jours, mais d'un cumul sur l'ensemble du groupe.

Elle insiste aussi sur un élément souvent oublié : dans le cadre de l'enseignement spécialisé, plusieurs écoles – dont la sienne – sont associées à des centres thérapeutiques. Par conséquent, lorsqu'un enfant ne peut se rendre à l'école à cause d'une annulation de bus, il manque aussi ses thérapies. Or, pour ces enfants, ces séances sont essentielles, parfois même cruciales. L'absence d'une semaine entière de thérapie peut s'avérer très dommageable.

En ce qui concerne la fréquence des annulations, Mme Hélène Wastiaux évoque une moyenne d'un bus annulé par jour, sur la base des mois de janvier et février. Bien que ces mois d'hiver ne soient peut-être pas représentatifs, ils donnent tout de même une idée de la régularité du problème. De plus, sans documentation précise, l'équipe estime à entre un et trois par semaine le nombre de retards matinaux des bus à l'arrivée à l'école.

Pour compléter cette analyse, un questionnaire a été transmis aux parents. 22 familles sur 46 ont répondu, soit environ la moitié. Le questionnaire visait à recueillir librement les impressions et difficultés rencontrées concernant le transport scolaire.

Les résultats confirment que certaines tournées fonctionnent très bien, ce qui est reconnu dans les réponses. Toutefois, plusieurs thématiques problématiques sont récurrentes. La question des absences de remplacement revient 12 fois. Or, lorsqu'un accompagnateur est absent, il n'est pas remplacé et le bus est annulé.

Une autre critique concerne le manque d'humanité et de compréhension du handicap. Un parent a rapporté avoir reçu une menace d'exclusion de son enfant du bus, avec l'argument que celui-ci devait « être plus sage ». Cela revient à considérer que l'enfant devrait être éduqué différemment ou mieux encadré à la maison, ce qui est profondément problématique. Ce thème est également cité à douze autres reprises.

Les problèmes de communication sont également signalés : les familles ne sont pas toujours averties lorsque le bus est annulé. Certains parents dénoncent aussi un traitement inéquitable : si le bus arrive en retard, les parents doivent l'accepter, mais en cas de retard de quelques minutes de leur part, ils trouvent porte close. Cette situation revient 9 fois dans les réponses.

Les changements d'horaires et les retards apparaissent également 9 fois.

D'autres préoccupations – moins fréquentes – sont aussi exprimées : trajets trop longs, mélange d'enfants très jeunes avec des adolescents, mauvais état du bus. Bien que ces points ne soient pas majoritaires, ils sont tout de même mentionnés.

Enfin, Mme Hélène Wastiaux rappelle le caractère anxiogène du transport scolaire, tant pour les parents – parfois en larmes lorsqu'ils parlent de la situation – que pour les équipes éducatives, qui voient certains enfants absents pendant une semaine entière en raison de l'impossibilité de les acheminer.

L'intervenante indique qu'au sein des écoles, la question du transport scolaire revient régulièrement dans les discussions en tant que difficulté rencontrée, bien que les situations varient d'un établissement à l'autre. Elle reconnaît que depuis environ deux ans, la priorisation de l'accès au transport scolaire pour les enfants qui en ont le plus besoin, en l'occurrence ceux porteurs de handicaps plus lourds, a permis une certaine amélioration. Cependant, elle insiste sur le fait que malgré cela, le niveau d'absentéisme reste, selon ses termes, « assez énorme », voire « incroyable ». Elle rappelle que les écoles de type 2 et de type 4 ont été désignées comme prioritaires en cas d'absence d'accompagnateurs, mais cette priorité ne se reflète pas dans la réalité.

Elle poursuit en affirmant que des améliorations sont souhaitées, et qu'elles semblent possibles, voire faciles à mettre en œuvre. Elle insiste sur l'importance d'un meilleur respect des enfants et de leurs familles.

Elle évoque la situation dans laquelle un accompagnateur ne semble pas être à sa place, en reconnaissant la difficulté de s'occuper d'enfants porteurs de troubles du spectre de l'autisme, et suggère qu'il serait utile d'envisager de réorienter ces accompagnateurs vers d'autres circuits. Cela permettrait, selon elle, d'identifier d'autres personnes peut-être plus aptes à gérer des bus transportant des enfants autistes.

Elle ajoute que certains accompagnateurs auraient peut-être besoin d'un peu plus de motivation. Elle estime que l'on ne peut considérer que, à travail égal, les efforts soient équivalents, dans la mesure où le travail réalisé auprès d'enfants porteurs d'un TSA est beaucoup plus complexe. Elle formule l'hypothèse que transporter des enfants du type 8 est sans doute plus simple que de transporter des enfants autistes qui ont des âges bien différents, allant de l'enfant de 4 ans à l'adolescent de 18 ans.

Elle évoque ensuite l'idée d'organiser des réunions de coordination. Ce n'est pas, à sa connaissance, prévu pour l'instant, mais elle considère que cela pourrait être mis en place. Elle est consciente qu'il y a un grand nombre d'écoles, ce qui rend une coordination systématique difficile, mais estime que le simple fait d'avoir une réunion avec les accompagnateurs, et un peu plus de latitude pour les rencontrer, les former ou échanger avec eux, serait un réel avantage, tant pour eux que pour les enfants. Elle s'interroge aussi sur la possibilité d'élargir le travail avec des compagnies de bus déjà sensibilisées au handicap. Elle précise qu'elle n'a pas vraiment évoqué les chauffeurs jusque-là, mais qu'il y aurait également des éléments à signaler les concernant, ce n'est pas toujours évident non plus avec eux.

Elle évoque la possibilité d'organiser des formations, avec éventuellement un brevet spécifique relatif à l'autisme ou un équivalent. Elle insiste sur le fait que se rendre à une formation une seule fois n'est pas suffisant. Elle exprime également le besoin de disposer de davantage de remplaçants en cas de maladie, et souligne l'importance d'évaluer le travail des accompagnateurs. Elle insiste surtout sur la nécessité de collaborer davantage et de s'écouter mutuellement.

Elle souligne que de nombreuses règles sont imposées aux écoles, et que certaines sont particulièrement difficiles à mettre en œuvre. Elle affirme que cela fatigue beaucoup les équipes, en tout cas dans son établissement, et conclut en estimant que tout le monde gagnerait à travailler ensemble, dans une logique de collaboration.

Elle remercie l'assemblée pour son écoute et, après avoir vérifié que le temps était respecté, conclut son intervention.

2.2. Exposé de Mme Sandrine Winten, directrice de CETD-IRAHM

Mme Sandrine Winten (CETD-IRAHM) prend la parole pour témoigner de la situation vécue au sein du CETD, le Centre d'Enseignement et de Traitements Différenciés, qui organise un enseignement de type 4. Ce centre se situe dans un bâtiment appelé IRAHM, à Woluwe-Saint-Lambert, où les élèves fréquentent également un centre de jour pour enfants scolarisés (CJES), certains bénéficiant en outre d'un hébergement sur place. Ce contexte permet aux enfants de recevoir les thérapies nécessaires tout en fréquentant l'école.

Elle précise que les constats qu'elle va exposer rejoignent ceux déjà évoqués par Mme Hélène Wastiaux, mais qu'elle souhaite y ajouter des éléments propres à la population spécifique de son établissement. Les élèves présentent en effet des déficiences physiques plus ou moins importantes, certains se déplaçant à pied avec assistance, d'autres étant en fauteuil roulant mécanique ou électrique.

Ces troubles moteurs sont souvent associés à d'autres troubles évolutifs tels que des troubles du spectre autistique, de l'épilepsie ou encore des situations de polyhandicap impliquant une absence de langage, de repères sociaux et une déficience intellectuelle importante. La grande majorité de ces élèves ne sont donc absolument pas autonomes dans leurs déplacements.

Sur les 79 élèves inscrits, 65 bénéficient du transport scolaire. Seize circuits sont organisés pour desservir 87 jeunes, un nombre qui comprend également

les élèves d'une école secondaire située dans le même bâtiment. Même si l'école se situe à Woluwe-Saint-Lambert, elle regroupe des élèves qui viennent d'une grande variété de commune.

Lors de l'inscription, la première préoccupation des familles concerne l'accès au transport scolaire. Celui-ci constitue en effet une nécessité impérieuse pour ces familles. Mme Sandrine Winten souligne que, même si le droit au transport est théoriquement réservé aux enfants dont l'école est la plus proche du domicile, des dérogations sont accordées dans le cas d'écoles complètes ou de conditions particulières.

Toutefois, lorsqu'un enfant déménage en cours d'année, la question de son droit au transport est reconsidérée l'année suivante, ce qui pose problème. Pour ces enfants, changer d'école implique de perdre une équipe pluridisciplinaire de référence, puisqu'ils sont aussi inscrits dans un centre de jour, et sont donc accompagnés par ces thérapeutes au quotidien.

En ce qui concerne les horaires, l'arrivée à l'école est possible dès 8h10, avec un départ à 16h05. En pratique, certains chauffeurs sont déjà présents à 7h30 afin d'éviter les embouteillages. Ils anticipent également « l'embarquement » des enfants dès 15h45.

Un point important soulevé concerne la question de la sécurité dans les bus. Par exemple, la législation ne prévoit pas de systèmes d'appui-tête pour les enfants en fauteuil roulant, ce que Mme Sandrine Winten considère comme dangereux, c'est en tout cas la lecture qu'ils en ont. L'école recommande donc aux parents d'en installer, mais il ne s'agit que d'une suggestion, faute d'obligation réglementaire. Elle s'interroge dès lors sur l'opportunité de fixer des normes minimales d'équipement pour garantir la sécurité des enfants.

Elle a réalisé un recensement rapide auprès des familles concernant la communication et l'organisation. Globalement, les relations entre familles et chauffeurs sont jugées efficaces, sauf en cas d'annulation. Ces annulations de dernière minute ont des répercussions immédiates sur les familles, qui doivent trouver une solution alternative dans l'urgence. Elle questionne le processus de décision de ces annulations : qui les prend ? En pratique, il semble que ce soit les chauffeurs qui décident seuls.

Sur les seize circuits, seuls deux bus disposent d'un accompagnateur, ce qui pose un problème d'encadrement majeur. La législation prévoit que la direction de l'école assure l'encadrement des élèves depuis le débarquement jusqu'à l'embarquement, mais cela est tout simplement impossible au vu du nombre d'enfants et de leur niveau de dépendance. Même

en mobilisant la totalité de son équipe, elle ne pourrait pas assurer correctement cette mission. Dans les faits, ce sont les chauffeurs qui s'en chargent, ce qui les amène à quitter leur véhicule, une pratique normalement interdite. Si elle reconnaît l'aide précieuse apportée par ces chauffeurs, elle insiste aussi sur les risques encourus : les enfants sont très fragiles et le portage nécessite des gestes appropriés que les chauffeurs ne maîtrisent pas toujours.

Quant à la communication entre l'école et le service de transport, elle s'est fortement dégradée. Auparavant, un superviseur était joignable et présent sur le terrain pour aider à résoudre les situations urgentes. Désormais, toute communication se fait via une adresse mail collective, ce qui rend les échanges plus difficiles.

Mme Sandrine Winten souhaite un retour à un référent dédié par école, à la fois pour remonter les plaintes et pour proposer des ajustements.

Elle propose aussi d'informer voire de former le personnel de transport sur les pathologies des enfants et sur les dispositifs de sécurisation nécessaires. Elle se dit prête à collaborer avec les services de transport pour offrir ces formations. Enfin, elle rappelle la nécessité de prévoir davantage d'accompagnateurs dans les bus, et d'améliorer la sécurité et la prise en charge des enfants lors du transport scolaire.

2.3. Échange de vues

Mme Kristina Bytyçi (MR) débute son intervention en remerciant chaleureusement les intervenantes pour leurs exposés qu'elle qualifie d'enrichissants, éclairés et limpides. Elle souligne que ce qui a été présenté va bien au-delà d'un simple exposé technique, mais constitue un véritable témoignage ancré dans la réalité vécue par les familles et les élèves concernés.

Elle indique qu'elle a elle-même déjà posé plusieurs questions parlementaires sur le sujet et suit de très près la problématique du transport scolaire. Elle décrit un secteur traversant une crise profonde, dont les premières victimes sont les élèves et leurs familles. Elle rappelle que le transport scolaire adapté est une condition essentielle non seulement à l'accès à l'enseignement, mais aussi à la continuité de la prise en charge éducative et sociale.

Elle évoque les multiples dysfonctionnements rencontrés dans le secteur : une pénurie persistante de chauffeurs et un nombre insuffisant de circuits, allongeant considérablement les trajets quotidiens au point de les rendre éprouvants pour certains enfants. Elle signale que de nombreuses familles doivent alors compenser ces lacunes par leurs propres moyens, au

prix de réorganisations lourdes, tant au niveau personnel que professionnel.

L'intervenante s'appuie sur les dernières données disponibles et cite les publications du « Focus » de l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA), qui révèlent que les élèves de l'enseignement spécialisé parcourent en moyenne trois fois plus de distance que ceux de l'enseignement ordinaire pour se rendre à l'école. Elle ajoute que ces difficultés sont exacerbées par le manque d'accompagnateurs et la variabilité des circuits, engendrant insécurité et anxiété chez les enfants.

Elle reconnaît que certains efforts ont été faits, notamment en matière de simplification administrative, tels que la clarification des formulaires. Mais elle estime qu'il reste encore beaucoup à faire pour garantir une information claire, une écoute active des familles et une capacité de réponse rapide face aux imprévus.

Elle mentionne que son groupe soutient la promotion de l'autonomie des élèves dans la mesure du possible, notamment pour ceux qui peuvent emprunter les transports en commun. À ce titre, elle souligne l'importance d'un partenariat renforcé avec la STIB afin de développer des solutions durables, sûres et inclusives.

Elle rappelle qu'une audition rétrospective avait été organisée sous la précédente législature à l'initiative du gouvernement en place, afin de dresser un état des lieux des dysfonctionnements du transport scolaire. À ce sujet, elle pose une première question : les intervenantes ont-elles été consultées lors de cette évaluation, notamment pour formuler les constats et recommandations qui en ont découlé ?

Elle souhaite ensuite revenir sur un certain nombre de constats partagés au cours de la séance et formule une série de questions destinées à nourrir la réflexion et les travaux parlementaires.

Elle rappelle que les auditions précédentes ont confirmé que les temps de trajet sont souvent extrêmement longs, dépassant parfois une heure trente, que certains élèves ne peuvent pas aller à l'école faute de transport, et que les retards de bus le matin sont fréquents. Elle cite également la rentrée 2022 comme un moment particulièrement difficile pour de nombreuses familles.

Dans ce contexte, elle précise que ses questions visent moins à refaire le diagnostic qu'à comprendre ce qui a changé – ou non – depuis, et à identifier les priorités à venir.

Elle demande si des améliorations concrètes ont été constatées sur le terrain depuis la rentrée 2022, et, le cas échéant, quels aspects restent inchangés ou problématiques. À l'approche de la prochaine rentrée scolaire, elle interroge sur les principales inquiétudes des intervenantes.

Elle revient sur la proposition évoquée d'un brevet « autisme », et demande si une telle initiative a déjà été formellement soumise à l'administration. Sur le plan de la coordination, elle souhaite savoir si les liens entre les écoles, les familles et les services de transport se sont améliorés, et si les retours des professionnels sont davantage pris en compte par l'administration ou les opérateurs.

Elle interroge également sur l'efficacité des nouveaux dispositifs annoncés ou expérimentés, comme les rangs accompagnés ou l'application de géolocalisation, et sur leur réelle utilisation par les familles. Elle s'interroge sur l'éventuel décalage entre les outils conçus « en haut » et les réalités du terrain.

Abordant à nouveau la question de l'autonomie via les transports en commun, elle demande quels seraient les leviers concrets à mettre en place pour favoriser cette transition, et ce qu'il manque actuellement pour qu'elle fonctionne mieux.

Sur le plan administratif, elle questionne les lourdeurs ou incohérences rencontrées au quotidien par les équipes. Elle demande, si les intervenantes avaient le pouvoir de modifier une règle, une procédure ou un fonctionnement obsolète, quelle serait la première mesure qu'elles prendraient.

Elle aborde ensuite une question spécifique à l'école Nos Pilifs : le déménagement prévu de ses locaux entraîne-t-il des difficultés particulières pour l'organisation du transport scolaire ? Elle rappelle que chaque déménagement est déjà une épreuve importante pour les enfants, en raison des changements dans les équipes pluridisciplinaires, et qu'elle n'ose imaginer les répercussions supplémentaires que cela pourrait engendrer.

Enfin, elle conclut en évoquant le contexte politique actuel, marqué par l'absence d'un gouvernement en exercice. Elle demande si cette situation a pour effet de bloquer certains dossiers, de retarder des décisions ou des retours attendus, et, si oui, de préciser lesquels.

La députée termine son intervention en remerciant une nouvelle fois les intervenantes pour la clarté, la franchise et la précision de leurs propos.

Mme Clémentine Barzin (MR) remercie la présidente de lui donner la parole et réitère ses remer-

ciements aux intervenantes pour la sincérité et la précision de leurs témoignages. Elle souligne l'engagement très palpable des établissements représentés, qui jouent un rôle crucial dans l'accompagnement des jeunes en situation de handicap à Bruxelles.

Elle formule une nouvelle question à portée plus pratique. Elle rappelle qu'un audit a été présenté, avec toute une série de pistes évoquant notamment des maillages territoriaux. Elle admet que les problèmes sont manifestement aigus aujourd'hui et déclare ne pas souhaiter revenir sur ce constat déjà bien exposé par sa collègue.

Elle indique cependant vouloir mieux comprendre un point spécifique : dans les nombreux cas évoqués d'absence de transporteurs, et dans la mesure où il a été précisé que c'est souvent le chauffeur qui décide de ne pas effectuer la tournée, elle souhaite savoir ce qui motive ces décisions. Est-ce le manque d'accompagnateurs ? Les embouteillages ? Ou d'autres facteurs encore ?

Elle demande également comment cette décision est communiquée, s'interroge sur le rôle de coordinateur de la Commission communautaire française en la matière et souhaite savoir si, dans un tel cas, la Commission communautaire française intervient effectivement et réaffirme alors qu'il faut malgré tout assurer le service.

Elle se dit stupéfaite par le nombre d'absences évoqué – en particulier les 24 jours mentionnés pour un effectif de 60 élèves – et exprime le besoin de mieux comprendre la chaîne de responsabilités et de décisions menant à ces annulations. Elle conclut en soulignant que ce phénomène semble significatif et nécessite des éclaircissements.

M. Yusuf Yildiz (PS) remercie la présidente et s'adresse ensuite aux intervenantes, qu'il remercie pour leur présence ainsi que pour la qualité des exposés présentés. Il rappelle que la question du transport scolaire est un sujet particulièrement important pour de nombreuses familles concernées, et qu'il souhaite recueillir des retours sur plusieurs aspects très concrets et pratiques de l'organisation actuelle.

Il précise d'emblée que de nombreuses réponses à ses questions figurent déjà dans les interventions des oratrices, ce qui oriente ses remarques de manière plus ciblée. Il indique par exemple avoir initialement prévu de poser une question sur le nombre de circuits scolaires organisés dans les établissements, et sur le nombre d'élèves en bénéficiant quotidiennement. Il résume les informations déjà fournies : six bus sont mobilisés pour 46 élèves sur les 53 inscrits dans l'école Nos Piliers, et dans le cas de l'établissement accueillant des élèves en situation de handicap

moteur, 65 élèves sur 79 bénéficient du transport scolaire, répartis sur 16 circuits partagés avec une école secondaire. Il demande si ce nombre est suffisant par rapport aux besoins. À la lumière des témoignages entendus, il constate lui-même que la réponse semble clairement négative.

Il enchaîne ensuite sur la question de la pénurie de chauffeurs ou de personnel accompagnant. Il souhaite savoir si des difficultés se présentent à ce niveau, à quelle fréquence, et avec quelles conséquences pour les élèves et leurs familles. Il note que l'absence d'accompagnateurs a bien été évoquée, précisant que dans certains cas, seul le chauffeur est présent à bord, ce qui semble problématique.

Le député souhaite également recueillir des informations sur les types de plaintes ou remarques émanant des parents concernant le transport scolaire. Il retient que, si certains parents sont globalement satisfaits, d'autres soulignent un manque de connaissance du personnel vis-à-vis du handicap, ce qui constitue un axe d'amélioration important.

Il demande aussi si les élèves eux-mêmes partagent des retours, qu'ils soient positifs ou négatifs, à propos de la qualité des trajets – qu'il s'agisse du confort, de l'ambiance dans les véhicules ou du sentiment de sécurité.

Il pose ensuite la question du nombre de véhicules adaptés aux besoins des élèves. Il note que plusieurs témoignages font état d'absences de bus ainsi que de retards fréquents, estimés à « un à trois par semaine ». Il reconnaît que ces chiffres semblent élevés et problématiques. Il cherche également à connaître la fréquence des absences de chauffeurs ou de véhicules, et évoque aussi la question des pannes, se disant choqué par l'anecdote selon laquelle du personnel aurait dû pousser un bus dès 7h du matin.

Enfin, le député interroge les intervenantes sur les améliorations concrètes et prioritaires qu'elles souhaiteraient voir mises en œuvre pour améliorer le service de transport scolaire. Il conclut en répétant que, pour la plupart de ses questions, les éléments de réponse ont déjà été fournis dans les exposés. Néanmoins, il se dit preneur de tout complément d'information qu'elles pourraient souhaiter ajouter. Il remercie à nouveau les oratrices pour leurs interventions.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) remercie à son tour la présidente, puis s'adresse aux directrices présentes, qu'elle remercie également pour leur présence. Elle relève qu'il semble que, dans l'enseignement spécialisé, ce sont très souvent des femmes qui occupent ces fonctions. Elle insiste sur l'importance, pour son groupe, d'écouter les actrices de terrain, en l'occurrence les écoles, afin d'obtenir une meilleure

vision globale de la problématique du transport scolaire.

Elle indique qu'elle a de nombreuses questions à poser, et s'excuse par avance si elle ne parvient pas à respecter scrupuleusement le temps imparti. Elle précise qu'elle évitera de tenir un discours politique général sur le rôle du transport scolaire, préférant entrer directement dans le concret, estimant que les questions qu'elle souhaite poser sont importantes. Elle précise que ces questions s'adressent aux deux intervenantes, sauf mention contraire.

Elle commence par interroger les directrices sur l'état du transport scolaire pour les enfants en situation de handicap en Région bruxelloise, selon leur propre expérience. Elle rappelle qu'un rapport a été publié et que des changements ont été annoncés en 2022. Elle souhaite savoir quelles évolutions ont pu être constatées ces dernières années : s'agit-il d'une amélioration, d'une stagnation, ou au contraire d'une régression ?

Elle demande ensuite si des chiffres sont disponibles concernant la durée réelle des trajets. Elle rappelle que les enfants en situation de handicap ne sont pas scolarisés en fonction de leur lieu de résidence, mais bien en fonction de leur type de handicap, ce qui a évidemment un impact sur les trajets quotidiens. Elle souhaite connaître l'effet de cette durée de déplacement sur la santé physique et mentale des élèves, et sollicite des exemples concrets à ce sujet.

Elle interroge ensuite les intervenantes sur le type de coordination qu'elles souhaiteraient voir renforcée entre les différents niveaux de pouvoir et les acteurs concernés pour améliorer la situation du transport scolaire. Elle précise parler spécifiquement de la Commission communautaire française.

S'adressant ensuite spécifiquement à Mme Sandrine Winten, elle souhaite des précisions sur les recommandations en matière de sécurité pendant le transport scolaire. Elle demande si des avis ou recommandations ont été adressés à la Commission communautaire française et, dans l'affirmative, si ces suggestions ont été suivies d'effets. Elle revient également sur un point évoqué plus tôt concernant les accompagnateurs.

Mme Sandrine Winten avait mentionné la présence de deux accompagnateurs pour seize circuits. La députée lui demande de clarifier ce que cela signifie exactement, car elle indique ne pas bien comprendre cette répartition. Elle souhaite notamment savoir si cela signifie qu'il y a effectivement seize bus qui circulent, avec seulement deux accompagnateurs pour l'ensemble.

Mme Sandrine Winten (CETD-IRAHM) intervient brièvement pour préciser qu'il s'agit plutôt de 14 bus qui circulent sans accompagnateurs.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) reprend en soulignant qu'il existe alors un grand manque d'accompagnateurs dans les cas concrets évoqués par les directrices. Elle insiste sur les conséquences de cette situation : le personnel scolaire en subit les répercussions, tout comme les chauffeurs, qui se retrouvent à devoir gérer l'embarquement d'enfants polyhandicapés ou présentant un handicap, alors même que leur rôle est exclusivement de conduire le véhicule. Elle rappelle que cette tâche ne relève pas de leurs attributions, qu'elle n'est pas autorisée et qu'elle est, en réalité, illégale.

S'adressant ensuite à Mme Hélène Wastiaux, elle lui demande si elle constate, dans son école, des formes d'exclusion directe ou indirecte de certains enfants en raison de l'absence ou de l'insuffisance d'un transport scolaire adapté. Elle l'invite à fournir des exemples concrets, le cas échéant. Elle interroge également l'intervenante sur les leviers qu'elle estime les plus concrets et efficaces pour améliorer rapidement l'offre de transport scolaire au bénéfice des enfants qu'elle accueille dans son établissement.

La députée revient ensuite sur un élément mentionné précédemment par Mme Hélène Wastiaux : lorsqu'un accompagnateur se plaint du comportement d'un enfant, l'école se voit contrainte de récupérer cet enfant. Elle l'interroge à ce sujet : pourquoi le fait-elle ? Y a-t-il une obligation légale ?

Elle poursuit en s'intéressant aux retards des bus et à leur impact sur les élèves et en particulier sur leur thérapie. Elle se demande si des enfants manquent régulièrement leurs rendez-vous thérapeutiques, notamment lorsqu'ils sont prévus dès 8h30.

Elle demande également des exemples concrets d'annulations de transport scolaire à la dernière minute : à quel moment les familles sont-elles averties ? Est-ce la veille, quelques heures avant, une heure, voire seulement trente minutes avant ? Elle interroge les intervenantes sur les conséquences de ces annulations pour les familles, les enfants, mais aussi sur l'organisation de l'école dans son ensemble.

Revenant sur une remarque précédente, elle souhaite que soit précisé ce que recouvrent les « règles imposées par la Commission communautaire française » qualifiées de contraignantes ou contre-productives. Elle sollicite des précisions sur ce point.

La députée évoque ensuite la peur exprimée par certains parents d'être victimes de représailles s'ils formulent une plainte ou une remarque. Elle demande

si les parents se sentent aujourd'hui en confiance lorsqu'ils confient leurs enfants aux services de transport scolaire organisés par la Commission communautaire française.

S'agissant de la communication entre les écoles et la Commission communautaire française, elle revient sur la disparition du numéro d'urgence depuis septembre dernier. Elle demande confirmation du fait qu'il n'existe désormais plus de ligne téléphonique directe pour signaler une urgence et que les échanges doivent obligatoirement passer par un courriel adressé à une boîte générale.

La députée fait également état de témoignages de parents selon lesquels certains accompagnateurs ou chauffeurs déposeraient rapidement les enfants, « comme s'ils s'en débarrassaient ». Elle demande aux oratrices si elles ont été témoins de tels comportements.

Elle poursuit en interrogeant ces dernières sur la formation des accompagnateurs. Elle rappelle que seule la formation aux premiers secours est obligatoire. Elle demande si elles estiment que cette seule formation est suffisante, et plus largement, si les accompagnateurs sont aujourd'hui correctement formés à l'encadrement d'enfants en situation de handicap.

Elle s'interroge également sur le rôle de l'école lorsque des problèmes récurrents surviennent dans un bus avec un élève. Elle demande si les écoles doivent s'impliquer dans de telles situations, et si elles envoient du personnel – comme un psychologue ou autre membre de l'équipe – pour observer ce qui se passe dans le bus et tenter d'améliorer l'accompagnement.

Elle souhaite également savoir si les écoles bénéficient d'accompagnateurs « volants », c'est-à-dire de remplaçants pouvant intervenir en cas d'absence. Elle indique avoir été informée que, pour les enfants avec troubles du comportement, notamment les élèves présentant un TSA, il n'y aurait jamais d'accompagnateurs remplaçants, alors même que le type 2 est supposé être prioritaire. Elle demande confirmation.

Elle revient aussi sur un autre point qui lui a été rapporté : des accompagnateurs fixeraient aux parents des points de rendez-vous situés au-delà des 400 mètres autorisés par la réglementation de la Commission communautaire française, dans le but de raccourcir les trajets. Elle souhaite savoir si ce type de pratique est avéré, selon les intervenantes, et pourquoi, à leur avis, cela se produit.

Elle interroge également ces dernières sur la place qu'elles estiment accordée aujourd'hui au transport

scolaire dans les politiques communautaires et régionales. Elle leur demande quelles seraient, selon elles, les trois priorités d'action à inscrire dans le « futur programme de législature » pour faire avancer le dossier. Elle souhaite également savoir quel rôle de co-construction pourrait être confié aux familles et aux structures de terrain pour améliorer le système dans son ensemble.

La députée poursuit en interrogeant les intervenantes sur le cadre de financement mis en place par la Commission communautaire française pour le transport scolaire. Elle leur demande comment elles jugent ce cadre : est-il adapté aux besoins ? Elle questionne notamment la rémunération des accompagnateurs. Selon les intervenantes, ces derniers sont-ils suffisamment rémunérés au regard des responsabilités et des difficultés qu'implique leur fonction ? Elle souhaite aussi savoir si les formations proposées aux accompagnateurs sont en nombre suffisant et qualitativement adaptées. Plus globalement, elle les interroge sur le niveau de financement : est-il, selon elles, suffisant pour garantir un système de transport scolaire fonctionnel et serein ?

Toujours à propos du financement, elle demande si les intervenantes voient aujourd'hui des pistes concrètes d'amélioration du modèle existant, notamment au travers d'une meilleure collaboration avec la Commission communautaire française et les accompagnateurs.

Elle enchaîne avec une question sur le degré de dépendance des structures scolaires au transport collectif subsidié. Elle leur demande si elles pourraient continuer à fonctionner normalement si cette aide devait diminuer. Elle évoque le cas du CRB (Collège Roi Baudouin ?), où il a été constaté que les solutions de transport individuel (STIB, taxis) deviennent de moins en moins accessibles et adaptées. Elle souhaite savoir si les écoles représentées partagent cette observation.

La députée souhaite aussi interroger les intervenantes sur l'impact du système de transport scolaire sur les familles. Elle rappelle que celles-ci sont exposées à un stress permanent, notamment en cas d'annulation ou de report. Elle s'interroge sur la manière dont ce stress est aujourd'hui géré par les écoles, qui apparaissent souvent comme le seul interlocuteur disponible pour les familles.

Elle revient également sur un point sensible évoqué plus tôt : les menaces adressées aux parents. Elle mentionne que certains parents lui ont rapporté avoir été menacés de voir un rapport rédigé à leur rencontre en cas de retard de seulement une ou deux minutes, alors même qu'ils attendent parfois le bus pendant 25 à 35 minutes chaque matin. Elle souligne

que pour les enfants souffrant de troubles du comportement, de telles menaces peuvent avoir des effets particulièrement néfastes.

Elle souhaite savoir comment ces menaces sont vécues par les familles, et quel impact elles ont sur leur organisation quotidienne.

Elle conclut en remerciant les directrices à l'avance pour leurs réponses, dont elle espère qu'elles seront aussi franches que les interventions déjà entendues.

M. Kalvin Soiresse Njall (Ecolo) remercie les intervenantes pour le travail réalisé. Il indique préférer le mot *équité* à celui d'*égalité* lorsqu'il aborde des sujets liés au handicap, car, selon lui, dans l'opinion publique, l'égalité est trop souvent perçue comme le fait de donner les mêmes moyens à tout le monde, alors que les situations sont différentes. Or, les enfants porteurs de handicap doivent, selon lui, bénéficier de politiques fondées sur leurs besoins spécifiques, comme cela se fait en Europe du Nord, où les priorités sont fixées en fonction des difficultés rencontrées.

Il estime qu'il existe une culture institutionnelle en Belgique qui est à l'opposé de ce qu'elle devrait être. Il constate que l'on demande énormément aux écoles, comme si elles fonctionnaient en dehors de la société et pouvaient résoudre seules tous les problèmes. Il considère que cette surcharge est au cœur des difficultés.

Il remercie à nouveau les intervenantes pour le travail accompli, notamment dans les écoles spécialisées accueillant des enfants autistes ou porteurs de handicap, un travail qui, selon lui, est à la fois lourd physiquement et psychologiquement.

Concernant les accompagnateurs, il souligne un point frappant : deux accompagnateurs pour seize circuits. Il demande quels sont les profils de ces accompagnateurs et accompagnatrices. Il s'interroge sur les raisons de leur rareté : est-ce lié à un manque d'attractivité de la fonction ? Au manque de financement ? Est-ce qu'on pourrait améliorer cela ?

Il reprend un élément abordé par sa collègue, Mme Sofia Bennani sur l'état général du transport scolaire et du financement, et demande si la fonction d'accompagnateur est suffisamment attractive aujourd'hui. Il s'interroge sur le manque d'engagement dans cette profession, évoque le rôle que peut jouer la méconnaissance des pathologies, et souligne l'importance de l'empathie pour ce type de travail. Il fait le parallèle avec la profession d'enseignant, qui exige également une forte capacité d'empathie.

Il se demande si cette méconnaissance des handicaps ne nuit pas à la qualité de l'accompagnement. Il insiste sur la formation : faut-il faire davantage en ce sens ? Il évoque les campagnes de communication prévues pour revaloriser le métier d'enseignant dans le Pacte pour un enseignement d'excellence, et suggère de mener des actions similaires pour faire connaître le métier d'accompagnateur : expliquer en quoi cela consiste et le rendre attrayant.

Concernant le transport modal, il rappelle que son groupe avait soutenu la mise en place de dispositifs permettant aux élèves les plus autonomes d'utiliser les transports en commun, notamment ceux de la STIB. Il évoque un chiffre de 14 % de transfert, bien qu'il indique qu'il n'est pas totalement certain de ce chiffre. Il demande aux intervenantes si elles peuvent confirmer ou infirmer ce taux, et si elles ont eu des retours sur l'expérience vécue par les élèves ou les familles. Il souhaite savoir si ce transfert modal est perçu comme un succès.

Il revient également sur les audits passés concernant la durée des trajets en bus, où il était question d'une moyenne de 1h30. Il demande si cette durée est toujours d'actualité, si elle s'est améliorée, et si les intervenantes ont des éléments concrets à ce sujet. Il évoque des témoignages mentionnant des cas extrêmes de trajets de trois ou quatre heures.

Enfin, il demande si d'autres propositions, en plus de celles déjà formulées, pourraient être mises en œuvre pour améliorer la situation. Il conclut en remerciant les intervenantes pour leurs réponses à venir.

Mme Joëlle Maison (DéFI) remercie la présidente, ainsi que les deux intervenantes pour leurs interventions et surtout pour leurs témoignages de terrain, qu'elle juge essentiels. Elle explique avoir été échevine de l'enseignement « dans une autre vie » et avoir conservé des contacts dans le secteur, ce qui lui a permis d'avoir de nombreux retours sur la problématique du transport scolaire. Elle indique que les témoignages reçus corroborent ceux entendus cet après-midi, mais que ceux livrés aujourd'hui lui semblent encore plus alarmants. Elle constate donc que la situation ne semble pas s'améliorer.

Elle insiste sur le fait que le transport scolaire touche à deux droits fondamentaux pour les enfants : le droit à l'éducation et, pour les enfants souffrant de handicap, le droit à des soins thérapeutiques. Dès lors, les failles dans le transport scolaire, comme celles relevées par les intervenantes, mettent en péril ces deux droits.

Elle rappelle que la commission a tenu à organiser cette audition avant la rentrée scolaire, bien qu'elle ait initialement été envisagée après. L'objectif était

de pouvoir anticiper les besoins et de donner des impulsions à l'administration, notamment en ce qui concerne les priorités à mettre en œuvre pour la rentrée d'août 2025.

Elle revient ensuite sur l'audit présenté en 2021, sous la précédente législature, par M. Xavier Tackoen ⁽¹⁾, et précise qu'elle était déjà députée à l'époque. Elle rappelle que cet audit abordait quatre axes : la communication entre transporteurs, parents et écoles, le *shift modal*, c'est-à-dire la transition vers les transports en commun, l'autonomisation des enfants et les aspects financiers et administratifs.

Elle souligne cependant que la qualité du transport scolaire n'avait pas été traitée dans cet audit, ce qu'elle avait déjà signalé lors de sa présentation. Elle avait alors interrogé M. Xavier Tackoen à ce sujet, qui lui avait simplement répondu : « *Eh bien oui, c'est vrai* ». Elle confie qu'à l'époque, elle n'imaginait pas que la situation était à ce point dégradée.

Elle explique qu'elle pensait à l'époque que, puisque les enfants passaient en moyenne 1h30 dans les transports, il serait envisageable d'organiser des animations ciblées à bord, menées par des animateurs formés – non pas des enseignants – dans une logique parascolaire.

Elle reconnaît aujourd'hui que cette idée était probablement naïve, puisqu'il n'y a même pas d'accompagnateurs dans certains bus, ce qui constitue une atteinte aux droits fondamentaux. Elle constate donc que même ce niveau de base n'est pas assuré.

Elle indique que la mise en œuvre des recommandations de l'audit a fait l'objet de nombreuses questions parlementaires, tous groupes confondus, dans un esprit non partisan, que ce soit depuis l'opposition ou la majorité. Elle mentionne avoir elle-même interrogé le ministre Rudi Vervoort à plusieurs reprises, notamment sur le volet autonomie et *shift modal* vers les transports en commun, qui semble avoir été relativement bien mis en œuvre. Elle rejoint à ce titre la question de son collègue M. Soieresse concernant le chiffre de 14 % de transfert.

Elle indique que, selon les réponses du ministre Rudi Vervoort, le transport scolaire bénéficie d'un budget d'environ 15 millions d'euros par an, de 220 accompagnateurs, de 50 implantations, et concerne environ 3.500 enfants. Elle précise que ce sont des chiffres qu'elle cite de mémoire, sans les avoir vérifiés.

Elle ajoute que sa question sur la qualité du transport scolaire, posée dès 2020, était donc pleinement justifiée, puisque les chauffeurs se substituent parfois aux accompagnateurs. Or, ce n'est pas légal, et certains comportements évoqués aujourd'hui – notamment vis-à-vis d'enfants autistes – sont, selon elle, inacceptables. Elle concède que l'on peut comprendre certaines attitudes de la part de chauffeurs non formés, mais souligne que le ministre Rudi Vervoort a indiqué que seule une formation de base aux premiers secours est exigée pour les accompagnateurs, les autres formations étant proposées à titre facultatif. Elle s'étonne que de telles formations puissent ne pas être obligatoires.

Elle demande donc aux intervenantes de confirmer que, mis à part cette formation de base, aucune autre formation n'est prévue pour les accompagnateurs. Elle conclut en rappelant que cette audition a été volontairement placée en juin afin de pouvoir agir en vue de la rentrée d'août 2025. Elle demande aux intervenantes quelles seraient, selon elles, les mesures les plus urgentes à mettre en place, que ce soit en matière de présence d'accompagnateurs ou de qualité de l'accompagnement pendant les trajets.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) s'adresse à nouveau aux intervenantes. Elle souhaite faire référence à ce qu'elles ont déclaré : qu'au sein des mêmes bus, ils transportaient des enfants en bas-âge et des adolescents. Elle précise qu'en ce qui la concerne elle trouve cela choquant. Elle interroge les intervenantes sur la raison de cela.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) commence à répondre aux questions en demandant combien de temps elles disposent pour cela, indiquant qu'elle a des éléments à apporter sur la majorité des questions posées. Elle propose de commencer et de se compléter ensuite si des différences notables apparaissent entre les deux établissements.

Elle revient tout d'abord sur l'année 2022, décrite par de nombreux députés comme une année noire. Elle indique que, de son point de vue, la situation est pire aujourd'hui. En matière d'absentéisme et de bus annulés, elle a le sentiment qu'aucune solution de remplacement n'est plus recherchée, même en cas d'urgence. Elle donne l'exemple d'une semaine particulièrement difficile, au cours de laquelle elle a dû insister, voire supplier, la responsable du service de transport pour qu'une solution soit trouvée pour une famille dans une situation très complexe. Finalement, un remplaçant a été trouvé, mais la démarche a été émotionnellement très éprouvante.

Elle souligne ne pas avoir le sentiment que le droit à l'éducation ou aux thérapies soit considéré comme une priorité dans le système actuel. Elle précise ne

(1) <https://www.parlementfrancophone.brussels/documents/rapport-examen-de-l2019audit-prospectif-du-transport-scolaire-organise-par-la-commission-communautaire-francaise/document>

pas vouloir jeter la pierre, mais constate que la priorité semble davantage donnée au bien-être des accompagnateurs, sans doute parce que leur nombre est insuffisant. Elle comprend la logique qui consiste à ne pas mettre de pression excessive pour éviter de perdre les quelques accompagnateurs disponibles, mais elle affirme aussi qu'il y a certaines choses qu'on ne peut pas laisser passer. Mieux vaut, selon elle, être seul que mal accompagné.

Elle évoque son propre épuisement après plusieurs années à gérer le transport scolaire. Elle est directrice depuis neuf ans et a arrêté, il y a deux ans, de s'occuper de cette question spécifiquement, tant cela était épuisant et éprouvant. Elle cite les nombreuses annulations de dernière minute, et lit à haute voix deux SMS reçus le matin même, annonçant l'annulation de deux circuits sans explication. Elle insiste sur les conséquences de ces annulations pour les familles. Une mère, par exemple, a déjà perdu deux emplois à cause de l'imprévisibilité du transport scolaire et doit maintenant en commencer un troisième. Elle est seule avec son enfant, le père étant absent, et n'a aucune solution de garde lorsque le transport fait défaut.

Elle indique ne pas avoir entendu parler concrètement de la mise en place du dispositif de géolocalisation. Une accompagnatrice avait temporairement partagé sa position via WhatsApp, mais a arrêté car cela consommait toutes ses données mobiles. Elle n'a pas connaissance d'un dispositif officiel ou généralisé.

Elle insiste également sur le fait que, dans leurs établissements, beaucoup d'enfants ne peuvent pas verbaliser ce qu'ils vivent. Dans une situation ordinaire, un enfant peut raconter ce qui ne s'est pas bien passé dans la journée ou dans le bus. Ici, ce n'est pas possible. Les parents doivent se fier à leur intuition, et il arrive que l'école reçoive des messages du type « mon enfant ne va pas bien, il s'est peut-être passé quelque chose ». L'école tente d'être proactive en transmettant les informations aux familles lorsqu'elle dispose d'éléments, mais ce n'est pas toujours possible.

Elle insiste sur le rôle essentiel du transport scolaire : c'est ce qui permet aux enfants d'accéder à l'école, aux apprentissages, aux prises en charge thérapeutiques. Elle précise qu'elle ne prétend pas que l'école soit la seule à éduquer l'enfant – la majorité du travail est fait à la maison – mais elle estime que la société a un devoir d'aide envers des familles qui n'ont rien demandé, sinon que leurs enfants puissent avoir accès aux soins et à l'éducation. Dans cette optique, le transport scolaire est un outil fondamental, et garantir ce droit devrait être une responsabilité collective, voire une fierté.

Elle évoque aussi l'attractivité du métier d'accompagnateur. Elle regrette le peu de valorisation du rôle dans l'espace public, et estime qu'une campagne d'information sur l'importance de cette fonction pourrait être utile. En consultant les offres d'emploi sur le site du transport scolaire, elle a constaté que le poste d'accompagnateur est présenté comme un complément d'activité, avec deux heures de travail le matin et deux le soir. Cela rend difficile la possibilité d'avoir un autre emploi entre-temps. Elle donne l'exemple de certains accompagnateurs qui font aussi la surveillance sur le temps de midi dans les écoles, mais cela reste une organisation complexe. Elle n'a pas de données précises sur la rémunération, mais note qu'à raison de 12h30 de travail par semaine, le salaire ne peut être très attractif.

Elle passe ensuite la parole à sa collègue pour évoquer plus spécifiquement la question des durées de trajet.

Mme Sandrine Winten (CETD-IRAHM) indique ne pas disposer de chiffres précis sur les temps de trajet, mais rapporte plusieurs témoignages de parents. Ceux-ci lui expliquent qu'il est particulièrement compliqué d'organiser les matinées, les enfants étant très dépendants et nécessitant davantage de préparation que dans une famille ordinaire. Elle cite notamment des départs de bus dès 6h30 du domicile, ce qui implique des réveils avant 6h. Des enfants lui ont également fait part de leur fatigue à l'arrivée à l'école, due à la longueur du trajet du matin et à la perspective du trajet de retour en fin de journée.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) complète en expliquant que certains enfants, notamment le mercredi, doivent manger avant de quitter l'école car le retour à domicile prend trop de temps. Elle indique que pour certains élèves, les plus proches de l'école, le trajet est de vingt minutes. Toutefois, les moyennes de trajet peuvent masquer de fortes disparités : les premiers à monter dans le bus le matin sont souvent les derniers déposés le soir. Elle estime qu'une organisation plus équilibrée pourrait être envisagée, par exemple une rotation hebdomadaire dans l'ordre de ramassage, afin d'éviter que ce soient toujours les mêmes enfants qui supportent les trajets les plus longs.

Mme Sandrine Winten (CETD-IRAHM) à la question de savoir comment sont prises les décisions d'annulation de transports scolaires, souligne le manque total de contrôle de la part des directions d'école. Elle explique que, par exemple, un chauffeur arrive régulièrement dès 7h30 à l'école, prétextant vouloir éviter les embouteillages. Cela contraint les enfants à se lever plus tôt que nécessaire, pour finalement attendre une heure devant l'établissement.

Elle rapporte une discussion avec ce chauffeur, qui lui a répondu que s'il était trop dérangé, il irait attendre plus loin, hors de leur vue. Elle insiste sur le fait qu'elle ne dispose d'aucune information précise sur les heures exactes de prise en charge et de retour des enfants, faute de communication de la part des services de transport. Ce manque de coordination rejoint, selon elle, le problème plus large des annulations de trajets, pour lesquelles les écoles ne sont pas consultées.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) abonde dans ce sens, en évoquant une piste d'amélioration : desservir davantage d'écoles avec un même bus. Elle reconnaît que cette solution pourrait être difficile à organiser, mais estime qu'elle mérite d'être étudiée. Concernant les annulations, elle indique recevoir aujourd'hui des SMS pour les prévenir, ce qui n'était pas le cas auparavant. Elle s'interroge toutefois sur la clarté et la cohérence des modalités d'envoi de ces messages.

Mme Sandrine Winten (CETD-IRAHM) précise qu'elle l'apprend, elle, par les parents.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) revient sur les notifications d'annulation par SMS. Elle précise que celles-ci ne sont pas systématiques ni totalement fiables. Si elle-même peut encore s'adapter lorsqu'elle reçoit un message à 7h15, ce n'est pas le cas de nombreux parents, pour qui l'information arrive trop tard. À cette heure-là, les familles sont déjà prêtes avec leur enfant.

Elle indique que dans son établissement, l'absence d'un accompagnateur entraîne automatiquement l'annulation du bus. Cela recouvre plusieurs des questions posées précédemment. Elle mentionne qu'il y a quelques années encore, il existait des accompagnateurs remplaçants, qui faisaient preuve d'une grande souplesse et d'une capacité intuitive à prendre en charge les élèves, souvent complexes à gérer. Ces remplaçants avaient une approche spontanée qui fonctionnait bien. Mais depuis un certain temps, elle ne les voit plus. Elle s'interroge : sont-ils réaffectés sur d'autres circuits, même non prioritaires, ou tout simplement absents pour cause de maladie ou démission ? Elle conclut qu'ils existent encore, mais qu'ils sont désormais invisibles dans sa réalité quotidienne.

Les annulations de bus, selon elle, interviennent régulièrement. Quant à la décision de les annuler, elle confirme que ce n'est en aucun cas l'école qui la prend. Elle évoque également la pénurie de chauffeurs et ses conséquences : comme dans d'autres métiers en pénurie, certains profils sont acceptés malgré des signaux d'alerte.

Lorsqu'un chauffeur est absent, il n'y a pas de remplaçant disponible. La seule « sanction » appliquée est une pénalité infligée à la société de transport, qui n'a pas pu remplir son obligation. Mais concrètement, cela ne change rien pour l'enfant : il n'a simplement pas de bus.

Elle précise également que les chauffeurs, parfois, prennent eux-mêmes la décision d'annuler un trajet.

Interrogée sur l'existence d'une exclusion directe ou indirecte de certains élèves en raison du manque de transport adapté, elle confirme que c'est le cas dans son école. Selon elle, cela découle surtout d'un manque de compréhension du handicap, et en particulier de l'autisme, par certains accompagnateurs. Il ne s'agit pas d'un phénomène général, mais de comportements individuels de certains membres du personnel qui, parfois, menacent ou exercent une pression. Dans ces cas-là, l'école préfère anticiper : elle retire l'enfant du bus d'initiative, discute avec les parents et tente d'assurer la prise en charge autrement.

Face à des troubles du comportement, l'équipe pédagogique essaie de procéder à des analyses fonctionnelles. Elle demande alors à ses psys ou éducateurs de monter dans les bus pour observer l'enfant dans ce contexte spécifique. Pour cela, une autorisation préalable est nécessaire, mais elle indique avoir obtenu une forme d'accord informelle, sous réserve de prévenir pour des raisons d'assurance. Cette organisation est cependant difficile à mettre en place, car les membres du personnel ont aussi une vie privée et des contraintes personnelles.

L'objectif de ces observations est d'aider l'accompagnateur à mieux comprendre les comportements de l'enfant, qui peuvent différer selon le cadre (école, maison, bus). Le plus souvent, les situations sont simples. Elle cite l'exemple d'un enfant dont le comportement problématique dans le bus était lié à la faim. Comme il ne peut pas manger pendant le trajet, l'école a pris l'habitude de le faire manger avant le départ.

L'intervenante poursuit sur la question des exclusions indirectes. Elle souligne qu'un simple biscuit n'est même pas autorisé dans le bus. Elle précise qu'il ne s'agit pas à proprement parler d'une exclusion, mais bien d'un retrait volontaire de l'enfant par l'école, en collaboration avec les parents, afin d'éviter une exclusion formelle de la part du transport scolaire. En effet, elle explique que trois plaintes suffisent pour qu'un enfant soit exclu, sans que l'école n'ait aucun contrôle sur la durée de cette exclusion.

Elle ajoute que ce retrait volontaire vise également à protéger l'accompagnatrice elle-même, afin

de lui éviter un épuisement professionnel. Elle considère qu'avec un peu de formation et un minimum de contrôle, ces situations pourraient être mieux gérées.

En ce sens, elle identifie un levier concret : il s'agit de développer un climat de confiance, d'instaurer une réelle collaboration et d'assurer un contrôle sur le travail effectué par les accompagnateurs. Elle insiste sur le besoin de supervision.

À la question de savoir pourquoi l'école récupère certains enfants, elle répond que c'est tout simplement par empathie. Il est inimaginable pour elle de laisser un enfant dans le bus alors qu'il hurle, avec une accompagnatrice qui elle-même commence à crier, dans une atmosphère de chaos.

Ce sont des enfants présentant potentiellement des troubles du comportement, qui ne s'expriment pas en permanence, mais qui peuvent réagir de manière aiguë à un environnement trop bruyant ou trop stimulant. Et dans certains cas, il n'y a même pas d'accompagnateur.

À propos des règles imposées par la Commission communautaire française, elle estime qu'elles sont à la fois nécessaires et problématiques. Elle ne remet pas en cause le besoin de règles, mais déplore le manque de concertation. Elle illustre son propos par un exemple récent. Une semaine et demie auparavant, trois enfants ont été laissés à l'école parce que l'établissement était « en retard ». Sur les feuilles officielles de la Commission communautaire française, il est indiqué que l'école termine à 11h50 le mercredi, alors que dans la pratique, la fin des cours est fixée à 12h. Un aménagement avait été fait pour terminer à 12h et non plus à 12h10, mais il n'a jamais été demandé que cela soit adapté dans les documents de référence.

Une accompagnatrice, se plaignant apparemment du retard, a obtenu de sa hiérarchie l'autorisation de quitter l'école à 12h05, avec ou sans les enfants à bord. Un courriel en ce sens a été envoyé avec tous les accompagnateurs en copie. Or, ce courriel n'a pas été adressé à la direction de l'école, mais à une autre personne au sein de l'institution, ce qui a causé une défaillance de communication.

Résultat : trois enfants sont restés à l'école sans solution. L'un d'eux, dont la maman s'était arrangée avec l'accompagnatrice le matin même pour le transport, s'est retrouvé bloqué. L'accompagnatrice, prévenue par téléphone, a d'abord dit qu'elle allait venir, puis a appelé sa responsable, qui lui a indiqué de ne pas venir. L'intervenante exprime alors son incompréhension et son indignation.

Elle s'interroge : comment peut-on laisser un enfant autiste dans une école, sans savoir s'il pourra rentrer chez lui ? Et si la maman avait été à l'étranger ? Elle insiste : cela lui paraît inconcevable.

Elle revient sur le moment de l'annonce d'une annulation : les parents, comme elle-même, sont prévenus à 7h15. Elle conclut en réexpliquant que la règle contraignante imposée est que tous les enfants doivent être dans le bus à 12h05. Cette règle rigide ne tient pas compte des réalités concrètes des écoles.

Mme Sandrine Winten (CETD-IRAHM) reprend la parole pour évoquer les difficultés rencontrées par les familles le matin, notamment lorsque le chauffeur n'attend pas à l'arrêt. En l'absence d'accompagnateur, il devient difficile de prévenir les familles. Elle souligne que ces situations, surtout en période hivernale, sont très pénibles, car les enfants et leurs parents doivent parfois attendre longtemps dans le froid, et si le bus est manqué, aucune alternative n'est proposée : « tant pis ».

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) complète en soulignant que certains accompagnateurs prennent la liberté d'imposer des points de rendez-vous différents de ceux initialement prévus. Elle affirme avoir abordé ce sujet avec la responsable concernée, sans qu'aucune action n'ait été entreprise. Selon elle, cela s'explique par la volonté de certains accompagnateurs de réduire leur propre temps de travail, ce qui illustre, selon ses termes, la primauté accordée au bien-être des accompagnateurs plutôt qu'à celui des enfants. Elle s'en excuse, mais reconnaît que cela la met en colère.

Elle donne un exemple précis : la semaine précédente, l'ensemble des classes de primaire de son école étaient en classe verte. Quelques enfants de primaire n'y participaient pas, et la classe maternelle restait ouverte. Elle a donc informé les accompagnateurs par SMS. Elle admet que le circuit officiel impose de passer par la responsable du transport, mais constate que, dans les faits, les communications directes sont plus simples. Elle dit avoir fait les deux démarches, précisant, non sans ironie, « parce que je n'ai que ça à faire ».

Elle rapporte ensuite l'appel d'une mère, informée que l'accompagnatrice refusait de prendre sa fille en charge, au motif que le transport ne roulait pas. Cette mère, désespérée, conteste cette affirmation. L'accompagnatrice affirme, de son côté, qu'un accord a été trouvé avec la maman. Mais la direction apprend que cette accompagnatrice a simplement demandé à la mère d'amener elle-même sa fille, du fait que les deux autres enfants du quartier, habituellement pris en charge sur le même trajet, étaient en classe verte. Elle exprime ses doutes sur le fait que les respon-

sables aient connaissance de telles pratiques, faute de système d'évaluation efficace. Elle regrette également que certaines décisions soient prises sans une vue d'ensemble de la situation.

Elle affirme que les parents ne sont pas sereins, et insiste : « non, ils ne sont pas sereins ».

En ce qui concerne la formation, elle indique à nouveau que porter un enfant ou le transférer en toute sécurité suppose une connaissance minimale des gestes adaptés.

Mme Sandrine Winten (CETD-IRAHM) appuie ce propos en affirmant qu'une des priorités dans son établissement serait d'informer les accompagnateurs sur les pathologies et les manutentions.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) partage cet avis, mais contextualise : selon elle, une véritable formation d'ici la rentrée semble difficile à mettre en place, mais une information minimale est indispensable. Elle indique avoir déjà consacré deux mercredis à la formation des accompagnateurs dans son établissement. Ceux qui sont présents depuis plusieurs années ont ainsi bénéficié d'une sensibilisation à l'autisme.

Cette formation allait jusqu'à une présentation individualisée des élèves, « enfant par enfant », expliquant leur fonctionnement et leurs spécificités. Elle évoque aussi l'idée de fiches par élève, sorte de « mode d'emploi » pour les accompagnateurs.

Mais elle déplore que beaucoup d'efforts de l'équipe éducative ne soient pas suivis d'effet. Elle confesse un certain découragement, partiellement partagé par son équipe.

S'agissant de la fréquence des absences de bus, elle rappelle que sur la base des mois de janvier et février (période propice aux maladies), la moyenne d'absences s'élève à un bus annulé par jour, soit 0,88 en moyenne. Elle concède que cette période n'est pas forcément représentative, mais souligne que ces chiffres sont tout de même révélateurs. Elle rappelle également que deux bus ont été annulés le matin même de la réunion de la réunion de commission de ce jour.

Elle exprime un sentiment général d'un manque de réactivité dans la recherche de solutions. Elle ne remet pas en cause les efforts qui pourraient être faits en coulisses, mais regrette que la communication soit insuffisante et donne une impression que les enfants ne constituent pas une priorité.

L'intervenante reprend la parole pour répondre à une question implicite sur le ressenti des accompa-

gnateurs et leur attitude lors des dépôts d'enfants. Elle reconnaît que, parfois, on peut avoir l'impression que certains accompagnateurs cherchent à « s'en débarrasser ». Elle nuance toutefois : il s'agit d'un ressenti, dans un contexte où le bien-être des accompagnateurs est devenu prioritaire, parfois au détriment de l'attention portée aux enfants. Elle insiste : cela ne concerne pas tous les accompagnateurs, ni toutes les situations, et il est important de ne pas généraliser. Néanmoins, elle reconnaît que lorsqu'un problème survient quotidiennement, il devient difficile de se focaliser sur les aspects positifs, même s'il en existe.

Concernant la distinction entre équité et égalité, elle approuve l'idée qu'il faut adapter les moyens aux besoins spécifiques des enfants, notamment en matière de transport scolaire. Elle souligne que cette adaptation est essentielle pour garantir une véritable équité.

Mme Sandrine Winten (CETD-IRAHM) enchaîne en soulignant que leurs établissements ne se contentent pas d'accueillir un élève, mais prennent en charge un enfant dans sa globalité, ce qui implique une attention accrue à son environnement, à ses besoins et à sa famille. Elle regrette que tout soit très cloisonné, et que les directions d'école ne soient souvent que des transmetteurs d'informations (inscriptions, demandes), sans être intégrées à la gestion globale du système. Pourtant, dit-elle, les écoles sont prêtes à s'investir davantage et à collaborer pour améliorer l'accompagnement, en incluant aussi les familles.

Elle insiste sur la souffrance vécue par les parents qui doivent confier leur enfant à des personnes qu'ils ne connaissent pas, pour un trajet qui peut être long, sans contrôle réel de ce qui s'y passe. Elle affirme que ces familles n'ont pas le choix et que cela doit être reconnu dans l'élaboration des politiques de transport.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) revient sur l'importance de la compréhension mutuelle et la collaboration entre tous les acteurs, insistant sur le fait que, même avec un budget limité, il est possible de faire mieux si les efforts sont coordonnés. Elle souligne que le double canal de subvention (entre enseignement et transport) complique la gouvernance du dispositif, mais elle ne souhaite pas rouvrir ce débat. Elle plaide néanmoins pour que les écoles aient plus de poids dans les décisions.

Elle répond ensuite à la question de savoir si les écoles doivent s'impliquer dans le transport : oui, elles le font déjà largement, en informant, en accompagnant, en analysant les difficultés, et en intervenant même en dehors des heures scolaires.

Elle rappelle que cela tient à cœur aux directions et aux équipes éducatives, non seulement pour assurer la scolarisation de l'enfant, mais aussi pour permettre à la famille d'avoir une vie sociale et professionnelle normale. Certaines familles disposent de soutiens (grands-parents, baby-sitters), d'autres sont complètement isolées.

Elle conclut que, de toute façon, les écoles n'ont pas le choix : elles s'impliquent, car sinon les enfants ne viendraient pas à l'école.

Mme Kristela Bytyçi (MR) interroge alors à nouveau les intervenantes sur leur ressenti face à l'absence actuelle de gouvernement en affaires courantes, et les éventuelles répercussions de cette situation politique sur leur travail.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) répond que, concernant le transport scolaire, elle ne perçoit pas d'impact concret à ce stade. Elle explique que les personnes en poste poursuivent leur mission, que le système – même s'il fonctionne mal – continue de tourner, et qu'elle ne ressent pas de changement dans la qualité du dialogue ou dans les prises de décision. Elle précise que sa réponse concerne uniquement le transport scolaire, reconnaissant que sur d'autres sujets, la situation pourrait être différente. Elle mentionne notamment un nouveau bâtiment, sans développer davantage ce point.

Mme Kristela Bytyçi (MR) indique qu'elle avait déjà abordé ce sujet lors d'une précédente question parlementaire, en insistant sur le même concept que celui de l'inclusion scolaire, qu'elle juge primordial. Elle précise que cela passe également par l'accessibilité scolaire des enfants en situation particulière, un aspect qui, dit-elle, la touche tout particulièrement.

Elle souligne l'importance de mener ce genre de réflexion approfondie, comme cela a été fait lors de la précédente séance plénière et à nouveau aujourd'hui avec les acteurs de terrain, qui, selon elle, apportent un éclairage essentiel. L'objectif est, pour elle, de rendre ce sujet plus prioritaire, afin de garantir à ces enfants une égalité des chances dans l'accès à l'éducation.

Elle affirme que tout commence par la mise en place d'un transport scolaire digne et inclusif pour ces enfants. Elle conclut en affirmant rester ouverte, ainsi que son groupe, à toute autre piste de réflexion, dans un esprit de collaboration avec les professionnels du terrain pour trouver des solutions concrètes. Elle exprime également sa surprise d'avoir appris certains éléments concernant la situation des accompagnateurs, qu'elle juge anormale, en particulier à Bruxelles. Elle remercie les intervenantes.

M. Yusuf Yildiz (PS) remercie la présidente. Il explique être quelque peu choqué par ce qui a été raconté par les intervenantes, surtout quand elles expliquent qu'à 12h05, les conducteurs peuvent partir sans les enfants, qu'ils puissent se le permettre.

Il dit se poser la question de quel genre de personnes travaillent comme chauffeurs ou comme accompagnateurs dans ces sociétés. Il souhaite interroger les intervenantes sur la qualité de la société et sur son fonctionnement. S'agit-il d'une société externe qui sous-traite elle-même ce service ?

Il pose alors la question de savoir s'il est envisageable de revoir les contrats et de travailler avec d'autres personnes.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) précise qu'il s'agit bien de l'accompagnateur qui décide, lui-même, de partir.

M. Yusuf Yildiz (PS) estime qu'il va falloir creuser ce sujet, et essayer de comprendre, car il estime que la situation n'est pas normale.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) ajoute qu'elle aura un rendez-vous avec le service en question à la fin du mois de juin ce qui permettra d'en discuter et d'éclaircir la situation.

M. Yusuf Yildiz (PS) demande si les députés pourront avoir un retour à ce sujet, ce à quoi l'intervenante répond par l'affirmative.

Le député réaffirme être choqué par cette situation. Il précise qu'eux-mêmes, en tant que députés, n'ont pas autant de liberté. Que des accompagnateurs décident de laisser les enfants partir seuls ainsi, il juge cela irresponsable et inacceptable.

Il s'interroge aussi sur la situation précédemment mentionnée; celle d'un enfant pour lequel il y aurait trois plaintes. Cet enfant est donc exclu, ce que le député ne comprend pas non plus, puisque si l'enfant est malade, souffre d'une pathologie, le fait qu'il fasse l'objet d'une plainte n'est pas de sa faute, il n'est pas responsable de cela. C'est à nouveau « n'importe quoi », selon lui.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) précise que cette plainte est faite pour lui permettre de réfléchir à ce qu'il a fait, du point de vue de celui qui sanctionne en tout cas.

M. Yusuf Yildiz (PS) rétorque que s'il pouvait réfléchir à cela, dans ses conditions, malgré son handicap, il ne l'aurait évidemment pas fait.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) acquiesce : l'enfant n'a pas conscience de ce qu'il a fait. Dans leur corps de métier, ils ne sont pas l'enseignement ordinaire. Peut-être que dans d'autres types d'enseignement, c'est possible, mais en type 2 ou 3, cela n'a effectivement pas de sens.

M. Yusuf Yildiz (PS) affirme que, pour son groupe en tout cas, ils vont être attentif à cela. Ils attendront donc de voir les réponses que les intervenantes pourront donner concernant ces accompagnateurs et ensuite voir ce qu'il est possible de faire pour faire évoluer la situation, puisqu'il s'agit vraiment là d'une situation inacceptable.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) remercie la présidente. Elle s'adresse aux intervenantes, en indiquant qu'elle aurait voulu se dire stupéfaite par leurs propos, mais que, malheureusement, ce n'est pas le cas. Elle rappelle qu'elle est elle-même mère d'un enfant porteur de handicap, ce qui lui permet de connaître, même indirectement, les problématiques liées au transport scolaire. Elle précise que ses questions étaient très précises parce qu'elle en connaissait déjà les réponses.

Elle identifie deux éléments clés. D'abord, l'absence totale d'attractivité du métier d'accompagnateur. Selon elle, quand seule la formation de secourisme est rendue obligatoire, on ne peut pas espérer que les accompagnateurs se sentent investis dans une véritable profession. Or, accompagner des enfants en situation de handicap, quel que soit le type de handicap, requiert des formations obligatoires et non facultatives.

Elle poursuit en évoquant la faible rémunération des accompagnateurs, liée à la nature de leur horaire fragmenté – quelques heures le matin et quelques heures le soir. Elle mentionne aussi leur tendance à réduire les trajets, ce qu'elle observe personnellement lorsqu'elle dépose son enfant à l'école Les Pilifs.

Elle témoigne avoir vu des accompagnatrices dans un état de panique générale après avoir passé un trajet d'une heure et quart avec les enfants. Elle dit comprendre que cela peut être difficile, notamment face à des troubles du comportement. Toutefois, elle dénonce la stigmatisation de certains circuits de transport scolaire. Elle affirme qu'au sein du secteur, les bus qui desservent l'école Les Pilifs sont réputés comme étant les pires, au point qu'un accompagnateur qui y est affecté serait considéré comme « maudit ». Elle précise qu'on en rigole, mais insiste sur le fait que cela reflète une réalité.

Elle considère que la fonction d'accompagnateur doit être rendue plus attractive, et le trajet en bus plus intéressant pour les enfants. Selon elle, le système

actuel met l'accent sur le bien-être des accompagnateurs, mais oublie complètement celui des enfants. Elle juge normal que ces enfants réagissent ou fassent des crises, car ils sont, par définition, porteurs de handicap. Elle rappelle que personne ne choisit cette situation, mais qu'il faut vivre avec.

Elle estime que les autorités mettent des choses en place avec de bonnes intentions, et que tous les partis représentés partagent la même volonté d'assurer un parcours de vie aussi serein que possible pour ces enfants. Cependant, elle observe que le curseur est placé sur l'accompagnateur, alors que ce dernier doit voir ses conditions améliorées, certes, mais pas au détriment des besoins fondamentaux des enfants.

Elle insiste de nouveau sur la nécessité de rendre les formations obligatoires, et s'indigne du fait que certains parents soient obligés d'acheter eux-mêmes du matériel adapté au handicap de leur enfant pour qu'il puisse monter dans le bus. Elle rappelle que ce n'est pas aux parents, mais bien à la Commission communautaire française, de fournir des bus adaptés.

Elle dit être à la fois consternée et pas étonnée, mais ne regrette pas d'avoir demandé cette audition. Elle juge en effet essentiel d'entendre les directions d'école dire la vérité, plutôt que de s'en remettre uniquement à ce que les parents rapportent, lesquels sont trop souvent accusés d'être émotionnellement instables.

Elle évoque ensuite le cas des « accompagnateurs volants », et la situation où un enfant est attendu depuis une heure et quart sans qu'on sache où il se trouve. Elle demande, en s'adressant à une intervenante : « Quand un parent n'est pas là, l'enfant, il est emmené où, madame Wastiaux ? ». Elle répond à sa propre question : « À la police. Sans avertir les parents. »

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) lui demande si la situation qu'elle évoque – l'enfant emmené à la police en cas d'absence des parents – est déjà arrivée dans son cas.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) répond que non, cela ne lui est pas personnellement arrivé, mais précise qu'il s'agit de la règle. Elle affirme qu'on menace de cette éventualité, et explique qu'en l'absence du parent, l'accompagnateur n'a pas le droit de garder l'enfant, pas plus que le chauffeur. Dès lors, la procédure est de conduire l'enfant au commissariat.

Elle affirme que la situation ne s'est pas améliorée depuis 2022, et estime au contraire qu'elle s'est dégradée. Pour illustrer ses propos, elle prend l'exemple de sa propre expérience. Depuis le début de l'année, elle déclare compter 48 absences de bus.

Elle indique également que, bien souvent, elle n'est avertie qu'à peine 45 minutes à l'avance de l'annulation du trajet.

Elle précise qu'elle ne tient pas à se plaindre, et reconnaît que les choses sont ainsi. Cependant, elle insiste sur le fait que cela reste très problématique pour un service public. Elle conclut que c'est en tout cas son opinion.

Mme Hélène Wastiaux (école Nos Pilifs) souhaite préciser que le bien-être des accompagnateurs dépend du bien-être des enfants. Si les enfants vont bien, alors cela ira beaucoup mieux pour les accompagnateurs aussi. Elle précise que cela, il faut le comprendre.

M. Kalvin Soiresse Njall (Ecolo) remercie la présidente ainsi que les intervenantes. Il déclare être absolument sidéré par ce qui a été relaté au cours de l'après-midi. Il remercie une nouvelle fois les intervenantes pour leurs témoignages. Il indique vouloir essayer d'être constructif, dans une perspective d'amélioration, même si, précise-t-il, c'est le ministre Rudi Vervoort, actuellement en affaires courantes, qui est responsable de ce département, avec l'administration du transport scolaire. Il estime néanmoins qu'il y a moyen d'agir et d'apporter des contributions sur certains éléments, malgré ce contexte institutionnel.

Il avance que, dans une perspective à court terme, certaines mesures ne devraient pas être impossibles à mettre en œuvre. Il évoque d'abord la nécessité d'informer les accompagnateurs sur la pathologie des enfants, afin qu'ils puissent réagir de manière adéquate et n'adoptent pas des comportements qu'il qualifie de complètement aberrants face au handicap. Il insiste sur l'importance de cette information préalable.

Il évoque ensuite l'amélioration de la communication sur les motifs de retard des bus. Il note qu'il faudrait également systématiser l'envoi des SMS, ce qui, selon lui, n'est apparemment pas encore le cas, bien qu'on lui ait déjà répondu que cela l'était devenu. Il constate cependant que le système de SMS ne fonctionne pas toujours efficacement, et qu'il faudrait pouvoir l'améliorer de façon rapide et efficace pour la rentrée prochaine.

Il aborde ensuite la nécessité d'améliorer la collaboration avec les partenaires, notamment à travers une meilleure circulation de l'information. Il souligne aussi la question des chauffeurs qui anticipent leur trajet. Il estime que, puisque la Commission communautaire française a la main sur les contrats, l'administration devrait pouvoir imposer aux chauffeurs de ne pas anticiper les trajets sous prétexte d'éviter les embouteillages, ce qui a pour conséquence que les enfants doivent attendre, parfois très tôt, parfois dans

le froid, avec le moteur qui tourne, devant les écoles. Il insiste sur l'absurdité de cette situation, et sur le fait qu'elle n'a aucun sens.

Il fait ensuite référence aux débats récents en Belgique sur la chronobiologie de l'enfant. Il évoque les réflexions en cours sur le fait que, pour les adolescents à partir de douze ans, il faudrait prévoir un début de cours à 9 heures au lieu de 8 heures, afin de mieux respecter leur rythme biologique. Il souligne alors le contraste avec la situation actuelle où l'on fait lever des enfants porteurs de handicap à 5h30 du matin, uniquement pour le confort des chauffeurs qui ne veulent pas se retrouver coincés dans les embouteillages. Il estime cela complètement sidérant.

Il conclut en affirmant que ces quatre axes pourraient faire l'objet de rappels ou d'interpellations à la rentrée prochaine, et ce, avec la collaboration de tous les collègues, tous partis confondus. Il estime qu'il est possible de travailler dans ce sens. Il évoque ensuite une perspective à moyen et long terme qui consisterait à prévoir une formation systématique des accompagnateurs et à garantir leur présence dans tous les bus.

Il remercie à nouveau les intervenantes pour leur présence et pour les témoignages qu'elles ont livrés.

Mme Cécile Vainsel (présidente) indique que la commission a fait le tour de cette première audition relative au transport scolaire, précisant qu'il y en aura deux autres. Elle remercie chaleureusement les intervenantes du jour, soulignant que leurs propos ont été extrêmement riches. Elle exprime sa conviction que toutes ces questions seront suivies avec attention.

3. Réunion du 24 juin 2025

3.1. Exposé de Mme Cinzia Agoni, porte-parole du GAMP

Mme Cinzia Agoni (GAMP) commence par présenter brièvement le GAMP, groupe citoyen fondé en 2005, actif depuis 20 ans pour dénoncer le manque de solutions d'accueil pour les personnes handicapées en situation de grande dépendance, enfants comme adultes. L'association défend les droits des familles face aux abus et discriminations. L'intervenante précise qu'en collaboration avec d'autres associations comme Inclusion, le GAMP a déposé une réclamation collective contre l'État belge, qui a abouti en 2013 à une condamnation de la Belgique et de ses entités fédérées par le Comité européen des droits sociaux.

Mme Cinzia Agoni insiste sur l'exigence de bonnes pratiques éducatives, basées sur les preuves, afin de réduire les sur-handicaps éducatifs et favoriser l'auto-

nomie. Elle précise ne pas souhaiter aborder plus en détail la condamnation susmentionnée, les « retombées » n'ayant pas été particulièrement satisfaisantes selon elle. Elle aborde ensuite la question du transport scolaire, sujet récurrent pour le GAMP.

Elle introduit son intervention par le témoignage d'un parent, Dimitri, père de deux adolescents autistes. Celui-ci relate qu'entre octobre 2024 et mai 2025, la famille a subi 14 annulations de transport scolaire sans solution de remplacement, ainsi qu'une dizaine d'autres avec remplacement partiel. La dernière annulation remonte au lundi 12 mai, annoncée par SMS la veille à 20h21.

Ce manque de fiabilité affecte la stabilité familiale. Dimitri, demandeur d'emploi, explique l'impossibilité de garantir sa disponibilité à un employeur dans ces conditions. Les changements de dernière minute sont mal supportés par ses enfants. Il dénonce ce manque de stabilité, indispensable à l'apprentissage, et réclame des transports scolaires fiables, assurés par du personnel compétent et sensibilisé.

Mme Cinzia Agoni retrace ensuite l'historique des actions du GAMP en la matière. En 2018, face à des cas de maltraitance institutionnalisée (trajets trop longs, absentéisme du personnel, instabilité), plusieurs associations dont UNIA, le Délégué général aux droits de l'enfant et la Ligue des familles ont lancé une campagne commune. Le GAMP a également émis des recommandations à partir de 2019 : droit à l'enseignement inclusif, aménagements raisonnables, gratuité des transports pour les enfants intégrés dans l'enseignement ordinaire, réduction des temps de trajet, limitation à 12 enfants par minibus (contre 20, parfois, actuellement), et formation des accompagnants aux troubles du comportement, notamment l'autisme.

Elle souligne que la plupart des plaintes concernent des enfants autistes, et confirme, en tant que mère d'un homme autiste de 40 ans, que les difficultés de transport ne sont pas nouvelles. Elle précise avoir elle-même connu ces problèmes durant la scolarité de son fils.

Elle aborde également les années 2020 à 2022, marquées par la crise Covid. Si les problèmes de transport avaient temporairement disparu en raison de la fermeture d'écoles, les dysfonctionnements ont persisté. Elle critique la Commission communautaire française pour avoir utilisé la crise sanitaire comme excuse aux carences persistantes du système.

L'oratrice explique qu'en mars 2022, plusieurs parents ont contacté le GAMP pour signaler que la situation ne fonctionnait pas du tout. Elle insiste sur le fait que ces témoignages sont arrivés en plein milieu de l'année scolaire, et non au mois de septembre

comme c'est souvent le cas. Habituellement, en septembre, les problèmes sont connus et souvent mis de côté. Cette fois, c'était en mars 2022.

Elle indique qu'une récolte de témoignages a été mise en place. Elle affirme avoir reçu « des dizaines et des dizaines et des dizaines de témoignages ». Ceux-ci ont afflué jusqu'au mois d'octobre. Elle précise qu'ils ont été collectés et pense qu'ils ont même été envoyés. Elle souligne que le GAMP a alors décidé de se mobiliser et de dire « bon, maintenant ça suffit, il faut faire quelque chose », ajoutant qu'il n'est pas possible qu'après vingt ans, on soit toujours confronté aux mêmes problèmes.

L'oratrice réaffirme qu'à la rentrée scolaire 2022, la situation était particulièrement grave. Elle évoque le chiffre de 433 enfants sans transport, sur un total estimé entre 2.500 et 3.000. Elle reconnaît ne pas disposer des statistiques exactes, et précise que la Commission communautaire française serait mieux placée pour répondre à cette question. Elle ajoute qu'en attendant, ce sont les familles qui ont dû assumer les transports au prix de nombreuses difficultés.

Elle insiste sur le fait que le transport scolaire n'est pas un luxe, en expliquant que les écoles spécialisées ne se trouvent généralement pas à proximité du domicile des enfants. Elle souligne qu'il n'y a pas autant d'écoles spécialisées à Bruxelles que d'écoles ordinaires, ce qui allonge considérablement les trajets.

L'oratrice poursuit en évoquant l'initiative des parents, prise indépendamment des associations, qui ont lancé une pétition intitulée « Des bus pour nos enfants ». Elle précise que cette pétition a récolté près de 7.000 signatures, puis corrige en disant que le chiffre exact était de 4.550. Elle ajoute qu'elle ne mentionne pas, ici, le nombre de témoignages reçus en plus.

Elle explique que le GAMP et les parents ont alors décidé de se mobiliser, comme elle l'avait déjà mentionné, et qu'ils ont interpellé le Parlement. Elle remercie les parlementaires pour leur accueil, qu'elle qualifie de toujours bienveillant. Elle indique que les élus les écoutent.

Elle rapporte qu'après la rentrée parlementaire du 21 septembre, une réunion a été organisée le 30 septembre. Lors de cette réunion, de nombreux parents sont venus et ont pris la parole devant les députés. Elle précise que cela a conduit le cabinet du ministre Vervoort à intervenir et à rencontrer les représentants des familles.

Elle affirme que cela a permis de faire avancer la situation, puisque, en un mois de temps, le nombre

d'enfants laissés sans solution de transport a été réduit à 189. Elle invite les membres de la commission à vérifier ces chiffres dans les interpellations parlementaires. Elle note néanmoins qu'il restait toujours près de 200 enfants sans transport.

Elle ajoute qu'apparemment, petit à petit, des solutions ont été recherchées tout au long de l'année scolaire. Elle souligne que la question des transports a finalement été inscrite à l'ordre du jour du gouvernement. Elle indique que les parents ont été reçus, que des mesures ont été prises – ce qu'elle ne nie pas – et qu'un nouveau dispositif de communication entre les parents et le personnel a été promis.

Elle poursuit en exprimant une réserve. Elle se permet de dire que, puisque cette affaire dure depuis des années, une interrogation subsiste : « a-t-on oublié que gouverner, c'est prévoir ? ». L'intervenante constate que chaque année, les mêmes problèmes se répètent. Elle évoque l'insuffisance de personnel, la situation de personnes engagées qui quittent leur emploi pour un autre.

Elle souligne que le personnel est mal payé. Elle mentionne que beaucoup de discussions ont eu lieu concernant une éventuelle augmentation des salaires, mais que cela n'a jamais été mis en œuvre. Elle compare ensuite avec l'école européenne, affirmant que cette dernière organise un transport scolaire pour tous ses élèves et que cela fonctionne.

Elle indique connaître plusieurs familles dont les enfants fréquentent cette école et affirme n'avoir jamais entendu parler de problème de transport scolaire dans ce cadre. Elle avance que les transporteurs y sont sans doute mieux rémunérés. Elle précise qu'il ne lui appartient pas de dire ce qu'il faut faire, mais estime que peut-être le budget devrait être augmenté. Elle conclut cette remarque par : « mais ça, on en a parlé ». Elle ironise en ajoutant que c'est « toujours » la faute de la Covid. Elle affirme qu'un peu d'humour ne fait pas de mal lorsqu'on parle de choses particulièrement graves.

Elle revient ensuite sur les griefs exprimés par les familles. Elle explique que les plaintes concernaient les annulations tardives, survenant la veille au soir, voire le jour même, à 7h30 ou à 8h30 du matin, alors que les familles attendent encore le bus. Elle décrit des situations dans lesquelles un SMS est reçu, indiquant que la convoyeuse est malade ou que le chauffeur est malade, et que le bus ne passera pas.

Elle dénonce un absentéisme préoccupant des chauffeurs et des convoyeurs. Elle explique qu'en début d'année scolaire, il y a énormément d'absentéisme, obligeant à remplacer beaucoup de personnel. Elle précise que ce phénomène se produit égale-

ment en cours d'année, et plus particulièrement avant et après les congés scolaires. Elle observe qu'il y a toujours quelques jours, durant ces périodes, où les personnes sont malades ou absentes, sans que l'on sache très bien pourquoi. Elle affirme que c'est récurrent.

Elle souligne que cela entraîne des journées d'école perdues pour les enfants. Elle cite à nouveau le témoignage de Dimitri, et indique que, encore, selon elle, 14 jours d'absence depuis le début de l'année scolaire, ce n'est pas tant que cela. Elle précise avoir connu des cas bien pires.

Elle poursuit en évoquant l'impact très délétère sur le travail des parents. Elle critique le refus par les transporteurs d'amener les enfants jusqu'à leur domicile, expliquant que certains parents sont obligés de faire 500 mètres pour rejoindre un point de ramassage inadapté. Elle ajoute que ces lieux de ramassage ne sont pas à l'abri, et qu'en Belgique, il arrive qu'il pleuve ou qu'il neige.

Elle revient sur la question des trajets trop longs. Elle rappelle que certains durent jusqu'à quatre heures par jour, parfois même cinq heures, en évoquant des trajets de deux heures trente le matin et deux heures trente le soir.

Elle termine cette partie en abordant le problème des convoyeurs et convoyeuses. Elle indique que, malgré l'existence de formations en place depuis des années, certains ne comprennent pas ces formations, ne les intègrent pas ou n'en tiennent pas compte. Elle insiste particulièrement sur la difficulté rencontrée face à l'autisme et aux troubles du comportement.

L'oratrice précise que les griefs évoqués précédemment sont toujours d'actualité. Elle indique que lors de la rentrée scolaire 2023, l'année a été relativement calme. Elle explique que, suite aux rendez-vous organisés et aux mesures prises, les parents ont décidé d'attendre de voir si une amélioration allait réellement se produire. Elle déclare : « On a cru à une amélioration ».

Elle indique qu'en tant que GAMP, ils ont tenté de collaborer avec la Commission communautaire française. Elle mentionne avoir préparé des fiches, transmises à la directrice du service des transports, qu'elle estime aujourd'hui « aux abonnés absents ». Elle évoque notamment une fiche élaborée pour un jeune ayant des problèmes de comportement, comportant des pictogrammes, et qui, selon elle, aurait pu être utilisée pour d'autres enfants également. Elle regrette cependant que cette fiche ait été reléguée aux oubliettes, ce qui, dit-elle, n'est peut-être pas si étonnant.

Elle poursuit en évoquant la rentrée scolaire 2024, qu'elle qualifie de retour à la case départ : « rebeldote ». Elle affirme que le GAMP a de nouveau reçu des plaintes, des demandes émanant de parents, et des sollicitations pour recueillir des témoignages. Elle indique que des dizaines de témoignages ont à nouveau été reçus.

L'oratrice explique que des groupes de travail ont été organisés sur plusieurs sujets, mais que très vite, la question du transport scolaire a totalement monopolisé les échanges. Elle insiste : « Vous aviez beau parler, vouloir parler d'autre chose, c'était les transports scolaires ».

Elle explique avoir de nouveau interpellé la Commission communautaire française et mis en place un dialogue. Elle tient à préciser que tout n'est pas négatif et qu'il est important de le dire quand les choses sont bien faites. Elle indique avoir entamé un dialogue direct avec un responsable, que les membres de la commission vont bientôt recevoir, et qualifie ce dialogue d'assez fructueux dans certaines situations. Elle affirme avoir eu l'impression de s'adresser à une personne empathique, compréhensive, qui cherchait réellement des solutions.

Elle précise que de nombreux échanges ont eu lieu, donnant l'impression que les choses allaient dans la bonne direction, que le système de communication allait être mis en place. Toutefois, elle ajoute ne pas savoir si ce système a effectivement été instauré, et rapporte que les parents, de leur côté, n'ont pas le sentiment que les choses ont changé. Elle insiste néanmoins : « il y avait une note positive ».

Elle poursuit en affirmant que les griefs sont toujours les mêmes, et qu'elle ne les répètera pas. En revanche, elle estime nécessaire d'informer la commission de certaines situations particulièrement graves. Elle évoque la diffusion, à un moment donné, d'une brochure maladroite par la Commission communautaire française. Elle indique que cette brochure, qui a depuis été retirée et révisée, énumérait toute une série d'obligations à l'attention des parents, détaillant ce qu'ils devaient ou ne devaient pas faire, sans mentionner de devoirs pour le personnel. Elle note que le seul devoir imposé au chauffeur de bus était de respecter le code de la route, ce qu'elle qualifie d'« un peu comique ».

Elle rapporte également l'apparition de nouvelles situations, qu'elle n'avait jamais rencontrées auparavant, notamment des cas de maltraitance psychologique envers les parents. Elle précise que cela concernait un certain circuit, mais aussi d'autres. Elle évoque des parents ayant osé se plaindre, ainsi que – « mais ça vous le savez » – des enfants laissés

délibérément à l'école en raison de retards liés aux horaires scolaires.

Elle introduit ensuite la lecture de témoignages. Selon elle, un témoignage vaut mieux qu'un long discours. Elle annonce qu'elle va lire des témoignages où les noms ne sont pas anonymisés, car les situations sont bien connues de la Commission communautaire française.

Elle commence par celui d'Ouria, maman d'un adolescent autiste scolarisé. Elle décrit Ouria comme une femme combative, qu'elle admire beaucoup. Elle résume son histoire et explique qu'en début d'année scolaire, Ouria lui a fait part de ses déboires avec un chauffeur de bus, nommé M. Kamel.

Elle rapporte que M. Kamel se comporte de manière brutale, malpolie et misogyne. Il refuse de venir chercher l'enfant d'Ouria à son domicile, l'obligeant à se rendre à un point de ramassage situé à 400 mètres, non protégé des intempéries. Elle précise que le bus est souvent en retard, que le chauffeur est souvent absent, et qu'Ouria a déjà dû attendre longuement, sous la pluie, pour rien.

Elle indique qu'en cherchant à dialoguer avec le chauffeur, Ouria est victime de maltraitance verbale et psychologique. Elle affirme que celui-ci la menace de ne pas venir chercher ou ramener son enfant si elle continue à se plaindre. Elle décrit un comportement hautain du chauffeur, qui se montre supérieur, « comme s'il était intouchable ».

Elle rapporte qu'Ouria a dénoncé à maintes reprises ces agissements auprès de la Commission communautaire française, sans succès. Elle affirme que M. Kamel continue d'agir comme il l'entend, narguant même Ouria en lui disant qu'elle peut le dénoncer autant qu'elle veut, qu'il est protégé au sein de la Commission communautaire française et que quoi qu'elle fasse, ou qu'il dise, il ne sera pas licencié.

Elle ajoute que cette situation a un impact très négatif sur l'enfant d'Ouria, qui présente des troubles du comportement. Elle précise qu'Ouria a dû arrêter de travailler à cause de l'absentéisme et des retards de ramassage, l'empêchant de respecter les horaires de son emploi. Elle rappelle qu'Ouria et son mari ne vivent pas dans l'aisance, qu'ils sont d'anciens réfugiés en Belgique, ayant attendu dix ans avant d'obtenir un titre de séjour, et que la perte d'emploi a des conséquences directes sur le bien-être familial. Elle ajoute que la diminution des ressources financières augmente le stress, impactant également la santé d'Ouria.

L'oratrice indique avoir personnellement dénoncé la situation d'Ouria auprès du responsable de la

Commission communautaire française. Celui-ci lui a promis que le chauffeur serait convoqué, ce qui a effectivement été fait. Toutefois, elle précise que rien n'a changé depuis. Elle souligne qu'Ouria témoigne encore, plusieurs mois plus tard, de la même situation et d'une lassitude inquiétante. Elle affirme qu'Ouria a perdu sa combativité.

Elle lit ensuite des extraits récents du témoignage d'Ouria, recueillis la semaine précédente. Elle rapporte qu'Ouria lui a écrit : « Bonjour Cinzia » – précisant à l'assemblée que « Cinzia, c'est moi ». Ouria déclare : « Aucune amélioration dans le cas de mon fils. Le chauffeur refuse toujours de déposer mon fils devant la maison. J'ai passé un hiver infernal. Il ne nous prévient même pas des retards. Chaque semaine il est absent. J'ai refusé deux contrats de travail à cause de lui. Là je suis en train de chercher à déménager pour éviter ce bus. C'est la seule solution. Il est absent toute la semaine. Il n'y a pas de remplaçant. J'ai réclamé des milliers de fois. La Commission communautaire française ne fait rien. Et parfois ils sont de son côté dans leurs commentaires. »

Ouria poursuivrait en disant : « Là je suis très malade. Mon fils a dû s'absenter car l'accompagnateur ... ». L'intervenante précise abréger quelque peu et poursuit reprenant les mots de la dénommée Ouria « Quand j'ai réclamé Cinzia, la responsable m'a appelée. Elle m'a dit : je vais régler ça. Mais elle n'a rien fait. Elle n'a jamais répondu à mes appels ni messages. Ce n'est pas normal ce qu'il se passe avec ce type. En juin 2024, il a été absent tout le mois. J'ai appelé et rappelé la Commission communautaire française. Rien n'y a fait. ».

L'oratrice reprend ensuite la parole pour formuler une question : faut-il avoir des statistiques pour légitimer une cause à être entendue ? Elle répond elle-même que non, puisqu'ils sont effectivement entendus, malgré l'absence de statistiques. Elle souligne qu'ils ne disposent pas de données complètes, qu'ils n'ont pas de vision globale de la situation et que leurs informations restent parcellaires. Elle ajoute et tempore en précisant qu'ils ne connaissent pas toutes les contraintes de la Commission communautaire française, « bien sûr ».

Elle déclare que chaque fois qu'un échange a lieu avec la Commission communautaire française, de nombreuses difficultés sont systématiquement rapportées en guise d'« excuses ». Elle enchaîne avec un autre exemple. Elle affirme : « Vous me direz, 12 mamans, ce n'est pas très intéressant comme nombre. Ce n'est pas suffisant. » Elle répond néanmoins que ces 12 mamans forment un groupe statistiquement représentatif, car elles viennent de milieux sociaux très variés.

Elle explique qu'au sein de ce groupe, une question a été posée à propos du transport scolaire, car le sujet revenait sans cesse. Elle indique que trois mamans se sont dites globalement satisfaites du transport scolaire, ce qui, selon elle, « n'est pas mal, déjà sur 12 ». Deux mamans ont déposé plainte à la Commission communautaire française pour des situations graves, dont Ouria. Sept mamans se déclarent très insatisfaites du transport, mais n'ont pas déposé plainte.

Elle en conclut que la Commission communautaire française n'est informée que d'une minorité des situations, à savoir ici deux sur douze. Elle reconnaît qu'il y a trois parents satisfaits, ce qui, dit-elle, « est déjà ça ». Elle insiste cependant sur le fait que la majorité des parents ne se manifesteront pas. Elle affirme : « Et ça, il faut le savoir. Et c'est important de le savoir. Parce que nous, par contre, on les entend. ».

Elle s'interroge alors sur le rôle des associations représentant les parents. Elle affirme que celles-ci peuvent garder le dialogue avec la Commission communautaire française. Elle reconnaît que tout n'est pas négatif, qu'il arrive que certaines situations se résolvent. Elle indique aussi, *a contrario*, que d'autres situations ne changent pas.

Elle mentionne également la possibilité d'alerter les médias, en notant que cela peut parfois susciter des réactions, ce qui s'est déjà produit. Elle affirme que le témoignage d'Ouria pourrait potentiellement intéresser les médias, mais elle exprime sa préférence : « J'aimerais bien d'abord que la Commission communautaire française essaie de résoudre le problème, plutôt que de devoir interpellier les médias à ce sujet. » Elle ajoute que cela « serait une petite bombe ».

Elle conclut cette partie en s'adressant directement aux députés : « Donc, au moins, vous le savez. Vous êtes députés. Vous êtes nos élus. Vous le savez. »

Elle poursuit en indiquant qu'une autre option envisagée par certains serait d'entamer une action en justice contre la Commission communautaire française. Elle rapporte que certains parents y pensent. Elle précise les raisons : les parents en ont assez d'être des victimes, assez de devoir subir une peine déjà lourde liée au handicap de leur enfant. Elle affirme : « Ce n'est pas la faute de leur enfant. C'est la vie. C'est comme ça. » Mais elle dénonce le fait que cette situation entraîne une double, une triple, voire une quadruple peine. Elle ajoute : « Je ne vous dirai pas quelles sont toutes les autres. Je pense que certains parmi vous le savent. ».

Elle poursuit en évoquant les autres peines subies au quotidien par les familles : le manque d'inclusion, les discriminations, le fait que leurs enfants ne soient

pas invités aux fêtes, qu'ils ne puissent pas aller au restaurant. Et par-dessus cela, elle insiste : « Tu as droit au transport scolaire et tu dois batailler tous les jours pour avoir un transport scolaire de qualité. Et quand tu te plains, tu es cassé. ».

Elle évoque ensuite une solution qu'elle a elle-même adoptée à un moment donné : celle de céder à l'usure. Elle affirme avoir écrit à Patrick Beaudelot un petit message, un SMS, dans lequel elle disait : « Je sais qu'au bout d'un moment, aussi bien vous que moi en auront marre de ce dossier et nous finirons par ne plus en parler. ». Elle commente cette remarque et ajoute qu'effectivement, cela fait quelques mois qu'elle ne le contacte plus.

Elle déclare qu'elle souhaite laisser le dernier mot à Ouria via son témoignage, avant de conclure. Elle cite : « J'ai baissé les bras. J'ai arrêté d'appeler la Commission communautaire française. Je cherche un appartement proche de l'école. Je dois quitter ce transport et la Commission communautaire française. Je suis tellement déçue de la Commission communautaire française qui laisse des gens comme ça nous empoisonner la vie. ».

Ouria aurait ajouté : « La vie est assez difficile, et eux, ils en rajoutent. Il me dit, le chauffeur, « je ne te dépose pas chez toi. On coupe le trajet. Déjà, je t'ai fait gagner 200 mètres. ». C'est quoi ça ? Moi, j'attends parfois trois quarts d'heure dans le froid. ».

Elle poursuit : « Même l'école Ados Pilifs a déposé une réclamation avec moi, mais rien ne change. Moi, j'ai envie d'aller toquer chez eux » – qu'elle désigne comme la Commission communautaire française – « avec mon fils dans tous ses états, quand je lui dis que le bus ne roule pas. Comme ça, ils voient son état. Le pauvre, il passe une journée catastrophique à l'école. ».

Elle termine : « Je ne comprends pas ce monde, en fait ».

Mme Cinzia Agoni conclut en indiquant qu'elle répondra aux questions mais précise également qu'elle a, elle aussi, des questions à poser. Elle remercie la commission.

3.2. Exposé de Mme Christelle Ninforge, directrice de la Fondation SUSA Bruxelles

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) prend la parole et exprime l'espoir que les personnes présentes disposent encore d'un peu d'attention pour les oratrices. Elle indique que son discours ira dans le même sens que celui de Mme Cinzia Agoni. Elle reconnaît en Mme Cinzia Agoni un long

combat, mené depuis de très nombreuses années, qui a permis de faire avancer les choses dans les services proposés aux personnes, notamment avec autisme.

Elle explique avoir été surprise d'être invitée à s'exprimer devant la commission au sujet des transports scolaires. Elle indique que, bien qu'elle fasse partie de la commission transport scolaire, elle ne s'attendait pas à être interpellée personnellement sur cette question. Elle précise que l'idée, en discutant avec les personnes qui l'ont invitée, était aussi de pouvoir expliquer rapidement ce que fait son service.

Elle corrige ensuite une information donnée précédemment : contrairement à ce qui a été dit, elle n'est pas encore directrice de la Fondation SUSA, mais elle le deviendra dans quelques mois. Pour l'heure, elle est directrice du SUSA Bruxelles.

Elle explique que le SUSA est un service spécialisé pour personnes avec autisme. Elle évoque ensuite des chiffres démographiques. Elle rappelle qu'en 2024, à Bruxelles, on approche les 14.000 naissances par an. Elle invite l'assemblée à faire le calcul : un enfant sur cent présente un risque de TSA, et elle ajoute que la réalité concrète est bien au-delà de cette estimation.

Elle poursuit : Bruxelles compte près de 1.256.000 habitants. Elle mentionne que, selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), 10 % de la population est en situation de handicap, ce qui permet d'apprécier l'ampleur des besoins.

Elle indique qu'elle développera ce point plus tard, mais affirme déjà que son service est très inquiet de la tournure des événements à Bruxelles en l'absence de décisions politiques. Elle constate que les effectifs dans les services sociaux tendent à diminuer alors que la population, elle, augmente. Elle insiste sur le fait que cette situation est extrêmement préoccupante.

Elle précise que leur service d'accompagnement à Bruxelles est composé de 35 personnes, ce qui équivaut à 22 ETP. Elle reconnaît que ce n'est pas un effectif très important, et souligne qu'il comprend également quatre temps pleins ACS. Elle rappelle que ces contrats ACS, dans le secteur du handicap, sont des ressources très précieuses. Elle affirme que sans ces temps de travail là, les services ne pourraient rendre que la moitié des prestations actuelles.

Elle glisse ce message à l'oreille des membres de la commission, précisant que ces postes ACS sont parfois remis en question. Elle établit un lien avec l'opération « Chaises Vides », que la commission a pu observer la semaine précédente. Elle indique que son service s'associe à ce mouvement, car il partage les

inquiétudes très fortes pour les familles qu'il accompagne au quotidien. Elle pose la question suivante : « Si on a de moins en moins de services, de moins en moins d'effectifs, comment est-ce qu'on va soutenir ces familles ? ».

Elle affirme que son service partage évidemment les préoccupations exprimées par les familles dont Mme Cinzia Agoni a parlé.

Pour illustrer ses propos, elle décrit brièvement l'activité de son service. Elle indique que le SUSA Bruxelles est l'un des plus gros services d'accompagnement subventionnés par la Commission communautaire française. Elle précise que, même avec des projets intéressants et utiles, et même si le service peut aider des gens, l'équipe reste très insatisfaite de ce qu'elle peut réellement accomplir, en raison de l'ampleur des demandes émanant des familles.

Elle explique que le service réorganise sans cesse ses prestations pour essayer de raccourcir les délais d'attente, mais que malgré cela, les familles continuent à attendre. Elle précise que cette situation ne leur donne aucune satisfaction.

Elle évoque une augmentation significative des cas concernant les très jeunes enfants, même si elle ne fournit pas ici les chiffres précis pour l'accompagnement très régulier. Elle indique qu'il y a une augmentation marquée des demandes pour les « tout, tout jeunes » enfants. Elle fait référence aux travaux scientifiques récents en matière d'intervention précoce. Elle indique que, la semaine précédente, des présentations ont été données par les Académies nationales et royales, françaises et belges, de médecine, soulignant l'obligation d'intervenir dès le plus jeune âge pour limiter les surhandicaps.

Elle déclare souhaiter rassurer l'assemblée en disant : « Je vais arriver au transport scolaire, ne vous inquiétez pas. ».

Elle décrit ensuite les différents types de services proposés : des services de soutien à l'inclusion, des services de loisirs, des services pour les personnes en situation critique – c'est-à-dire celles qui présentent à la fois un trouble du spectre autistique, une déficience intellectuelle et des troubles graves du comportement – ainsi que des missions de soutien aux milieux d'accueil et de la petite enfance pour favoriser l'inclusion.

Elle évoque ensuite les projets spécifiques portés par son service, subventionnés sous forme de projets particuliers agréés avec des subventions facultatives. Elle indique que ces projets sont menacés : « On nous dit, les premières économies qu'on fera, ça risque d'être sur des projets comme ceux-là. ». Elle

précise qu'il s'agit de projets d'intervention intensive et de repérage précoce en autisme.

Elle exprime le souhait que ces économies n'aient pas lieu, et tient à rappeler à la commission l'importance de soutenir des secteurs comme le leur. Elle affirme que ce sont des familles nombreuses, souvent en grande difficulté, et que les besoins sont très, très importants.

Elle explique que son service tente de développer des interventions spécifiques pour les tout-petits. Elle indique qu'ils ne peuvent en accueillir que six par an, alors qu'environ cent enfants sont en attente. Elle qualifie cela d'« insignifiant », malgré la connaissance du travail à mener. Elle regrette que les moyens ne suivent pas.

Elle affirme que le même constat vaut pour le repérage précoce. Elle indique qu'en 2017, son service avait démarré avec une vingtaine d'enfants. Aujourd'hui, ils accompagnent environ 140 à 150 familles d'enfants de moins de 3 ans, dont les parents s'inquiètent du développement.

Elle ajoute que ces enfants sont suivis de plus en plus tôt. Elle note que même si ces projets sont intéressants et portés par une équipe dynamique et créative, la situation reste très préoccupante.

Elle rappelle qu'un grand nombre de petits enfants sont concernés, et que son service n'est pas un cas isolé. Elle affirme que tout le secteur de l'accompagnement est saturé. Pour illustrer cette saturation, elle indique que, la semaine précédente, ses collègues ont recensé 58 familles en attente d'une première rencontre. Elle précise que ce délai peut aller jusqu'à un an, faute de ressources. Elle indique que le service ne dispose même pas de deux équivalents temps plein pour traiter les nouvelles demandes.

Elle conclut cette partie en expliquant qu'en 2023, 284 familles ont sollicité leur service, mais qu'ils n'ont pu en rencontrer que 90. Elle insiste : « Ce sont des familles qui risquent d'attendre très longtemps. ».

Mme Christelle Ninforge poursuit son intervention en affirmant qu'il y a plusieurs années d'attente pour que des familles puissent bénéficier d'un soutien un peu plus régulier, à raison d'une à deux fois par mois. Elle ajoute : « si on peut appeler ça régulier ». Elle précise qu'environ une centaine de familles sont actuellement en attente de ce type de soutien.

Elle rapporte qu'encore la veille, la situation d'une dizaine d'enfants en urgence a été évoquée. Elle précise qu'il y en a en réalité davantage, mais qu'elle évoque ce chiffre pour illustrer la situation. Il s'agit d'enfants nécessitant une intervention rapide en rai-

son d'un risque d'exclusion. Elle indique qu'une seule intégration est possible dans les deux mois à venir et pose la question : « qu'est-ce qu'on fait avec les autres familles ? ».

Elle poursuit en décrivant des situations vécues : des enfants qui ne peuvent fréquenter l'école que de manière très partielle, des parents appelés dès 10 heures du matin pour venir rechercher leur enfant, y compris quand l'enfant a deux ans et demi, car la situation devient trop difficile à gérer pour l'établissement. Elle évoque également des parents qui doivent remettre des certificats médicaux pour justifier les absences de leurs enfants parce que ceux-ci ne peuvent pas être pris en charge à l'école.

Elle alerte sur le fait que certains enfants n'auront pas d'école à la rentrée scolaire, alors même qu'il existe une obligation scolaire. Elle décrit un processus d'exclusion : d'abord du bus scolaire, puis de l'école, ce qui entraîne une rupture dans le rythme de vie, l'abandon de la scolarité, et l'apparition de troubles du comportement. Elle parle de dizaines de jeunes sans solution, précisant que son service ne dispose que de quatre places en répit. Elle reconnaît qu'il existe d'autres structures qui offrent du répit, mais souligne que, souvent, les jeunes sont pris en charge dans des solutions « de bricolage », trouvées un peu partout.

Elle rapporte que les demandes adressées à son service pour des activités de loisirs sont trois fois plus nombreuses que l'offre disponible. Elle évoque la situation de jeunes en transition vers le secondaire, qu'elle qualifie de « relativement stables », mais qui n'ont pas de solution après cette étape. Elle précise que, dans un délai de trois, quatre ou cinq ans, son service est à nouveau sollicité pour ces jeunes en raison de l'apparition de troubles du comportement. Elle explique que cette détérioration s'explique par l'inactivité, par l'absence de mise en projet et d'occupation, alors que ces jeunes avaient initialement un profil comportemental stable.

Elle aborde ensuite la question de la précarité. Elle rapporte que cela fait trente ans qu'elle travaille au SUSA et que, depuis trois ans, elle observe une augmentation impressionnante du nombre de familles en situation très précaire. Elle évoque des familles qui ne parlent ni le français, ni même l'anglais – alors qu'auparavant, il était encore possible de se débrouiller avec l'anglais. Elle parle de familles ayant vécu des traumatismes, des parcours migratoires épouvantables, et qui arrivent aujourd'hui dans des contextes de vie extrêmement complexes.

Elle explique que ces familles restent « sur le fil » très longtemps, ce qui empêche un renouvellement rapide des bénéficiaires. Elle indique que cela rend difficile l'introduction de nouvelles familles dans les

services. Elle conclut cette partie en affirmant que la liste des constats est encore très longue, mais qu'elle espère avoir permis à l'assemblée de comprendre que l'annonce d'éventuelles économies suscite une inquiétude très forte.

Elle reprend les propos de Mme Cinzia Agoni en indiquant que les familles sont confrontées quotidiennement à des temps d'attente partout, à de l'isolement après l'annonce du diagnostic, à un manque de ressources, de réseaux et de soutien, à un manque de choix, à de l'épuisement, à un manque de places en crèche, en école, en centre d'accueil de jour ou en hébergement. Elle évoque également l'exclusion de leurs enfants, et le regard porté sur eux dans la société.

Elle reconnaît qu'elle oublie sans doute certains éléments, et s'adresse directement aux parents présents dans la salle : « il y a des parents ici, beaucoup de choses auxquelles vous êtes confrontés et donc leurs besoins, c'est effectivement d'avoir de la formation, de la formation, d'être écoutée, d'avoir du répit, d'avoir des loisirs, d'avoir un milieu d'accueil. Si le bus ne passe pas et qu'on ne va pas à l'école, les parents ils font quoi ? ».

Elle ajoute que les exemples évoqués par Mme Cinzia Agoni sont très parlants. Elle précise que les familles souhaitent aussi des milieux d'accueil de qualité. Elle explique que, lorsqu'un milieu d'accueil ne répond pas correctement aux besoins des jeunes, des troubles du comportement apparaissent ou s'aggravent.

Elle établit un lien avec le transport scolaire : lorsque le jeune présente davantage de troubles du comportement, il devient perçu comme « difficile » dans le bus, ce qui conduit à son exclusion. Elle affirme que cela génère un cercle vicieux. Elle en conclut que les familles ont réellement besoin de soutien pour le projet de vie de leurs enfants.

Avant d'aborder le point spécifique du transport scolaire, elle résume ce qui est, selon elle, indispensable : développer et maintenir les services existants, notamment ceux liés au repérage précoce. Elle insiste sur l'importance de ce volet, en déclarant que c'est un aspect « très, très important ».

L'oratrice affirme que plus on intervient en amont, plus on peut modifier la trajectoire de développement, éviter les surhandicaps, et prévenir les situations dans lesquelles les enfants se retrouvent en difficulté, notamment dans les transports scolaires. Elle précise toutefois que ces difficultés liées au transport ne représentent qu'une toute petite partie de la complexité globale.

Elle plaide ensuite pour le développement de l'offre de services en ambulatoire, du répit, de l'extra-sitting, et pour la création de places. Elle ajoute que Mme Cinzia Agoni a déjà largement abordé cette question. Elle suppose que les membres de la commission ont souvent entendu ce type de revendications. Elle rappelle qu'une période d'accalmie avait permis l'ouverture de centres et de services de répit, mais que la situation est de nouveau critique, avec une augmentation des cas.

L'intervenante reprend à son tour le thème des témoignages, déjà introduit par Mme Cinzia Agoni, et explique qu'un jeune avec de l'autisme, dans les transports scolaires à Bruxelles, est confronté à une forte imprévisibilité : des travaux partout, des déviations, des changements d'accompagnateurs, des arrêts multiples. Elle insiste sur le fait que cette imprévisibilité est problématique, et que si l'on connaît les particularités des personnes avec autisme, on comprend qu'elle génère des troubles du comportement.

Elle précise également que les transports scolaires mettent à l'épreuve les spécificités sensorielles de ces jeunes. Elle décrit une réalité vécue dans les bus : des enfants qui crient, qui sautent, qui bougent dans tous les sens, des bruits constants. Elle souligne que ces particularités sensorielles sont très impactantes pour les enfants.

Elle affirme que si les trajets sont trop longs, les enfants arrivent à l'école dans un état de tension extrême : « la cocotte-minute est déjà prête à exploser », dit-elle. Elle rappelle que la journée commence avec les difficultés du lever, puis les problèmes dans le bus, et que cela nuit dès le départ au bon déroulement de la scolarité.

L'oratrice souligne que ces enfants ne savent pas s'occuper dans le bus, que le trajet est trop long et que l'attente est difficilement supportable. Elle conclut que ces situations sont « vraiment trop compliquées ». Elle ajoute enfin : « trop de jeunes dans le même bus ».

Mme Christelle Ninforge poursuit son intervention en affirmant que les recherches montrent que plus on rassemble des personnes ayant des problématiques de troubles du comportement, plus les comportements problématiques sont susceptibles de survenir. Elle explique qu'il s'agit d'enfants, de jeunes qui ne comprennent pas ce qui se passe autour d'eux. Même si l'accompagnateur tente de leur expliquer ce qui va se passer, elle affirme que ce n'est pas suffisant.

Elle souligne que le gros risque réside dans l'exclusion des transports scolaires ou dans une fréquentation aléatoire de ceux-ci. Elle précise que ce n'est pas toujours une exclusion formelle, mais qu'il existe des

cas d'irrégularité. Elle explique que dans ces situations, on entre dans une rupture de rythme, et que si l'enfant ne va pas à l'école tous les jours, son rythme est brisé. Elle alerte sur le fait que cela augmente fortement le risque de développement de troubles du comportement.

Elle tient à préciser que ce n'est pas le fait d'aller à l'école en bus qui provoque les troubles du comportement, mais que cela peut les amplifier. Elle ajoute que, parfois, cela en est une cause, mais que les jeunes concernés sont souvent déjà fragilisés par d'autres types de difficultés, parfois même d'ordre somatique.

Elle conclut ce point en indiquant que ce constat concernait surtout le point de vue des jeunes. Elle ajoute que, comme Mme Cinzia Agoni l'a très bien illustré, les transports scolaires ne sont pas simples pour les familles. Elle énumère à nouveau les difficultés rencontrées : les bus supprimés à la dernière minute, les retards, les problèmes de communication avec le convoyeur, la gestion des comportements des enfants.

Elle explique que, dès le matin, l'attente engendre une excitation chez l'enfant. Elle insiste sur le fait que le transport scolaire a pour mission d'emmener l'enfant à l'école la plus proche, mais que pour des enfants avec autisme, cette école est parfois très éloignée.

L'intervenante rappelle aux membres de la commission qu'il existe un service de transport scolaire organisé par la Commission communautaire française, ainsi qu'une commission de transport scolaire, dans laquelle elle siège depuis très longtemps. Elle ajoute : « j'ai la chance ou pas d'y participer depuis très très très longtemps ». Elle indique que la dynamique de cette commission a beaucoup évolué au fil du temps.

Elle explique que cette commission réunit les associations de parents, les représentants de tous les réseaux d'enseignement, le représentant des transporteurs, le cabinet ministériel, l'administration, et qu'elle y siège en tant que représentante du Conseil consultatif pour les personnes handicapées de la Commission communautaire française.

Elle affirme que depuis quelques années, cette commission est un lieu où sont ramenées des situations problématiques. Elle raconte qu'au début de sa participation, elle était perçue comme très « embêtante » parce qu'elle ramenait les problèmes spécifiques des personnes avec autisme. Elle explique qu'à l'époque, l'approche administrative – « très fonctionnaire, on va dire » – consistait à dire que ce n'était pas prévu ainsi, sans même analyser les difficultés.

Elle souligne que tout ce qui a été fait, comme Mme Cinzia Agoni l'a expliqué, a permis de créer une nouvelle dynamique. Elle affirme que malgré les problèmes quotidiens, cette commission et le service en charge prennent désormais conscience des difficultés et tentent de trouver des solutions.

Elle précise que de nombreuses situations sont désormais rapportées à cette commission, pas toujours directement par les parents, mais aussi par les associations de parents et les représentants des réseaux d'enseignement. Elle souligne que des directeurs d'école participent à ces réunions, ce qui permet d'avoir une remontée de terrain significative.

Elle indique que cette commission est également compétente pour analyser les demandes de dérogation pour certains enfants. Elle affirme qu'une dynamique s'y est instaurée, mais que, dans les réponses à apporter aux problèmes, on se heurte très fréquemment à la question du recrutement des accompagnateurs, et en particulier des accompagnateurs de remplacement.

L'oratrice dit observer que l'absence d'un accompagnateur est une situation fréquente, et que cela s'explique par les difficultés de recrutement dans le secteur du handicap, par la difficulté à fidéliser le personnel, par les sous-effectifs. Elle rappelle que ce sont souvent des contrats partiels, de quelques heures seulement, avec une rémunération « qui est ce qu'elle est », bien qu'elle ait été légèrement revalorisée.

Elle décrit ces contrats comme précaires, et souligne que le personnel concerné n'a pas toujours une qualification très élevée. Elle nuance immédiatement cette remarque en précisant que ce n'est pas toujours la qualification qui fait la différence, mais aussi les qualités humaines. Elle rend hommage aux convoyeurs qui sont, selon elle, vraiment attentifs aux enfants et à leur famille.

L'intervenante revient ensuite sur les difficultés évoquées par Mme Cinzia Agoni, en affirmant que, depuis 2022, il existe un manque clair de transporteurs. Elle en donne une explication : « ils sont mieux payés ailleurs que ce qu'on leur paye à la Commission communautaire française, notamment à la Commission européenne ». Elle constate que la Commission européenne ne rencontre pas de problème de manque de transporteurs.

Elle informe ensuite que les chauffeurs ne relèvent pas de la responsabilité de la Commission communautaire française, mais de leur employeur direct, à savoir les sociétés de transport. Elle explique que cela crée des problèmes dans la communication entre le chauffeur et le convoyeur. Elle compare cette situa-

tion à celle où des parents sont mis à rude épreuve par des chauffeurs. Elle ajoute : « donc ça c'est un problème ».

Elle identifie deux autres difficultés majeures : un manque de réponses au marché public des transporteurs – car trop peu d'entre eux répondent – et un problème de coût. Elle précise que beaucoup de problèmes relèvent de la question budgétaire.

Elle affirme que pour les petites choses, celles qu'on peut régler facilement, il existe une réelle dynamique pour y parvenir. Mais elle constate également l'existence de problèmes plus structurels, comme la gestion des jeunes avec des troubles graves du comportement dans les bus, ce qui peut poser des risques pour la sécurité de la personne elle-même, des autres enfants et des adultes présents.

Elle affirme que certains jeunes sont particulièrement difficiles à gérer dans les transports. Elle annonce qu'elle reviendra plus tard sur les pistes déjà mises en place. Elle indique qu'il y a actuellement un nombre insuffisant de circuits, que trop d'enfants se trouvent dans un même bus, et que les circuits sont trop longs.

Elle souligne que pour réduire la longueur des circuits, il faudrait augmenter le nombre de bus et de chauffeurs, ce qui a un coût. Elle explique que l'objectif de la commission de transport scolaire est de réfléchir à de meilleures modalités d'accompagnement, ce qui signifie aussi accompagner moins d'enfants pour mieux les accompagner. Elle indique qu'elle expliquera ensuite ce qui a été fait dans ce sens.

Mme Christelle Ninforge poursuit en reconnaissant que la gestion du personnel accompagnateur n'est pas simple. Elle précise qu'il n'est pas rare que, comme ses collègues de la commission, elle rapporte des situations – comme celles déjà évoquées par Mme Cinzia Agoni – de maltraitance, de non-bienveillance, qu'elle qualifie de « vraiment inadmissibles ». Elle ajoute que, généralement, lorsqu'elle introduit une plainte, le service concerné est déjà au courant, a déjà réfléchi au problème et a déjà rencontré le convoyeur concerné. Elle insiste néanmoins sur les nombreuses difficultés que cela représente, soulignant qu'il n'est pas toujours possible d'y apporter une solution facilement.

Elle rappelle une nouvelle fois que les chauffeurs ne sont pas employés par la Commission communautaire française. Elle indique que certaines solutions ont été mises en place, mais qu'elles ont un coût. Elle évoque notamment le cas des formations et annonce qu'elle en parlera juste après. Elle signale que le budget formation est actuellement utilisé dans sa totalité,

pour un nombre de formations qu'elle juge « somme toute, pas extravagant ».

Elle revient ensuite sur son ancienneté au sein de la commission de transport scolaire, précisant qu'elle aurait dû vérifier depuis quand elle y siège. Elle constate que ce n'est que depuis une période plus récente que les choses ont commencé à bouger. Elle admet qu'à un moment, elle avait songé à quitter cette commission, se disant qu'« ils l'auraient à l'usure », comme le disait aussi Mme Cinzia Agoni, car elle avait l'impression que cela ne servait à rien. Mais elle a finalement décidé de continuer, en gardant espoir. Elle affirme qu'il y a désormais une meilleure considération des problématiques.

L'intervenante insiste sur ce point : lorsqu'un problème est soulevé, on ne répond plus simplement « oui, mais c'est à cause de ça », ou « oui, mais la législation prévoit que ». Elle estime qu'il y a désormais une véritable écoute.

Elle indique que, depuis deux années scolaires, ont été mis en place des « rangs », autrement dit des pédibus, où des accompagnateurs marchent avec les enfants, afin de diminuer le nombre d'enfants transportés en bus. Elle estime que ce système fonctionne « relativement bien ». Elle mentionne également l'introduction de minivans, qu'elle qualifie de réels objets de réflexion, tout en reconnaissant que ces mesures ne règlent pas tous les problèmes.

Elle aborde ensuite les formations spécifiques à l'autisme destinées aux accompagnateurs. Elle précise que ces formations viennent s'ajouter à d'autres formations plus générales. Elle décrit la formation comme étant composée d'une partie théorique et d'une partie consacrée aux outils concrets. Elle suggère que la « petite fiche » évoquée précédemment n'est peut-être pas tout à fait oubliée, mais qu'elle est réactivée dans le cadre de ces formations.

Elle précise que cette année, c'est son service qui est chargé de former les accompagnateurs au TSA. Elle indique que 72 accompagnateurs ont été formés, et souligne qu'il s'agit d'un processus de formation sur le long terme. Elle insiste sur le fait qu'il n'existe pas de budget prévu pour la formation continue, et compare cette situation à celle des enseignants, en disant : « on n'est pas mieux loti au niveau de l'enseignement ».

Elle explique que, si l'on ne continue pas à former les personnes, et que celles-ci changent fréquemment, il faut sans cesse recommencer à zéro.

Elle évoque ensuite une nouveauté : la mise en place d'un écolage pour les nouveaux accompagnateurs, qui n'existait pas auparavant. Elle précise qu'ils

vont en doublon avec un inspecteur ou une autre personne chargée de les former. Elle mentionne également l'élaboration d'un profil métier pour les accompagnateurs, actuellement en cours de finalisation, auquel la commission a participé.

L'oratrice indique qu'un titre de compétence devrait être validé, obligeant les accompagnateurs à entrer dans un processus de formation. Elle mentionne aussi des rencontres organisées autour des situations problématiques, qui permettent d'accompagner directement dans le bus, afin d'observer les réalités sur le terrain et de réfléchir aux pistes à mettre en œuvre.

Elle insiste toutefois sur une contrainte importante : les services comme le sien ne pouvant être présents partout à la fois, aller dans le bus signifie ne pas pouvoir aller ailleurs. Elle précise que cela génère nécessairement des difficultés supplémentaires.

Elle reconnaît une amélioration dans la communication avec les parents, bien qu'elle juge celle-ci « pas du tout optimale ». Elle indique qu'un logiciel est en cours de développement, pour offrir plus de prévisibilité aux familles en matière de retards ou d'informations diverses. Elle précise que ce système pourrait être mis en place à partir de la rentrée scolaire, tout en notant que, « à la Commission communautaire française, la mise en place de logiciels, etc., ça prend toujours beaucoup de temps ».

Mme Christelle Ninforge annonce également un processus de géolocalisation des bus, qui devrait être opérationnel à partir de janvier 2026.

Elle informe qu'une relecture très attentive de la brochure destinée aux familles a eu lieu. Elle exprime l'espoir que Mme Cinzia Agoni « n'aura plus trop de remarques » à son sujet. Elle indique qu'une brochure pour les écoles a également été révisée.

Elle mentionne l'existence d'une permanence pour les parents, ainsi qu'un service de plainte, et insiste sur l'importance d'inviter les parents à les utiliser. Elle indique que des rencontres de plus en plus fréquentes ont lieu avec les directions d'école et les équipes éducatives, dans le but de travailler ensemble à une amélioration de la situation.

Elle s'adresse à présent directement aux membres de la commission : « Voilà, donc vous aurez compris, je pense, que ce n'est pas pour vous saper le moral, mais les problèmes, ils sont nombreux. ». Elle reconnaît qu'il existe des équipes compétentes et motivées sur le terrain, qui font évoluer le système, mais affirme que leur travail doit être soutenu et amplifié. Elle termine en déclarant : « Donc, c'est vraiment sur vous qu'on compte, parce que, comme le disait Mme Cinzia Agoni, gouverner c'est prévoir. »

Mme Christelle Ninforge poursuit son exposé en affirmant qu'on peut identifier tout ce qu'il faut prévoir pour les années à venir. Elle insiste sur l'importance de mettre en place des actions concrètes, de soutenir les initiatives déjà existantes, mais aussi de développer les moyens d'agir. Elle ajoute : « Je n'ai pas mis un bus scolaire en illustration, j'ai plutôt mis la barque, parce qu'on rame. ».

Elle ironise en imaginant que les enfants arriveraient peut-être plus vite à l'école en bateau. Elle explique que, dans la situation actuelle, on tente de maintenir les embarcations à flot, mais que cela n'est pas simple. Elle admet avoir mis l'accent sur les aspects négatifs, ce qui, selon elle, n'est pas dans ses habitudes, mais elle estime qu'il est essentiel que les députés comprennent qu'il y a des choses à améliorer et à soutenir.

Elle clôt son intervention par un clin d'œil adressé à son équipe, mais aussi à toutes les autres équipes impliquées, en soulignant qu'il existe encore des personnes très motivées pour soutenir les familles. Elle affirme que la souffrance et les injustices quotidiennes vécues par les familles sont difficiles à soutenir.

Elle conclut : « Moi, je n'ai pas mis de questions, parce qu'il n'y a pas de questions. Vous devez juste faire tout ce qu'il est indiqué pour aider le secteur. Voilà, il n'y a pas le choix, en fait. ».

3.3. Échange de vues

Mme Cécile Vainsel (présidente) remercie chaleureusement Mme Christelle Ninforge et Mme Cinzia Agoni pour leurs interventions. Elle constate que de nombreux éléments évoqués rejoignent les témoignages déjà entendus lors des auditions précédentes, notamment ceux de Mme Hélène Wastiaux et Mme Sandrine Winten. Elle annonce que la parole va désormais être donnée aux différents groupes parlementaires et invite Mme Kristela Bytyçi à s'exprimer au nom du groupe MR.

Mme Kristela Bytyçi (MR) commence par remercier la présidente et adresse ses remerciements chaleureux aux intervenantes pour leur présence et leur engagement quotidien auprès des enfants porteurs de handicap ainsi que de leurs familles. Elle souligne que leur expertise est précieuse pour mieux comprendre les enjeux complexes du transport scolaire dans l'enseignement spécialisé et pour identifier des solutions concrètes en vue d'une amélioration.

Elle constate que la situation actuelle du transport scolaire pour les élèves de l'enseignement spécialisé à Bruxelles reste préoccupante, malgré les efforts fournis. Elle rappelle que de nombreuses familles

sont confrontées à des difficultés majeures : temps de trajet excessifs, manque de chauffeurs et d'accompagnateurs, manque de compréhension envers les enfants, etc. Elle affirme que ces problèmes sont désormais bien connus des parlementaires, qui suivent cette question de près. Elle note que pour les enfants, ces conditions de transport génèrent un stress considérable.

La députée revient sur la première audition consacrée à ce thème, au cours de laquelle les membres de la commission ont été très surpris de découvrir des réalités de terrain particulièrement alarmantes. Elle mentionne les témoignages de deux directrices d'écoles – évoquées précédemment par la présidente – qui ont dénoncé un manque de compréhension et de sensibilité chez certains accompagnateurs et chauffeurs, certains privilégiant leur propre confort au détriment du bien-être des enfants. Elle rappelle que ces directrices avaient encouragé la création d'un « brevet d'autisme » pour les accompagnateurs et chauffeurs, et interroge les intervenantes sur leur avis à ce sujet.

Elle poursuit en affirmant que le droit à l'éducation est un droit fondamental pour tous les enfants, y compris ceux en situation de handicap. Elle estime que ce droit est compromis lorsque les conditions de transport scolaire sont inadaptées ou insuffisantes.

À l'approche de la rentrée scolaire, elle demande quelles sont les principales inquiétudes des intervenantes à leur niveau. Elle souhaite savoir quelles seraient, selon elles, les priorités d'action à court terme pour améliorer significativement la situation dès la rentrée.

Elle les interroge également sur les obstacles administratifs rencontrés dans leur quotidien : quels sont les problèmes ou incohérences qui freinent leur action ? Et si elles pouvaient changer une règle, une procédure ou un fonctionnement obsolète, quel serait leur premier geste concret ?

Elle poursuit en leur demandant si elles ont observé de bonnes pratiques dans d'autres régions de Belgique ou à l'étranger, susceptibles d'être transposées à Bruxelles.

Elle évoque une audition rétrospective organisée sous la précédente législature à l'initiative de l'ancien gouvernement, visant à faire le point sur les dysfonctionnements du transport scolaire. Elle demande si les intervenantes avaient été consultées à l'époque, notamment pour contribuer aux constats ou recommandations de l'étude.

Elle les interroge ensuite sur d'autres initiatives lancées par le dernier gouvernement, notamment l'appli-

cation de géolocalisation en temps réel pour le transport scolaire spécialisé, en développement depuis un certain temps mais qui n'a pas encore vu le jour. Elle souhaite savoir si les intervenantes ont été informées de ce projet, si elles en ont entendu parler et si elles ont été consultées lors de sa conception.

Elle aborde aussi l'initiative des rangs accompagnés, mise en place par la Commission communautaire française depuis 2022, et demande leur évaluation sur le sujet : cette mesure peut-elle être étendue à davantage d'élèves ? Est-ce une réponse suffisante pour répondre aux problèmes rencontrés ?

Enfin, elle termine par une dernière question, en lien avec le contexte politique : en l'absence actuelle d'un gouvernement de plein exercice, elle souhaite savoir comment cela impacte leur travail au quotidien, et connaître leur ressenti à ce sujet.

Elle conclut en remerciant les intervenantes pour leurs futures réponses.

M. Mustapha Akouz (PS) remercie la présidente, il rappelle qu'il est un nouveau député, qu'il découvre donc cette matière et ses dossiers. Il précise être touché par ce qui est dit, notamment par les témoignages et les situations vécues. Il exprime aussi sa surprise par rapport à ce qui est dit. Il se questionne sur le fait qu'à Bruxelles, capitale européenne, de telles situations puissent se produire.

Il rappelle sa grande surprise. Il souhaite interroger les intervenantes sur la sous-traitance ? Dans quelle mesure le secteur du transport scolaire fait-il appel à des sous-traitants ? Il souhaite également avoir des précisions sur le fonctionnement et les collaborations au sein de ce secteur.

Le député, au sujet de la dotation mise à disposition par la Commission communautaire française s'interroge sur l'impact financier. Il précise ne pas avoir trouvé d'informations à ce sujet dans les documents.

Il rappelle le fait qu'il est nouveau député, et interroge les intervenantes sur le logiciel mis en œuvre, ou en tout cas d'application depuis janvier 2025. Il précise que c'est un dispositif intéressant, rassurant pour les parents. Il souligne cette belle évolution, ce progrès.

À la manière de sa collègue, il s'interroge sur l'existence de tels outils dans les autres régions et sur le fait qu'il puisse exister, dans d'autres pays, des expériences applicables.

Enfin, le député annonce souhaiter connaître le coût de la mise en œuvre de cet outil ainsi que celui de sa maintenance.

M. Petya Obolensky (PTB) commence par remercier Mme la Présidente. Il déclare que les situations décrites sont inacceptables, qu'elles ne sont pourtant pas nouvelles, et qu'elles concernent actuellement plus de 3.000 familles à Bruxelles. Il se dit surpris d'entendre certains collègues donner l'impression de découvrir ces réalités, alors que les problèmes liés aux temps de trajet et aux annulations de dernière minute durent depuis des années.

Il rappelle que le GAMP s'est mobilisé durant toute la législature précédente, et au-delà du Parlement, dans les communes. Il évoque le fait que les familles reçoivent parfois un SMS très tard dans la soirée pour les informer qu'elles devront modifier leur organisation dès le lendemain, ce qui a, selon lui, des conséquences importantes sur leur quotidien.

Il souligne que, dans les témoignages présentés par Mme Cinzia Agoni, certaines personnes ont dû renoncer à des contrats de travail ou à des opportunités professionnelles en raison de l'instabilité du transport scolaire. Il insiste également sur la situation des chauffeurs, employés par des compagnies privées, et des accompagnateurs – appelés ici convoyeurs – qui sont, selon lui, mal formés et mal payés. Il indique en connaître plusieurs pour qui ce travail n'est qu'un emploi d'appoint, une manière de survivre financièrement, ce qui expliquerait selon lui en partie l'absentéisme et le manque de motivation.

Il observe que ce n'est clairement pas un emploi dans lequel on peut s'épanouir. Il estime que cela explique, au moins en partie, certaines des difficultés rencontrées. Il fait le lien avec d'autres systèmes de transport qui fonctionnent mieux, notamment là où les moyens sont investis pour offrir des conditions de travail et de vie décentes, comme à l'école européenne.

Il revient sur l'historique de la législature, rappelé par Mme Cinzia Agoni, et cite son propre souvenir d'un moment marquant : la rentrée de 2022, durant laquelle une trentaine de circuits de bus ont été annulés à la veille de la rentrée scolaire, impactant directement 433 enfants et autant de familles. Il explique que, à cette occasion, les parlementaires ont découvert que les difficultés ne se limitaient pas au recrutement des accompagnateurs, ni aux conditions d'emploi précaires, mais s'étendaient aussi à une pénurie de véhicules.

Il se demande si cette situation s'est depuis améliorée. Il se réfère à l'époque où la réponse officielle de la Commission communautaire française consistait à expliquer que le système d'appel d'offres annuel ne permettait pas d'anticiper les refus des compagnies privées, qui refusaient de travailler dans des conditions non rentables. Il cite la justification avancée à

l'époque, selon laquelle la hausse du prix du carburant n'avait pas été prévue.

Il précise avoir interrogé le gouvernement en affaires courantes afin de mieux comprendre les raisons de cette désorganisation. Il rapporte que, selon les réponses obtenues, il existe actuellement 189 circuits de bus organisés par 16 sociétés de transport différentes, toutes privées, cherchant à maximiser leurs profits. À cela s'ajoutent 17 taxis via 5 sociétés distinctes et 17 minivans sous contrat avec la Commission communautaire française.

Il indique que, tous types de transports confondus – à l'exclusion des transports en commun –, le total des circuits s'élève à 223, dont 206 assurés par des sociétés privées, soit environ 93 %. Il estime que cela constitue peut-être un début de réponse au caractère anarchique du système, en raison de la multiplication d'opérateurs privés ne communiquant pas entre eux. Il se demande si les 7,7 % de circuits (minibus) directement pris en charge par la Commission communautaire française offrent un meilleur service.

Il ajoute qu'en 2024, 455 trajets ont été annulés. Il affirme que le secteur privé vise avant tout la rentabilité et les profits immédiats, ce qui, selon lui, le rend inapte à répondre aux besoins fondamentaux des personnes en situation de handicap. Il estime que cela soulève une question philosophique de fond, qui dépasse le cadre de la commission.

Il précise que les solutions existent. Il indique que le GAMP en a présenté plusieurs, y compris il y a cinq ans. Il évoque également l'objectif à plus long terme d'un enseignement inclusif, qui dépasse le périmètre de cette commission, mais qui doit, selon lui, rester un cap commun.

Il rappelle qu'un rapport publié en 2021 préconisait une diversification des solutions de transport, notamment via la STIB. Il affirme avoir interrogé le gouvernement à ce sujet et indique qu'actuellement, seuls 12 rangs accompagnés sont en place, bénéficiant à 73 enfants, ce qui lui semble largement insuffisant. Il souligne que ces enfants nécessitent un encadrement très strict, et que le dispositif actuel ne permet pas d'y répondre de manière satisfaisante.

Il interroge également les intervenantes sur le service d'information géographique censé optimiser l'organisation des circuits et réduire les trajets des enfants. Il estime que, malgré les projets annoncés, les témoignages entendus et les constats du terrain démontrent que les résultats ne sont pas tangibles pour les familles.

Enfin, il insiste sur la nécessité d'améliorer les conditions de travail des chauffeurs et accompagna-

teurs. Il propose l'idée de créer une réserve de chauffeurs et d'accompagnateurs, afin d'éviter les annulations de dernière minute.

Le député poursuit son intervention en affirmant qu'il n'est pas acceptable de laisser des personnes dans de telles situations. Il aborde ensuite la question de la formation du personnel. Il rappelle que cette question a également été posée par les parlementaires et que, bien que certaines évolutions aient été observées – comme l'instauration de formations depuis la rentrée 2024 –, il reste de nombreuses insuffisances. Il mentionne que, selon le ministre-président, seuls 20 à 25 % des accompagnateurs, selon les formations concernées, ont effectivement suivi cette formation, ce qui demeure largement insuffisant.

Il demande si les oratrices observent un réel changement lorsqu'elles sont en présence de convoyeurs ou de chauffeurs ayant suivi cette formation. Il précise ne pas vouloir systématiquement pointer du doigt les individus fautifs, même si certaines fautes sont graves. Il estime que c'est l'ensemble du système qui dysfonctionne profondément – il utilise l'expression « un système entier qui déconne complètement » – et que ce dysfonctionnement systémique génère inévitablement des comportements inadaptés de la part de certains individus.

Il estime que le constat est clair et largement connu. Il tente de répondre à la question posée par Mme Cinzia Agoni : « À quoi servent ces auditions ? À quoi sert cette résolution ? ». Il reconnaît que la question est pertinente et ajoute, de manière critique, que cela sert peut-être à donner bonne conscience à certains députés. Il insiste sur le fait qu'en réalité, un droit fondamental – celui à l'enseignement – est aujourd'hui bafoué, violé, dans une des régions les plus riches d'Europe. Il rappelle que son collègue du groupe PS a déjà souligné ce paradoxe, en posant la question : « Comment cela est-il possible, surtout pour un public aussi fragilisé que celui des enfants en situation de handicap à Bruxelles ? ».

Il déclare que c'est une honte absolue pour la Région. Il reconnaît que le transport scolaire constitue une catastrophe, mais élargit le propos à la multimodalité et à la diversification des transports, dispositifs mis en place sous le gouvernement précédent. Il exprime sa crainte que cela ne serve de prétexte pour faire des économies sur le dos du secteur, notamment en renvoyant certains enfants dans le réseau STIB, sans accompagnement adapté. Il insiste sur le fait que ce n'est pas une alternative acceptable.

Il affirme que si l'on veut réellement résoudre le problème, il faudra dégager de nouveaux budgets et prouver ainsi que le transport scolaire est une priorité politique. Il souligne que c'est au moment du vote des

budgets que se révèle ce qui est réellement considéré comme prioritaire ou non. Il concède que personne n'a dit que ce serait facile, mais il souligne la nécessité de faire des choix.

Il fait référence à une carte blanche récente, cosignée par le Délégué général aux droits de l'enfant, M. Solayman Laqdim, avec les responsables de la Ligue des Familles et d'UNIA, qui appelle à un renforcement massif des moyens humains et financiers du secteur du transport scolaire. Il rappelle que les 16 millions actuellement injectés ne suffisent pas.

Il critique le transfert de compétences à la Commission communautaire française au moment de la régionalisation, notamment celle du handicap, sans transfert de financement adéquat. Il affirme que son groupe mène depuis longtemps un combat pour un refinancement sérieux de Bruxelles. Il estime qu'à défaut, les choses ne pourront que se dégrader davantage. Il affirme que tout ce qui a été obtenu jusqu'ici est le fruit d'une lutte, notamment celle du GAMP, qu'il considère comme l'un des collectifs les plus actifs et les plus présents dans l'interpellation des politiques durant les cinq dernières années de législature.

Le député reconnaît que ce combat peut être décourageant, mais il encourage à continuer. Il insiste sur le fait que, bien que cela paraisse évident, il est important de le rappeler. Il évoque ensuite ce qu'il considère comme le nœud du problème. Il comprend les inquiétudes de Mme Christelle Ninforge face aux économies annoncées à tous les niveaux de pouvoir – fédéral, régional, communal. Il affirme partager cette crainte.

Il déclare que l'austérité n'est pas une obligation, mais un choix politique, un choix de type libéral. Il affirme qu'on pourrait choisir d'activer les ressources là où elles se trouvent, notamment chez les plus riches. Il cite l'exemple des marchands d'armes et critique les milliards débloqués pour la défense, alors qu'on répète depuis des années qu'il n'y a pas d'argent pour le social.

Il affirme que 20 milliards supplémentaires par an sont injectés dans l'armement, ce qu'il qualifie de « déclaration de guerre à notre modèle social ». Il fait un lien direct entre ces choix politiques et l'état des services publics gérés par la Commission communautaire française, estimant que ces derniers sont en première ligne face aux décisions prises par le gouvernement fédéral.

Il conclut en rappelant qu'une grève générale et une manifestation sont prévues le lendemain. Il justifie sa posture plus militante en affirmant qu'il est plus que temps de renforcer la mobilisation dans la

rue pour faire reculer ceux qu'il qualifie de « gangsters » et qui, selon lui, n'ont que faire des conditions de vie et de travail des familles d'enfants en situation de handicap.

Il termine en exprimant son indignation face à une telle situation dans une région qu'il considère comme riche et prospère.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) commence en s'adressant à Mme Christelle Ninforge et Mme Cinzia Agoni en affirmant : « Je pense que nous nous sommes croisés dans une autre vie. Il se fait que je vous connais depuis plusieurs années et je sais ô combien les combats qui sont les vôtres, vos combats respectifs, sont des combats plus que louables et nécessaires pour la société dans laquelle nous nous trouvons. ». Elle poursuit en évoquant la question de l'inclusion, du respect du handicap, du respect de l'altérité, de l'accompagnement des familles qui, encore une fois, comme Mme Cinzia Agoni l'a souligné, n'ont pas choisi d'avoir un enfant handicapé, mais qui, au contraire, subissent la situation, et qui ne sont, parfois, pas assez épaulées par les pouvoirs publics eu égard à leurs investissements du quotidien.

Elle affirme qu'il était fondamental que ces deux intervenantes soient entendues dans le cadre de cette commission, parce que, selon elle, elles sont le lien, le liant avec le terrain. Elle ajoute qu'elle pourrait faire un discours politique profond sur les divergences ou sur ce que le ministre a fait ou n'a pas fait, mais qu'elle pense que cette commission a vocation à transcender la particularité pour aller vers une amélioration du transport scolaire. Elle précise que ce qui est au cœur du sujet qui les préoccupe, ce n'est pas tant de savoir à qui revient la faute, mais de se demander comment on peut améliorer la prise en charge des enfants porteurs d'un handicap au sein des transports scolaires. Elle souligne qu'il y a un budget conséquent de 15 millions d'euros, et que ce n'est pas ce qu'utilise la Commission européenne pour amener les enfants à l'école.

Elle enchaîne en annonçant qu'elle a quelques questions à poser aux deux intervenantes, individuellement. Elle rappelle qu'à travers les fonctions qui sont les leurs, elles sont en contact régulier avec de nombreuses familles qui font face au handicap d'un enfant, précisant que pour Mme Christelle Ninforge, il s'agit de l'autisme, et que, concernant Mme Cinzia Agoni, il s'agit de l'ensemble des types de handicap. Elle demande si elles sont sollicitées par les familles suite aux annulations récurrentes ou encore à des difficultés avec le transport scolaire. Elle s'interroge sur le fait qu'on leur ait rapporté des dossiers qui impactent la santé mentale des enfants qui sont pris en charge et sur les familles qui subissent les dommages collatéraux.

Elle poursuit en demandant si l'on peut encore parler aujourd'hui d'un droit effectif à la scolarité, si cet accès dépend d'un transport aussi instable. Elle précise que par instable, elle entend les absences régulières des accompagnateurs, les difficultés parfois avec les transporteurs, et ajoute que cela touche régulièrement plutôt le type 2 et le type 4, qui sont les types prioritaires. Elle rappelle qu'aux termes du Pacte scolaire et du décret du 1er avril 2004, les enfants handicapés ont un droit à un transport scolaire gratuit, adapté, et limité à trois heures par jour. Elle demande si les intervenantes constatent, dans certaines situations, que ces droits ne sont pas respectés, évoquant des trajets trop longs, des absences d'accompagnement ou encore des refus de transport. Elle demande, si possible, un pourcentage selon leurs expériences respectives.

Elle pose ensuite la question de la formation des accompagnateurs à la prise en charge du handicap, et plus particulièrement aux troubles du comportement, comme par exemple l'autisme. Elle souligne que, selon les informations disponibles, seule la formation relative aux premiers secours est obligatoire, faisant fi de toutes les autres formations disponibles. Elle demande si les intervenantes sont consultées dans l'élaboration des appels d'offres pour les marchés publics de transport scolaire, et s'adresse spécifiquement à Mme Christelle Ninforge en lui demandant « d'enlever sa casquette de membre de la commission des transports » pour reprendre celle de directrice du SUSA Bruxelles. Elle lui demande, comment elle explique qu'on exclue des acteurs qui connaissent pourtant le mieux les besoins des enfants, en l'occurrence le tissu associatif qu'ils représentent.

Elle demande également si l'approche actuelle utilisée dans l'attribution des marchés leur semble compatible avec les besoins très spécifiques des enfants qu'elles accompagnent. Elle demande ce qu'elles diraient aujourd'hui aux décideurs politiques, et ce que les familles concernées attendent encore, après des années de signalement, des lettres, des rapports, et de confrontations avec les pouvoirs publics. Elle les invite à expliciter, selon leurs expertises respectives, l'impact du transport scolaire sur la charge mentale des personnes transportées ainsi que sur celle des familles.

La députée évoque le fait qu'on parle souvent de solutions locales, ponctuelles, bricolées, et pose la question suivante : est-ce que, selon elles, il ne manque pas, avant tout, une bonne gouvernance claire, un pilote dans l'avion, pour organiser enfin correctement les transports scolaires à l'échelle régionale ?

Mme Bennani s'adresse maintenant directement à Mme Cinzia Agoni. Elle indique qu'en analysant la

presse, elle constate que cette dernière est active sur le dossier du transport scolaire depuis un certain temps, dès 2019, si ce n'est plus tôt. Elle rappelle qu'un travail parlementaire de fond a été mené, notamment avec un audit réalisé en 2022, à la suite de ce qu'elle qualifie d'année noire pour le transport scolaire. Elle lui demande si, selon elle, la situation s'est améliorée depuis.

Elle évoque les cas de Dimitri, dont les quatorze annulations de transport n'ont pas été remplacées, et d'Ouria, victime de ce qu'elle qualifie de violence institutionnelle, et estime que de telles situations donnent le sentiment que le droit au transport est encore très fragile. Elle demande ce qui, selon l'intervenante, rend ces situations possibles ou répétitives : s'agit-il d'un problème de gouvernance, d'impunité ou d'indifférence ?

Elle revient sur la fiche avec pictogrammes, coconstruite avec la Commission communautaire française, et qui a finalement été écartée. Elle s'interroge : ce sort réservé à cette fiche reflète-t-il le traitement général réservé aux associations, qu'on consulte sans les écouter réellement ?

Elle rappelle qu'en juin 2014, Mme Cinzia Agoni signalait que 189 enfants étaient laissés sans solution de transport. Elle lui demande si, en 2025, elle dispose d'une estimation même informelle de l'ampleur du problème. Elle l'interroge sur une éventuelle stabilisation ou un retour en arrière.

Elle reprend l'exemple d'une mère de famille qui, confrontée aux difficultés du transport scolaire, cherche à déménager près de l'école afin de ne plus dépendre de la Commission communautaire française. Elle demande si ce phénomène est courant, si de nombreuses familles sont contraintes de réorganiser leur vie, de renoncer à travailler ou à intégrer le marché de l'emploi en raison des lacunes du système.

Elle reprend ensuite une interrogation posée par Mme Cinzia Agoni sur l'utilité des statistiques pour être entendues, et l'interroge sur la possibilité que la prochaine étape soit judiciaire. Elle lui demande ce qu'il faudrait, selon elle, pour que les familles retrouvent un minimum de confiance dans l'institution.

Elle évoque les groupes de parole organisés par Mme Cinzia Agoni, et souhaite savoir quelle place y occupe la question du transport scolaire. Elle s'interroge également sur la réticence éventuelle des parents à s'exprimer, par peur de représailles sur leurs enfants. Elle demande enfin pourquoi l'intervenante ne contacte plus la Commission communautaire française : s'agit-il d'un choix par défi, par lassitude, ou parce qu'elle estime que cela est devenu inefficace ?

Elle s'adresse ensuite à Mme Christelle Ninforge, à qui elle pose une série de questions. Elle lui demande si, au sein du SUSA, les transporteurs, convoyeurs ou accompagnateurs sont actuellement en mesure de répondre aux besoins spécifiques de certains jeunes présentant des troubles du comportement nécessitant une préparation au transport.

Elle souhaite savoir ce qui se passe concrètement lorsqu'un jeune présente des difficultés de transport et que le SUSA est sollicité, et si cela se produit fréquemment. Elle l'interroge sur les impacts des défaillances de transport sur les parcours globaux des jeunes suivis, et si un transport mal organisé peut remettre en cause l'ensemble de la prise en charge.

Elle demande si l'intervenante a déjà été contrainte de refuser une prise en charge ou d'interrompre un trajet en raison de conditions de transport ne garantissant pas la sécurité du jeune et du personnel.

Elle l'interroge ensuite sur l'usage qu'elle ferait d'une enveloppe budgétaire allouée à la correction d'un point précis du système : dans quoi investirait-elle prioritairement, et quelle faille lui semble la plus urgente à combler ?

Elle souligne que l'exclusion du transport scolaire vient perturber le rythme scolaire des jeunes, et demande si cette exclusion constitue une première étape vers l'exclusion de l'école.

Elle revient sur la question de la formation des accompagnateurs. Elle rappelle que le budget alloué aux formations est entièrement utilisé, et que les formations sont bien dispensées. Elle souhaite savoir si les membres du personnel y sont réceptifs, si une évolution des formations est prévue, et si ces formations s'adaptent aux besoins du terrain.

En conclusion, elle se réfère à la question posée par Mme Cinzia Agoni à la fin de son intervention : pourquoi faire tout cela ? Elle répond qu'en ce qui concerne Les Engagés, il leur semble fondamental que le droit au transport scolaire, garanti par le pacte scolaire, soit réel et de qualité. Elle affirme que c'est pour cette raison que son groupe souhaite s'atteler à ce problème.

Elle estime, comme les oratrices, qu'il existe des systèmes efficaces qui doivent inspirer le travail bruxellois. Elle juge essentiel que les parents puissent compter sur le transport scolaire, sans devoir faire face à quarante jours d'absence. Elle rappelle que deux directrices d'école ont précédemment été entendues en audition, et ont fait état de situations dramatiques. Elle conclut en affirmant que si elles sont là aujourd'hui, c'est pour tenter d'améliorer les choses,

avec la force et la détermination qui lui sont reconnues.

M. Kalvin Soiresse Njall (Ecolo) remercie Mme la présidente et indique qu'il souhaite, à son tour, dans le suivi de ses collègues, remercier Mme Cinzia Agoni et Mme Christelle Ninforge pour tout le travail abattu sur le terrain et pour avoir accepté de venir, encore une fois, partager leurs points de vue, mais aussi ce qu'elles vivent sur le terrain en tant qu'actrices de terrain et en tant qu'expertes de terrain liées à cette thématique, puisqu'elles la vivent depuis très, très longtemps.

Il indique qu'il ira vite, dans la mesure où les responsables de Nos Pilifs et du Centre d'enseignement et de traitement ont été reçus, et que les constats étaient les mêmes. Il ajoute que les intervenantes ont apporté beaucoup plus d'éléments avec des témoignages et que c'est important d'y revenir. Il répond à la question posée précédemment par Mme Cinzia Agoni, « pourquoi on le fait, à quoi servent ces auditions ? » en citant James Baldwin : « on ne peut pas changer tout ce qu'on affronte, mais rien ne peut changer tant qu'on ne l'affronte ». Il estime que la répétition étant la mère des sciences, il est très important de continuer à frapper sur le clou au niveau politique, pour voir quelles sont les solutions à apporter et ce que cela peut inspirer aux nouveaux députés qui découvrent la matière. Il insiste sur le fait que cela reste important et utile.

Il distingue deux volets : la question des accompagnateurs et la question des chauffeurs. Il revient sur une donnée évoquée la dernière fois, selon laquelle il y aurait 16 circuits sur lesquels il n'y aurait que deux accompagnateurs. Il demande aux intervenantes si elles peuvent confirmer cela. Il évoque ensuite la question de l'attractivité du métier d'accompagnateur, précédemment évoquée, et demande quelles sont, selon elles, les solutions à envisager, non seulement en termes de formation mais aussi en matière d'attractivité. Il interroge : « aujourd'hui, si on met le budget sur la table, est-ce que cela suffit ou est-ce qu'il faut prendre d'autres mesures qui accompagnent cette augmentation budgétaire ? ». Il souligne que cette interrogation est absolument importante.

Il aborde ensuite la question des chauffeurs, et évoque un témoignage déjà présenté. Il demande si les chauffeurs sont eux aussi suffisamment formés. Il rebondit sur des questions posées par d'autres collègues concernant les bonnes pratiques.

Il affirme que parfois, il ne faut pas inventer l'eau chaude, qu'il existe des choses dont on peut s'inspirer. Il demande s'il y a, parmi les chauffeurs, des personnes qui ont une sensibilité, qui connaissent le métier, qui ont une approche adaptée vis-à-vis des

enfants. Il souhaite savoir si de telles bonnes pratiques ont été relevées par les intervenantes.

Il poursuit en revenant sur une question qu'il avait lui-même déjà posée, également posée par M. Petya Obolensky, concernant le transport modal vers la STIB. Il indique qu'ils avaient posé cette question la dernière fois aux collègues des intervenantes. Il interroge les oratrices : pour elles, est-ce un succès ? Il mentionne le chiffre de 73 enfants et demande, en termes de qualité et de recherche de solutions, si cette piste doit être poursuivie, si elle n'a pas donné de résultats satisfaisants et doit être abandonnée, ou s'il faut continuer à l'explorer dans le cadre du prochain Collège qui va s'installer.

Il précise qu'il souhaite vraiment s'appesantir sur ces deux points, qu'il estime essentiels dans la prise en charge des enfants au jour le jour, et sur le lien entre accompagnateurs, chauffeurs et parents. Il invite les intervenantes à donner des exemples concrets. Il interroge : est-ce qu'il y a des améliorations qui peuvent être faites, par exemple dans le dialogue qui peut exister et dans la formation qui peut être renforcée pour les accompagnateurs et pour les chauffeurs ? Il conclut en remerciant les oratrices pour leurs réponses.

Mme Joëlle Maison (DéFI) remercie la présidente et exprime également ses remerciements aux deux oratrices pour leurs exposés respectifs. Elle indique qu'elle ne répétera pas toutes les questions de ses collègues auxquelles elle souscrit globalement.

Elle rappelle connaître Mme Cinzia Agoni depuis presque dix ans. Selon elle, tout ce qui a été expliqué, à l'exception des témoignages récents, sont des éléments qui, malheureusement, sont entendus depuis plusieurs années. En réponse à la demande de resenti formulée par Mme Cinzia Agoni, elle dit pouvoir parler également au nom de sa collègue Gisèle Mandaila, députée DéFI. Elle évoque d'abord un sentiment d'indignation, considérant que les problèmes liés au transport scolaire constituent une entrave à deux droits fondamentaux : le droit à l'éducation et le droit à des soins ou traitements. Elle précise que cet aspect du transport permettant aux enfants d'accéder à des lieux de soins n'a pas été évoqué jusque-là.

Elle souligne également une indignation face aux violences subies par les enfants, en rappelant les propos de Mme Christelle Ninforge selon lesquels les enfants autistes transportés dans des bus, sans horaires réguliers, contraints à de longs trajets, dans des environnements bruyants, sans accompagnateurs ou avec des accompagnateurs non formés, sont confrontés à des violences. Elle évoque également les sorties de route, qui peuvent se produire régulièrement. Elle dit ressentir aussi de la révolte face au

comportement de certains chauffeurs, faisant référence à des témoignages précédents mentionnant des cas où les chauffeurs préfèrent venir chercher les enfants plus tôt pour éviter les embouteillages, ce qui conduit à les laisser attendre dans les véhicules, moteur tournant, devant l'école pendant une demi-heure. Elle s'interroge sur l'impact de ces pratiques sur les enfants, évoquant également les menaces faites aux parents. Elle souligne l'injustice pour ces parents, déjà confrontés au quotidien à la gestion du handicap de leur enfant.

Elle réagit ensuite à une proposition aperçue dans la présentation des oratrices, relative à la possibilité de suivre des enfants porteurs de handicap durant les trajets en transport scolaire. Elle indique y être tout à fait favorable, mais pose une condition : il ne faut pas que les chauffeurs soient prévenus.

Elle précise qu'il ne s'agirait pas de suivre les enfants en troupe, mais individuellement, en bonne collaboration avec les parents, dès 6h30 ou 7h00 du matin, pour constater si le bus arrive à l'heure. Selon elle, si les chauffeurs sont prévenus, les choses risquent de se passer différemment, de manière artificiellement optimale.

Elle poursuit en posant une question qu'elle dit récurrente, qu'elle adresse à la fois au ministre Rudi Vervoort et à Bruxelles Mobilité, qui a réalisé un audit du transport scolaire. Elle rappelle que l'audit identifiait trois axes : les circuits, l'autonomisation, et la communication entre les intervenants, mais qu'il n'incluait pas d'axe sur la qualité du transport ou sur la qualité relative au temps de trajet. Elle interroge les oratrices sur ce point : est-ce qu'il ne faudrait pas également améliorer la qualité du temps passé par les enfants durant le trajet, indépendamment de la durée ? Elle mentionne qu'il avait été indiqué que les trajets ne devaient pas dépasser deux heures, mais que les données récentes évoquent désormais un maximum de 1h30. Elle demande si, dans ce laps de temps, il serait possible d'améliorer qualitativement le trajet, notamment en intégrant des animations pédagogiques ou ludiques dans les bus, ou encore en tenant compte de la sensibilité de certains enfants autistes à la musique.

Elle revient ensuite sur les demandes du GAMP mentionnées plus tôt : le droit à un enseignement inclusif, les aménagements raisonnables, la gratuité des transports pour les enfants intégrés dans l'enseignement ordinaire, la réduction du temps de trajet, l'usage éventuel de minibus à petite capacité pour répondre aux besoins des enfants autistes, et la formation des accompagnants au handicap. Elle dit ne pas savoir s'il existe actuellement des minibus de petite capacité, mais comprend cette demande.

Elle évoque ensuite la formation des accompagnants. Elle indique qu'elle avait posé la question et qu'il lui avait été répondu que seule la formation aux premiers secours était obligatoire, ce qui lui semblait au moins évident. Elle se dit toutefois positivement surprise d'apprendre que 72 accompagnants ont été formés spécifiquement au TSA (trouble du spectre de l'autisme), ce qu'elle considère comme une bonne nouvelle. Elle juge également positive la création d'un profil métier pour les accompagnateurs, ce qui constitue une avancée par rapport à la situation antérieure où seule la formation minimale était prévue. Elle demande enfin aux oratrices de confirmer si ces formations restent facultatives, et si elles partagent son avis selon lequel elles devraient être rendues obligatoires.

La députée poursuit son intervention en exprimant l'idée que des accompagnateurs mieux formés seraient probablement plus motivés. Elle estime que cela constitue un facteur de valorisation : prendre conscience de l'impact positif que l'on peut avoir dans l'exercice de ce temps d'accompagnement, plutôt que de rester dans une posture passive, voire parfois contre-productive, lorsqu'on ne sait pas comment s'y prendre. Elle évoque les témoignages reçus de deux directrices d'école, qui faisaient état d'accompagnateurs ne sachant même pas ce qu'était un enfant autiste, et dont les comportements pouvaient être tout à fait contre-productifs.

Elle considère donc que la formation est une opération « gagnant-gagnant », permettant aux accompagnateurs de se sentir utiles, ce qui pourrait également rendre la fonction plus attractive.

S'adressant à Mme Christelle Ninforge, elle indique ne pas vouloir allonger son intervention, tout en notant que chacun l'a fait. Elle souligne que l'action du SUSA est essentielle et souhaite poser une question à ce sujet. Elle demande s'il y a, selon Mme Christelle Ninforge, de plus en plus d'autisme, ou bien s'il s'agit d'une augmentation des détections précoces, donnant ainsi l'impression d'une hausse du nombre de cas, au-delà de la prévalence de 1 % précédemment évoquée.

Elle conclut en rappelant que la position de son groupe a toujours été résolument inclusive. Elle précise que, que ce soit dans ses interventions au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou au sein de cette commission, elle a toujours défendu une approche tournée vers l'inclusion. Elle mentionne que Mme Cinzia Agoni pourrait en témoigner.

Elle explique le projet de son groupe, qui privilégie l'inclusion à la logique de pôle, sauf pour les cas les plus sévères : polyhandicaps, autisme profond, enfants sujets à de graves crises. Elle souligne la

volonté de réinjecter les ressources humaines de l'enseignement spécialisé dans l'enseignement ordinaire, avec les aménagements nécessaires, en précisant qu'il ne s'agit pas de se passer du spécialisé, mais d'en utiliser les compétences au profit de l'ordinaire. Cela permettrait également, selon elle, de libérer de l'espace dans les écoles et d'assurer la présence de deux adultes en classe, en particulier dans les maternelles et les premières années du primaire.

Elle estime cela possible financièrement, rappelant qu'un enfant scolarisé dans le spécialisé coûte à la collectivité entre quatre et cinq fois plus qu'un enfant inscrit dans l'ordinaire. Elle suggère qu'en incluant tous les enfants pour lesquels cela est envisageable, il serait possible d'investir dans des aménagements physiques facilitant l'accueil des enfants autistes dans les écoles ordinaires, et d'envisager la co-présence d'un enseignant avec un logopède, un kinésithérapeute, un ergothérapeute, ou un second enseignant dans la plupart des petites classes en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Elle invite les oratrices à partager leur ressenti sur cette proposition, avant de conclure son intervention.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) prend alors la parole. Elle indique qu'elle peut répondre de manière globale à toute une série de questions qui ont été posées, et propose que l'on lui rappelle ce qu'elle aurait oublié. Elle reconnaît d'emblée qu'elle oubliera sans doute certaines choses, compte tenu de l'ampleur des questions qui lui ont été adressées personnellement.

Elle commence par partager un constat qu'elle dit rejoindre avec celui de M. Obolensky, à savoir que ce sont toujours les plus petits qui paient le prix le plus lourd. Elle revient ensuite sur un exemple évoqué précédemment, précisant qu'elle ne l'a pas mentionné pour accabler le chauffeur concerné, mais parce que ce dernier est, selon elle, lui aussi victime d'un système. Elle estime néanmoins qu'il faut, à un moment donné, avoir le courage de reconnaître le problème et de le traiter.

Elle enchaîne ensuite sur les questions relatives à l'importance du transport scolaire dans la vie des familles. Elle explique que cela fait maintenant quelques années que son organisation a pris en main ce dossier. Elle ajoute que, bien qu'ayant elle-même vécu une expérience catastrophique avec le transport scolaire par le passé, elle avait tendance à penser qu'un bon transport scolaire représentait simplement « la cerise sur le gâteau ». Or, à ses yeux aujourd'hui, un transport scolaire de qualité contribue de manière essentielle à l'équilibre familial.

Elle précise que cela est particulièrement vrai pour les familles qui n'ont pas les moyens d'amener et de

ramener elles-mêmes leur enfant à l'école, pour les familles dans lesquelles les parents travaillent, ou encore pour les familles monoparentales. Elle indique qu'elle n'oublie pas qu'une maman présente dans l'audience assume elle-même le transport de trois enfants, parce que la situation au niveau des bus est trop compliquée. Elle précise que cette maman assure le transport partiellement, et que c'est une solution parmi d'autres, mais qui montre aussi que les parents doivent s'arranger entre eux, ce qui revient à constater que le droit au transport scolaire n'est plus réellement exercé.

Elle affirme qu'un transport scolaire défaillant, avec tous les griefs qui ont été mis en évidence, a un impact considérable sur l'équilibre familial, sur l'enfant lui-même, sur son comportement, sur sa scolarisation, et in fine sur le bien-être global de la famille. Elle ajoute que lorsque des parents doivent arrêter de travailler, ou ne sont plus motivés à travailler en raison de cette situation, cela pose aussi la question du droit à l'emploi, du droit de mener une vie meilleure. Elle conclut sur ce point en affirmant que le transport scolaire est fondamental et qu'il a un impact très important sur les familles.

À la question de savoir ce qui pourrait être mis en place pour améliorer la qualité du transport scolaire, elle répond qu'il faut exiger un certain niveau de qualité au niveau de la formation, car, selon elle, un mauvais service est pire qu'un service manquant. Elle cite l'exemple du Canada, en indiquant que bien que le transport scolaire n'ait pas été abordé directement lors de leur visite, elle s'est renseignée par la suite. Elle explique que les transports scolaires y sont assurés par du personnel formé, évoquant l'idée d'un « brevet autisme » comme une piste à considérer. Elle insiste sur l'importance d'un personnel formé et intégré pleinement dans l'accompagnement global de l'enfant.

Elle précise que les convoyeurs, et dans une moindre mesure les chauffeurs, doivent être impliqués et motivés, et qu'ils doivent être considérés comme faisant partie intégrante de l'accompagnement mis en place autour de l'enfant. Elle souligne que de nombreux intervenants peuvent graviter autour d'un enfant, et qu'il est donc essentiel, par exemple, que les chauffeurs et convoyeurs participent aussi aux réunions d'équipe lorsqu'un enfant présente des difficultés. Elle plaide pour qu'ils soient formés, écoutés, et qu'on leur donne la parole, car ils accompagnent l'enfant jusqu'à trois heures par jour, ce qui est loin d'être anecdotique.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) prend la parole et répond à la suite de l'intervention de Mme Cinzia Agoni. Elle indique que, par rapport à ce que Mme Cinzia Agoni vient d'expo-

ser, une réflexion a eu lieu sur les transports, mais elle précise que la situation dans les classes est tout autant catastrophique que celle des transports. Elle rappelle que la question des contrats précaires pour les accompagnateurs a été évoquée et indique qu'une piste pourrait être envisagée : celle de permettre aux accompagnateurs de soutenir également l'accueil des enfants à l'école, par exemple en restant une partie de la matinée ou en venant plus tôt l'après-midi. Elle reconnaît que cela nécessite évidemment des moyens budgétaires. Elle ajoute que cela leur permettrait d'avoir un contact différent avec les enfants, d'avoir un contrat un peu plus clair et d'être davantage impliqués dans le parcours de l'enfant, ce qui rejoint les idées précédemment évoquées par Mme Cinzia Agoni.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) reprend ensuite la parole. Elle affirme qu'il faut aller un pas plus loin, et que ces personnes doivent être valorisées dans ce qu'elles font. Selon elle, un gros problème survient lorsque des incompréhensions apparaissent : lorsque les parents perçoivent les accompagnants comme des ennemis, et inversement, lorsque les accompagnants perçoivent les parents comme des ennemis. Elle estime qu'il s'agit là d'un problème relationnel qui pourrait être résolu en impliquant réellement les accompagnants dans l'accompagnement de l'enfant. Elle concède que cela suppose bien entendu un budget, et affirme qu'il faut l'augmenter dans ce contexte.

Elle poursuit en abordant la question de l'inclusion scolaire. Elle affirme qu'une inclusion ne peut être mise en œuvre sans formation obligatoire des enseignants. Elle interpelle les membres de la commission en affirmant qu'ils savent tous que la formation des enseignants dans le spécialisé n'est pas obligatoire. Elle illustre ses propos en expliquant que si elle est enseignante dans une école pour enfants aveugles et malvoyants, elle n'est pas obligée de connaître le braille. Elle fait le même constat pour la langue des signes ou l'autisme.

Elle nuance ensuite en indiquant que dans les classes qui se déclarent comme classes à pédagogie adaptée, la formation est presque obligatoire, avant de se corriger elle-même après une remarque de Mme Christelle Ninforge, reconnaissant qu'elle est encore trop positive. Elle insiste sur le fait que l'on ne peut pas envisager une inclusion – même pour des enfants qui ne sont pas en grande dépendance – sans prévoir une formation obligatoire. Elle déplore que dans ce pays, il existe une forme de refus ou de crainte à l'égard de ce qu'on appelle l'obligation. Elle affirme ne pas comprendre cette réticence.

Elle poursuit en évoquant d'autres pays, citant l'Italie, dont elle dit qu'elle en vient, et où l'inclusion se pratique, même avec des enfants en grande dépen-

dance. Elle reconnaît que parfois cela ne fonctionne pas, mais selon elle, globalement, cela fonctionne. Elle affirme qu'il s'agit d'un choix philosophique, qu'un pays fait, citant également l'Espagne. Elle insiste sur le fait que ces pays ne ségrèguent pas les enfants dans des structures spécialisées, même lorsqu'ils présentent des handicaps lourds.

Elle explique que dans ces pays, il existe des enseignants de soutien, qui ne sont pas des Auxiliaires de vie sociale (AVS) comme en France – qu'elle décrit comme non formés – mais bien des enseignants de soutien formés, ayant suivi une formation obligatoire et passant des concours. Elle précise que chaque année, un concours est organisé pour devenir enseignant de soutien, et qu'un tiers seulement des candidats réussissent les examens, ce qui montre selon elle une certaine sélectivité. Elle insiste à nouveau sur le caractère obligatoire de la formation.

Elle explique qu'un enseignant de soutien est présent dans les classes, qui ne comptent pas plus de vingt enfants. Elle insiste sur le fait qu'on ne peut pas accueillir des enfants porteurs de handicap dans des classes de trente élèves. Elle considère que vingt, voire entre quinze et vingt, est un nombre acceptable. Elle propose que dans une classe où deux enfants sont en situation de handicap – par exemple deux enfants autistes – un enseignant de soutien formé puisse passer la moitié de son temps dans la classe, et affirme que cela fonctionne.

Elle indique que cet enseignant de soutien formé va également former l'enseignant de base, et que les deux vont travailler ensemble. Elle s'interroge ensuite : qu'est-ce qui empêche que cela soit mis en place ici ? Elle rapporte avoir déjà entendu que de nombreux enseignants titulaires ne souhaitent pas avoir quelqu'un dans leur classe, de peur d'être surveillés. Elle ne sait pas si cela est vrai, mais le mentionne. Elle répète alors : qu'est-ce qui empêche la mise en place d'un tel système ? Elle estime qu'il faudrait, pour ce faire, révolutionner tout le système, faire en sorte que l'école spécialisée intègre l'ordinaire.

Elle insiste à nouveau sur le fait que tous les enseignants du spécialisé doivent être réellement formés, sans quoi, selon elle, cela sera encore pire. Elle conclut en affirmant que parfois, il vaut mieux ne pas avoir de service qu'avoir un mauvais service.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) intervient pour compléter l'échange. Elle indique que plusieurs intervenants ont questionné l'impact de la formation des accompagnateurs, et souhaite rebondir sur ce que Mme Cinzia Agoni a dit. Elle explique que la tendance du service de transport scolaire est bien d'orienter les accompagnateurs vers une formation à l'autisme.

Elle précise cependant qu'il s'agit d'une formation de deux jours, et que ce n'est pas suffisant pour être réellement formé à l'autisme. Elle appelle à la prudence quant aux attentes : il ne faut pas exiger des accompagnateurs plus que ce que l'on exige des enseignants qui, eux, passent huit heures par jour avec les enfants.

Elle précise que l'impact de la formation n'est pas mesuré à ce stade. Il est uniquement évalué de manière individuelle : après une formation, on mesure quelque peu le niveau de compétence ou la satisfaction, mais cela reste limité. Elle insiste, comme Mme Cinzia Agoni, sur le fait qu'un important travail doit aussi être mené au niveau des enseignants, puisqu'ils disposent d'une formation de base que les accompagnateurs n'ont pas. Selon elle, cette valorisation du métier devrait encourager les enseignants à s'engager dans un processus de formation.

Elle ajoute que deux demi-journées ou deux jours de formation ne suffisent pas pour savoir gérer un jeune présentant une forte problématique comportementale. Elle souligne que certains jeunes sont même exclus de l'école car les équipes ne savent pas les gérer. Elle conclut qu'on ne peut pas attendre de l'accompagnateur qu'il règle des situations que même les enseignants n'arrivent pas à gérer au quotidien.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) reprend la parole et affirme qu'une recommandation importante pour les transports scolaires serait que les accompagnateurs – en particulier les convoyeurs – travaillent en collaboration avec les enseignants. Elle souligne qu'il faut valoriser ces accompagnateurs, et que cela ne peut se faire en leur offrant un salaire de misère. Pour elle, il s'agit d'une évidence : la formation doit aller de pair avec la valorisation du rôle, tant pour les enseignants que pour les accompagnateurs.

Elle estime qu'il serait pertinent d'imaginer des emplois plus stables, avec plus d'heures, en lien avec l'école, ce qui renforcerait aussi la motivation des accompagnateurs. Elle précise ne pas être experte du système de sélection des chauffeurs et du fonctionnement des appels d'offres, bien qu'elle en connaisse les grandes lignes, et invite Mme Christelle Ninforge à apporter davantage d'éléments à ce sujet.

Elle conclut en indiquant qu'il s'agit évidemment d'une question de budget. Elle cite l'exemple de l'école européenne déjà mentionnée, qui attire de nombreux chauffeurs et transporteurs, car elle dispose de moyens supérieurs. Elle affirme qu'il est donc clair qu'il existe un problème sérieux de budget et de valorisation de la fonction.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) indique que les députés recevront pro-

chainement M. Patrick Beudelot et M. Emmanuel Baufayt, responsables du service transport, qui disposent de l'ensemble des informations détaillées sur le fonctionnement du système. Elle précise que la commission a travaillé sur l'audit, a été informée des projets tels que la géolocalisation, mais que ce sont ces responsables qui pourront fournir les détails concrets.

Elle poursuit en répondant à la question posée sur les rangs. Elle affirme que cela fonctionne relativement bien, du moins selon les dernières informations qu'elle a reçues. Cependant, elle insiste sur le fait que les rangs ne s'adressent pas à n'importe quel profil d'enfant. Ils ont été conçus pour des enfants issus de l'enseignement de type 1 ou de type 8, qui disposent d'une certaine autonomie, mais qui ne sont pas encore capables d'aller seuls à l'école à pied. Ces enfants sont encadrés dans leur parcours vers l'école, pour autant que la distance reste raisonnable.

Elle précise que les jeunes ayant des troubles du comportement, ou ceux évoqués comme étant exclus des bus, ne sont généralement pas compatibles avec cette formule de rangs. Elle considère que les parents pourraient en témoigner également, mais ne voit pas comment ils pourraient bénéficier de cette formule. Elle rappelle que l'objectif initial des rangs était de désengorger les bus et d'améliorer la mobilité, dans un contexte bruxellois où celle-ci constitue un enjeu global. Les bus scolaires, selon elle, sont aussi affectés par les difficultés de circulation.

Elle reconnaît que les rangs représentent une solution à encourager, mais qui ne peut pas convenir à toutes les situations, notamment pas aux enfants avec autisme (TSA), qui peuvent tout de même, dans certains cas, obtenir des dérogations pour bénéficier du transport en bus, même si leur type d'enseignement ne le permet pas *a priori*. Elle affirme que ces dérogations sont accordées précisément en raison des spécificités liées à l'autisme. En ce sens, elle souligne que les rangs ne peuvent pas constituer une réponse universelle.

Elle ajoute qu'il existe des enfants nécessitant un encadrement très important. Elle estime que certains gagneraient en confort et en stabilité comportementale en bénéficiant d'un transport individuel. Mais cette solution pose évidemment une question budgétaire. Elle partage son point de vue : lorsqu'un enfant est exclu des transports collectifs parce que la situation est trop complexe ou qu'il met les autres en danger, il devrait pouvoir bénéficier d'une solution individuelle. Elle mentionne que la solution actuelle consiste à rembourser les frais des parents qui conduisent leur enfant eux-mêmes, mais estime que l'on pourrait imaginer des systèmes de taxi individuels. Elle rappelle néanmoins que certains enfants nécessitent une ou

deux personnes pour les encadrer durant le transport, ce qui complique encore l'organisation.

Elle appelle à recentrer la réflexion non pas sur un concept global, mais sur les besoins des enfants. Elle souligne que certains enfants ne trouvent pas leur place dans les solutions actuellement proposées, tant sur le plan scolaire que dans les transports. Elle rappelle une fois de plus que cela pose aussi un problème de coût.

Elle explique qu'un transport individuel peut être difficile à organiser dans le contexte de la mobilité bruxelloise, notamment à cause de la dispersion des établissements scolaires sur le territoire. Elle donne l'exemple d'enfants domiciliés à Molenbeek qui doivent se rendre à Neder-Over-Heembeek, ce qui engendre des difficultés évidentes. Elle observe que toutes les écoles n'organisent pas les mêmes types d'enseignement, ce qui alimente cette dispersion.

Elle insiste sur le fait que certains enfants nécessitent un encadrement très spécifique. Elle amène la réflexion suivante : comment amener ces enfants à l'école ? Elle qualifie cela de réel problème. Elle évoque la piste des transports individuels, mais indique que les taxis de la STIB ne sont pas une solution adaptée à toutes les situations. Elle reconnaît que cela peut fonctionner pour certains cas, mais certainement pas pour tous.

Elle revient ensuite sur une question posée concernant la situation en Wallonie. Elle indique ne pas savoir si cela doit rassurer ou non, mais précise qu'il s'y passe encore moins de choses qu'à Bruxelles, ce qui est plus problématique. Elle rapporte qu'elle a récemment donné une sensibilisation à des accompagnateurs scolaires wallons, et que c'était la première fois qu'une telle sensibilisation à l'autisme était organisée. Certains de ces professionnels y travaillaient depuis des années.

Elle admet que certaines personnes sont motivées, font preuve de bon sens et essaient de bien faire, même sans formation poussée. Elle souligne que tout le monde ne bénéficie pas nécessairement des mêmes outils ou conditions. Elle conclut en affirmant que toutes les questions relatives aux chiffres, au nombre de circuits, etc., relèvent plutôt du service transport scolaire, qui pourra fournir davantage de précisions. Elle mentionne aussi la question de l'anarchie dans les compagnies de transport, et suggère que des discussions devraient également être menées avec elles pour envisager d'autres solutions. Elle note que des expériences de location de véhicules auprès de sociétés privées ont été tentées, mais ont aussi rencontré des dysfonctionnements. Elle conclut qu'il faudrait sans doute revoir ce dispositif.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) souhaite ajouter qu'une possibilité reste envisageable, même si elle ne concerne qu'un nombre limité d'enfants : le transport individuel avec un éducateur. Elle évoque le cas d'une école où des éducateurs pourraient très bien organiser ou s'impliquer dans le transport d'un enfant, avant l'école et après, sur une base de trois heures par jour.

Elle signale qu'il y a 25 ans, après un combat avec l'administration de la Commission communautaire française, elle avait obtenu pour son fils un transport de ce type. Elle affirme que certains membres de l'administration s'en souviennent encore. Pendant trois ans, son fils, d'abord exclu des transports scolaires, avait pu bénéficier d'un transport individuel, assuré par un éducateur qui venait le chercher en métro, l'emmenait à l'école, puis le ramenait ensuite. Elle précise que leur famille a bénéficié de ce service pendant trois ans. Elle confie dire parfois aux parents qu'il faut se battre un peu, ajoutant qu'il s'agit d'une solution que la Commission communautaire française ne proposera pas d'elle-même.

Elle présente ensuite ses réponses aux questions qui lui ont été posées personnellement. Concernant le brevet autisme, elle estime que cela pourrait être une bonne idée, à replacer dans le cadre plus large de la formation et de l'implication des convoyeurs. À propos des inquiétudes pour la prochaine rentrée scolaire, elle répond qu'elles demeurent inchangées.

Elle indique être consciente que le gouvernement est informé des auditions en cours. Elle souligne que le responsable de la Commission communautaire française, qui interviendra la semaine suivante, est une personne tout à fait compréhensive, avec qui elle a eu de bons échanges. Elle précise qu'il est au courant de ce qui est dit et sera dit lors de ces auditions.

Elle confie qu'elle ne discute plus avec lui depuis quelques mois, car, selon elle, à un moment donné, on se lasse de discuter. Elle anticipe que l'année prochaine, les mêmes problèmes se poseront. Elle estime qu'il faut sérieusement « secouer le cocotier », et suggère que les députés agissent via une initiative.

Elle propose de travailler sur le dossier et de présenter un arrêté, en précisant qu'elle n'est pas experte des procédures, mais qu'il existe bien une séparation des pouvoirs. Elle suggère que le Parlement prenne l'initiative d'un arrêté, plutôt qu'une résolution. Elle affirme que les résolutions, bien qu'intéressantes et utiles dans un cadre judiciaire, ne sont pas contraignantes et souvent peu suivies. Elle conclut en indiquant que cette voie permettrait peut-être d'apaiser les inquiétudes persistantes.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) estime qu'une initiative devra nécessairement s'appuyer sur un budget supplémentaire. Elle pense qu'avec le temps, des efforts ont été faits pour améliorer les services rendus aux enfants, mais souligne qu'on atteint les limites. Elle évoque le cas où le budget pour la formation est déjà épuisé, alors même que toutes les formations ne sont pas obligatoires, ce qui, selon elle, est inacceptable.

Elle indique que, concernant les réserves d'accompagnateurs, une volonté existe, mais le recrutement est très compliqué, notamment parce qu'il faut pouvoir les payer. Elle insiste sur le fait que tout cela a un coût. Elle ajoute qu'il y a des idées, comme celle d'avoir les accompagnateurs également présents dans les classes, ce qui serait utile, mais nécessite aussi un budget. Elle estime qu'il est utile d'apporter des idées, de se dire que cela devrait fonctionner autrement, mais souligne la nécessité de les budgétiser et de les replacer dans le contexte global des besoins. Elle interroge : qu'est-ce qui est prioritaire ? Elle rappelle que lorsqu'un enfant ne va pas à l'école, cela impacte toute une famille : l'un des parents doit arrêter de travailler, l'enfant développe des comportements problématiques, ce qui entraînera le recours à d'autres services à financer.

Elle conclut que, sans un budget accompagné d'objectifs très clairs et de résultats attendus, il ne sera pas possible d'avancer. Elle évoque l'idée de potentielles économies d'échelle dans les compagnies de transport, mais a le sentiment que beaucoup de solutions ont déjà été tentées.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) intervient à son tour pour dire que les solutions sont tentées, mais sans changer le système. Elle insiste sur le fait qu'il faut changer le système, et propose de concevoir un plan d'action budgété. Elle affirme que les plans d'action non budgétés, comme elle en a vu au niveau fédéral, ne servent à rien. Elle mentionne le Plan d'action handicap fédéral, qui, selon elle, est plein de belles paroles mais reste inutile sans budget et sans mesures d'évaluation.

Elle insiste sur le fait que l'on ne peut obtenir un service de qualité sans évaluation du service. Elle précise qu'il ne s'agit pas de l'auto-évaluation actuelle dans les services, qu'elle considère insuffisante. Elle estime qu'une évaluation externe serait préférable. Elle reconnaît que l'auto-évaluation est mieux que rien, mais considère que cela reste du bricolage. Le véritable enjeu, selon elle, est de penser un système différent, en consultant des personnes expertes et les associations représentant les familles.

Elle répond ensuite à une question posée précédemment, à savoir si les associations avaient été

consultées. Elle affirme qu'elles ne l'ont pas été. Elle indique qu'elles s'imposent d'elles-mêmes, qu'elles demandent à rencontrer les responsables politiques, les membres du gouvernement et les ministres, mais qu'elles ne sont jamais consultées de manière officielle. Elle mentionne qu'elles ne l'ont même pas été pour la maison de l'autisme. Elle précise que malgré les doutes qu'elle a pu exprimer à l'époque, elles n'ont pas été consultées.

Elle souligne qu'on raconte ensuite que les associations ont été consultées alors que, dans les faits, elles ont dû s'imposer, forcer les rencontres pour faire entendre qu'il y avait des choses qui n'allaient pas.

Elle revient enfin sur le sujet de la géolocalisation. Elle indique que les associations n'ont pas été consultées à ce propos non plus, alors que c'est une demande des parents. Elle explique que les parents doivent être présents lorsque le bus arrive, que ce soit à domicile ou à un point de ramassage, ce qui les oblige parfois à attendre 30 à 45 minutes. Elle rapporte des appels de parents catastrophés qui l'appelaient sans qu'elle ne puisse rien faire, sinon écouter. Elle souligne que la géolocalisation pourrait être très utile, à condition que les familles puissent l'utiliser. Elle concède que toutes les familles ne seront peut-être pas en mesure de le faire seules, mais estime qu'avec une petite formation, cela reste envisageable.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) confirme le fait qu'elles n'aient pas été consultées. Elle ajoute que, concernant cet aspect, les associations représentantes de parents, ou d'associations de parents, font partie de la commission transport. Elle souligne que toutes ne sont peut-être pas représentées, mais qu'il y en a qui le sont. Elle estime qu'un élargissement pourrait être envisagé. Elle rappelle que Mme Cinzia Agoni est représentée au conseil consultatif, précisant qu'il ne s'agit pas toujours de canaux directs, mais que des associations représentantes de familles sont consultées, même si cela peut être amélioré.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) répond que ces représentants ne connaissent pas nécessairement le handicap, ou alors de manière insuffisante. Elle considère que les associations représentant les familles d'enfants handicapés devraient être consultées. Elle confirme que, dans leur cas, elles ne l'ont pas été, et souhaite que cela soit su.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) revient sur la question de la formation des chauffeurs. Elle indique qu'ils ne sont pas formés, que la Commission communautaire française n'est pas leur employeur, et que, de ce fait, ils ne sont pas soumis aux formations. Elle rappelle que les raisons pour lesquelles ils ne peuvent pas y participer ont déjà été

évoquées, et souligne que, du côté des transporteurs, cela paraît compliqué.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) complète en indiquant que le temps de formation représente aussi un coût. Elle souligne qu'une personne en formation ne travaille pas. Elle évoque le mode de fonctionnement des transporteurs en termes d'heures, et précise qu'elle comprend que certains puissent déposer les enfants à l'école si personne ne s'est dépêché pour les accueillir. Elle dit ne pas savoir si c'est le transporteur ou la Commission communautaire française qui est responsable de ce qui s'est passé à l'école Nos Pilifs. Elle signale que ce ne sont pas trois enfants, mais bien quatre qui ont été laissés à l'école. Elle indique qu'ils sont au courant de ce quatrième cas, même s'il n'a pas été signalé officiellement.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) indique ne pas disposer de chiffres précis. Elle suggère de poser ces questions au service transport, qui détient beaucoup de données et de statistiques. Elle rappelle que plusieurs intervenants ont demandé des chiffres et recommande de conserver ces questions pour les poser à ce service lors de leur venue.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) revient sur l'impact du transport scolaire sur les familles. Elle réaffirme qu'il s'agit d'un impact très important, comme elle l'a déjà dit plus tôt, et que cela peut réellement faire exploser une cellule familiale. Elle insiste sur le fait qu'une absence de transport scolaire peut laisser un enfant à la maison, obliger un parent à cesser de travailler, et mener des familles à bout. Elle réaffirme que certains parents sont véritablement à bout.

Elle aborde ensuite la question posée « manque-t-il un pilote d'avion ? ». Elle répond à une question sur l'évolution entre 2022 et 2024. Elle confie avoir cru, en 2023, qu'il y avait une amélioration, car des mesures avaient été prises, des promesses faites, et certaines situations s'étaient améliorées. Cependant, elle estime que cela ne concerne que la pointe de l'iceberg.

Elle évoque le groupe de douze mamans qu'elle a mentionné précédemment. Elle affirme que, même si ce groupe semble petit, il est représentatif. Elle souligne que si, sur douze parents, seuls trois se disent satisfaits du transport scolaire, il faut se poser des questions. Elle considère que la Commission communautaire française ne le saura jamais, car elle ne recevra que deux plaintes sur douze. Elle appelle à une réflexion sur ce phénomène.

Elle estime que de nombreux parents choisissent de se taire, non pas parce qu'ils manquent de combativité, mais parce qu'ils craignent d'aggraver la situa-

tion, comme dans le cas d'Ouria. Elle rappelle que, lorsque l'on connaît ce qui est arrivé à cet enfant, il est compréhensible que les autres parents préfèrent se taire. Elle juge cela injuste et indécent.

Elle précise qu'elle ne souhaite pas accabler le chauffeur concerné, qu'il aurait peut-être simplement besoin d'un rappel à l'ordre. Elle indique ne pas vouloir qu'il perde son emploi, mais juge nécessaire qu'un dialogue ait lieu avec lui. Elle insiste sur l'importance de discuter. Elle suppose que cela a peut-être déjà été fait, y compris pour les convoyeuses, mais estime que cela n'a rien changé. Elle conclut que si cela n'a rien changé, il faut reprendre le dialogue, rediscuter fermement.

Elle qualifie ces situations de « bêtes », mais rappelle qu'elles peuvent détruire une famille. Elle estime que cela ne peut pas être accepté. Elle affirme que cela peut détruire une personne, une mère, qui tombe en dépression. Et que cela n'est pas acceptable, même si cela ne concernait qu'une seule personne. Elle assure que ce n'est pas un cas isolé.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) indique que les députés pourraient s'adresser aux services transport, lesquels disposent des chiffres concernant les familles qui appellent le call center pour déposer une plainte. Elle précise qu'un service spécifique permet aux familles d'introduire ces plaintes. Selon elle, ces services détiennent très probablement le nombre de familles concernées et le type de plaintes. Elle estime qu'il serait utile d'analyser ces données, car, selon ses informations, un nombre significatif de plaintes y est répertorié.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) prend la parole pour confirmer que les plaintes sont bien répertoriées, en se basant sur les témoignages des parents. Elle rapporte que le retour qu'elle reçoit des familles est qu'une fois la plainte enregistrée, il n'y a généralement pas de suite, même dans les cas les plus graves. Elle en conclut que, s'il n'y a pas de traitement des plaintes graves, les retards quotidiens, par exemple, sont encore moins susceptibles de faire l'objet d'un suivi. Elle précise avoir pu, en parlant directement avec le responsable, résoudre certaines situations connues. Elle ne souhaite pas dire que c'est uniquement grâce à son intervention, mais elle connaît des cas où cela a débloqué les choses.

Elle ajoute toutefois qu'elle connaît aussi des situations qui n'ont pas du tout été résolues. Elle affirme qu'au bout d'un moment, les parents abandonnent, car la charge est trop lourde et le risque encouru en cas de démarche est trop grand. Elle exprime son refus de cette situation, qu'elle juge inacceptable, car ce sont les plus fragiles qui subissent le plus dure-

ment les conséquences d'un système qui, selon elle, ne les protège pas.

Elle souligne que ce système devrait au contraire les protéger, et insiste sur le fait que les bénéficiaires finaux, ou « clients finaux » pour ceux qui préfèrent cette terminologie, sont les familles et les personnes en situation de handicap. Ce ne sont ni les transporteurs, ni la Commission communautaire française.

Elle questionne la légitimité du fait que la Commission communautaire française, en tant qu'organe subsidiant, soit également responsable de la réception et du traitement des plaintes. Elle considère que cela pose un problème de partialité, car cette institution est à la fois juge et partie. Elle exprime le souhait de pouvoir dire cela directement aux responsables de la Commission communautaire française.

Elle estime que cette situation crée un climat dans lequel il n'y a pas d'intérêt à faire de vagues, ni à divulguer des chiffres, ni à reconnaître qu'un nombre important de plaintes n'a pas été traité. Elle soutient que l'absence d'un organisme extérieur chargé d'évaluer la situation empêche tout véritable changement.

Elle réaffirme que la mise en place d'un service de plainte est une bonne chose, mais qu'il doit impérativement être accompagné d'un organe externe chargé d'analyser les plaintes. Elle insiste sur le fait que ce rôle ne peut revenir à la Commission communautaire française elle-même. À ses yeux, cela démontre que le système actuel est mal conçu et dysfonctionnel.

Elle conclut qu'il n'existe aucun regard extérieur qui évalue réellement la situation, et que tant que l'on n'acceptera pas que les services publics, payés par les contribuables, doivent être évalués par des organismes indépendants, il ne sera pas possible d'obtenir une réelle amélioration.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) précise qu'il existe tout de même un service de médiation, qui constitue un organe extérieur. Elle ajoute que la commission transport est également composée de personnes extérieures, notamment des directeurs d'école, des associations de parents et le conseil consultatif, au sein duquel les plaintes sont analysées et des constats sont formulés sur ce qui ne fonctionne pas. Elle reconnaît cependant que certains traitements de plaintes devraient peut-être aboutir à une meilleure communication sur les suites données. Elle estime qu'il existe des situations où l'ensemble des acteurs s'accordent à constater que cela ne fonctionne pas, mais qu'il n'existe pas de solutions concrètes, en raison d'un manque de budget. Elle insiste sur le fait que c'est à ce niveau qu'il faut travailler. Elle souligne que des avancées ont vu le jour, notamment avec l'audit, mais que si tout fonctionnait

parfaitement, ils ne seraient pas réunis ce jour-là. Elle constate que des familles continuent de se plaindre au quotidien, ce qui montre que les difficultés persistent.

Mme Joëlle Maison (DéFI) intervient pour rebondir sur les propos de Mme Cinzia Agoni. Elle rappelle qu'il existe une autre possibilité pour les familles confrontées à des problèmes avec la Commission communautaire française : la médiatrice bruxelloise, Mme Catherine de Bruecker. Elle indique que cette dernière est chargée de recueillir et de traiter les plaintes, et encourage les oratrices à informer les parents qu'ils peuvent s'adresser à elle. Elle estime que cet organe peut être utile dans l'attente d'un changement de paradigme.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) remercie pour cette proposition, qu'elle juge effectivement pertinente. Elle ajoute que, dans la pratique, les parents sont souvent redirigés vers UNIA, mais que les délais de traitement sont longs. Elle constate que de nombreux parents sont tellement accablés qu'ils ne disposent plus de la force ni des ressources nécessaires pour aller plus loin dans leurs démarches. Elle explique qu'ils viennent se plaindre auprès d'elle car elle est, comme eux, une mère confrontée à la situation, mais qu'ils n'ont plus l'énergie pour entreprendre des démarches supplémentaires, ce qui est selon elle une réalité importante.

Elle indique, pour terminer sur la question du groupe Les Engagés, qu'elle pense avoir répondu à la majorité des interrogations. Concernant une éventuelle action judiciaire, elle admet que cela pourrait constituer une piste intéressante, mais que cela demande également une grande combativité et une énergie que beaucoup n'ont plus. Elle explique qu'en réalité, le transport scolaire n'est qu'un petit dossier parmi tant d'autres.

Elle évoque notamment celui de l'inclusion scolaire, qu'elle qualifie d'énorme, au point que les associations n'osent même plus s'y attaquer. Elle mentionne également le manque de places d'accueil, et rappelle qu'on leur répond qu'il y a 800.000 euros disponibles pour financer quelques places en conversion prioritaire, mais que les choses restent en l'état, avec des projets dont la concrétisation pourrait prendre dix, quinze voire vingt ans. Elle souligne qu'il existe un véritable manque de vision globale sur la problématique du handicap, un manque d'investissement budgétaire, mais aussi un manque de programmation et de priorisation.

Elle affirme répéter ce constat depuis dix ans, et invite les députés à observer la manière dont les choses fonctionnent en Flandre. Elle reconnaît qu'il faut peut-être comprendre un peu le néerlandais,

mais ajoute qu'il doit bien y avoir des députés bruxellois qui le parlent. Elle propose d'organiser une rencontre ou des auditions pour examiner le système de subsidiation flamand. Elle précise qu'elle ne prétend pas que tous les Flamands sont satisfaits, ni que tout fonctionne parfaitement, mais insiste sur la nécessité de réfléchir à un changement de système.

Elle évoque une revendication récurrente des associations : changer le système de subsidiation. Elle rappelle que c'est un message qu'elles répètent chaque année lorsqu'elles rencontrent les députés. Elle estime que le moment venu, un nouveau gouvernement pourrait insérer une phrase dans l'accord de majorité portant sur l'étude de faisabilité d'un passage à un autre système de subsidiation, incluant un droit de tirage pour tous.

Mme Joëlle Maison (DéFI) indique qu'un doctorant a réalisé une thèse de 500 pages sur le sujet des budgets personnalisés.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) précise qu'il ne s'agit pas du budget tel qu'on le connaît actuellement à Bruxelles, mais bien du budget personnel, et affirme que ce système fonctionne. Elle estime que cela motive les directions d'établissement à ouvrir de nouvelles places. Elle explique qu'à un moment donné, un organe est chargé de gérer l'ensemble de la procédure, d'établir les priorités, et de décider à qui attribuer le budget en priorité. Elle souligne que cet organe procède à un tri en fonction des besoins et des priorités, et impose à certaines institutions d'accueillir des situations jugées prioritaires. Elle précise que ce type d'intervention ne serait jamais envisagé ni par la Commission communautaire française, ni par l'AVIQ, alors même que ces deux entités sont les instances subsidiaires des institutions. Elle insiste sur le fait qu'elles n'interviennent jamais pour dire qu'un cas prioritaire doit être pris en charge, même lorsqu'il y a une place disponible dans une institution, et que ce cas pourrait y être accueilli.

Mme Joëlle Maison (DéFI) ajoute que le doctorant en question a étudié les deux systèmes pendant deux ans. Elle indique qu'elle ne mentionnera pas son nom, car la thèse n'est pas encore publique, mais précise qu'elle a eu l'occasion de le rencontrer. Elle explique qu'au départ, ce chercheur était très favorable au système flamand de budget personnalisé, qui donne le choix à la famille ou à la personne concernée si elle est en mesure de faire ses propres choix. Elle indique qu'aujourd'hui, son avis est plus réservé. Elle s'interroge, non sans ironie sur le fait de savoir s'il aurait pu être influencé, voire soumis à un « syndrome de Stockholm », en lien avec certaines associations bruxelloises qui, pour la plupart, ne souhaitent pas basculer vers ce type de système. Elle souligne qu'en tout cas, son avis est dorénavant

mitigé. Elle dit que cela l'a interpellée, car avec ses connaissances limitées, elle était plutôt favorable au système flamand, qu'elle connaît également à travers des exemples personnels. Elle précise qu'elle était convaincue, mais qu'après avoir écouté le doctorant, qui a étudié la question pendant deux ans sur le terrain, en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie, elle se montre plus nuancée.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) reconnaît que ce n'est pas nécessairement la solution idéale, mais qu'il s'agit selon elle de la solution la moins mauvaise. Elle souligne que ce système permet aux familles de faire des choix : décider, par exemple, si leur enfant doit nécessairement aller dans une institution. Elle explique que dans une famille suffisamment élargie, où il est possible de mobiliser des ressources, il serait envisageable que la personne bénéficie d'un budget qui permettrait, par exemple, d'avoir une aide à domicile, ou d'opter pour une solution hybride. Elle insiste sur le fait que cela dépend des situations et des besoins de chacun, en lien avec l'environnement de vie. Elle affirme que ce système permet ces choix.

Elle indique aussi qu'en Flandre, plusieurs groupes de personnes se rassemblent pour créer un projet commun, comme une colocation, et qu'ils utilisent leur budget pour payer le personnel et mutualiser les ressources. Elle revient sur la relation avec la Commission communautaire française, qu'elle ne juge pas inefficace, mais qui entraîne une fatigue importante. Elle rappelle enfin qu'une question avait été posée concernant la détection et l'augmentation de la prévalence, et suggère qu'il faudrait pouvoir la poser plus souvent.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) reprend sur le sujet en ajoutant que, selon les recherches, l'augmentation des diagnostics s'explique en partie par une meilleure connaissance du sujet, un meilleur repérage et l'évolution des critères diagnostiques. Elle observe toutefois que, dans la pratique clinique, une augmentation significative est constatée chez les tout-petits. Elle précise que les recherches actuelles sur les causes génétiques et environnementales contribuent également à cette hausse des troubles du neurodéveloppement.

Elle indique qu'aux États-Unis, le taux est d'un enfant sur soixante, voire parfois un sur quarante selon certaines études, bien que ces chiffres puissent inquiéter. En Belgique, on maintient le chiffre d'un sur cent, car il s'agit des dernières données disponibles, notamment celles produites par Eric Fombonne, une référence dans ce domaine. Elle ajoute qu'il existe des estimations à un sur soixante-six, mais qu'en l'absence d'études locales précises, on se base sur le taux d'un sur cent.

Elle attire ensuite l'attention sur la situation bruxelloise, affirmant que les écoles ordinaires maternelles sont de plus en plus souvent interpellées face à des populations d'élèves très complexes. Elle cite la présence de plusieurs enfants avec suspicion de TSA, ainsi que d'enfants ne parlant pas le français. Elle souligne que ces éléments freinent également le processus d'inclusion. Elle indique que de nombreux enseignants se trouvent dans une grande détresse, qu'ils ne sont pas suffisamment formés et qu'ils doivent faire face à des situations de plus en plus complexes, sans disposer de l'aide nécessaire. Elle conclut en affirmant qu'il y a bel et bien une tendance à l'augmentation de la prévalence.

Mme Joëlle Maison (DéFI) remercie l'intervenante pour sa réponse. Elle déclare comprendre l'approche développée au sujet de l'inclusion et les nombreuses difficultés qu'elle implique. Elle affirme néanmoins que si un changement de paradigme était opéré, il serait possible de fonctionner autrement, sans augmentation de budget. Elle indique avoir tenu ces propos à Mme Caroline Désir lorsqu'elle était ministre de l'Éducation, et précise que cette dernière ne l'a pas contredite. Elle insiste sur le fait qu'il s'agit d'une question de structure, non de ressources humaines qu'elle considère comme néanmoins très précieuses.

Elle soutient que la formation des enseignants, en particulier dans l'enseignement spécialisé, doit être renforcée, et que d'autres profils professionnels présents dans ce type d'enseignement pourraient également jouer un rôle précieux. Elle affirme comprendre les réserves exprimées quant à l'inclusion des enfants en grande dépendance, mais estime qu'un objectif raisonnable consisterait à inclure la moitié des enfants actuellement scolarisés dans le spécialisé. Elle rappelle qu'ils sont environ 40.000 et qu'une inclusion de 20.000 d'entre eux équivaldrait à un élève par classe dans l'enseignement ordinaire. Elle estime qu'avec les ressources adéquates, notamment en termes de locaux permettant des moments de répit, et avec du personnel en suffisance, cela serait réalisable. Elle conclut en indiquant que cela nécessite une refonte structurelle plus globale et que cela ne se fera pas au sein de la Commission communautaire française. Elle rappelle qu'un élève scolarisé dans le spécialisé coûte quatre à cinq fois plus cher qu'un élève dans l'ordinaire.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) intervient pour souligner qu'un changement vers plus d'inclusion ne doit pas être motivé par une volonté d'économie, car cela risque de conduire à des situations où des enfants se retrouvent dans l'enseignement ordinaire sans accompagnement adéquat. Elle estime que ce n'est pas du tout l'objectif.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) reprend la parole et répond que, selon elle, en Espagne et en Italie, l'inclusion est toujours rendue possible parce qu'elle constitue une obligation légale. Elle affirme que cela fonctionne parce qu'il n'y a pas d'alternative. Elle explique qu'elle possède un ouvrage rédigé par un enseignant ayant accueilli dans sa classe un jeune en secondaire, non verbal, qui passait 90 % de son temps scolaire dans les couloirs à courir. Ce jeune était surveillé par des éducateurs, et ce n'est qu'après cinq ans qu'il a passé son examen de maturité, adapté, précisant qu'il ne s'agissait pas du même examen que les autres élèves. Elle insiste sur l'idée que les enfants en situation de handicap ne doivent pas nécessairement passer le même CEB que les autres, mais un CEB adapté à leurs capacités et besoins. Elle souligne que cela implique un changement de système, de paradigme et de philosophie.

M. Kalvin Soiresse Njall (Ecolo) prend la parole pour exprimer son accord avec l'idée selon laquelle les structures actuelles ne permettent pas d'atteindre un taux d'inclusion élevé dans leur fonctionnement actuel. Il se dit favorable à l'implication des accompagnateurs dans les écoles, car cela allège la charge des établissements. Il fait référence aux nombreuses plaintes des directions d'écoles concernant leur charge de travail, et estime qu'une aide structurelle est nécessaire. Il insiste sur l'importance de la formation initiale des enseignants, jugeant que la formation continue ne permet pas de garantir une évolution significative puisque les enseignants y participent sur base volontaire. Il interroge la manière dont on peut convaincre les jeunes enseignants d'adhérer à une telle formation, notamment si elle n'est pas accompagnée d'un changement de barème salarial. Il estime qu'il est incohérent d'exiger de nouvelles compétences sans compensation barémique, ce qui affecte l'attractivité du métier. Il conclut qu'il s'agit là de problématiques systémiques à envisager globalement.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) répond qu'il est nécessaire d'accepter les modèles étrangers qui, bien qu'imparfaits, fonctionnent. Elle explique qu'en Italie, dans les années 70, un changement politique a imposé que tous les enfants soient scolarisés dans l'enseignement ordinaire, sans alternative. Elle affirme que cette décision a été prise malgré les protestations, notamment de certains enseignants et de parents d'enfants dits ordinaires qui manifestaient contre cette inclusion. Elle relate que l'État a maintenu sa position malgré les grèves et que le système a fini par s'adapter.

Elle donne également l'exemple des Pays-Bas, où un changement de paradigme a transformé les institutions d'accueil pour personnes handicapées. Elle explique que les grandes structures ont été abandonnées au profit de petites unités de vie de cinq ou

six personnes maximum, vivant en colocation dans des maisons ou des appartements adaptés à leurs besoins. Elle indique que les exigences administratives telles que les mètres carrés requis pour le personnel ont été abandonnées. Elle précise que le personnel des grandes institutions n'a pas été licencié, mais qu'il lui a été proposé soit de se reconvertir, soit de se faire former à de nouvelles pratiques. Elle conclut que ce changement a été mis en œuvre en quelques années et qu'il fonctionne aujourd'hui.

Mme Joëlle Maison (DéFI) déclare que ce qui a été évoqué ne lui donne pas envie de rire, bien au contraire, et qu'elle trouve cela très inspirant. Elle explique qu'elle se sent impuissante face à la lourdeur du système de l'enseignement, mais précise que jusqu'à présent, personne ne lui a jamais dit que ses propositions étaient impossibles. Elle estime qu'il s'agit d'une question de structure et de volonté politique. Elle considère qu'il faut obtenir une majorité au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mais également à la Commission communautaire française, même si celle-ci est moins concernée, puisque l'on parle ici principalement d'enseignement.

Elle plaide pour un changement de paradigme, de structure, et précise que cela ne se ferait pas au détriment du personnel, mais au contraire que celui-ci serait davantage valorisé. Elle insiste sur le fait que ce sont les structures qui, actuellement, étouffent tout le monde.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) acquiesce et affirme qu'il faut dès lors prévoir un plan. Elle reconnaît qu'il faudra répondre aux oppositions, mais insiste sur la nécessité d'avoir le courage politique de mener ce changement. Elle souligne qu'il y aura inévitablement des résistances, notamment de la part des syndicats qui demanderont des garanties, et aussi de certaines associations de parents. Elle note que les réticences ne sont donc pas un hasard. Elle rappelle que lors des échanges avec les institutions, les associations de parents, telles que Inclusion ou le GAMP, n'étaient pas présentes et n'avaient même pas été informées de leur venue au Parlement. Elle estime qu'elles auraient pu venir en soutien et observe que les intérêts entre les familles et les institutions peuvent diverger. Elle explique que lorsqu'elles plaident, par exemple, pour un budget personnel, la plupart des institutions y sont opposées, ce qui révèle une résistance au changement qui n'est pas liée à des raisons profondes.

Elle insiste sur l'importance de garantir aux institutions qu'elles ne perdront ni leurs emplois ni leur budget. Elle cite en exemple le changement intervenu en Flandre en 2017, à la suite d'une condamnation de l'État belge. Elle précise que lors de cette réforme, les institutions avaient reçu la garantie qu'elles ne perdraient pas leurs subsides. Elle ajoute que dans les

faits, la plupart des familles ont choisi de laisser leur enfant dans les institutions existantes, de sorte qu'il n'y a pas eu d'impact négatif direct. Elle reconnaît toutefois que les syndicats et les institutions étaient opposés à ce changement, et que cela n'a pas été simple, mais que la réforme a bien été menée malgré tout.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA Bruxelles) intervient pour préciser qu'en ce qui concerne l'ambulatoire, ce qui inquiète les associations n'est pas tant le maintien du personnel que la possibilité de continuer à offrir un service de qualité aux familles. Elle explique que si les associations perdent du personnel, cela signifie une diminution du soutien apporté aux familles. Elle estime que c'est surtout la crainte du changement qui prédomine.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) indique que les institutions vont être remises en question, ce qui n'est pas plus mal selon elle, car cela implique une remise en question des pratiques. Elle précise que la relation change fondamentalement lorsque c'est la famille qui paie directement l'institution, par rapport au cas où le pouvoir subsidiant, comme la Commission communautaire française, prend cette charge en main. Elle affirme qu'aucune des deux parties, ni les institutions, ni la Commission communautaire française, ne souhaite faire de vagues. Elle ajoute que ceux qui les provoquent sont les bénéficiaires, et que ceux-ci sont parfois sommés de se taire sous peine de perdre leur place. Elle précise avoir personnellement entendu cette menace, et que beaucoup de parents lui ont rapporté avoir reçu un message similaire : « maintenant, tu la fermes, sinon tu perds la place ».

Mme Kristela Bytyçi (MR) déclare prendre brièvement la parole. Elle précise avoir noté plusieurs éléments qui sont défendus et portés par son groupe. Elle souligne la nécessité d'une meilleure coordination entre les différentes instances impliquées dans le transport scolaire. Elle insiste sur l'importance de la formation des chauffeurs et des accompagnateurs, non seulement pour encadrer les enfants, mais aussi pour leur bien-être. Elle plaide en faveur d'une limitation réglementaire des trajets trop longs et insiste également sur l'importance de renforcer la communication avec les familles, pour plus de clarté et de réactivité. Elle explique qu'il s'agit de son premier mandat, qu'elle découvre cette matière via ces auditions, et qu'elle espère sincèrement que celles-ci aboutiront à des décisions concrètes.

M. Petya Obolensky (PTB) annonce vouloir être bref. Il félicite les intervenantes et leurs équipes, réitérant que les avancées dans le domaine du handicap sont dues à leur combat. Il rappelle que les coupes budgétaires décidées à d'autres niveaux ont des conséquences directes en Commission communau-

taire française. Il affirme que rien n'a encore été voté et que le combat n'est pas terminé. Il estime que les députés présents sont sincères, mais que les choix fondamentaux pris à d'autres niveaux sont graves. Il dénonce les faibles montants alloués à ces politiques, les comparant aux milliards débloqués rapidement à d'autres fins. Il conclut qu'il n'y a encore rien de perdu.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) intervient à nouveau pour insister sur le fait qu'il est important de souligner certains éléments. Elle revient sur la création du GAMP, qu'elle a co-fondé en 2005, et indique que cette année marque les 20 ans du mouvement. Elle partage qu'elle pensait pouvoir prendre sa retraite à ce moment, étant à l'âge légal, mais qu'elle continue son engagement, toujours de manière bénévole.

M. Petya Obolensky (PTB) salue l'engagement de Mme Cinzia Agoni et de son équipe, et affirme qu'il reste prêt à s'investir concrètement, notamment dans des groupes de travail, des plans d'action ou des visites de terrain. Il conclut : « on ne lâche rien ».

Mme Cécile Vaincel (présidente) exprime son incertitude quant à qui sera à la manœuvre dans l'avenir, mais affirme la volonté d'obtenir du concret.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) remercie Mme Christelle Ninforge et Mme Cinzia Agoni pour le temps qu'elles ont consacré à cette commission. Elle reconnaît que le temps leur est précieux et note que les discussions ont débordé sur de nombreux sujets, ce qui montre à quel point la question du handicap est centrale. Elle précise qu'elle parle au nom de son groupe politique pour affirmer leur volonté d'un changement de modèle. Elle évoque une rencontre récente avec Mme Hélène Wastiaux, directrice de l'école Nos Pilifs, qui a fait état d'un bus annulé par jour et de vingt jours d'absentéisme scolaire par mois dans son établissement. Elle juge cette situation inacceptable. Elle observe que ce sont toujours les circuits des écoles de type 2 et 4 qui sont les plus pénalisés, alors qu'ils devraient être prioritaires. Elle indique ne pas comprendre ce qui se passe au sein de la Commission communautaire française et attend l'audition des membres de cette dernière. Elle insiste sur la nécessité d'un changement rapide, soulignant que les familles n'ont plus le temps d'attendre et que le handicap n'est pas un choix, mais une réalité subie. Elle affirme que les familles compensent trop souvent les carences de l'État et les remercie.

M. Kalvin Soiresse Njall (Ecolo) remercie les intervenantes et indique qu'un changement de paradigme est nécessaire. Il considère que les moyens doivent être mobilisés, mais utilisés de manière adéquate. Il suggère de s'appuyer sur les pratiques et les exemples qui ont démontré leur efficacité, tout en prenant en compte les spécificités du système actuel.

Il plaide pour des solutions simples et pratiques, et insiste sur l'importance de fluidifier la coordination entre chauffeurs, accompagnateurs, parents et écoles. Il conclut en appelant à considérer tous les enfants comme les nôtres, et à raisonner en termes d'équité, c'est-à-dire en allouant les moyens selon les besoins réels.

Mme Joëlle Maison (DéFI) remercie à son tour les intervenantes et lance un appel aux jeunes députés ainsi qu'à ceux qui formeront le futur gouvernement. Elle reconnaît ne pas savoir si DéFI en fera partie, mais affirme la volonté d'adopter une approche constructive. Elle insiste sur le fait que ce type de sujet transcende les clivages partisans. Elle appelle à une démarche collective, y compris depuis les rangs de l'opposition, pour peu que l'on s'émancipe des contraintes structurelles. Elle invite à s'inspirer des pays et régions où les choses fonctionnent mieux, et conclut en appelant à un regard créatif et ouvert, capable de dépasser les œillères mentales imposées par les structures.

Mme Christelle Ninforge (Fondation SUSA) rappelle que les réflexions doivent placer la personne au centre du processus. Elle estime que la société n'a pas encore adopté une conception suffisamment développée du projet de vie des personnes. Elle s'interroge sur ce que les parents souhaitent pour leurs enfants, et sur les moyens à mettre en place pour concrétiser ces projets. Elle souligne qu'au-delà des divergences politiques, ce qui compte est ce que chacun peut faire pour améliorer la qualité de vie des personnes concernées. Elle partage que l'absence de gouvernement a déjà eu des conséquences concrètes : certains services de CPAS ont licencié, UNIA a perdu du personnel, certaines associations ont vu leurs subventions réduites. Elle mentionne qu'un des projets du SUSA arrive à échéance à la fin de l'année 2026, et risque d'être compromis en l'absence de gouvernement, puisqu'il nécessite un renouvellement d'agrément. Elle conclut sur la nécessité de placer la personne au cœur de la réflexion collective.

Mme Cinzia Agoni (GAMP) ajoute avec humour qu'elle a encore quelques années pour rester « sur leur dos ».

4. Réunion du 8 juillet 2025

4.1. Exposé de Mme Bernadette Lambrechts, administratrice générale de la Commission communautaire française

Mme Bernadette Lambrechts (Commission communautaire française) comme par préciser avoir eu l'occasion de prendre connaissance, en tout cas partiellement, des témoignages des intervenants

qui ont été entendus lors des précédentes sessions de cette commission.

Elle indique qu'en tant qu'administratrice générale de la Commission communautaire française, elle est interpellée d'entendre certaines expressions très dures – il faut bien le reconnaître – par rapport au transport scolaire de la Commission communautaire française, relatant le vécu, le ressenti des parents, d'associations ou même d'écoles vis-à-vis de la Commission communautaire française qui assure le transport scolaire à Bruxelles.

L'oratrice souhaite préciser à ce sujet que chaque cas particulier qui a été relaté, que ce soit par les associations ou par l'administration, chaque situation, chaque difficulté est considérée comme bien réelle et mérite une attention particulière.

Elle souligne qu'en même temps, ces cas particuliers ne doivent pas non plus cacher la réalité de l'ensemble de l'activité du service du transport scolaire. C'est cette réalité d'ensemble qui va être présentée lors de l'audition. Elle rappelle que le travail de l'administration consiste à trouver le juste équilibre entre des solutions structurelles qui conviennent à la majorité des enfants et des solutions individuelles qui doivent être trouvées pour des situations beaucoup plus complexes ou personnelles.

En tant qu'administratrice générale, elle affirme que personne à la Commission communautaire française ne « s'en fout » quand on apprend qu'un bus est annulé, qu'on n'a pas de solution structurelle à court terme pour un enfant qui est dans une situation particulière, ou encore qu'il y a une difficulté dans un transport.

Elle confirme qu'un des gros problèmes actuellement rencontrés concerne les annulations de bus. Elle précise qu'il ne s'agit pas d'un absentéisme plus important que pour le reste des agents, mais que lorsqu'un accompagnateur est malade et ne peut pas être remplacé rapidement, cela a directement un impact, avec des conséquences immédiates pour les familles. Ce n'est évidemment pas nécessairement le cas pour la maladie de n'importe quel autre agent.

Elle affirme qu'il s'agit d'une priorité dans laquelle toute l'administration s'engage, et c'est pourquoi M. Gougard, directeur des ressources humaines, est également présent lors de cette audition.

Elle déclare souhaiter remerciant les membres de la commission et Mme la Présidente de leur donner l'occasion de présenter le travail qui est fait et de pouvoir répondre à leurs questions.

L'oratrice poursuit en indiquant que le métier du transport scolaire, tel qu'il est organisé à la Commission communautaire française, est l'un des plus complexes de l'administration. Elle rappelle qu'à Bruxelles, la Commission communautaire française est la seule entité régionale à prendre en charge l'ensemble des aspects liés au transport scolaire. Cela comprend non seulement l'organisation des trajets, mais aussi la gestion de la flotte de bus, par le biais de marchés publics ou de locations, ainsi que le recrutement des chauffeurs. Elle précise qu'en Région wallonne et en Région flamande, ces responsabilités sont réparties et organisées de manière différente.

Elle souligne qu'il a parfois été nécessaire de se réinventer, notamment dans le contexte de la crise survenue à la rentrée 2023, qui a imposé à la Commission communautaire française de se reconverter partiellement en gestionnaire d'un parc de vans, tout en devant recruter des chauffeurs – ce qui, à la base, ne constitue pas le cœur de métier de l'institution.

Elle insiste sur le fait qu'il s'agit probablement du métier le plus difficile au sein de la Commission communautaire française, dans la mesure où il implique de trouver un équilibre entre des besoins très spécifiques et les moyens disponibles. Ces moyens, notamment en matière de transport, manquent souvent de la souplesse nécessaire pour répondre pleinement à la diversité des situations rencontrées.

Elle attire ensuite l'attention sur le métier d'accompagnateur scolaire, qu'elle considère comme le plus exigeant au sein de la Commission communautaire française. Ces agents commencent leur journée très tôt, souvent dès 5h30 ou 6h du matin, avec des horaires coupés et peu confortables. Ils relèvent du niveau 3, se trouvent en bout de chaîne hiérarchique et travaillent en grande partie de manière isolée, dans leur bus, sans être physiquement présents au sein de l'administration, ce qui complique considérablement la communication avec eux.

Elle rappelle également que ces accompagnateurs doivent évoluer dans la circulation bruxelloise, avec tous les enjeux que cela implique en matière de mobilité. Le métier est difficile aussi en raison des contraintes budgétaires. Si le budget consacré au transport scolaire est important, il n'est ni extensible ni, probablement, suffisant pour répondre de manière optimale à l'ensemble des besoins identifiés.

L'oratrice indique que la crise de la rentrée 2023 a constitué un véritable tournant dans la gestion du transport scolaire et dans la manière dont la Commission communautaire française conçoit désormais son organisation. Avant cette crise, le principe était de mettre tous les élèves dans un bus. Cette

approche n'est plus tenable aujourd'hui. Elle affirme que « tous dans un bus », ce n'est plus une solution. La Commission travaille désormais au développement de solutions alternatives au transport exclusivement par bus.

Elle précise que cette crise a aussi été très instructive sur le plan de la communication. Des progrès restent nécessaires, et elle dit avoir entendu les constats exprimés dans les témoignages précédents. Elle souligne l'importance d'améliorer la communication à plusieurs niveaux : d'une part, à destination des accompagnateurs scolaires, et d'autre part, à destination des écoles, afin que l'information soit transmise de manière claire, transparente, anticipée et adaptée.

Elle conclut en expliquant que ces axes – la diversification des solutions de transport, l'amélioration de la communication interne et externe – constituent les priorités actuelles de la Commission communautaire française. Ce sont ces projets qui vont être présentés dans la suite de la séance.

4.2. Exposé de M. Patrick Beudelot, directeur d'administration de la direction de l'Enseignement et de la Formation professionnelle

M. Patrick Beudelot (Commission communautaire française) indique qu'il va présenter une synthèse du transport scolaire tel qu'il existe actuellement, en y intégrant les projets qui devraient être mis en œuvre dans l'année à venir. Il précise que cette présentation constitue une photographie globale du contexte, marquée par une multiplicité d'intervenants.

Il explique ne pas entrer dans les détails pour ne pas alourdir la présentation, mais souligne que la colonne de gauche du document projeté illustre la diversité des partenaires avec lesquels la Commission communautaire française collabore. Il précise qu'il s'agit d'un travail réalisé en interaction constante avec l'ensemble des niveaux de l'administration, et que cette collaboration est bien réelle, et non une simple formule rhétorique, tant les appuis nécessaires pour faire fonctionner un service aussi complexe sont nombreux.

Il poursuit en précisant ce que représente concrètement le transport scolaire à Bruxelles. Selon lui, cela concerne environ 5.000 bénéficiaires, parmi lesquels 3.000 enfants sont effectivement transportés chaque jour, par bus ou par d'autres moyens. Les 2.000 enfants restants bénéficient quant à eux d'un abonnement. Il rappelle que, depuis la crise, des alternatives ont été développées, telles que les rangs accompagnés à pied ou via les transports en commun.

Il ajoute que la Commission communautaire française a créé sa propre structure de transport en vans, qu'elle organise elle-même. Des solutions individualisées ont également été mises en place. Il souligne ensuite le rôle central des accompagnateurs scolaires, au nombre de 220, qu'il qualifie de pivot essentiel dans le dispositif.

L'orateur précise que la Commission travaille avec 21 sociétés de transport dans le cadre de marchés publics pour un total de 200 circuits. Le réseau comprend également 17 mini-vans et dessert 54 sites d'enseignement spécialisé à Bruxelles.

Il présente ensuite des chiffres permettant d'objectiver certaines réalités. Il indique que les 2.000 annulations de circuits enregistrées représentent environ 5,3 % des 37.400 trajets planifiés. Ce taux correspond à celui de l'absentéisme habituel, mais il insiste sur le fait que l'impact d'une absence d'accompagnateur est bien plus direct que celui d'un agent administratif absent, puisqu'elle implique quasi systématiquement une annulation de trajet.

En ce qui concerne les 500 circuits annulés par les transporteurs, il reconnaît qu'il s'agit d'un volume important, mais signale que ce chiffre est en baisse, notamment grâce à une politique plus stricte vis-à-vis des sociétés sous contrat, incluant des mécanismes de pénalisation. Il précise que cette diminution est notable, bien que le nombre d'annulations reste significatif. Il ajoute que la pénurie de chauffeurs semble un peu moins aiguë qu'en 2023.

Il aborde ensuite les difficultés de recrutement des accompagnateurs, qu'il juge bien réelles, en raison des conditions de travail exigeantes. Il observe qu'il y a malgré tout chaque année de nouveaux accompagnateurs recrutés, mais qu'ils doivent souvent être encadrés et formés, en raison d'un certain *turnover*, même s'il reste relativement limité.

Enfin, il revient sur la question de la communication, qualifiée de lacune au sein de la Commission communautaire française, notamment en ce qui concerne les annulations de dernière minute. Il explique qu'il est extrêmement difficile de prévenir en temps réel lorsqu'un accompagnateur ou une compagnie fait défaut le matin même. Il conclut toutefois en soulignant qu'il existe des perspectives d'amélioration sur ce point.

L'intervenant souligne que certains problèmes rencontrés dans le transport scolaire ne sont pas uniquement imputables à la Commission communautaire française. Il indique que des difficultés peuvent aussi être générées par les parents eux-mêmes, notamment en cas de retards ou de non-respect des consignes. Il précise qu'à chaque fois qu'un enfant

n'est pas présent à l'endroit prévu ou qu'il arrive en retard, cela entraîne toute une série de complications et une chaîne de communication complexe à activer. Si la Commission communautaire française reconnaît sa part de responsabilité, il estime que chacun doit pouvoir agir dans le respect des règles collectives.

Il mentionne ensuite les outils de communication existants, en précisant qu'une nouvelle version de la brochure destinée aux parents est en préparation. Il rappelle également l'existence d'une brochure à destination des écoles. Toutefois, il constate qu'il n'existe pas encore de véritable espace de dialogue structuré entre les parties prenantes.

L'orateur annonce qu'il va présenter les mesures déjà mises en œuvre pour l'année 2024-2025, tandis que son collègue, M. Emmanuel Baufayt, détaillera les améliorations prévues pour l'année suivante.

Il revient par ailleurs sur la question de l'absentéisme des accompagnateurs scolaires. Selon lui, ce taux n'est pas particulièrement élevé et reste comparable aux normes habituelles dans le monde du travail. Il insiste sur le fait qu'il s'agit là d'une réalité : comme dans toute profession, certaines personnes tombent malades. Néanmoins, il reconnaît que chaque absence génère automatiquement une difficulté majeure, étant donné l'impossibilité fréquente de remplacer l'accompagnateur dans l'immédiat. Il assure que la Commission communautaire française ne reste pas inactive face à cette problématique et qu'un travail est mené avec les ressources humaines pour tenter de réduire ce taux d'absentéisme, dans la mesure du possible.

Il précise que des actions concrètes ont déjà été mises en place pour améliorer l'encadrement sur le terrain, notamment par le biais d'un écolage et d'une formation plus systématique des accompagnateurs scolaires.

Il évoque également une nouveauté introduite cette année : une permanence hebdomadaire à destination des parents. Même si celle-ci n'a pas encore rencontré un large succès, il indique qu'elle permet aux parents confrontés à une difficulté particulière ou à un cas spécifique de venir rencontrer, en personne, un agent du service afin de discuter directement de leur situation. Il estime qu'il s'agit là d'une démarche différente de celle qui consiste à passer uniquement par le téléphone, le courriel ou les réseaux sociaux, et qui permet souvent de trouver des solutions plus pertinentes et mieux adaptées.

L'orateur insiste aussi sur l'importance du rôle des directions et des équipes éducatives dans le bon fonctionnement du transport scolaire. Il estime que ces dernières doivent être considérées non seulement

comme des bénéficiaires du service, mais comme de véritables partenaires. Il appelle à un changement de posture des établissements scolaires afin qu'ils s'impliquent davantage dans la dynamique de collaboration. Il juge en effet indispensable que les accompagnateurs scolaires et les équipes éducatives travaillent plus étroitement ensemble, notamment pour que l'éducateur puisse avertir l'accompagnateur en cas de difficulté particulière rencontrée par un enfant.

Il poursuit son exposé en insistant sur l'importance de l'équipe administrative, qu'il qualifie de véritable cœur du système. Il précise que cette équipe se compose d'une quinzaine de personnes chargées de l'organisation complète du transport scolaire. Il souligne que ces agents ont été spécifiquement formés, notamment aux différents types de handicaps, afin que chaque décision prise – qu'elle concerne les enfants ou les circuits de bus – soit empreinte d'une réelle sensibilité à ces problématiques. Il insiste sur le fait qu'il ne s'agit pas de gérer des « paquets », mais bien des personnes, des enfants confrontés à des besoins spécifiques nécessitant une attention constante.

Il indique que le grand chantier actuellement bien engagé concerne la formation des accompagnateurs scolaires. Il admet que, jusqu'à présent, cette formation était relativement sommaire, mais qu'un véritable plan structuré est désormais en place. L'objectif affiché est ambitieux : dix journées de formation par an. Cette année, environ quatre journées et demie de formation ont déjà été dispensées, et l'intention est de poursuivre l'effort pour atteindre progressivement l'objectif visé. Il reconnaît que cela suppose une logistique importante, notamment en termes de personnel et de ressources.

Outre l'équipe de quinze personnes, il précise que d'autres agents sont mobilisés spécifiquement pour cette formation. Il reconnaît également que cela requiert un budget conséquent. Ce dernier a été totalement consommé, mais il assure que la Commission communautaire française trouvera les moyens nécessaires pour augmenter les ressources et permettre le développement de cette formation jugée essentielle.

L'intervenant détaille ensuite le contenu de ce programme de formation, qui repose sur une douzaine d'axes. Parmi ceux-ci figurent des modules sur le secourisme, la sensibilisation au handicap, l'autisme, la méthode « Sésame » pour la lecture, la gestion de l'agressivité ou encore la résolution de conflits. Il précise que la première partie de la formation est assurée par des intervenants externes, tandis que la seconde repose sur un travail en interne, mené par des personnes spécifiquement dédiées à cette mission. Il reconnaît que le programme est conséquent et qu'il faudra du temps pour le déployer pleinement,

mais il affirme que le processus est lancé et que la Commission communautaire française entend bien le poursuivre dans les années à venir.

Il annonce une nouveauté importante : l'instauration d'un écolage obligatoire de deux semaines pour tous les nouveaux accompagnateurs scolaires. Il précise qu'aucun d'entre eux ne sera plus envoyé sur le terrain sans avoir suivi au préalable cette formation de base, qui couvre différents aspects du métier. Il admet que deux semaines peuvent sembler insuffisantes, mais il souligne que, comparé à l'année précédente où cet écolage n'existait pas, cela représente une avancée significative. Il conclut en affirmant que cette mesure vise à mieux préparer les accompagnateurs à leur mission et à les mettre dans les meilleures conditions dès leur entrée en fonction.

4.3. Exposé de M. Emmanuel Baufayt, conseiller chef de service de la Formation professionnelle et du Transport scolaire.

M. Emmanuel Baufayt (Commission communautaire française) indique qu'il a repris la responsabilité du service du transport scolaire il y a neuf mois. Depuis lors, il explique avoir découvert une réalité complexe et parfois compliquée. Il affirme s'y être investi avec beaucoup d'énergie, dans l'objectif d'améliorer sensiblement la situation du transport scolaire, dans l'intérêt des enfants transportés quotidiennement.

Abordant les perspectives pour l'année 2025-2026, il met en avant un élément essentiel : le développement et la mise en œuvre d'une nouvelle application numérique dédiée au transport scolaire. Il précise que cette application proposera de nouvelles fonctionnalités qui devraient apporter une plus-value certaine, en particulier en matière de communication, tant avec les familles qu'avec les établissements d'enseignement spécialisé.

L'une des fonctionnalités centrales de cette application sera la géolocalisation des bus en temps réel, permettant de connaître leur position exacte à tout moment. Cette technologie générera automatiquement des messages vers les familles et les écoles en cas de retard, ce qui représente, selon lui, une amélioration significative. Il illustre cette avancée en expliquant que lorsqu'un bus est en retard de dix ou vingt minutes sans que cela soit signalé, les parents se retrouvent à attendre dans des conditions souvent difficiles. Grâce à cette innovation, les familles pourront mieux s'organiser et anticiper. Les écoles y trouveront également un gain organisationnel, notamment dans la gestion du démarrage des cours, car l'incertitude actuelle liée à l'arrivée échelonnée des élèves – certains étant transportés par les services

de la Commission communautaire française, d'autres par leurs parents – complique le bon déroulement des journées scolaires.

Il souligne également que cette nouvelle application offrira une interface simplifiée à destination des écoles, notamment pour le traitement administratif des demandes d'inscription. Cette simplification devrait réduire la charge administrative des établissements scolaires et leur permettre de se concentrer davantage sur leur mission éducative de base.

En parallèle, cette application permettra de développer un monitoring complet des données relatives au transport scolaire. Les informations collectées porteront notamment sur le nombre d'annulations, les circuits concernés, les transporteurs impliqués, etc. Ce suivi précis offrira à l'équipe administrative les moyens d'intervenir plus efficacement et de manière ciblée : par exemple, en prenant contact avec un transporteur pour lui rappeler ses obligations contractuelles ou en assurant un suivi en ressources humaines lorsqu'un accompagnateur poserait des difficultés de manière répétée.

L'intervenant poursuit en abordant un chantier qu'il qualifie d'essentiel : celui de la validation des compétences des accompagnateurs scolaires. Il observe qu'à l'heure actuelle, ces professionnels sont recrutés sans qu'une définition claire de leurs compétences ne soit formalisée. Il souligne que cette situation se retrouve également en Région wallonne. Selon lui, il est devenu indispensable de déterminer avec précision ce que recouvre la fonction d'accompagnateur scolaire et quelles compétences sont nécessaires pour en garantir la qualité. Il indique que cette dimension n'a jamais fait l'objet d'une réflexion structurée jusqu'à présent et qu'il est désormais nécessaire de mettre en place un cadre défini.

Il précise que la Commission communautaire française a interpellé le Consortium de validation des compétences et a lancé un groupe de travail associant des acteurs externes, notamment des représentants d'associations de parents ou encore de la Fondation SUSA. Ce groupe a pour mission de réfléchir aux compétences requises pour exercer cette fonction de manière qualitative. Les travaux de ce groupe sont en cours et devraient aboutir, d'ici la fin de l'année, à la création d'une épreuve de validation visant à vérifier les compétences effectivement maîtrisées par un accompagnateur avant son entrée en fonction. Selon l'orateur, cette démarche constitue une promesse d'amélioration de la qualité de l'accompagnement dans le cadre du transport scolaire. Il affirme que les recrutements s'effectueront sur la base de profils qualifiés, disposant de compétences identifiées, ce qui aura un impact positif sur l'ensemble du dispositif.

Il insiste sur le fait que cette validation constitue également une manière de valoriser et de professionnaliser la fonction d'accompagnateur scolaire, comme l'a souligné Mme Lambrechts. Il rappelle que ce public de travailleurs est relativement fragilisé et qu'il exerce ses missions dans des conditions souvent pénibles, marquées par des horaires fractionnés. Il mentionne que beaucoup de ces personnes doivent cumuler avec un second emploi durant la pause de midi afin de subvenir à leurs besoins.

Grâce à cette validation et à cette reconnaissance, la Commission communautaire française entend offrir davantage de motivation et de perspectives d'évolution à ces professionnels. Il indique que les titres de compétences qui en résulteront seront reconnus officiellement par le Collège de la Commission communautaire française ainsi que par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

L'orateur poursuit en évoquant un autre chantier lié à l'organisation générale du transport scolaire : la révision en profondeur de la circulaire qui en définit actuellement le fonctionnement et les normes. Il affirme que cette révision ne se fera pas de manière unilatérale par l'administration, mais dans le cadre de la Commission consultative bruxelloise du transport scolaire. Cette instance réunit différents intervenants externes tels que les associations de parents, le Secrétariat général de l'enseignement catholique en communautés française et germanophone en Belgique (SeGEC), des directions d'établissements scolaires, entre autres. Il insiste sur la nécessité de rassembler autour de la table toutes les personnes qui connaissent le secteur du handicap et qui peuvent apporter une expertise précieuse dans la redéfinition des normes applicables au transport scolaire.

Il précise qu'il faudra également tenir compte des orientations politiques, qu'il dit attendre avec impatience. Il exprime le souhait que ces travaux puissent également intégrer les éléments de la réforme actuellement en cours en Région wallonne, bien que, jusqu'à présent, la Commission communautaire française n'ait pas été associée à cette réforme ni invitée à y participer.

L'orateur conclut cette partie de son intervention en soulignant la complexité organisationnelle du transport scolaire. Ayant précédemment exercé des responsabilités dans le domaine de la formation professionnelle, qu'il qualifie déjà de complexe, il estime que le transport scolaire présente une dimension nouvelle et d'une complexité exceptionnelle. Il explique qu'actuellement, pour gérer l'accompagnement des accompagnateurs, contrôler les bus, veiller à la qualité des véhicules proposés par les transporteurs, assurer la qualité de la communication avec les familles, les écoles et les équipes éducatives, seuls

deux référents accompagnateurs sont présents sur le terrain. Ces deux agents se partagent le territoire bruxellois en deux zones. Chacun d'eux gère environ une centaine d'accompagnateurs scolaires et plus de cent circuits de bus, ce qui représente potentiellement deux mille familles à accompagner. Il estime que ce dispositif est clairement insuffisant au regard de l'ampleur des missions à remplir.

Il poursuit en annonçant qu'à partir du mois de septembre, la Commission communautaire française mettra en place une nouvelle organisation du transport scolaire, basée sur la création de six zones avec six référents terrain. L'objectif de cette réforme est de désigner un interlocuteur unique pour environ une trentaine de personnes, une trentaine de circuits, une trentaine de chauffeurs, dans le but d'améliorer sensiblement la communication, notamment avec les familles. Il insiste sur le fait que cet enjeu constitue une priorité.

Il souligne qu'à l'heure actuelle, dans certains établissements scolaires, les interlocuteurs ne sont pas clairement identifiés. Bien que des rencontres soient organisées avec les directions d'école, la désignation d'un référent par zone devrait permettre une plus grande fluidité, une meilleure capacité de réaction en cas d'urgence, ainsi qu'une réduction des délais dans le traitement des situations. Il indique qu'aujourd'hui encore, certaines difficultés ne sont traitées qu'après plusieurs jours, à la suite de démarches administratives, d'échanges téléphoniques ou de plaintes déposées par internet. Grâce à la présence quotidienne sur le terrain, matin et soir, dans toutes les écoles, cette nouvelle organisation devrait permettre d'améliorer sensiblement la situation.

L'orateur partage ensuite une réflexion, qu'il précise ne pas encore constituer un projet formel, mais qu'il estime important de porter à la connaissance des parlementaires. Cette réflexion concerne le droit au transport scolaire et plus particulièrement la problématique des formules 6.

Avant d'expliquer ce que recouvrent ces formules, il rappelle que le droit au transport scolaire, en Région bruxelloise, s'applique à l'école de libre choix confessionnel la plus proche du domicile, pour autant que ce domicile se situe à plus d'un kilomètre de l'établissement. Il précise qu'il existe des dérogations dans certains cas spécifiques.

Une formule 6 concerne la situation d'un élève qui ne peut plus être inscrit dans l'établissement scolaire de libre choix le plus proche de son domicile, correspondant à son type de handicap, en raison d'un manque de place. Dans ce cas, l'élève conserve son droit au transport scolaire. La logique veut alors que ce soit l'établissement suivant, le deuxième plus proche

du domicile, qui ouvre ce droit. Le processus prévoit que l'établissement initial, ne disposant plus de place, fournit une attestation à la direction de l'établissement suivant, qui la transmet ensuite à l'administration. Sur cette base, le droit au transport est ouvert.

M. Emmanuel Baufayt fournit ensuite quelques chiffres pour illustrer cette réalité. Entre mai 2024 et mai 2025, 1.600 nouveaux bénéficiaires ont été inscrits sur les circuits de bus. Bien que certains de ces enfants proviennent du passage de l'enseignement primaire au secondaire, cela représente un volume conséquent. Parmi ces nouveaux bénéficiaires, 34,6 % ne fréquentent pas l'école la plus proche de leur domicile. Il indique que, parmi eux, 232 fréquentent la troisième école la plus proche de leur domicile, et ainsi de suite, jusqu'à des cas où les élèves sont inscrits dans la treizième école la plus proche.

Il considère ces chiffres comme particulièrement interpellants, dans la mesure où, en synthèse, 35 % des enfants concernés ne sont pas scolarisés dans l'établissement de libre choix le plus proche. Cette situation a, selon lui, un impact important sur la qualité du transport scolaire. En effet, fréquenter une école située plus loin entraîne nécessairement une augmentation du temps de trajet, ce qui influe sur le bien-être des enfants concernés. Certains trajets deviennent beaucoup plus longs que ceux vers l'école la plus proche.

L'orateur attire également l'attention sur une autre limite du système : les services administratifs ne sont pas en mesure de vérifier la complétude réelle des établissements scolaires. Le système repose exclusivement sur des déclarations des écoles. Or, selon son expérience, il n'est pas rare qu'un établissement se déclare complet une semaine, puis indique avoir des places disponibles les semaines suivantes. Il estime que cette dimension échappe en partie à l'administration et semble ne pas être pleinement prise en compte dans les règles d'octroi du droit au transport scolaire. Il suggère que cette situation s'explique parfois par des préférences en matière de projet pédagogique ou d'autres considérations liées au libre choix des établissements.

Il conclut cette partie en soulignant que, dans sa mise en œuvre actuelle, le droit au transport scolaire, s'il devait être appliqué de manière stricte et normative, ne l'est pas systématiquement. Il estime que, dans certains cas, la situation est même très éloignée de cette stricte application.

L'intervenant insiste sur la nécessité de remettre à plat certaines règles actuelles et d'évaluer la pertinence du système en fonction de son efficacité réelle, de son équité et de sa soutenabilité logistique. Il

estime que l'administration doit poursuivre ses efforts d'analyse, en collaboration avec les acteurs du terrain, pour proposer des ajustements structurels permettant de mieux encadrer les demandes et les pratiques en matière de droit au transport scolaire.

Il conclut en réaffirmant que les objectifs restent de mieux répondre aux besoins des familles, de garantir le bien-être des enfants transportés, de renforcer l'efficacité de l'organisation, mais également de préserver la faisabilité opérationnelle du système dans son ensemble.

4.4. Échange de vues

Mme Kristela Bytyçi (MR) remercie les orateurs pour leur présence et pour leurs exposés qu'elle qualifie de très pertinents et très éclairants. Elle souligne que la Commission communautaire française occupe une place centrale dans la vie quotidienne des Bruxellois, en particulier à travers l'organisation du transport scolaire pour les enfants en situation de handicap. Elle estime donc essentiel de pouvoir échanger sur ce sujet afin d'identifier ensemble des solutions durables et adaptées.

Elle précise qu'il était également important pour le groupe MR de rencontrer les orateurs ce jour-là afin de mieux comprendre le fonctionnement des services. Cela permet également, selon elle, de voir comment les décisions sont concrètement implémentées.

Elle constate que le transport scolaire est un secteur en crise depuis plusieurs années. Malgré les efforts qui sont déployés, elle estime que la situation demeure assez complexe. Elle indique que son groupe a bien conscience que c'est un secteur compliqué et que le travail réalisé par l'administration n'est pas simple non plus.

Cependant, elle rappelle que les familles, les écoles et les secteurs associatifs restent préoccupés par la rentrée prochaine. Selon elle, l'accès égalitaire à l'enseignement est fondamental et il bénéficie à l'ensemble de la société. Elle insiste sur le fait qu'il faille donc s'assurer qu'aucun enfant ne ratera l'école à la rentrée.

Elle ajoute que, comme cela a été constaté, la question du transport scolaire illustre à quel point la communication et la collaboration entre tous les acteurs concernés sont primordiales pour garantir un service de qualité. Elle observe que les orateurs eux-mêmes ont souligné cette nécessité pendant leur intervention.

Elle indique ensuite que le groupe MR souhaite désormais aborder plusieurs thématiques clés en

posant un certain nombre de questions. Elle interroge tout d'abord sur l'existence de mécanismes de remontée et sur les difficultés dans le traitement des plaintes. Elle souhaite également comprendre pourquoi les permanences avec les familles n'ont pas rencontré un grand succès jusqu'à présent.

Elle demande comment l'administration travaille avec les autres directions de la Commission communautaire française afin de garantir une mise en œuvre fluide des politiques de transport scolaire. Elle mentionne que l'administration souhaite améliorer sa communication, notamment avec la mise en place de nouveaux référents affectés en fonction de la famille, de l'école ou de l'adresse. Le groupe MR souhaite obtenir davantage d'informations sur ce dispositif.

Elle poursuit en interrogeant les orateurs sur les principales priorités actuelles de la Commission communautaire française en matière de transport scolaire, ainsi que sur les principaux défis et obstacles auxquels l'administration est actuellement confrontée dans ce secteur. Elle souhaite également savoir si l'administration peut rassurer le groupe MR quant au bon déroulement de la rentrée scolaire à venir, et sur la situation de la pénurie de chauffeurs. Elle demande enfin s'il existe d'autres solutions envisagées pour sensibiliser le personnel du transport scolaire.

Elle termine en interrogeant les orateurs sur les perspectives d'amélioration ou les réformes qui devraient être mises en œuvre en priorité dans les années à venir.

M. Yusuf Yildiz (PS) remercie l'administratrice générale ainsi que les directeurs pour leur présence et la disponibilité de leurs services dans le cadre de cet échange que le groupe PS considère comme très important au sein de cette commission.

Il rappelle qu'au cours des dernières semaines, plusieurs directions d'écoles spécialisées accueillant des enfants en situation de handicap, qu'il s'agisse de handicaps moteurs, intellectuels ou de troubles du spectre de l'autisme, ont été auditionnées. Il indique que ces échanges ont permis de faire remonter des réalités de terrain et des difficultés quotidiennes, qui méritent, selon lui, toute l'attention des députés, dans une logique d'amélioration du service rendu aux enfants et à leurs familles.

Il signale que les écoles ont notamment fait état de trajets parfois effectués sans accompagnateurs à bord, ce qui met les chauffeurs en difficulté puisqu'ils ne sont pas formés pour gérer seuls certaines situations, parfois délicates. Il évoque également des retards et des annulations réguliers, ce qui perturbe la scolarité et la prise en charge des enfants, tout en

complicquant l'organisation des familles et des établissements scolaires.

Il rapporte que quelques situations humaines délicates ont été partagées avec les députés, et que ces témoignages illustrent l'intérêt d'une meilleure formation et sensibilisation au spécifique du handicap pour l'ensemble du personnel.

Il mentionne que, si certains parents se disent satisfaits du service, d'autres expriment des réserves et ressentent parfois une gêne à formuler des remarques, par crainte que cela puisse avoir des conséquences pour leurs enfants. Il estime que ces témoignages méritent que l'on s'y attarde.

Dans ce contexte, il souhaite interroger les orateurs sur plusieurs points. Il demande d'abord, concernant la présence d'accompagnateurs dans les bus scolaires spécialisés, combien de trajets se font aujourd'hui sans accompagnateurs.

Il s'interroge ensuite sur les formations proposées aux accompagnateurs et aux chauffeurs, faisant référence à des nouvelles formations qui auraient été mises en place.

Il demande également des précisions sur l'organisation du contrôle et l'évaluation de la qualité du service. Il souhaite savoir s'il existe un dispositif de contrôle et de suivi pour encadrer le travail des accompagnateurs et des chauffeurs.

Il interroge par ailleurs les orateurs sur les causes principales des retards et des annulations constatés, et sur l'existence éventuelle d'un plan de remplacement rapide en cas de panne ou d'absence du personnel.

Enfin, il aborde la question de l'organisation concrète des services de transport. Il demande si les trajets sont bien confiés à des entreprises privées en sous-traitance, et si oui, selon quelles modalités ces contrats sont conclus, en particulier s'il s'agit d'appels d'offres, et quelle est la durée habituelle de ces contrats.

Dans le prolongement de cette question, il souhaite savoir si les orateurs estiment qu'il serait envisageable de revoir certaines conditions prévues dans ces contrats, notamment en ce qui concerne la formation des accompagnateurs et des chauffeurs, les contrôles de qualité, ainsi que les procédures à suivre en cas de problème.

Il conclut en évoquant le fait qu'il a été mentionné qu'environ 34 % des élèves étaient inscrits dans des écoles plus éloignées que d'autres établissements similaires. Il se demande s'il existe un dispositif per-

mettant aux écoles de communiquer entre elles afin de rapprocher les élèves de leur domicile. Il suggère la possibilité de partager les données entre les établissements pour identifier les élèves habitant plus près d'autres écoles, et d'examiner l'opportunité de réaffectations, afin de rationaliser les trajets.

Mme Cécile Vainsel (PS) remercie les orateurs pour leurs présentations ainsi que pour leur volonté d'apporter des réponses nouvelles et innovantes à la problématique du transport scolaire, qu'elle qualifie de particulièrement complexe et génératrice de nombreuses difficultés dans le quotidien des familles.

Elle revient sur la présentation de la nouvelle application évoquée par les intervenants, application qui doit permettre aux parents de mieux être informés en temps réel, notamment en cas d'annulations. Elle demande confirmation que cette application permettra bien d'informer les parents de toute annulation de trajet, quelle qu'en soit la cause. Elle interroge également les orateurs sur le calendrier de mise en œuvre de cette application, et souhaite savoir si celle-ci sera disponible dès la rentrée scolaire 2025-2026, précisant que beaucoup de ses collègues sont soucieux de connaître les modalités pratiques de cette rentrée.

Elle poursuit en évoquant les éléments relatifs à la validation des compétences des accompagnateurs et accompagnatrices, ainsi qu'à une éventuelle valorisation de leurs conditions de travail. Elle souhaite savoir si cette valorisation peut être décidée par le Collège en affaires courantes ou si elle nécessite l'intervention du prochain Collège.

Elle évoque également la circulaire dont il a été question, et qui doit être revue avec l'ensemble des parties prenantes. Elle souhaite savoir si cette révision peut déjà être entreprise dans l'attente de la désignation du nouveau Collège. Elle salue la dimension participative du processus et la logique de travail en intelligence collective, qu'elle juge porteuses et enthousiasmantes, en ajoutant qu'elle ne doute pas que cette approche sera très attendue par l'ensemble des acteurs concernés.

Enfin, elle revient sur une problématique mentionnée dans la présentation PowerPoint, à savoir la difficulté de vérifier la complétude des écoles. Elle interroge les intervenants sur la possibilité d'une vérification plus efficace du caractère complet des établissements scolaires, en soulignant que cette question constitue manifestement une des sources de difficulté dans l'organisation du transport scolaire. Elle conclut en indiquant que ce sera tout pour l'instant en ce qui la concerne.

M. Petya Obolensky (PTB) remercie les trois orateurs pour leur présence. Il souligne que ce n'est pas

un exercice facile et rappelle qu'ils sont en première ligne pour gérer les nombreuses difficultés évoquées depuis plusieurs années autour de cette problématique. Il estime que le sujet est désormais particulièrement connu, tout le monde ayant vécu la crise du transport scolaire en 2023. Le constat, selon lui, est grave, puisqu'il s'agit d'un droit fondamental, celui à l'enseignement, qui est bafoué pour de nombreuses familles en région bruxelloise.

Il tient à rappeler brièvement l'analyse du groupe PTB, même si ce n'est pas l'objectif de la commission. Il insiste sur le fait qu'il s'agit avant tout d'un problème de désinvestissement politique, les moyens humains et financiers nécessaires n'ayant pas été dégagés pour ce secteur. Il fait référence à plusieurs prises de position d'acteurs de la société civile et à des cartes blanches publiées par des personnalités importantes pour étayer cette position. Il affirme que la question des moyens est centrale en politique, et que tout repose sur les choix : « Est-ce qu'on achète un avion de guerre à Trump ou est-ce qu'on construit 40 écoles ? ». Il estime que tout cela dépend d'un rapport de force et du mouvement social, et indique que le prochain gouvernement sera jugé sur ses actes, en fonction de l'écart entre les déclarations politiques et les décisions prises.

Il considère que, à la Commission communautaire française, le lien avec les politiques menées ailleurs est encore plus direct, car elle s'est vu confier des compétences importantes, notamment celle du handicap, qui touche toutes les classes sociales et toutes les formations politiques. Pourtant, selon lui, les moyens n'ont pas suivi, ce qui engendre des situations inacceptables, tant pour les familles que pour les travailleurs.

Il rappelle que ce sont plus de 3.000 familles concernées et cite un chiffre communiqué par le cabinet du ministre Vervoort : 455 annulations en 2024. Il qualifie ce nombre d'énorme et d'inacceptable. Il évoque aussi les conditions précaires dans lesquelles travaillent les chauffeurs et les accompagnateurs, qui n'ont pas, selon lui, la possibilité de s'épanouir professionnellement et exercent ce métier uniquement pour survivre et payer leurs factures.

Toutefois, il se montre encouragé par les efforts évoqués lors des exposés : revalorisation, formation, structuration du métier. Il considère qu'il s'agit là d'un axe fondamental, et que ces métiers doivent pouvoir susciter de l'engagement, de la motivation et offrir des perspectives professionnelles. Il affirme que c'est un beau métier, mais qu'il ne peut l'être pleinement que s'il est exercé dans des conditions dignes. Il encourage donc les intervenants à poursuivre dans cette direction.

Il souligne que les orateurs ne doivent pas être considérés comme responsables du problème structurel, mais qu'ils en subissent les conséquences et doivent, au quotidien, trouver des solutions à des situations difficiles. Il leur reconnaît un grand sens de l'humanité, qualité que les familles auditionnées ont également soulignée. Pour lui, c'est tout un système qui dysfonctionne et qu'il faut changer.

Il considère néanmoins qu'une nouvelle phase s'ouvre depuis la crise de 2023, avec une diversification des moyens de transport et une évolution vers le multimodal. Il juge qu'il est encore trop tôt pour dresser un bilan, mais souhaite que les intervenants précisent davantage l'état d'avancement de ces nouvelles modalités. Il fait référence à une douzaine de rangs d'enfants et à 73 élèves bénéficiant d'un accompagnement sur le réseau STIB. Il estime que ce chiffre semble très faible et demande des précisions : quelles sont les difficultés rencontrées, les défis à relever, les solutions envisagées, et les résultats déjà observés.

Il revient ensuite sur l'organisation du transport, évoquant la flotte de vans propre à la Commission communautaire française, composée de 17 véhicules, ainsi que le recours à 21 compagnies privées. Il note que ce dernier chiffre est supérieur à celui communiqué par le ministre Vervoort dans une réponse à une question écrite. Il exprime ainsi son impression d'une certaine anarchie organisationnelle.

Il interroge les intervenants sur leur évaluation de cette situation : est-ce préférable d'avoir une flotte internalisée par la Commission communautaire française plutôt que de dépendre de compagnies privées dont les décisions peuvent varier, par exemple en fonction des prix du carburant ? Il souhaite connaître leur point de vue sur l'opportunité de développer un parc public plus conséquent, et sur les implications financières d'une telle décision.

Il aborde ensuite la rentrée scolaire à venir, en août, qu'il considère comme un enjeu majeur. Il demande si les orateurs estiment que toutes les mesures ont été prises pour éviter la répétition des événements de 2023. Il s'interroge sur l'existence de solutions pour toutes les familles, sur le nombre suffisant ou non d'accompagnateurs, et sur le risque que des aléas liés au marché ou à des spéculations provoquent de nouvelles annulations de bus.

Il revient également sur la gestion des plaintes et de la communication, et observe que des améliorations semblent être mises en place. Il salue la mise en place de six zones avec un référent par zone, ce qu'il considère comme une mesure de proximité bienvenue. Il établit un parallèle ironique avec la fusion

des zones de police, en soulignant que dans ce cas, la tendance est inverse et bienvenue.

Il note également des progrès en matière de centres d'appels et de permanences téléphoniques, et demande aux familles présentes ce qu'elles en pensent. Il a le sentiment que les choses vont dans le bon sens, en bonne intelligence.

S'agissant de l'application de géolocalisation évoquée, il souligne son intérêt mais estime que cela ne peut être qu'un outil partiel. Il craint que si cette application ne sert qu'à constater que le service ne fonctionne pas, son intérêt reste limité, même si elle représente une amélioration de la communication.

Enfin, il exprime son étonnement face au chiffre de 35 % d'enfants qui ne fréquentent pas l'école de libre choix la plus proche de leur domicile. Il demande pourquoi cette situation se produit, ce qu'il faudrait faire pour y remédier, et ce que les intervenants proposeraient s'ils étaient eux-mêmes ministres-présidents. Il estime que ce taux qu'il qualifie d'« énorme », et souligne les gains de temps et de qualité de service qui pourraient être réalisés si cette situation était mieux encadrée, tant pour les familles, les chauffeurs, les accompagnateurs que pour les parlementaires.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) remercie individuellement les orateurs pour leur présence à cette audition, qu'elle considère comme importante pour les travaux de la commission. Elle précise qu'elle intervient après une série d'auditions significatives, parmi lesquelles celles de la directrice du CETD, de la directrice des Pilifs, de Mme Christelle Ninforge du SUSA et de Mme Cinzia Agoni du GAMP. Ces échanges avec des acteurs de terrain ont permis de faire remonter des situations concrètes, suscitant de nombreuses interrogations.

L'oratrice insiste sur le fait que son propos ne vise pas à désigner un bouc émissaire ni à faire porter la responsabilité des dysfonctionnements aux intervenants présents. Elle ajoute, non sans ironie, qu'il ne s'agit pas non plus de les rendre responsables de la guerre en Irak, mais qu'en tant que députés, ils ne peuvent ignorer les nombreux témoignages reçus. Elle indique que certains éléments rapportés tendent à montrer que la situation actuelle du transport scolaire serait encore plus problématique qu'en 2023, qualifiée alors d'année noire.

Elle cite plusieurs exemples concrets évoqués : des enfants laissés à l'entrée d'écoles en raison de quelques minutes de retard, des enfants en situation de handicap moteur dont les parents doivent fournir eux-mêmes le matériel pour permettre l'accès aux bus, ou encore des enfants souffrant de troubles du comportement exclus sur base de rapports compor-

tementaux, alors même que leur déficience intellectuelle ne leur permet pas de comprendre ces sanctions.

Abordant la question des Formules 6, elle souligne que la raison de ces choix est claire : les enfants sont orientés en fonction de leur handicap, ce qui implique parfois un éloignement du domicile si une école mieux adaptée est située plus loin. Ainsi, si une école propose une classe TEACCH proche du domicile, ou qu'une autre école correspond mieux au profil de l'enfant, les familles privilégient naturellement cette structure, même si elle est éloignée.

Concernant les permanences mises en place, elle estime que le créneau choisi, le mardi de 9h à midi, est inadapté, car il coïncide avec les horaires de travail habituels des parents. Elle évoque également des problèmes systémiques d'absences non remplacées, ainsi que des situations de prise en charge d'enfants ayant des troubles du comportement, sans qu'une formation obligatoire ne soit assurée aux accompagnateurs.

Elle interroge ensuite les orateurs sur plusieurs aspects : disposent-ils d'un tableau de bord actualisé pour suivre les incidents ? Lorsqu'un accompagnateur est régulièrement absent sans remplaçant, quelles mesures sont prises ? Quels sont les critères retenus pour sélectionner les prestataires de transport ? L'offre la moins chère est-elle systématiquement retenue ou des critères qualitatifs sont-ils également pris en compte, comme la formation au handicap, la stabilité du personnel, ou le respect des horaires ?

Elle demande s'il serait envisageable de ne pas passer par les marchés publics pour les circuits de types 2 et 4, qui sont prioritaires, et s'il existe une procédure claire pour la gestion des situations d'urgence (enfant oublié, transport annulé la veille). Elle souhaite savoir qui doit être contacté et dans quel délai une solution de remplacement doit être apportée.

Elle ajoute que, selon les retours, les circuits de type 2 et type 4 sont souvent délaissés car jugés plus difficiles, notamment en raison des troubles du comportement des enfants concernés, et que les accompagnateurs volants y sont rarement affectés.

L'oratrice évoque également la modification du site internet à la rentrée 2024. Elle déplore que les numéros permettant de joindre un supérieur hiérarchique (N+1) entre 7h30 et 9h, puis de 15h à 17h, aient été supprimés. Selon elle, ces numéros étaient essentiels pour les familles. Elle interroge donc les orateurs : pourquoi ce choix a-t-il été fait, alors même que la nouvelle permanence est ouverte de 9h à 15h, soit en dehors des plages horaires où les problèmes sont les plus fréquents ?

Elle questionne ensuite le développement de l'outil numérique prévu pour janvier 2026, en demandant s'il intégrera une interface multilingue, et s'il permettra un suivi individualisé par trajet et par enfant.

Concernant la durée des trajets, elle rappelle que la loi fixe un plafond à quatre heures par jour pour un enfant, et demande combien d'enfants dépassent régulièrement ce seuil. Elle s'interroge également sur les aménagements possibles pour plus d'équité : les enfants pris en charge en premier le matin pourraient-ils être ramenés les premiers le soir ?

Elle évoque un témoignage au sujet d'un accompagnateur ayant fait l'objet de plusieurs plaintes sans qu'aucune mesure ne soit prise. Elle demande s'il existe un registre interne des signalements et qui en assure le suivi et les éventuelles procédures disciplinaires. Elle souhaite également savoir s'il existe une évaluation des accompagnateurs.

Elle revient sur les exigences de ponctualité adressées aux écoles et demande si les mêmes exigences sont imposées aux prestataires de transport. Elle signale que de nombreux témoignages font état de retards et de lieux de rendez-vous dépassant largement les 400 mètres prévus par le règlement.

Elle interroge également les orateurs sur la possibilité d'organiser les transports en fonction des types d'enseignement, notamment pour le type 8, où certains aménagements sont envisageables, notamment une absence d'accompagnateur dans certaines situations.

Abordant la question du futur titre de compétence prévu pour juillet 2026, elle demande quelles mesures sont prises pour assurer une valorisation salariale et sociale des accompagnateurs, et lutter contre le *turn-over* important dans cette fonction. Elle souhaite également savoir si un formulaire d'évaluation de la satisfaction des familles est prévu en fin d'année scolaire et, à défaut, pourquoi il ne l'est pas.

Elle demande enfin des données chiffrées : quel est le coût moyen du transport par enfant, et son évolution sur les cinq dernières années ? Combien de personnes travaillent actuellement au sein de l'administration de la Commission communautaire française pour organiser et suivre ce service ? À l'inverse, combien de personnes sont présentes dans les bus pour accompagner les enfants ?

Elle conclut en demandant si les orateurs sont prêts à publier chaque année un rapport public d'évaluation du service de transport scolaire adapté, comprenant notamment des indicateurs de satisfaction, un temps de trajet moyen, ainsi qu'un état des lieux de la rentrée scolaire.

Elle exprime à ce sujet l'inquiétude de nombreuses personnes quant à la rentrée 2025, compte tenu des témoignages entendus et de la complexité persistante du dossier.

M. Calvin Soiresse Njall (Ecolo) remercie les trois intervenantes et intervenants pour leurs exposés, qu'il juge utiles car ils permettent d'avoir un panorama complet de la situation. Il annonce vouloir aller droit au but sans répéter ce qui a déjà été évoqué, précisant que plusieurs personnes liées au dossier ont déjà été entendues, ce qui a permis d'avoir une vision globale.

L'orateur revient sur la question budgétaire abordée par l'administratrice générale. Il indique que, depuis le début des auditions, il se demande quelle estimation budgétaire peut être formulée au regard des différentes difficultés que pose le fonctionnement actuel du système. Il interroge les orateurs : selon eux, quelle enveloppe budgétaire serait nécessaire pour assurer un fonctionnement optimal, et comment cette estimation se compare-t-elle au budget actuel ? Il demande également si une augmentation est nécessaire et, dans l'affirmative, à combien elle pourrait s'élever. Il souhaite savoir quelles seraient les priorités si un supplément budgétaire devait être accordé et où il conviendrait d'investir ces moyens supplémentaires en priorité, au regard de ce qui a été présenté par les orateurs et de ce que les autres députés ont déjà évoqué.

Il adresse ensuite la même question aux autres intervenants, souhaitant connaître leurs propres priorités si le budget alloué devait être augmenté pour améliorer le service.

Sur le fond, il revient sur les critères d'accès au transport scolaire. Il interroge les orateurs : ces critères sont-ils toujours adaptés à la situation actuelle ? Faut-il, selon eux, les réviser ou les faire évoluer pour mieux répondre aux besoins constatés ?

Il mentionne ensuite les nombreuses questions déjà posées sur la qualité du service, notamment concernant la durée excessive des trajets et la formation des accompagnateurs. Il insiste sur le point des appels d'offres et demande comment les compétences des accompagnateurs et l'adaptation des véhicules sont prises en compte dans ces procédures. Il s'interroge également sur la manière dont les orateurs répondent concrètement aux plaintes relatives à des trajets trop longs.

Il évoque des discussions tenues lors de précédentes auditions au sujet des échanges de bonnes pratiques. Il relève que, dans certains circuits, avec certaines écoles, transporteurs ou accompagnateurs, les choses se passent bien, même pour des types

d'enseignement considérés comme complexes. Il demande s'il existe une forme d'organisation ou de mécanisme permettant de capitaliser sur ces bonnes pratiques, afin qu'elles soient partagées et bénéfiques à tous.

Il souligne que le service actuel couvre plus de 3.000 enfants et demande si cela est suffisant pour répondre à l'ensemble des besoins identifiés. Il souhaite également savoir comment les orateurs organisent concrètement la collaboration avec les transporteurs privés et les accompagnateurs.

L'orateur souligne que, pour le groupe Ecolo, la concertation est un point essentiel. Il interroge les orateurs sur la manière dont les familles sont associées à la réflexion et à l'amélioration du service. Il souhaite savoir comment les écoles et les associations sont impliquées dans cette dynamique, et quels sont les mécanismes de consultation mis en place pour recueillir les besoins des enfants.

Enfin, il insiste sur la notion d'expertise d'usage, à laquelle il accorde beaucoup d'importance. Il demande si les enfants eux-mêmes sont parfois écoutés et s'il existe des dispositifs permettant de recueillir leur ressenti sur le service, même si cela peut s'avérer plus complexe selon le type de handicap. Il précise que, pour certains enfants, cela peut néanmoins apporter des éléments intéressants.

Mme Joëlle Maison (DéFI) remercie les trois orateurs pour leurs interventions respectives, qu'elle qualifie de vraiment très intéressantes. Elle estime que personne, dans la salle, ne puisse imaginer que la Commission communautaire française se désintéresse du transport scolaire. Au contraire, même les intervenants qui ont dénoncé les dysfonctionnements ou relevé des problèmes ont toujours salué la compétence et le professionnalisme des agents de la Commission communautaire française. Elle souligne que les députés en sont tous et toutes convaincus.

Elle indique que les parlementaires ont pleinement conscience, et en particulier peut-être celles et ceux qui sont peut-être un peu moins familiarisés avec la matière, à quel point le travail accompli est difficile. Le groupe DéFI salue les efforts qui sont entrepris. L'oratrice relève qu'il s'agit d'un exercice permanent d'équilibre entre l'intérêt collectif et les intérêts individuels. Elle insiste sur le fait que, dans le domaine du transport scolaire – et plus largement dans celui de l'enseignement spécialisé –, chaque situation est singulière, chaque enfant et chaque handicap présentent des spécificités, ce qui rend la matière d'autant plus complexe.

Elle compare cette difficulté à celle rencontrée dans l'enseignement en général, où les enfants dits

valides ou normaux sont déjà tous différents les uns des autres. Elle souligne cependant que les singularités sont souvent plus marquées dans l'enseignement spécialisé, ce qui renforce les défis à relever dans l'organisation du transport scolaire spécialisé.

L'oratrice se félicite des changements annoncés par les intervenants, qu'elle qualifie d'intéressants et prometteurs. Elle cite notamment le chantier relatif à la validation des compétences par le Consortium, qu'elle considère comme une excellente initiative, ainsi que la réorganisation en six zones, qu'elle interprète comme une « défusion », à rebours de certaines logiques de regroupement. Elle mentionne également l'introduction d'une nouvelle application numérique et la révision de la circulaire, à condition, selon elle, qu'un pouvoir politique soit en mesure de les impulser, ce qui tarde quelque peu à se concrétiser.

Elle évoque ensuite la fonction d'accompagnateur scolaire, qu'elle qualifie de très difficile. Elle rappelle que la rémunération ne semble pas très attractive, selon les informations disponibles, et que les horaires sont coupés. Elle compare cette situation à celle des animateurs ou animatrices de garderie dans les écoles, qui rencontrent des problématiques similaires, notamment l'impossibilité d'avoir un temps plein, et la nécessité de combiner cette fonction avec une autre occupation, souvent durant les temps de midi.

L'oratrice souligne qu'il serait intéressant, dans l'intérêt de l'enfant mais aussi pour assurer la continuité du service, de créer des liens entre la fonction d'accompagnateur scolaire et celle d'animateur de garderie. Elle précise toutefois qu'un tel projet constituerait un chantier encore plus complexe, car il nécessiterait une coordination avec les écoles. Or, selon elle, cette coordination est déjà difficile, même entre les différents réseaux d'enseignement.

La députée ajoute qu'il est essentiel de mettre le focus sur la formation, pour des raisons différentes. Elle interroge les intervenants sur l'existence d'une formation en plus de l'accompagnement et de la période d'essai de 15 jours. La députée déclare avoir eu l'impression que la formation aux premiers secours était obligatoire mais pas le reste.

Elle fait part de son étonnement à la suite de la présentation de l'audit, qu'elle qualifie par ailleurs de grande qualité. Elle rappelle que celui-ci portait sur quatre axes : le passage du transport scolaire au transport public, l'amélioration de la communication avec les parents, la géolocalisation, entre autres. Elle regrette néanmoins que la question de la qualité du transport n'ait pas été abordée, estimant qu'il s'agit d'une lacune importante. Elle précise que la personne en charge de la présentation avait elle-même reconnu que cet aspect aurait pu faire l'objet d'un développe-

ment, soulignant que la qualité du transport est intrinsèquement liée à la formation des accompagnateurs.

Elle considère dès lors que les formations actuellement proposées, qu'elle juge très positives, devraient idéalement être systématiquement suivies par l'ensemble du personnel. Elle indique noter que les chiffres relatifs à la participation semblent plutôt encourageants.

La députée poursuit son intervention en indiquant que, concernant la validation des compétences, l'initiative lui paraît très positive. Elle considère que la création d'un module est une bonne chose. Toutefois, compte tenu du fait que la fonction d'accompagnateur n'est pas aujourd'hui très attractive, elle s'interroge sur l'impact à court terme de cette validation. Elle exprime la crainte que cette nouvelle exigence n'accentue temporairement la pénurie, même si elle est convaincue qu'à moyen terme, cette mesure améliorera sensiblement l'attractivité de la fonction. Elle souligne que la formation, la reconnaissance des compétences, ainsi que le sentiment pour les accompagnateurs d'être valorisés dans leur mission, sont des éléments essentiels qui, à terme, renforceront le bien-être des enfants et la qualité de leur prise en charge.

Elle revient ensuite sur les chiffres mentionnés dans la présentation, soit 3.000 enfants transportés par minivan ou bus, et 2.000 par les transports en commun. Elle interroge les intervenants pour savoir s'il y a eu un changement important, un *shift*, à la suite de l'audit mené, ce qui ne lui semble pas être le cas.

Elle aborde ensuite la problématique des Formules 6, qu'elle juge extrêmement complexe. Elle évoque les propos de M. Emmanuel Baufayt selon lesquels certaines écoles se déclareraient complètes en début d'année scolaire, alors qu'elles ne le sont plus les semaines suivantes. Elle se demande si cette situation ne s'explique pas, au moins partiellement, par un phénomène de multi-inscriptions, certains parents inscrivant leur enfant dans plusieurs établissements à la fois. Elle avance l'hypothèse que ce n'est qu'après la rentrée, lorsque les vérifications sont effectuées par les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles qu'un état plus exact des inscriptions apparaît, ce qui expliquerait les variations entre la première semaine et les suivantes.

Elle évoque ensuite une proposition formulée par son collègue M. Yildiz, qui pourrait selon elle être intéressante. Cependant, elle rappelle que le point soulevé par Mme Bennani reste essentiel : dans l'enseignement spécialisé, le seul critère de proximité ne peut suffire, car cet enseignement organise huit types et quatre formes différents. Dès lors, chaque école propose des types d'enseignement qui lui sont

propres, ce qui rend la simple logique de proximité inopérante.

Elle pose alors une question plus concrète : les intervenants ont-ils envisagé une solution comme celle de ne pas organiser le transport scolaire durant la première semaine de la rentrée, et de ne le mettre en place qu'à partir de la deuxième semaine, une fois les inscriptions stabilisées dans les écoles ? Elle reconnaît que cette suggestion peut ne pas faire l'unanimité, mais elle estime qu'elle mérite d'être posée.

Elle conclut en évoquant un sentiment partagé par plusieurs collègues parlementaires, à savoir une certaine frustration face au calendrier des travaux parlementaires. Elle explique que le retard pris dans cette audition s'explique notamment par une réunion à huis clos organisée juste avant, au cours de laquelle les députés ont exprimé leur souhait d'interroger le ministre-président Rudi Vervoort sur les perspectives de rentrée. Elle regrette que cette audition n'ait lieu qu'après la rentrée scolaire, alors que les députés auraient souhaité poser ces questions en amont. Elle indique que si l'administration a apporté plusieurs informations utiles, les parlementaires attendaient aussi un éclairage politique. Elle termine en demandant, de manière directe, quelles sont les perspectives pour la rentrée d'août 2025, et si les intervenants se déclarent optimistes.

M. Emmanuel Baufayt (Commission communautaire française) commence par répondre à la question qui lui semble centrale et partagée par l'ensemble des partis, à savoir l'organisation de la rentrée 2025-2026. Il se décrit comme un optimiste et indique qu'il aura donc plutôt un discours rassurant à ce sujet. Il précise qu'il répondra simultanément à deux questions, notamment celles concernant les marchés publics relatifs aux transporteurs.

Il explique que les marchés publics avec les transporteurs sont conclus et révisés annuellement, mais qu'ils sont établis pour une durée de dix ans. Il justifie cette durée par les questions liées à l'amortissement des véhicules. Selon lui, pour qu'un transporteur s'engage dans le principe du transport scolaire, il faut pouvoir lui garantir que son bus roulera pendant dix ans, ce qui lui assure un cadre sécurisant pour rentabiliser son investissement, qui reste très conséquent.

Il précise qu'actuellement environ 200 circuits de bus sont organisés sur l'ensemble du territoire bruxellois. Il ajoute que certains circuits desservent également en province, car des enfants domiciliés en région wallonne fréquentent des établissements scolaires bruxellois. Il indique que, cette année, 29 circuits étaient arrivés au terme du contrat de dix ans, et qu'il a donc fallu relancer un marché public pour ces circuits.

Il annonce que, dans le cadre budgétaire – qu'il estime probablement mieux connu par les parlementaires que par lui-même et qu'il qualifie de peu confortable – ils ont pu obtenir l'organisation de six circuits de bus supplémentaires. Il précise que ces bus sont généralement des véhicules de 22 places, ce qui représente potentiellement 120 places supplémentaires. Il souligne cependant que tous les bus ne sont pas remplis à 100 %, ce qui est souhaitable, car un bus complet est souvent ingérable et inconfortable pour les enfants.

Il indique ensuite que, sur les 35 circuits soumis à procédure de marché public cette année, une excellente nouvelle est survenue : le nombre de réponses a été supérieur au nombre d'offres. Il fait état de 75 candidatures reçues, ce qui a permis l'attribution complète du marché. Il affirme que, pour l'année scolaire prochaine, tous les circuits disposeront d'un bus. Il précise que cette réponse concerne uniquement la partie des marchés publics pour les transporteurs, et pas encore celle relative aux accompagnateurs.

Il ajoute que ces six circuits supplémentaires peuvent sembler nombreux, mais qu'en réalité, cela reste modeste au regard des besoins et de la complexité du travail à accomplir. Il aborde ensuite un autre enjeu essentiel, celui du caractère imprévisible du nombre d'inscriptions à la rentrée de septembre. Pour tenter d'anticiper cette problématique, il indique avoir sondé pour la première fois, en mars, toutes les écoles d'enseignement spécialisé afin de connaître leurs perspectives : ouverture éventuelle de classes supplémentaires, d'implantations, etc.

Il rapporte que les réponses obtenues étaient globalement similaires : les établissements ne savent pas évaluer le volume d'activité ni le nombre d'inscriptions pour l'année suivante. Il conclut en soulignant que cela rend l'élaboration d'une vision projective extrêmement difficile, et complique de manière structurelle l'organisation du nombre de circuits en fonction de ces inconnues.

M. Patrick Beaudelot (Commission communautaire française) indique que le facteur d'imprévisibilité est récurrent. Il évoque l'année précédente, durant laquelle une hypothèse avait été faite, notamment à la suite de diverses modifications apportées. Cette hypothèse, qui tablait sur une stabilisation voire une diminution du nombre d'enfants, ne s'est finalement pas vérifiée. Il précise qu'ils ont reçu plus d'enfants que ce qui était anticipé sur base des moyennes antérieures, et que cette évolution est liée à un facteur qu'ils ne maîtrisent pas.

Il rappelle que les inscriptions dans les écoles se poursuivent encore, certaines directions étant restées en poste jusqu'à cette semaine. Il précise qu'une

vague importante d'inscriptions est attendue à partir du 18-19 août. C'est à ce moment-là que le travail de placement des enfants et d'organisation des circuits doit se poursuivre. Il explique que, malgré toutes les préparations possibles en amont, il reste nécessaire, jusqu'à une semaine avant la rentrée, de créer de nouveaux circuits et de chercher des solutions pour des enfants sans transport prévu.

Il insiste sur l'idée que ce problème ne peut pas être anticipé totalement. Les écoles sont sollicitées, mais les familles rencontrent elles aussi des difficultés, notamment dans la compréhension du système. Il mentionne que certaines doivent consulter des centres PMS, qui sont parfois fermés, ce qui complique encore la situation.

Il réaffirme que, comme son collègue, il estime que les équipes sont prêtes. Il affirme que les conditions ne sont plus du tout comparables à celles de la rentrée 2023, ce qui constitue une amélioration notable. Cela ne signifie pas que la rentrée sera simple, car elle ne l'est jamais. Il évoque les ratés habituels : des points de rendez-vous non fixés, des modifications d'horaires, etc. Il souligne qu'en se basant sur l'expérience, la prochaine rentrée s'annonce « classique ».

Il précise que les transporteurs sont présents, les minivans prêts, les chauffeurs disponibles, et que sur le papier, les conditions sont réunies pour que la rentrée se déroule convenablement, tout en tenant compte des complexités habituelles. Il insiste sur le fait qu'en août et en septembre, des enfants arrivent encore, nécessitant parfois une réorganisation des circuits. Il explique que cela entraîne des ajustements d'horaires pour les parents, qui peuvent être informés d'un départ avancé de 15 ou 30 minutes, par exemple. Il affirme qu'il n'existe pas de rentrée simple dans l'enseignement, et encore moins dans le transport scolaire.

Il aborde ensuite brièvement la question des marchés publics. Il confirme que ceux-ci sont basés principalement sur le critère du prix, car l'administration est tenue de respecter certaines conditions. Il indique cependant qu'il existe des critères de qualité, notamment en ce qui concerne les véhicules, avec des vérifications. Il admet qu'il n'existe pas encore de critère spécifique lié à la formation des chauffeurs, même s'il existe des exigences générales, telles que la connaissance de la langue et la capacité à conduire un véhicule adapté.

Il reconnaît que ces critères sont déjà « excessivement compliqués » à mettre en œuvre. Il insiste sur le fait que, même si la qualité des véhicules est une priorité, le prix reste le critère fondamental. Il se félicite du fait qu'ils disposent cette année d'un bon nombre de transporteurs, en quantité et en qualité, contrairement

à la situation d'il y a deux ans. Il avertit que l'ajout de critères trop stricts pourrait empêcher toute réponse aux appels d'offres.

Il rappelle que les transporteurs sont en concurrence : ils répondent aux marchés de la région flamande, des écoles européennes, de la région wallonne, et de la Commission communautaire française. Il souligne que, pour l'instant, la Commission communautaire française propose les prix les plus bas du marché. Il exprime une forme de reconnaissance envers les transporteurs qui, malgré cela, continuent de répondre aux appels d'offres, ce qui signifie qu'ils y trouvent encore leur intérêt. Il met cependant en garde contre des exigences qui deviendraient inatteignables pour ces opérateurs.

L'intervenant aborde la question des mécanismes de remontée des informations, notamment des plaintes. Il affirme que des mécanismes existent, mais admet qu'ils ne sont pas encore systématisés au point de permettre un traitement mécanique, organisé et fluide dans tous les cas. Il reconnaît que le traitement actuel reste largement humain, ce que certains apprécient, mais qui limite aussi la capacité de réponse en cas d'afflux.

L'intervenant donne l'exemple de 50 appels téléphoniques reçus en une heure, ce qui signifie que certains n'aboutissent pas. Il ajoute que les autres systèmes, comme les courriels, sont parfois perçus comme déshumanisés. Il mentionne qu'une application existe, permettant aux usagers de signaler des problèmes, ce qui leur fournit certaines informations, mais que ces outils ne suffisent pas encore à traiter toutes les informations utiles en temps réel.

Il souligne l'importance du développement d'outils numériques, tout en reconnaissant que cela ne résout pas tout. C'est la raison pour laquelle ils ont décidé d'ouvrir des permanences. Il nuance certaines critiques au sujet de ces dernières, affirmant ne pas partager l'analyse selon laquelle ces permanences n'auraient pas rencontré de succès. Il rappelle qu'il s'agit d'une première initiative, et qu'il comprend les contraintes horaires pour les parents. Il ouvre à la possibilité d'organiser des permanences à des heures décalées.

Il explique que l'objectif est de multiplier les canaux : téléphone, calendrier, rencontre directe. Il estime que les relais sont nombreux – écoles, associations, associations de parents – et que ceux-ci permettent aussi la communication. Il reconnaît toutefois que ce système n'est pas encore totalement satisfaisant et que le travail reste prioritaire pour atteindre une meilleure fluidité.

L'orateur termine en rappelant que 3.000 enfants sont transportés chaque jour dans des circonstances souvent complexes. Il insiste sur le fait que chaque problème est important et que chaque parent souhaite que son problème soit traité en priorité, qu'il s'agisse d'un simple retard de 15 minutes ou d'un bus non passé.

M. Emmanuel Baufayt (Commission communautaire française) précise qu'il souhaite, en complément à ce qui a été dit par M. Patrick Beaudelot, inscrire son intervention dans une logique qui ne consiste pas à simplement gérer les plaintes, mais plutôt à traiter les problèmes en amont. Il considère que les plaintes sont la conséquence d'une déficience dans l'action, ce qui signifie qu'un élément a été mal fait, mal vécu ou mal perçu. Il indique que l'ambition du service – tout en rappelant qu'il ne dispose pas d'une baguette magique – est de parvenir à une situation sur le terrain qui permette de prendre en charge les problématiques directement, dès qu'elles se présentent.

Il explique que c'est l'objectif poursuivi à travers la création des six zones, ainsi qu'au moyen de la nouvelle application dotée d'un système de géolocalisation et de messages automatiques adressés aux parents. L'idée est de couper court aux problèmes avant qu'ils n'émergent. Il reconnaît que tout ne pourra pas être réglé, d'autant plus qu'il s'agit d'un système qui transporte 3.000 enfants chaque jour et mobilise 220 accompagnateurs sur le terrain. Il affirme qu'il y aura toujours des difficultés et qu'il ne prétend pas vendre une image idéalisée du transport scolaire, sans problèmes ni retards.

Il considère en revanche qu'il est possible de réduire de manière conséquente les problématiques rencontrées et qu'il existe à ce titre une marge d'amélioration importante. Il insiste sur la nécessité d'être présent sur le terrain, de régler les problèmes au moment où ils surviennent, et de maintenir une communication efficace avec les parents. Cela devrait, selon lui, avoir un impact positif sur le fonctionnement du dispositif et permettre de réduire le nombre de plaintes.

L'intervenant rappelle que plusieurs moyens de communication sont déjà mis en place au sein du service des transports scolaires : des tickets informatiques (liés à des plaintes enregistrées par mail), une application mobile, ainsi qu'un centre d'appels (« *call center* ») mis en place de septembre à décembre. Ce centre, externalisé via l'hôpital Reine Fabiola, assure la prise en charge des appels téléphoniques. Il réfute l'idée selon laquelle l'administration serait peu disponible, et indique que ce *call center* assure une réponse effective durant la période concernée.

Il reconnaît néanmoins que des retards de traitement peuvent se produire. De manière pragmatique, il précise avoir mis en place une procédure mensuelle de révision de l'ensemble des plaintes, pour s'assurer que celles-ci ont bien été traitées par les agents concernés. Il affirme ne pas promettre une situation parfaite, mais se dit convaincu qu'il est possible de contribuer à une amélioration réelle de la situation.

Concernant l'application et la géolocalisation, il confirme que la géolocalisation en temps réel des bus sera bien disponible. Toutefois, il précise que les parents ne verront pas l'emplacement du bus sur une carte via l'application mobile. Cette décision a été prise après discussion en commission consultative, certaines situations familiales particulières justifiant cette réserve. En revanche, il y aura une fonctionnalité de génération automatique de messages d'absence, de retard ou d'annulation de trajet, transmis aux parents via l'application.

Il insiste sur le fait que cela représente une amélioration notable pour les familles. Les parents seront ainsi informés en temps réel, ce qui évitera qu'ils attendent inutilement un bus qui ne viendra pas. Il rappelle que cette fonctionnalité répond à une demande explicite des parents, qui ont été consultés via les écoles et les associations. Il estime que cette amélioration est significative.

L'orateur précise que la mise en œuvre de l'application est prévue pour janvier 2026, avec une phase test dès novembre 2025. À l'origine, le projet était prévu pour septembre 2025, mais il indique clairement que l'absence d'un budget clair a entraîné un retard dans le financement du développement par le prestataire. Ce retard a contraint le service à reporter le lancement au mois de janvier 2026.

Concernant les trajets sans accompagnateur, il reconnaît ne pas pouvoir fournir de chiffre précis à ce stade. Il affirme que, normalement, aucun trajet ne devrait s'effectuer sans accompagnateur. Il rappelle qu'avant 2021, il était courant qu'un bus circule même en l'absence d'un accompagnateur, mais que cette pratique a changé. La directive actuelle stipule qu'en l'absence d'accompagnateur, le trajet est annulé.

Il observe que, sur les cinq dernières années, une augmentation importante du nombre d'annulations de bus est intervenue en raison de l'absentéisme des accompagnateurs scolaires. Il ajoute qu'il existe néanmoins quelques circuits qui peuvent circuler sans accompagnateur, mais uniquement dans les cas où l'accord de l'école a été obtenu. Dans ces situations précises, les écoles estiment que les enfants transportés peuvent voyager sans accompagnateur, sans que cela ne compromette leur sécurité. Il souligne toutefois que ces cas sont très rares et propose

de faire parvenir ultérieurement le chiffre exact aux parlementaires.

M. Patrick Beaudelot (Commission communautaire française) indique qu'au cours de la première intervention du groupe MR, la question des principaux défis, obstacles et solutions a été soulevée. Il estime que ces éléments ont déjà été évoqués, mais souhaite y revenir brièvement. Il précise que M. Emmanuel Baufayt vient de le rappeler : l'un des objectifs majeurs est de diminuer le nombre d'annulations, ce qui constitue clairement la priorité numéro un.

Il rappelle que le chiffre de 5,3 % d'annulations a été mentionné et que celles-ci entraînent des difficultés de communication. Il insiste donc sur l'importance de réduire ces annulations, qui ont un effet direct sur le bon fonctionnement du service. Il ajoute que la deuxième priorité, tout aussi importante, concerne la durée et l'inconfort des trajets. Il souligne que, comme les parlementaires, les membres du service sont particulièrement attachés au bien-être des enfants. Ces deux facteurs – les annulations et la durée des trajets – sont, selon lui, les éléments « empoisonnants » du dispositif actuel, et constituent les préoccupations constantes de l'administration.

L'intervenant indique que les efforts vont continuer dans ces directions, à travers différents dispositifs déjà présentés, comme la réorganisation en six zones, la mise en place de la géolocalisation ou encore la formation. Il précise que si cette dernière est un levier plus indirect, elle contribue néanmoins à améliorer la qualité du service et à réduire les annulations.

Il poursuit en abordant la question des budgets, soulevée par plusieurs députés. Il affirme que l'administration travaille avec les budgets alloués et précise que ceux-ci ont effectivement été augmentés ces dernières années, de manière conséquente. Il tient à souligner que cela signifie que les services n'ont pas été ignorés, que ce soit par les autorités politiques ou par le Collège. Néanmoins, il rappelle qu'il est essentiel de garder en tête le point de départ : le service fonctionnait avec des ressources extrêmement limitées, qu'il qualifie de « sobriété extrême ».

Il précise que l'augmentation des budgets a eu lieu pour plusieurs raisons. La première est liée à la crise énergétique, qui a entraîné une forte hausse des coûts; dans ce contexte, sans rehaussement budgétaire, il n'aurait tout simplement plus été possible de faire rouler les bus. Ensuite, il souligne qu'une décision importante a été prise par le ministre en charge au cours de la dernière législature : la modification du statut social des accompagnateurs.

L'orateur indique que les accompagnateurs sont désormais engagés sous contrat à durée indéterminée (CDI), ce qui constitue une avancée majeure par rapport à la situation antérieure. Jusqu'en 2021 (il déclare ne pas être certain de la date exacte), les contrats d'accompagnateurs prenaient fin au 30 juin de chaque année, et il fallait les réengager par la suite. Il affirme qu'un changement structurel a été opéré : même si cela ne s'est pas traduit par une forte revalorisation salariale, il y a tout de même eu une légère augmentation du salaire net.

Il précise que ces nouveaux CDI prévoient également des jours couverts qui ne sont pas nécessairement des jours prestés sur la base du travail effectif dans les bus. Cela représente, selon lui, une amélioration notable, même s'il reconnaît que cela reste insuffisant au regard des besoins du secteur et des comparaisons que peuvent faire les travailleurs avec d'autres fonctions similaires.

M. Nicolas Gougner (Commission communautaire française) rappelle que le salaire net des accompagnateurs avait été revalorisé en 2017. Il précise que ce qu'il faut bien comprendre, c'est que les contrats étaient à durée indéterminée, mais qu'ils comportaient une caractéristique principale : ils prenaient fin le 30 juin et recommençaient le 1^{er} septembre. Pendant ces deux mois d'été, les travailleurs n'étaient donc plus employés, n'étaient plus payés par la Commission communautaire française et étaient censés retourner au chômage ou trouver d'autres solutions. Ils étaient ensuite réengagés – mais pas nécessairement tous – au 1^{er} septembre.

Il souligne qu'au-delà de la revalorisation financière, cette mesure représentait environ un tiers d'augmentation de la masse salariale à nombre d'employés constant, ce qui n'était pas négligeable. Il insiste sur le fait que cette réforme s'est accompagnée d'un changement organisationnel fondamental. En effet, la manière d'investir sur les travailleurs a été totalement modifiée à partir du moment où ceux-ci ne disparaissaient plus chaque mois de juin, ce qui permettait aussi d'éviter de ne pas réengager certains profils posant problème. Cela permettait notamment de mettre en œuvre des formations et d'autres éléments évoqués au cours des échanges.

Il indique que cette transformation du contrat a entraîné une transformation du mode de travail dans son ensemble. Il précise toutefois que le manque de chance a été que cette réforme est intervenue la même année que le début de la crise de la Covid. Cette crise a, selon lui, occulté une partie du changement qui était souhaité à travers cette réforme, puisqu'il a fallu faire face à l'urgence sanitaire.

Il insiste sur le fait qu'il s'agissait vraiment d'un changement fondamental, qui a aussi constitué une revalorisation. Il explique que les accompagnateurs ont été revalorisés en comptant davantage de temps comme temps de travail effectif, notamment en intégrant certaines heures de transport. Il qualifie cette approche d'« artifice » dans la mesure où les accompagnateurs sont tous des agents de niveau 3 et qu'il n'est pas possible de les faire passer automatiquement en niveau 2. Ainsi, le gouvernement de l'époque a choisi de reconnaître certains temps comme temps de travail en compensation de la coupure dans le service.

M. Patrick Beaudelot (Commission communautaire française) explique que les budgets ont effectivement été revus à la hausse, et qu'il faut, selon lui, être de bons comptes. Il soulève toutefois la question de savoir si cela est suffisant. Il estime que, pour franchir un cap supplémentaire et répondre aux deux grandes priorités évoquées – à savoir réduire le nombre d'annulations et améliorer le confort des trajets –, des moyens supplémentaires sont nécessaires.

Il précise que, concernant la réduction des annulations, cela implique une réserve d'accompagnateurs. Actuellement, le nombre d'accompagnateurs est juste suffisant pour assurer les circuits existants. Il donne un exemple concret : lorsqu'une personne est malade, le circuit ne peut pas être assuré, ce qui est selon lui une équation mathématique simple. Il indique que si l'on vise une réduction des annulations de moitié, en passant par exemple de 5 % à 2,5 % sur l'année ou les deux années à venir, cela représenterait déjà un très bon résultat.

Pour atteindre cet objectif, il estime qu'il faudrait créer environ 10 à 15 postes d'accompagnateurs de remplacement, un dispositif qui n'existe pas encore aujourd'hui. Il souligne qu'une question a été posée sur la possibilité d'y parvenir dès à présent, et il affirme être certain que ce n'est pas possible dans les conditions actuelles. Il rappelle que l'administration est actuellement sous régime de crédits provisoires, ce que tous les parlementaires savent. Il précise que les budgets – tant en ressources humaines que pour le reste – sont alloués par tranches.

L'intervenant relativise toutefois cette contrainte en indiquant que ce n'est pas une catastrophe, mais il reconnaît que, dans ce contexte, il ne peut pas promettre qu'un contingent d'accompagnateurs de remplacement sera prêt pour la rentrée. Il précise que cela serait souhaitable pour tout le monde, mais que, pour le moment, ce n'est pas encore le cas.

Il ajoute que c'est pourtant la voie que le service souhaite emprunter le plus rapidement possible. Il

estime que le futur gouvernement devra rapidement faire des propositions concrètes en déclarant ce secteur comme une priorité. Il souligne qu'il s'agit de garantir que le maximum d'enfants puisse arriver à l'heure et dans de bonnes conditions à l'école. Il insiste sur le fait que cela ne nécessiterait pas des sommes astronomiques, mais plutôt l'engagement d'un certain nombre de personnes pouvant assurer les remplacements nécessaires.

L'orateur conclut en affirmant qu'on n'arrivera jamais à zéro annulation. Il tient à être clair sur ce point. Même avec du personnel disponible, des situations peuvent survenir à sept heures du matin, par exemple, qui rendent impossible la substitution immédiate. Il considère néanmoins que des marges d'amélioration existent encore, et que le taux d'annulation actuel doit rester un indicateur central pour les services, un chiffre de référence qui, selon lui, va continuer à les poursuivre dans leur action.

Mme Bernadette Lambrechts (Commission communautaire française) indique que, dans un monde idéal, il serait pertinent de disposer d'un ou deux vans supplémentaires pouvant être mobilisés pour des passages ou des remplacements. Elle précise toutefois que cela représente des coûts additionnels, et que, dans le cadre actuel des crédits provisoires, son service n'a pas l'autorisation de procéder à ce type de dépenses.

M. Patrick Beaudelot (Commission communautaire française) propose d'aborder le chapitre relatif à la Formule 6 à la fin de l'échange. Il précise que, concernant le reste, l'administration optimise les circuits au maximum. Il indique qu'une personne est dédiée quasi à temps plein à ce travail d'optimisation. Il souligne que, malgré cela, des ajustements doivent sans cesse être faits, notamment lorsqu'un enfant supplémentaire doit être pris en charge à une adresse située à une dizaine de rues plus loin, ce qui peut ajouter un quart d'heure au trajet. Il précise que ce type de situation se répète régulièrement, notamment en raison de l'arrivée d'enfants en cours d'année, parfois dès le mois de septembre, et que ces enfants doivent être pris en charge sans possibilité de refus.

Il compare l'optimisation des circuits à une marée permanente, en ce sens qu'elle exige une flexibilité constante. Il estime que l'administration dispose des outils nécessaires et qu'un travail de qualité est effectué, mais reconnaît que ce travail se heurte à de nombreuses contingences. Il indique qu'il ne parle même pas des problèmes de circulation à Bruxelles, bien connus des députés bruxellois présents dans la salle.

Il ajoute qu'un autre problème, évoqué avant l'ouverture de la séance, est que certains bus arrivent parfois trop tôt à l'école, ce qui est également problé-

matique. Il revient alors sur la fonction de chauffeur, en expliquant que ce dernier doit pouvoir anticiper ses temps de trajet, ce qui n'est pas évident. Il explique que le chauffeur peut être réprimandé aussi bien s'il arrive trop tôt que trop tard.

Il rappelle que la formation des chauffeurs a été évoquée, et précise que la majorité d'entre eux sont employés par des compagnies privées sur lesquelles l'administration n'a pas de prise directe. Il indique qu'il est possible de demander que les chauffeurs disposent de leur permis, ce qui est déjà en soi un minimum, mais qu'il est difficile d'aller au-delà. Concernant les dix-sept chauffeurs directement employés par l'administration, il indique qu'il est possible de travailler davantage sur les consignes de ponctualité.

Il reconnaît que prévoir avec exactitude la durée d'un trajet dans Bruxelles, avec une dizaine ou une quinzaine d'arrêts, est une tâche compliquée. Il insiste sur la nécessité de prendre en compte tous ces paramètres et souligne que la situation n'est pas simple. Il évoque les quelque trente circuits actuellement en activité, en précisant que 95 % de ces trajets ont bien lieu comme prévu.

Concernant les trajets particulièrement longs, il explique ne pas disposer de l'information exacte, mais indique qu'elle peut être retrouvée. Il estime que les trajets dépassant deux heures sont très minoritaires, même si de nombreux trajets avoisinent une durée d'une heure et demie. Il précise que certains trajets partent de provinces comme le Hainaut, le Brabant wallon ou Namur, afin d'amener des enfants dans les écoles spécialisées bruxelloises. Il ajoute que ces trajets sont complexes, notamment en raison de l'entrée dans Bruxelles.

Sur la question du positionnement des enfants dans le circuit, il explique qu'un enfant pris en charge en premier le matin sera nécessairement le dernier à être déposé le soir. Il indique qu'il n'est pas possible de faire autrement et que les circuits sont construits sur base de points de repère et de rendez-vous, qui nécessitent un déroulement dans un sens à l'aller et dans l'autre au retour. Il reconnaît que cette organisation n'est pas équitable, mais qu'il s'agit d'une contrainte logistique incontournable. Il conclut en affirmant que toute personne capable de trouver une solution à cette problématique mériterait un prix Nobel de mathématiques, à moins, ajoute-t-il, de disposer de budgets conséquents.

Mme Kristela Bytyçi (MR) précise que l'orateur mentionne la situation à Bruxelles et le rejoint sur son constat, la situation est difficile en matière de déplacements. Elle demande aux intervenants si une communication quelconque, par exemple de la part de la ministre de la Mobilité a été faite à ce sujet.

M. Patrick Beaudelot (Commission communautaire française) précise qu'il n'y a pas eu, à sa connaissance, de communication de la part de la ministre mais qu'ils travaillent depuis maintenant deux ans avec leurs collègues de Bruxelles Mobilité. Il explique qu'ils ne s'étaient pas beaucoup parlé dans le passé, qu'ils ont vu que ce n'était pas une bonne idée, et que donc ils travaillent désormais ensemble. Il ajoute qu'eux, comme leur administration, essaient de fluidifier l'ensemble du système.

Il indique qu'ils ont notamment travaillé sur les bandes, afin que leurs transporteurs puissent utiliser les bandes réservées à la STIB, etc. Il précise qu'ils travaillent, mais à leur niveau, et qu'ils n'ont pas tous les leviers sur la mobilité. Il poursuit en disant qu'ils sont également intégrés dans la commission – il ne se souvient plus du terme exact – la commission de mobilité du Parlement régional bruxellois.

Il estime que, petit à petit, ils se sont glissés dans ces espaces pour sensibiliser aux enjeux du transport scolaire. Il confirme qu'ils travaillent, mais rappelle que la mobilité à Bruxelles est un sujet en soi. Il conclut en affirmant que, même si cela est bien sûr lié à ce qu'ils font, ils ne vont pas trop l'aborder pour ne pas partir dans d'autres considérations. Il termine en disant que, en tout cas, l'iniquité est bien présente et qu'il ne voit pas comment elle pourrait être résolue à ce stade.

M. Emmanuel Baufayt (Commission communautaire française) explique qu'il va embrayer sur la validation des compétences, puisque c'est un sujet qui est revenu à plusieurs reprises. Il précise que la validation des compétences n'entraîne pas automatiquement une valorisation. Il rappelle le principe : une épreuve de validation des compétences vise à reconnaître des compétences acquises de manière formelle ou informelle. Il prend l'exemple d'un menuisier qui aurait appris à bricoler avec son grand-père et qui aurait acquis des compétences au point de pouvoir, après vérification par une épreuve, les faire certifier afin d'exercer le métier.

Pour la fonction d'accompagnateur scolaire, il explique que c'est différent. Ce n'est pas évident que le grand-père ait été accompagnateur scolaire, dit-il, sur le ton de l'humour. L'intervenant ajoute qu'il a donc fallu créer le métier. Il précise qu'ils ont dû définir, avec les professionnels du terrain, les compétences liées au métier d'accompagnateur scolaire. Ce travail a été réalisé, ou est en passe de l'être. Une épreuve est créée pour vérifier que ces compétences sont maîtrisées.

Il mentionne des jeux de rôle, des mises en situation, des compétences théoriques sur les différentes situations de handicap, l'accompagnement personna-

lisé en situation de handicap, etc. Il qualifie l'épreuve de très bien faite.

Il ajoute que les personnes qui réussiront cette épreuve obtiendront un titre de compétence, qui, même s'il n'est pas « reconnu », est « reconnaissable » par la Région, par la Commission communautaire française. Il précise que ce titre est positionné au niveau 4 du cadre européen et du cadre francophone de certification, et que les personnes concernées pourront postuler, ou en tout cas prétendre, à un niveau 2 dans la fonction publique de la Commission communautaire française, alors qu'aujourd'hui, les accompagnateurs sont de niveau 3.

Il précise que ce n'est pas lui qui pourra leur accorder ce niveau 2, mais que cela dépendra des autorités compétentes. Il indique que si cette légitimité leur est octroyée sur la base d'une épreuve réussie, cela permettra certainement une valorisation, et que les compétences démontrées pourraient encourager les accompagnateurs à s'investir davantage dans leur mission. Il insiste sur le fait qu'il s'agit d'un véritable enjeu. Il conclut ce passage en renvoyant la question de savoir si cette valorisation est suffisante à ceux qui prennent les décisions, affirmant que c'est aux députés de lui dire.

Il poursuit en abordant l'organisation des circuits selon les types. Il affirme que non, aujourd'hui, les circuits de bus ne sont pas organisés en fonction des types. Il précise qu'ils essaient d'intégrer cette dimension au maximum, mais que c'est quasiment impossible, car cela dépend d'une part de l'école, d'autre part du domicile des enfants. Les circuits sont organisés pour être les plus performants en termes de durée et d'efficacité entre le domicile de l'enfant et l'école spécialisée.

Il indique que si des solutions de transport plus flexibles existaient, il serait possible de mieux tenir compte du type de handicap dans la constitution des circuits. Il mentionne une des solutions envisagées : les minivans. Il précise que, par rapport aux bus de 22 places, voire 35 ou 50 places, les minivans sont beaucoup plus flexibles et probablement plus adaptés à la réalité de la mobilité à Bruxelles. Il affirme qu'il s'agit de solutions mieux adaptées, offrant des durées de trajet plus courtes et une meilleure qualité de transport pour les enfants.

Cependant, il souligne que ces solutions sont plus coûteuses. Même si le coût du transport en tant que tel est un peu moins élevé que celui d'un bus 22 places, il y a un accompagnateur par minivan, ce qui implique un coût RH supplémentaire. Il précise que cela représente des coûts très importants. Il conclut en affirmant que, même si ce serait une solution idéale, plus flexible, ils ne sont pas aujourd'hui en

mesure de la généraliser, tout en exprimant le souhait personnel d'y parvenir.

M. Patrick Beaudelot (Commission communautaire française) propose de revenir sur les autres alternatives qui ont été développées suite à la crise de 2023, notamment les rangs. Il souligne que, quantitativement, cela ne représente pas un nombre très important : environ une centaine d'enfants répartis sur une douzaine de rangs. Toutefois, il insiste sur le fait qu'il s'agit d'une étape fondamentale.

Il rappelle que, comme cela a été évoqué précédemment en lien avec l'audit, ce dernier recommandait de diversifier progressivement les modalités de transport. Il indique que cela a été mis en place, parfois avec un petit coup de pouce, précisant que « l'écrit sert aussi parfois à ça ».

Il évoque la difficulté initiale de convaincre les écoles et les parents qu'il était possible d'envisager d'autres formules que le transport traditionnel. Il déclare se souvenir de la première réunion de parents dans une école anderlechtoise pour discuter et les convaincre qu'un autre modèle allait être testé. Il explique que certaines écoles se montrent plus preneuses que d'autres, que le type de handicap joue un rôle important, et qu'ils ont commencé avec des écoles volontaires.

Il indique que cette démarche s'est poursuivie et qu'elle continuera. Il ajoute que s'ils peuvent passer de 100 à 200 enfants concernés, ce sera tant mieux, tout en reconnaissant qu'il y a des limites. Il mentionne que l'on leur rapporte de plus en plus souvent que certains enfants ne sont pas faciles à accompagner dans les transports en commun, et qu'il était nécessaire de ne pas prendre trop de risques. Il précise que le moindre incident aurait pu compromettre l'ensemble du processus. C'est pourquoi ils ont opté pour une politique prudente, mais il réaffirme leur volonté de persévérer.

Il insiste sur l'enjeu d'autonomisation des enfants. Il rappelle que la règle, c'est le recours au transport public. Il souligne que, normalement, les familles devraient être incitées à privilégier cette option, mais qu'ici, la logique s'est inversée. Dans l'enseignement spécialisé, on a mis en avant l'existence d'un transport adapté, une solution qui peut sembler facile, presque trop facile : un car ou un bus qui vient chercher l'enfant à domicile, ce qui paraît très attractif pour des familles souvent en difficulté. Il affirme que ce n'est pas un jugement, mais un constat : on propose un service simple, fiable, et cela conduit naturellement à son utilisation généralisée.

Il revient sur l'importance de permettre aux enfants d'apprendre à se « débrouiller » progressivement

dans les transports publics, d'abord en étant accompagnés, puis petit à petit, seuls. Il indique que cela nécessite du temps, des rencontres avec les familles, et une cohérence dans le discours tenu par les écoles.

Il précise qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises écoles, mais des réalités différentes. Certaines écoles sont très volontaristes, ont des plans de déplacement scolaire et considèrent que les élèves de l'enseignement spécialisé ne doivent pas nécessairement faire appel à un service spécifique. D'autres écoles, à l'inverse, préfèrent maintenir ce service, notamment parce que, dans un contexte de concurrence scolaire, y compris dans l'enseignement spécialisé, garantir un transport scolaire peut être un argument d'attractivité auprès des parents.

Il reconnaît que le nombre d'enfants transportés via cette formule n'est pas encore très élevé, mais pour eux, c'est une première étape et ils comptent bien poursuivre dans cette voie. Il rappelle que l'audit montrait qu'environ 20 % des 3.000 enfants pourraient, sur le papier, utiliser les transports publics sans gros aménagements. Il estime donc qu'il y a encore une marge de progression, même si cela suppose du travail, des rencontres avec les écoles, etc.

Il indique que c'est une de leurs fiertés, et mentionne une vidéo qui a été réalisée avec la STIB à ce sujet. Il exprime sa satisfaction du travail accompli et sa volonté de poursuivre la collaboration avec la STIB afin de continuer à développer cette formule.

M. Emmanuel Baufayt (Commission communautaire française) précise qu'en termes de collaboration, une des démarches exposées, une des actions mises en œuvre, consiste à renforcer l'articulation entre les accompagnateurs scolaires et les équipes éducatives des écoles. Il estime que c'est fondamental. Il indique qu'actuellement, il existe très peu de contacts, de proximité ou d'échanges entre les accompagnateurs scolaires et les équipes éducatives. Il reconnaît que cela peut sembler comique, même si ce ne l'est pas vraiment, car on se trouve dans une situation où l'enfant prend le bus, puis va à l'école, comme si ces deux moments de la journée étaient complètement déconnectés. Il souligne qu'en réalité, pour l'enfant, il s'agit d'un tout : il commence sa journée dans le bus, la poursuit à l'école, puis reprend le bus pour rentrer chez lui.

Il insiste sur le fait que cette rupture entre les temps de transport et le temps scolaire n'est certainement pas bénéfique pour l'enfant. Ce qui se passe dans le bus peut influencer le déroulement de la journée à l'école, et inversement, ce qui se passe à l'école peut affecter le trajet de retour.

Il souligne également que les équipes éducatives disposent de plus de temps avec les enfants, les connaissent mieux, ou du moins disposent de davantage de moments pour apprendre à les connaître. Il estime que de nombreuses petites informations, de nombreux « trucs » peuvent être échangés entre ces deux groupes d'acteurs, afin d'améliorer la situation.

Il annonce qu'à partir de la rentrée de septembre, une fiche de liaison sera mise en place. Il précise qu'il ne l'avait pas encore mentionnée dans les actions, mais qu'il s'agira bien d'une mesure mise en œuvre pour la rentrée 2025. Cette fiche permettra aux différents acteurs de transmettre des informations pratiques, comme par exemple le fait qu'en cas de crise, un objet spécifique (comme un doudou) aide à apaiser l'enfant, ou qu'il faut adopter tel ou tel comportement. L'objectif est de favoriser un dialogue dans l'intérêt de l'enfant, pour assurer une prise en charge aussi efficace et qualitative que possible.

M. Patrick Beudelot (Commission communautaire française) indique qu'il souhaite dire un mot à propos des Formules 6 avant de revenir sur certaines questions qui n'ont pas encore été abordées. Il souligne qu'il faut envisager cette problématique de manière globale et rappelle qu'il ne s'agit pas d'une question simple. Il précise qu'il ne s'agit pas pour lui de simplement poser le problème. Le problème, explique-t-il, c'est qu'un tiers des enfants ne fréquente pas l'école de libre choix la plus proche de leur domicile.

Il rappelle qu'en Belgique, le libre choix de l'école, le choix du réseau d'enseignement, et plus largement la liberté des parents sont des éléments fondamentaux. Il précise que la Commission communautaire française n'est pas la Fédération Wallonie-Bruxelles et qu'il ne relève pas de sa compétence de remettre cela en question. Il souligne cependant que, selon lui, toute norme ou toute règle tend aujourd'hui à être contournée ou, en tout cas, aménagée. Il affirme qu'il se contente ici de dresser un constat.

Il tient à préciser que lorsqu'on parle d'école complète, il faut bien entendre cela en fonction du type d'enseignement. Il ne s'agit pas de dire qu'un enfant pourrait être réorienté vers un autre type d'école. Il insiste : si un enfant est en type 8, il doit être orienté vers une école de type 8.

L'orateur estime que ce qui mérite d'être mis en débat, c'est la réflexion globale à mener. Il reprend une question posée par un intervenant précédent : ne pourrait-on pas avoir un débat entre les écoles pour envisager une meilleure répartition des enfants, en tenant compte de leur lieu de résidence ? Il reconnaît que chaque école a un projet pédagogique spécifique,

mais il pense qu'une certaine optimisation serait sans doute possible.

Il rappelle que la Commission communautaire française est elle-même pouvoir organisateur d'écoles et qu'il sait que l'on ne change pas d'établissement comme on change de véhicule. Il note qu'il y a souvent un attachement affectif ou symbolique à une école. C'est pourquoi il estime que la question doit être traitée en amont, au moment du premier choix des parents. C'est à cette étape que la réflexion devrait s'opérer.

L'intervenant souligne qu'une fois l'enfant inscrit dans une école, il est très compliqué de proposer un changement, même en expliquant que telle autre école est plus proche. Il mentionne la conséquence actuelle : certaines directions d'école octroient une formule 6, ce qui permet d'inscrire l'enfant malgré la distance, en échange de services réciproques entre établissements. Il estime que ce n'est pas un tabou et que les directions cherchent à gérer au mieux leur public scolaire.

Il précise que cette réflexion ne peut être menée seul, et qu'elle doit s'organiser en concertation avec l'organe régulateur de l'enseignement. Il souhaite qu'à la source, dès la réflexion des familles, le critère du trajet soit pris en compte. Il insiste sur le fait qu'il ne s'agit pas de faire primer ce critère sur le projet pédagogique, mais il constate que les parents ne sont pas toujours bien informés de cette dimension, sauf en cas de réputation négative ou positive d'une école.

Il souligne que les établissements sont subventionnés, contrôlés, et qu'en principe, ils répondent tous à des standards de qualité. Il pense donc qu'un travail pourrait être mené pour que les acteurs scolaires soient mis autour de la table. Il fait remarquer qu'en Wallonie, cette réflexion est en cours, et qu'à Bruxelles, elle serait tout aussi pertinente.

Il rappelle que le nombre d'écoles à Bruxelles est important : la Commission communautaire française dessert 54 implantations. Il y a donc, selon lui, des marges de manœuvre possibles.

L'orateur note qu'en Wallonie, certains parents n'ont pas le choix : l'école est à 30 kilomètres et c'est la seule disponible. À Bruxelles, une réflexion paraît plus réaliste. Il ajoute cependant que la Commission communautaire française n'a pas les moyens humains de vérifier systématiquement si une école est effectivement complète ou non. Il souligne que ce travail ne peut être mené que par l'administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il précise qu'il y a déjà eu quelques contacts, mais qu'il doute de leur volonté de prendre ce dossier en charge.

Il estime que ce sujet mérite une réflexion approfondie, dans le respect des textes existants, et notamment du principe fondamental de liberté de choix. Il reconnaît néanmoins que cette liberté, dans la réalité du transport scolaire, entraîne des effets problématiques. Il juge que faire l'économie de cette réflexion conduit à la situation actuelle, qu'il décrit comme non idéale. Il conclut en indiquant que s'il est possible de faire évoluer les choses sans tomber dans la contrainte ou dans des logiques autoritaires alors cela vaut la peine d'être envisagé. Il plaide pour que l'on conserve une forme de flexibilité.

M. Emmanuel Baufayt (Commission communautaire française) explique souhaiter clôturer le sujet en indiquant qu'il estime nécessaire, à tout le moins, d'ouvrir le débat, d'initier une réflexion et, le cas échéant, de faire évoluer la norme du droit au transport scolaire. Il souligne que ce qui est particulièrement compliqué pour l'administration, c'est de devoir appliquer une norme qui, dans les faits, est inapplicable, tout en continuant à s'y référer comme s'il s'agissait d'un cadre fonctionnel. Il ajoute que, selon lui, soit la norme doit être changée, soit elle doit être imposée réellement. Il précise que ce n'est pas à lui d'en décider, mais qu'il lui semble qu'un tel débat serait opportun, notamment dans l'intérêt des enfants et des durées de trajet qu'ils subissent. Il juge qu'il s'agit là d'une réflexion à mener de manière idéale.

Il poursuit en indiquant qu'il allait justement aborder le Plan de satisfaction famille, mentionné par un intervenant sans que les propos de ce dernier ne soient audibles. Il explique qu'à l'heure actuelle, ce Plan n'a pas encore été mis en œuvre, mais que cela constitue une dimension qui pourrait utilement être envisagée à l'avenir. Il souligne que l'ensemble des familles ne pourra pas être interrogé, étant donné qu'il s'agit d'environ 3.000 enfants, voire 5.000 en comptant ceux transportés par les transports en commun, mais qu'il est envisageable de travailler par échantillonnage. Il considère qu'il s'agit d'une bonne démarche, susceptible d'améliorer la situation, de révéler certaines évolutions ou encore de faire émerger des idées auxquelles les équipes n'auraient pas nécessairement pensé d'elles-mêmes. Il juge que cette initiative est donc utile et potentiellement réalisable.

Il précise que les concertations avec les familles ont déjà lieu en amont dans le cadre de certains projets, notamment celui de la nouvelle application de transport scolaire. Il rappelle ensuite que, en principe, le droit au transport scolaire est ouvert par l'école et non par la famille. C'est donc l'école qui inscrit l'enfant au transport, et non les parents eux-mêmes. Il affirme que la porte du service reste ouverte, que des permanences sont organisées, ainsi qu'un *call center*.

Il signale également que la représentation des parents est assurée par le biais des associations de parents siégeant dans la commission consultative bruxelloise du transport scolaire.

Enfin, il revient sur un sujet abordé plus tôt dans les échanges, celui de l'exclusion d'enfants du transport scolaire. Il indique qu'il s'agit d'une mesure extrêmement rare, prise dans des conditions exceptionnelles. Il insiste sur le fait que ces décisions ne sont jamais prises à la légère et qu'elles sont envisagées en dernier recours. Elles relèvent de la compétence de la commission consultative du transport scolaire, qui statue de manière collégiale. Ce ne sont pas des décisions prises unilatéralement par l'administration. Elles ne sont envisagées que lorsque toutes les autres solutions ont échoué, dans des situations où ni l'école, ni l'assistant social, ni aucun autre intervenant externe n'est en mesure de proposer une solution viable. Il estime qu'en avoir deux par an constitue déjà une exception. Il ajoute qu'il peut y avoir des exclusions temporaires de quelques jours, notamment en cas de faits problématiques pour lesquels une prise en charge médicale est parfois sollicitée. Il conclut en soulignant qu'il s'agit de la mesure extrême que le service cherche à éviter à tout prix. L'objectif reste, selon lui, de transporter et de scolariser l'ensemble des enfants concernés à Bruxelles.

M. Patrick Beaudelot (Commission communautaire française) indique que c'est précisément à ce moment-là qu'on touche à ce que certains intervenants ont évoqué précédemment, à savoir l'équilibre entre la prise en charge individuelle – chaque enfant étant important – et la gestion du collectif. Il reconnaît qu'il a parfois été nécessaire de prendre des mesures de précaution dans certains cas, et affirme que chaque décision en la matière constitue un crève-cœur.

Il précise que, depuis deux ans, le mode de fonctionnement a changé. Alors qu'auparavant, l'administration statuait seule, parfois de manière brutale, ce qui pouvait engendrer des situations difficiles, la volonté actuelle est de travailler en concertation, en prenant en compte l'avis de l'ensemble des parties concernées. Il indique que dans certaines situations, un temps de réflexion est pris afin de rechercher différentes solutions.

Il reconnaît toutefois que certaines réalités doivent également être prises en compte : il arrive qu'il y ait des coups, ou des situations de violence à l'égard de l'accompagnateur. Il rappelle que ces faits existent et qu'ils ne peuvent pas être ignorés. Il souligne également que l'administration, en tant qu'employeur, a également la responsabilité de protéger son personnel ainsi que les autres enfants.

Mme Bernadette Lambrechts (Commission communautaire française) indique qu'une question a été posée concernant la publicité de l'activité. Elle estime que les intervenants ont démontré qu'ils n'étaient pas avares d'informations, soulignant leur volonté de publier un maximum de données.

Elle précise que le rapport d'activité global intègre déjà des données très précises relatives au transport scolaire. Elle juge pertinente la suggestion formulée quant à l'établissement d'un rapport d'incidence. Elle ajoute que, dans la mesure où les outils de *monitoring* seront progressivement améliorés sur différents aspects, cela permettra aussi d'améliorer la communication, ce qui, selon elle, est bénéfique pour tous les acteurs intéressés.

M. Patrick Beudelot (Commission communautaire française) indique qu'une question a été posée sur le coût moyen par enfant transporté. Il précise qu'une petite étude comparative a été menée l'année précédente et, bien que les chiffres aient toujours une certaine valeur illustrative, il convient selon lui de les prendre avec précaution. Il explique qu'après calcul, le coût annuel moyen pour un enfant transporté en bus s'élève à environ 4.200 euros.

Il ajoute que cette estimation a été comparée avec celles d'autres régions du pays, mais souligne que les spécificités territoriales – entre Bruxelles, la Wallonie et la Flandre – rendent les comparaisons limitées en pertinence.

Il répond également à une autre question portant sur le nombre d'équivalents temps plein (ETP) dans le service, précisant qu'ils sont au nombre de dix-sept. Il conclut en précisant que cette équipe complète comprend aussi des agents qui dispensent des formations en interne, et que les services ont été développés en ce sens.

M. Emmanuel Baufayt (Commission communautaire française) invite tout parlementaire qui le souhaite à venir observer le travail sur le terrain, en accompagnant un circuit de bus un matin ou un soir. Il estime que cette expérience est très instructive, permettant de prendre concrètement conscience de la réalité quotidienne vécue tant par les enfants que par les travailleurs, ainsi que de la complexité de la mission assurée chaque jour.

Mme Bernadette Lambrechts (Commission communautaire française) précise toutefois qu'il est nécessaire de prévenir à l'avance avant toute visite sur le terrain, car un accompagnateur scolaire n'est pas censé accompagner dans son bus une personne extérieure qu'il ne connaît pas. Elle souligne cette réserve, ajoutant que tous les accompagnateurs ne connaissent peut-être pas les commissaires, ce qui

peut poser problème pour autoriser leur présence à bord.

Elle répond ensuite à une question portant sur la transversalité, en détaillant les liens entre le service du transport scolaire et les autres services ou directions d'administration (D.A.) de la Commission communautaire française. Elle indique que la collaboration avec la direction des ressources humaines (DRH) est très active, tout comme celle avec le secteur de l'enseignement. En réponse à une interrogation sur la possibilité pour les accompagnateurs d'avoir un emploi complémentaire, elle confirme que cela se fait déjà dans certaines écoles dont la Commission communautaire française est pouvoir organisateur. Elle donne en exemple l'école Alexandre Herlin, où des travaux ont contraint les bus à s'arrêter à distance du bâtiment, rendant nécessaire un accompagnement supplémentaire des enfants. Un appel à volontaires a été lancé, et certains agents de la Commission communautaire française se sont spontanément proposés pour assurer cette mission, ce qu'elle considère comme une fierté.

Elle mentionne enfin une collaboration plus spécialisée avec la direction d'administration aux personnes handicapées, sollicitée lorsque des informations spécifiques sont nécessaires, notamment concernant les modalités de prise en charge ou les aménagements raisonnables à prévoir pour certains enfants.

Mme Kristela Bytyçi (MR) remercie la présidente ainsi que l'ensemble des intervenants pour les échanges constructifs et les réponses apportées. Elle souligne que cette série d'auditions a permis d'approfondir la compréhension d'une problématique qui, selon elle, ne fait que s'aggraver au fil des années. Elle rappelle que plusieurs pistes de solution ont été évoquées, notamment une meilleure gestion, une communication accrue entre les différents acteurs, ainsi qu'une diversification et une plus grande flexibilité des moyens de transport. Elle insiste sur l'importance de continuer à se concentrer sur cette question, afin d'assurer un service de transport scolaire plus humain, plus efficace et davantage inclusif à l'égard des enfants concernés. Elle remercie à nouveau les personnes présentes.

M. Yusuf Yildiz (PS) remercie l'ensemble des intervenants pour leurs réponses. Il rappelle que l'objectif de cette audition n'était pas de désigner des responsables, mais de mieux comprendre une situation complexe. Il insiste sur le fait que les difficultés rencontrées par les services de transport scolaire apparaissent plus clairement à la lumière des explications apportées, y compris pour les parents, s'ils suivent cette audition. Il salue le travail accompli par la Commission communautaire française, qui a assumé cette responsabilité en 2007, alors qu'aucune autre

entité ne le faisait auparavant. Il juge important de rappeler cette prise en charge, souvent oubliée, et souligne sa reconnaissance pour la volonté exprimée de travailler ensemble à des solutions bénéfiques pour les enfants, les parents et les travailleurs.

M. Petya Obolensky (PTB) se joint aux remerciements adressés aux orateurs. Il indique avoir beaucoup appris grâce à cette audition. Il estime que la compréhension de la problématique s'est enrichie et que des solutions ont été évoquées. Il affirme que son groupe sera attentif à leur mise en œuvre effective.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) remercie la présidente et les intervenants pour les réponses apportées. Elle regrette toutefois que certaines de ses questions soient restées sans réponse. Elle précise qu'elle les transmettra au secrétaire de la commission afin d'obtenir, si possible, un complément d'information ultérieure. Elle revient ensuite sur la question de l'imprévisibilité des rentrées scolaires mentionnée lors de l'audition, en particulier concernant la mise en place des bus. Elle indique avoir été interpellée à ce sujet par plusieurs directions d'école, qui s'interrogent sur la raison pour laquelle les contacts ne sont pas pris dès le mois de juin avec les établissements pour fixer l'organisation du transport scolaire.

M. Patrick Beaudelot (Commission communautaire française) répond que des contacts sont pris bien avant juin, et qu'ils continuent durant le mois de juin.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) remercie l'intervenant pour sa précision. Elle ajoute que, concernant les circuits censés toujours être accompagnés, elle souhaite revenir sur une information. Elle invite les représentants de l'administration à prendre contact avec le CETD, auditionné précédemment, qui avait clairement expliqué ne disposer que de deux accompagnateurs pour l'ensemble de ses circuits, dont elle se souvient qu'ils étaient au nombre de 11 ou 16. Elle indique avoir été surprise d'apprendre, lors de l'audition, que des enfants sont pris en charge en région wallonne, et s'interroge donc logiquement sur le fait de savoir si la même chose est prévue pour des enfants résidant en Flandre.

M. Patrick Beaudelot (Commission communautaire française) répond aux intervenants que, depuis la Wallonie, le chiffre serait d'environ deux cents élèves, il ajoute qu'ils ne viennent pas de tout près.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) répond qu'elle s'interroge, elle souhaite comprendre pourquoi est-ce que les transports scolaires vont aussi loin. Elle ajoute que cela n'a pas de sens puisqu'il s'agit d'un service de la Commission communautaire française, à destination des bruxellois donc.

Mme Bernadette Lambrechts (Commission communautaire française) répond que cela s'applique par une logique historique, avec le droit pour les francophones. Il s'agirait d'un élément transféré aux régions et donc à Bruxelles et à la Commission communautaire française.

Mme Sofia Bennani (Les Engagés) précise que, même si certains éléments relèvent de pratiques historiques, cela ne les rend pas pour autant logiques selon elle. Elle souhaite revenir sur deux points soulevés durant l'audition.

D'une part, elle conteste l'affirmation selon laquelle certains enfants pourraient se passer du transport scolaire. Elle estime que cette évaluation ne relève pas des compétences de l'administration mais bien de celles de l'école et des parents, seuls à même de connaître l'enfant de manière suffisante pour déterminer ce qui lui est nécessaire ou non. Elle insiste sur les limites à respecter dans les rôles et les fonctions de chacun.

D'autre part, elle souligne que le choix des écoles ne dépend pas d'un critère de proximité, mais bien du type et du niveau de handicap de l'enfant. Elle donne l'exemple d'enfants domiciliés à Uccle mais scolarisés à Neder-Over-Heembeek, rappelant que l'orientation vers une école est conditionnée par les spécificités de l'offre adaptée, notamment dans le cas de classes TEACCH pour les enfants autistes. Elle précise que la seule existence d'une classe TEACCH dans une école ne signifie pas qu'elle conviendra à n'importe quel enfant autiste, puisque ce dernier doit être orienté en fonction de son niveau et de ses besoins spécifiques.

Elle insiste sur le fait que les parents ne choisissent pas volontairement de scolariser leur enfant à l'autre bout de la ville. Ils n'en ont souvent simplement pas le choix. C'est le handicap qui impose ce type de contrainte, et il ne s'agit en aucun cas d'un choix personnel.

Elle conclut en remerciant l'administration pour sa présence et son travail, tout en précisant qu'elle restera très attentive à la prochaine rentrée scolaire, soulignant ainsi la vigilance qui sera la sienne à l'avenir sur cette question.

M. Kalvin Soiresse Njall (Ecolo) remercie les intervenants pour l'ensemble des réponses et des précisions qu'ils ont pu apporter au cours de l'audition. Il souligne que certaines pistes ont été identifiées et qu'elles feront l'objet d'un travail approfondi de la part des membres de la commission. Il exprime également l'espoir qu'un nouveau Collège puisse rapidement être mis en place afin de prendre en charge ces questions importantes. Il conclut en remerciant une

nouvelle fois les trois intervenants pour leur contribution.

Mme Joëlle Maison (DéFI) remercie la présidente ainsi que les trois orateurs pour la qualité et l'exhaustivité de leurs réponses. Elle souligne que, tout au long des auditions, les membres ont été confrontés à des témoignages particulièrement poignants, qu'ils ont suivis avec attention. Elle précise qu'il ne s'agit en aucun cas de nier les efforts fournis par le service du transport scolaire, efforts qui ont été démontrés tout au long de l'audition, mais que certaines situations restent critiques et continuent de susciter des interrogations et une vive émotion, en particulier pour les nouveaux parlementaires qui n'étaient pas présents lors des difficultés survenues en 2023.

L'oratrice revient ensuite sur les propos de Mme Bennani, qu'elle rejoint quant à l'importance du rôle de l'école et des parents dans la détermination des besoins de l'enfant. Toutefois, elle rappelle que, comme cela a été dit par les intervenants, le transport reste un service et qu'il est donc difficile, pour une famille, d'y renoncer spontanément. Elle estime qu'il n'est pas toujours évident, même pour un parent impliqué, d'envisager que son enfant puisse se familiariser avec un rang ou avec les transports publics, et qu'il puisse, à terme, développer une forme d'autonomie. Elle insiste sur le fait que le risque zéro n'existe pas, que ce soit dans un transport collectif organisé ou dans un autre mode de déplacement. Selon elle, ce processus d'autonomisation, lorsqu'il est sécurisé, peut être très positif, y compris pour l'enfant.

Elle fait référence aux conclusions de l'audit, en particulier en ce qui concerne les enfants relevant des types 1 et 8 – soit le retard mental léger et les troubles du comportement –, rappelant que certaines pathologies comme la dyspraxie ou la dyslexie ne sont pas nécessairement incompatibles avec la capacité de se déplacer en autonomie.

Elle souhaite dès lors savoir si les intervenants disposent de données chiffrées concernant la proportion d'enfants des types 1 et 8 parmi l'ensemble des élèves fréquentant l'enseignement spécialisé à Bruxelles. Elle précise que cette information est sans doute accessible via les indicateurs de l'enseignement, mais qu'il serait pertinent de la connaître dans le cadre de cette réflexion.

Elle conclut en indiquant qu'il ne s'agit pas d'imposer une sélection ou de fixer des règles rigides, mais qu'une telle approche pourrait aussi être l'occasion, dans certains cas, de reconnaître les compétences de l'enfant qui parvient à se déplacer seul, de lui faire gagner un temps précieux dans sa journée, et de soulager l'organisation du transport scolaire de la Commission communautaire française, sans porter atteinte à l'accompagnement nécessaire des enfants pour lesquels cette autonomisation n'est pas envisageable.

Mme Cécile Vaincel (présidente) remercie chaleureusement l'ensemble des députés pour leurs questions ainsi que pour l'intérêt manifesté tout au long des travaux consacrés au transport scolaire. Elle adresse également ses remerciements les plus sincères à l'administration de la Commission communautaire française, saluant le temps consacré, l'énergie déployée et surtout la qualité des interventions et des réponses fournies lors de cette audition.

5. Approbation du rapport

La commission fait confiance à la présidente et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

La Rapporteuse,

Kristela BYTYÇI

La Présidente,

Cécile VAINSEL

6. Annexes

6.1. Exposé de Nos Pilifs

<https://ftp.parlementfrancophone.brussels/session%202024-2025/Rapport%20TS/2025.06.10%20audition%20Nos%20Pilifs%20transport%20scolaire.pdf>

6.2. Exposé du GAMP

https://ftp.parlementfrancophone.brussels/session2024-2025/Rapport_TS/PFB_23_06_25_Transport_Scolaire.pptx

6.3. Témoignages relatés par le GAMP

https://ftp.parlementfrancophone.brussels/session2024-2025/Rapport_TS/Temoignages_Audition_PFB.pdf

6.4. Exposé la Fondation SUSA

https://ftp.parlementfrancophone.brussels/session2024-2025/Rapport_TS/expos%E9SUSAC.Ninforge.pdf

6.5. Exposé de la Commission communautaire française

https://ftp.parlementfrancophone.brussels/session2024-2025/Rapport_TS/Le_transport_scolaire_%E0Bruxelles_expos%E9COCOF.pptx

