



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

—

**Compte rendu intégral  
des interpellations et  
des questions orales**

—

**Commission de l'infrastructure,  
chargée des travaux publics  
et des communications**

—

**RÉUNION DU  
MERCREDI 13 FÉVRIER 2008**

—

**BRUSSELS  
HOOFDSTEDELIJK  
PARLEMENT**

—

**Integraal verslag  
van de interpellaties en  
mondelijke vragen**

—

**Commissie voor de infrastructuur,  
belast met openbare werken  
en verkeerswezen**

—

**VERGADERING VAN  
WOENSDAG 13 FEBRUARI 2008**

—

---

Le **Compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité du service des comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

Het **Integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

**SOMMAIRE**

QUESTION ORALE	4
- de M. Hamza Fassi-Fihri	4
à M. Pascal Smet, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de la Mobilité et des Travaux publics,	
concernant "le dialogue citoyen entre les usagers et la STIB : le Comité consultatif des utilisateurs de la STIB et le médiateur".	

**INHOUD**

MONDELINGE VRAAG	4
- van de heer Hamza Fassi-Fihri	4
aan de heer Pascal Smet, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Mobiliteit en Openbare Werken,	
betreffende "de burgerdialoog tussen de gebruikers en de MIVB: de Adviesraad van de MIVB-gebruikers en de ombudsman".	

*Présidence : M. Willem Draps, président.  
Voorzitterschap: de heer Willem Draps, voorzitter.*

## QUESTION ORALE

**M. le président.**- L'ordre du jour appelle la question orale de M. Fassi-Fihri.

### QUESTION ORALE DE M. HAMZA FASSI-FIHRI

**À M. PASCAL SMET, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DE LA MOBILITÉ ET DES TRAVAUX PUBLICS,**

**concernant "le dialogue citoyen entre les usagers et la STIB : le Comité consultatif des utilisateurs de la STIB et le médiateur".**

**M. le président.**- La parole est à M. Fassi-Fihri.

**M. Hamza Fassi-Fihri.**- Le contrat de gestion de la STIB définit les missions de la société en matière d'offre de transport, de qualité de service, d'investissements, mais aussi en matière de dialogue avec les citoyens. Le contrat assigne à la STIB des objectifs en matière de dialogue "en entretenant de manière régulière le dialogue avec son Comité consultatif, en développant de manière constructive la fonction et la visibilité du médiateur, en prévoyant dans le cheminement de ses projets une phase de consultation avec les autorités locales, la police, les habitants, les clients et les commerçants".

Mes questions portent sur les deux premiers éléments de ce passage du contrat de gestion, en commençant par le Comité consultatif des usagers. Pour rappel, le Comité a été créé en 1990. Son rôle et son fonctionnement ont été réformés en 2004. Il est composé de 25 membres, à savoir le médiateur de la STIB, des représentants des usagers (diverses associations, syndicats, NOMO, etc.) et douze

## MONDELINGE VRAAG

**De voorzitter.**- Aan de orde is de mondelinge vraag van de heer Fassi-Fihri.

### MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER HAMZA FASSI-FIHRI

**AAN DE HEER PASCAL SMET, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN,**

**betreffende "de burgerdialoog tussen de gebruikers en de MIVB: de Adviesraad van de MIVB-gebruikers en de ombudsman".**

**De voorzitter.**- De heer Fassi-Fihri heeft het woord.

**De heer Hamza Fassi-Fihri (in het Frans).**- *Het beheercontract van de MIVB legt de maatschappij verschillende opdrachten op, waaronder de dialoog met de burgers. Ze moet regelmatig in contact staan met haar adviesraad en de rol en de zichtbaarheid van de ombudsman versterken. Daarvoor moet ze bij elk project een fase plannen waarin de plaatselijke besturen, de politie, de bewoners, de klanten en de handelaars geraadpleegd worden.*

*De Adviesraad voor MIVB-gebruikers werd opgericht in 1990. Sinds 2004 bestaat hij uit 25 leden: de ombudsman van de MIVB, vertegenwoordigers van de gebruikers (verenigingen, vakbonden, enzovoort) en twaalf leden van de MIVB. De raad geeft adviezen over alle aspecten van de dienstverlening van de MIVB en brengt jaarlijks een activiteitenverslag uit.*

*De adviesraad komt in theorie vijfmaal per jaar samen. Hoeveel vergaderingen waren er werkelijk*

membres de la STIB. Il émet des avis concernant tous les aspects des services prestés par la STIB et remet, chaque année, un rapport d'activités.

Ce Comité consultatif est censé se réunir cinq fois par an. Combien de fois s'est-il effectivement réuni en 2006 et en 2007 ? Pouvons-nous disposer des rapports ?

Quant à son fonctionnement, a-t-il la possibilité de soumettre de nouvelles idées ou de rendre des avis spontanément, ou peut-il uniquement répondre à une question qui lui est posée par la direction de la STIB ?

Comment s'organise le renouvellement de sa composition, qui a lieu tous les cinq ans ? Y a-t-il un appel à candidatures ? Est-il public ? De manière plus générale, quelle publicité est donnée à ce Comité consultatif ? Les séances sont-elles publiques ?

Les membres suivent-ils des formations ou des séances de mise à niveau organisées par la STIB ou par des organes indépendants afin de demeurer à la pointe de l'évolution du secteur du transport public ?

La direction de la STIB prend-elle en considération les avis émis par le Comité ? Cet organe a-t-il déjà fait l'objet d'une évaluation ou une évaluation est-elle prévue pour mesurer son efficacité ?

J'en viens au médiateur de la STIB. Celui-ci, désigné par le gouvernement, est indépendant, neutre et impartial. Il formule des propositions et émet des avis non contraignants vis-à-vis de la STIB. Il est également membre du Comité consultatif. D'après une information parue dans La Libre Belgique au mois de janvier, le médiateur traiterait plus de 40 plaintes par mois.

Combien de plaintes ont-elles été traitées par le médiateur ces deux dernières années ? Avec quels résultats ? Ces plaintes ont-elles trouvé une solution ou sont-elles toujours pendantes ? Une évaluation de ce système mis en place par la STIB est-elle prévue ? Enfin, pouvons-nous disposer des rapports rédigés par le service du médiateur ?

**M. le président.** - La parole est à M. Smet.

*in 2006 en 2007? Kunnen we de verslagen zien?*

*Kan deze raad spontaan adviezen uitbrengen of nieuwe ideeën voorleggen of kan hij enkel reageren op vragen van de MIVB-directie?*

*Om de vijf jaar wordt de samenstelling van de raad vernieuwd. Is er een openbare oproep voor kandidaturen? Zijn de vergaderingen van de raad openbaar en welke richtbaarheid wordt eraan gegeven?*

*Volgen de leden opleidingen om op de hoogte te blijven van de recentste ontwikkelingen inzake openbaar vervoer?*

*Houdt de MIVB-directie rekening met de adviezen van de raad? Is de efficiëntie van dit orgaan al geëvalueerd of plant u een evaluatie?*

*De ombudsman van de MIVB wordt aangeduid door de regering en is onafhankelijk en neutraal. Hij doet voorstellen en geeft niet-bindende adviezen aan de MIVB. Volgens la Libre Belgique behandelt hij ruim 40 klachten per maand.*

*Hoeveel klachten heeft de ombudsman de afgelopen twee jaar behandeld en met welke resultaten? Plant de MIVB een evaluatie van dit systeem? Kunnen we de rapporten van de ombudsman inkijken?*

**De voorzitter.** - De heer Smet heeft het woord.

**M. Pascal Smet, ministre.**- Le Comité consultatif auprès de la STIB s'est réuni les 7 février, 18 avril, 9 mai, 17 octobre et 19 décembre 2006, ainsi que les 27 février, 27 mars, 7 juin, 18 septembre et 4 décembre 2007. La fréquence des réunions est donc de cinq par an, comme le prévoit l'arrêté du gouvernement de février 2004. Le Comité est habilité à émettre des avis sur tous les services prestés par la STIB. Cela n'empêche pas la STIB, lorsqu'elle le juge opportun, de présenter des projets en cours de développement. Ce fut notamment le cas pour le projet de modernisation de la signalétique des stations de métro testé à De Brouckère, ou encore pour le projet de création d'une ligne de tram le long du boulevard Léopold III.

Vingt-cinq membres composent ce comité : le médiateur, 12 membres représentant la STIB, 12 membres représentant les usagers et l'environnement socio-économique bruxellois. Le gouvernement désigne les organisations représentatives. Celles-ci sont ensuite invitées à présenter leurs candidats et suppléants à l'approbation du gouvernement. La STIB n'intervient pas dans le processus de désignation des membres hors STIB.

Les séances du Comité consultatif ne sont pas publiques. Cependant, la STIB lui offre annuellement une certaine notoriété à l'occasion de la remise des "trams et bus d'or". C'est en effet le Comité consultatif des usagers qui désigne les lauréats sur la base de leur investissement en faveur du transport public. La remise des trophées a lieu généralement au cours d'une séance académique à laquelle la presse est conviée.

Les membres du Comité consultatif ne reçoivent pas de formation spécifique. Cependant, on peut considérer que leur désignation a été motivée par une sensibilité particulière accordée aux questions liées au transport public. De plus, lors des séances, au travers des différents exposés initiés tantôt par la STIB, tantôt en réponse à une demande spécifique des membres, le Comité est régulièrement informé de la situation de la STIB et de ses perspectives de développement. Par ailleurs, tout au long de l'année, chaque fois qu'un dépliant d'information a été créé ou mis à jour, les membres du Comité consultatif en reçoivent un exemplaire en séance.

Comme son nom l'indique, le Comité consultatif est

**De heer Pascal Smet, minister** (in het Frans).- *De adviesraad is zowel in 2006 als in 2007 vijfmaal samengekomen. De raad kan adviezen uitbrengen over alle diensten die de MIVB levert. Daarnaast kan de MIVB ook projecten voorstellen aan de raad, zoals ze gedaan heeft met de modernisering van de signalisatie in de metrostations of de creatie van een tramlijn langs de Leopold III-laan.*

*De raad bestaat uit 25 leden: de ombudsman, 12 vertegenwoordigers van de MIVB en 12 vertegenwoordigers van de gebruikers en sociaal-economische kringen. De regering duidt de representatieve organisaties aan. Zij kunnen dan hun kandidaten en plaatsvervaarders ter goedkeuring voorstellen aan de regering. De MIVB speelt hierbij geen rol.*

*De vergaderingen van de adviesraad zijn niet openbaar. De raad komt wel in de aandacht, wanneer de MIVB jaarlijks prijzen uitreikt aan investeerders in het openbaar vervoer. Deze laureaten worden immers door de adviesraad gekozen.*

*De leden van de raad krijgen geen specifieke opleiding. Ze worden gekozen omwille van hun vertrouwdheid met het openbaar vervoer. Bovendien worden ze regelmatig via uiteenzettingen op de hoogte gehouden van de situatie binnen de MIVB. De leden ontvangen ook een exemplaar van elke informatiebrochure die de MIVB uitgeeft.*

*Zoals de naam aangeeft, geeft de adviesraad adviezen. Die zijn niet bindend. De MIVB houdt waar mogelijk rekening met alle meningen en suggesties. Er is ook een meer formele procedure waarbij het advies officieel bezorgd wordt aan de toezijnde minister.*

*Die procedure is slechts één keer gevolgd, in 2006, voor een advies dat alle betrokkenen wou warm maken voor het systematisch aangeven van de wachttijden aan de haltes. Tijdens de eerste vergadering van de adviesraad in februari 2006 kondigde de heer Flausch aan dat hij van de raad een plaats wilde maken voor discussies en uitwisseling van informatie om de dienstverlening van de MIVB te verbeteren. Dat stelde de leden tevreden.*

*Jaarlijks bezorgt de adviesraad een*

habilité à rendre des avis. Ceux-ci n'ont donc pas de valeur contraignante. La STIB tient compte des opinions, suggestions, propositions émises en séance par le comité, en fonction de leur pertinence. L'arrêté prévoit une procédure formelle d'avis. Sa mise en route conduit à une remise officielle de l'avis émis au ministre de tutelle (moi-même en l'occurrence).

Cette procédure n'a été utilisée qu'une seule fois, en 2006. Sur la base d'un texte proposé par les représentants de la Ligue des Familles, les membres du Comité ont adopté au cours de la réunion du 17 octobre 2006 un avis visant à sensibiliser toutes les parties prenantes à l'intérêt des usagers pour que soit systématisé l'affichage du temps d'attente aux arrêts. Par ailleurs, lors de la première réunion du Comité consultatif en février 2006, M. Flausch a déclaré qu'il souhaitait faire du Comité consultatif un lieu de débats et d'échange d'informations ayant pour but d'améliorer les services de la STIB. Les membres se sont réjouis de cette orientation.

L'arrêté prévoit qu'un rapport d'activités soit établi chaque année. Celui-ci est remis au conseil d'administration de la STIB et à moi-même. Si les membres de la commission le souhaitent, je peux remettre une copie du rapport d'activités 2006 au secrétariat de la commission. Le rapport de 2007 est en cours de finalisation.

En ce qui concerne le médiateur, les données sont les suivantes. On dénombre, en 2005, 117 plaintes et en 2006, 69. Je dispose de tous les chiffres concernant les plaintes recevables, non recevables, positives, négatives, incidents en cas de perception et autres. On peut dire qu'un grand nombre de plaintes concernent des incidents en cas de perception.

Pour 2007, sans anticiper sur le rapport que le médiateur est censé transmettre avant le 15 mars, il est permis de dévoiler que 229 plaintes ont été reçues et traitées. Les derniers mois, après la mise en place d'une adresse électronique et d'une page web, le rythme s'est en effet élevé pour atteindre 40 plaintes par mois. Cette hausse s'explique donc par la possibilité de déposer désormais plainte par courrier électronique et non plus uniquement par courrier postal. De plus, nous avons renforcé la publicité du système.

*activiteitenverslag aan de raad van bestuur van de MIVB en aan de bevoegde minister. Ik kan het verslag 2006 bezorgen aan de commissiesecretaris. Het verslag van 2007 is nog niet klaar.*

*In 2005 ontving de ombudsman 117 klachten en in 2006 zo'n 69. Een groot deel daarvan heeft betrekking op incidenten bij de betaling.*

*In 2007 waren er 229 klachten en de laatste maanden waren dat er inderdaad 40 per maand. Dat komt doordat we het systeem meer ruchtbaarheid gegeven hebben en doordat het sinds een tijdje ook mogelijk is om klachten langs elektronische weg in te dienen.*

**M. le président.**- La parole est à M. Fassi-Fihri.

**M. Hamza Fassi-Fihri.**- Je vous remercie de bien vouloir nous fournir une copie du rapport d'activités.

En ce qui concerne le renouvellement des représentants, il s'agit donc à chaque fois de représentants d'associations prédésignées par le gouvernement. Aucun usager "lambda" n'est membre de ce Comité.

**M. le président.**- On y retrouve notamment le GUTIB (Groupement des Usagers des Transports intercommunaux de Bruxelles), le NOMO (Association de Personnes non motorisées).

**M. Pascal Smet, ministre.**- Des syndicats également.

- *L'incident est clos.*

**De voorzitter.**- De heer Fassi-Fihri heeft het woord.

**De heer Hamza Fassi-Fihri (in het Frans).**- *Graag ontvang ik een copie van het activiteitenverslag.*

*De leden van de adviesraad vertegenwoordigen dus steeds organisaties die aangeduid worden door de regering.*

**De voorzitter.**- *Dit zijn onder meer de GEBOV (Gebruikers van het Brussels Openbaar Vervoer) en de vzw NoMo (Vereniging van niet-gemotoriseerde personen).*

**De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).**- *En de vakbonden.*

- *Het incident is gesloten.*