



**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 19 DÉCEMBRE 2012**

—

**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK
PARLEMENT**

—

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

—

**Commissie voor de Infrastructuur,
belast met Openbare Werken
en Verkeerswezen**

—

**VERGADERING VAN
WOENSDAG 19 DECEMBER 2012**

—

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.

Publication éditée par le
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale
Direction des comptes rendus
tél 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@parlbru.irisnet.be

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse
<http://www.parlbruparl.irisnet.be/>

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.

Publicatie uitgegeven door het
Brussels Hoofdstedelijk Parlement
Directie verslaggeving
tel 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@bruparl.irisnet.be

De verslagen kunnen geconsulteerd worden op
<http://www.parlbruparl.irisnet.be/>

SOMMAIRE

INTERPELLATIONS	6
- de M. Philippe Close	6
à Mme Brigitte Grouwels, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles- Capitale, chargée des Travaux publics et des Transports,	
concernant "l'enquête de satisfaction 2012 de la STIB".	
Interpellation jointe de M. Philippe Pivin,	6
concernant "l'enquête de satisfaction de la STIB".	
<i>Discussion conjointe – Orateurs : Mme Céline Delforge, Mme Brigitte Grouwels, ministre, M. Philippe Close, M. Philippe Pivin.</i>	9
- de Mme Danielle Caron	14
à Mme Brigitte Grouwels, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles- Capitale, chargée des Travaux publics et des Transports,	
concernant "les essais d'autobus électriques de fabrication chinoise par la STIB".	
<i>Discussion – Orateurs : Mme Cécile Jodogne, Mme Brigitte Grouwels, ministre, Mme Danielle Caron.</i>	16

INHOUD

INTERPELLATIES	6
- van de heer Philippe Close	6
tot mevrouw Brigitte Grouwels, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken en Vervoer,	
betreffende "het tevredenheidsonderzoek 2012 van de MIVB".	
Toegevoegde interpellatie van de heer Philippe Pivin,	6
betreffende "het tevredenheidsonderzoek bij de MIVB".	
<i>Samengevoegde bespreking – Sprekers: mevrouw Céline Delforge, mevrouw Brigitte Grouwels, minister, de heer Philippe Close, de heer Philippe Pivin.</i>	9
- van mevrouw Danielle Caron	14
tot mevrouw Brigitte Grouwels, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken en Vervoer,	
betreffende "de testen van elektrische bussen van Chinese makelij door de MIVB".	
<i>Bespreking – Sprekers: mevrouw Cécile Jodogne, mevrouw Brigitte Grouwels, minister, mevrouw Danielle Caron.</i>	16

- de Mme Danielle Caron	18	- van mevrouw Danielle Caron	18
à Mme Brigitte Grouwels, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée des Travaux publics et des Transports,		tot mevrouw Brigitte Grouwels, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken en Vervoer,	
concernant "la construction du dépôt de tram Marconi".		betreffende "de bouw van het tramdepot Marconi".	
<i>Discussion – Oratrice : Mme Brigitte Grouwels</i> , ministre.	20	<i>Bespreking – Spreker: mevrouw Brigitte Grouwels</i> , minister.	20
QUESTIONS ORALES	21	MONDELINGE VRAGEN	21
- de M. Emin Özkara	21	- van de heer Emin Özkara	21
à Mme Brigitte Grouwels, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée des Travaux publics et des Transports,		aan mevrouw Brigitte Grouwels, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken en Vervoer,	
concernant "la fixation par la STIB d'un quota de 10 procès-verbaux par jour pour ses contrôleurs".		betreffende "het opleggen aan de controleurs van de MIVB van een quotum van 10 processen-verbaal per dag".	
- de M. Emin Özkara	23	- van de heer Emin Özkara	23
à Mme Brigitte Grouwels, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée des Travaux publics et des Transports,		aan mevrouw Brigitte Grouwels, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken en Vervoer,	
concernant "les aménagements de voirie aux alentours de la Place de la Reine à Schaerbeek".		betreffende "de wegenwerken in de buurt van het Koninginneplein in Schaerbeek".	
- de M. Jef Van Damme	25	- van de heer Jef Van Damme	25
à Mme Brigitte Grouwels, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée des Travaux publics et des Transports,		aan mevrouw Brigitte Grouwels, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken en Vervoer,	

concernant "la publicité d'Interparking auprès de la STIB".		betreffende "de publiciteit van Interparking bij de MIVB".	
- de M. Jef Van Damme	28	- van de heer Jef Van Damme	28
à Mme Brigitte Grouwels, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée des Travaux publics et des Transports,		aan mevrouw Brigitte Grouwels, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken en Vervoer,	
concernant "les trains supprimés en Région bruxelloise".		betreffende "de afgeschafte treinen in het Brussels Gewest".	
- de M. Aziz Albishari	31	- van de heer Aziz Albishari	31
à Mme Brigitte Grouwels, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée des Travaux publics et des Transports,		aan mevrouw Brigitte Grouwels, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken en Vervoer,	
concernant "la nouvelle passerelle 'Gosselies'".		betreffende "de nieuwe voetgangers- en fietsersbrug 'Gosselies'".	
- de Mme Danielle Caron	32	- van mevrouw Danielle Caron	32
à Mme Brigitte Grouwels, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée des Travaux publics et des Transports,		aan mevrouw Brigitte Grouwels, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Openbare Werken en Vervoer,	
concernant "la déviation des lignes 92 et 94 vers la Gare centrale".		betreffende "de omlegging van de lijnen 92 en 94 naar het Centraal Station".	

*Présidence : Mme Carla Dejonghe, première vice-présidente.
Voorzitterschap: mevrouw Carla Dejonghe, eerste ondervoorzitter.*

INTERPELLATIONS

Mme la présidente.- L'ordre du jour appelle les interpellations.

INTERPELLATION DE M. PHILIPPE CLOSE

**À MME BRIGITTE GROUWELS,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,
CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET
DES TRANSPORTS,**

**concernant "l'enquête de satisfaction 2012
de la STIB".**

INTERPELLATION JOINTE DE M. PHILIPPE PIVIN,

**concernant "l'enquête de satisfaction de la
STIB".**

Mme la présidente.- La parole est à M. Close.

*(M. Jamal Ikazban, président, prend place au
fauteuil présidentiel)*

M. Philippe Close.- La STIB organise actuellement son enquête de satisfaction annuelle. Si nous aborderons les conclusions de cette enquête lors de prochaines interventions, l'objet de la présente interpellation vise exclusivement les questions posées lors de cette enquête.

L'information apportée sur le site Internet de la STIB est claire : "L'institut de sondage indépendant

INTERPELLATIES

Mevrouw de voorzitter.- Aan de orde zijn de interpellaties.

INTERPELLATIE VAN DE HEER PHILIPPE CLOSE

**TOT MEVROUW BRIGITTE
GROUWELS, MINISTER VAN DE
BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE
REGERING, BELAST MET OPENBARE
WERKEN EN VERVOER,**

**betreffende "het tevredenheidsonderzoek
2012 van de MIVB".**

TOEGEVOEGDE INTERPELLATIE VAN DE HEER PHILIPPE PIVIN,

**betreffende "het tevredenheidsonderzoek bij
de MIVB".**

Mevrouw de voorzitter.- De heer Close heeft het woord.

*(De heer Jamal Ikazban, voorzitter, treedt als
voorzitter op)*

De heer Philippe Close *(in het Frans).*- Momenteel houdt de MIVB haar jaarlijkse tevredenheids-enquête. Op haar website laat de MIVB weten dat ze de mening van haar reizigers belangrijk vindt en met deze enquête de noden van haar klanten nog beter wil leren kennen.

Dat stelt de PS-fractie tevreden, maar toch willen we u interpellieren over de gebruikte vragen in de

Ipsos réalise pour le compte de la Région de Bruxelles-Capitale en partenariat avec la STIB une grande enquête dans le but de mieux connaître les besoins des clients de la STIB. Être à l'écoute de ses clients est essentiel pour la STIB, c'est pour cela que nous souhaitons obtenir votre avis".

Le groupe PS se réjouit de ce que la STIB s'informe des besoins et avis de ses usagers / "clients". Cependant, différentes questions semblent manquer et d'autres semblent peu pertinentes. Comme vous le savez, la Région bruxelloise va vivre dans les prochaines années un réel boom démographique. Toutes les administrations bruxelloises sont convaincues des défis futurs. Est-ce que la STIB entend ces défis pour 2013 ?

L'enquête de satisfaction 2012 demande de noter de 1 à 10 la "facilité d'accès des vélos dans les véhicules". Or, très peu de cyclistes utilisent les transports en commun avec leurs vélos. Par contre, aucune question n'aborde la "facilité d'accès des poussettes dans les véhicules". Pourtant, un nombre croissant de parents utilisent les transports en commun et ont des difficultés importantes pour entrer, se déplacer et sortir des véhicules.

D'autres questions abordent "le sentiment de sécurité en journée/soirée dans les véhicules et aux arrêts". Ces questions sont pertinentes mais aucune ne porte sur la nature du sentiment d'insécurité. Beaucoup d'usagers (personnes âgées, enfants, parents) craignent plus pour leur sécurité dans le véhicule lors des démarrages brusques, hautes vitesses, virages courts ou arrêts brutaux mais aucune question n'en fait mention. L'enquête de satisfaction n'aborde donc pas ces questions cruciales pour les usagers.

Un usager hebdomadaire peut passer plus de six heures par semaine dans les véhicules de la STIB. Nous pouvons regretter qu'aucune question ne porte sur le respect des règles et de la convivialité dans les véhicules : courtoisie des usagers, nombre et lecture claire des pictogrammes, etc.

Qui a rédigé ce questionnaire et sur quelle base ? Est-il établi à partir des réclamations de ses usagers ? Est-ce que des utilisateurs quotidiens de la STIB y ont participé ?

Compte tenu de ce manque, pour être à l'écoute de ses clients, la STIB va-t-elle poser ces questions par

enquête. Er lijken immers een aantal cruciale vragen te ontbreken, terwijl andere dan weer weinig pertinent zijn. Zo vraagt de MIVB bijvoorbeeld naar de tevredenheid over de toegankelijkheid van de voertuigen voor fietsen, terwijl er weinig fietsers van deze optie gebruik maken, maar wordt er niets gevraagd over de toegankelijkheid voor kinderwagens, terwijl er wel veel ouders moeite ondervinden om met hun kinderwagens in of uit te stappen.

Verder gaan sommige vragen over het onveiligheidsgevoel van de reizigers 's avonds of 's nachts, maar wordt er nooit verder gevraagd naar de oorzaken van dat gevoel. Zo zijn er bijvoorbeeld ook veel mensen bezorgd over de hoge snelheden, korte bochten of het bruusk stoppen van de voertuigen.

Daarbovenop wordt er ook niet gevraagd naar de leefbaarheid op de voertuigen (hoffelijkheid, duidelijke pictogrammen, enzovoort), terwijl een groot deel van de dagelijkse gebruikers toch meer dan zes uur per week op het openbaar vervoer doorbrengt.

Wie heeft deze vragenlijst opgesteld? Werd er bij het opstellen ervan rekening gehouden met de opmerkingen en klachten van de gebruikers?

Zal de MIVB deze vragen alsnog via mail stellen aan een panel van deelnemers om de enquête te vervolledigen?

retour mail à un panel de participants afin de compléter son enquête ?

M. le président.- La parole est à M. Pivin pour son interpellation jointe.

M. Philippe Pivin.- La STIB organise chaque année, par l'intermédiaire de l'institut de sondage Ipsos, une enquête de satisfaction. En 2011, 11.704 personnes avaient répondu à l'enquête, ce qui représentait 35% de plus qu'en 2010. Combien de personnes ont-elles répondu à l'enquête de 2012 ?

L'année dernière, une enquête complémentaire avait été effectuée par téléphone auprès de 3.000 personnes. Cette année, on a pu constater que le sondage était proposé dans les infrastructures du métro. S'agit-il d'une initiative nouvelle appelée à se renouveler ?

L'année dernière, toujours, vous aviez programmé une série d'actions à l'issue de l'enquête 2011 en vue de répondre aux attentes des usagers de la STIB, puisque le score global de l'enquête 2011 était de six sur dix, ce qui n'est pas très glorieux, ni considéré comme un succès. Qu'en est-il des mesures qui avaient été annoncées, comme le renforcement de la fréquence en surface ou l'optimisation des équipements des pôles de correspondances, la réduction des temps d'attente, etc. ?

Ces enquêtes de satisfaction sont utiles, efficaces et précieuses, pour autant qu'on puisse faire une comparaison avec les résultats enregistrés lors des autres années. Le questionnaire 2012 est-il identique au questionnaire 2011 ?

La possibilité de répondre directement à l'enquête a-t-elle été mise en place uniquement dans le réseau du métro ou également dans le réseau des bus et des trams ?

Pourquoi l'enquête ne permet-elle pas de communiquer des remarques complémentaires et suggestions autres que les réponses aux questions posées ?

Pour quelle raison aucune question n'est-elle posée sur les missions et l'efficacité des agents de prévention et des agents de sécurité ?

De voorzitter.- De heer Pivin heeft het woord voor zijn toegevoegde interpellatie.

De heer Philippe Pivin (in het Frans).- Ipsos organiseert jaarlijks voor de MIVB een tevredenheidsenquête. In 2011 namen 11.704 personen daaraan deel, 35% meer dan in 2010. Hoeveel namen deel in 2012?

Vorig jaar vond een bijkomende telefonische enquête plaats bij 3.000 personen. Dit jaar werd de enquête uitgevoerd in de metrostations. Is dat voor herhaling vatbaar?

Vorig jaar scoorde de MIVB globaal zes op tien, niet erg goed dus. U plande een aantal maatregelen om aan de verwachtingen van de gebruikers tegemoet te komen, zoals een hogere frequentie van trams en bussen, een betere uitrusting van de overstaphaltes, enzovoort. Hoe zit het daarmee?

Dergelijke enquêtes zijn heel nuttig als je de resultaten kunt vergelijken met die van andere jaren. Was de vragenlijst dit jaar identiek aan die van vorig jaar?

Konden ook mensen op tram of bus rechtstreeks antwoorden op de enquête, of alleen in de metro?

Waarom is er in de enquête geen ruimte voor bijkomende opmerkingen en suggesties?

Waarom is er geen enkele vraag over de taken en de efficiëntie van de preventie- en veiligheidsagenten?

Hoeveel heeft de enquête gekost?

Wordt er ook een tevredenheidsenquête gehouden onder het MIVB-personeel zelf? Dat zou erg interessant zijn.

Quel a été le coût de cette enquête ?

Enfin, une enquête de satisfaction est-elle également organisée à l'attention des agents de la STIB ? Il serait intéressant de disposer du même baromètre au sein de l'entreprise même.

Discussion conjointe

M. le président.- La parole est à Mme Delforge.

Mme Céline Delforge.- Cette enquête de satisfaction est en quelque sorte un "marronnier", puisqu'elle revient chaque année. Les questions qui sont posées découlent d'un point de vue quantitatif. Je me suis donc prêtée au jeu et j'ai rempli le questionnaire.

Pour un grand nombre de ces questions, les réponses peuvent être très nuancées. J'en veux pour preuve la question suivante : "Êtes-vous satisfait du comportement du personnel de conduite ?". Le meilleur côtoie le pire en la matière et répondre par la moyenne n'a pas beaucoup de sens ! Là n'est pas le propos !

Bien sûr, ce genre de questions est inhérent à ce type d'enquête. Néanmoins, si l'extrême fin de celle-ci laisse la place à un espace de "libre écriture", je pense qu'il serait intéressant de multiplier les espaces de commentaires et de les disperser tout au long de l'enquête.

En effet, le questionnaire requérant une dizaine de minutes d'investissement, il est inutile de préciser que l'on ne se souvient pas des premières questions au terme de celui-ci.

D'autre part, envisage-t-on de compléter tout cela par un panel qualitatif ? Lorsque j'entends les propos de M. Pivin ou les remarques de M. Close, force est de constater que l'on publie annuellement la même enquête afin de pouvoir faire des comparaisons d'une année à l'autre. C'est utile, certes, mais cela ne laisse pas la place à la créativité, à l'innovation et surtout à la précision ou à l'émergence de nouvelles questions qui se posent aux usagers.

Samengevoegde bespreking

De voorzitter.- Mevrouw Delforge heeft het woord.

Mevrouw Céline Delforge (in het Frans).- *Veel vragen uit de enquête verdienen eigenlijk een erg genuanceerd antwoord. Bijvoorbeeld: "Bent u tevreden over het gedrag van de bestuurders?" Van sommigen ben ik erg tevreden en van andere helemaal niet, maar "gemiddeld" antwoorden heeft ook geen zin.*

Dit probleem is natuurlijk eigen aan enquêtes, maar meestal is er meer plaats voor vrije commentaar. Die plaats zou ook meer verspreid moeten worden doorheen de enquête, want na tien minuten herinner je je de eerste vragen niet meer.

Wordt de hele zaak vervolledigd door een panel van gebruikers? Elk jaar dezelfde enquête gebruiken is interessant om vergelijkingen te maken, maar er moet ook plaats zijn voor creativiteit, voor nuanceringen en voor nieuwe vragen die opduiken.

Het doel is toch om de verzuchtingen van de gebruikers te achterhalen, maar de meeste vragen zijn erg algemeen en weinig aangepast.

Ik vind het ook misplaatst dat een overheidsbedrijf aan een tevredenheidsenquête meteen een wedstrijd koppelt waarmee je een gsm of zo kunt winnen.

La question est donc de savoir comment faire pour prendre connaissance d'une série de revendications des usagers alors que les questions posées sont souvent assez basiques et ne s'adaptent pas toujours aux premières préoccupations de ces derniers.

Par ailleurs, lorsqu'une entreprise publique fait une enquête de satisfaction, je trouve déplacé que l'on propose un jeu concours visant à faire gagner un gsm ou je ne sais quoi d'autre au terme de celle-ci. Ce type d'action n'a pas sa place dans le cadre d'une démarche d'entreprise publique.

M. le président.- M. Close semble ne pas y avoir participé !

La parole est à Mme Jodogne.

Mme Cécile Jodogne.- M. Pivin ayant déjà abordé la plupart des points que je souhaitais soulever, je serai très brève.

Depuis le dépôt des interpellations, l'enquête a été clôturée. Les répondants ont-ils été plus nombreux que les 11.704 de 2011 ?

J'insiste sur la nécessité de maintenir un questionnaire identique pour permettre la comparaison d'une année à l'autre.

L'année passée, un sondage complémentaire de 3.000 appels téléphoniques avait été réalisé pour affiner l'enquête de satisfaction. Cela a-t-il également été le cas cette année ?

Je partage les préoccupations exprimées quant aux poussettes et aux vélos qui bloquent parfois les sorties, ainsi que celles relatives au style de conduite des chauffeurs.

L'évaluation est indispensable. Le plan d'action clôturait le bilan de l'enquête 2011 ; il peut être consulté sur le site de la STIB, ce dont je me réjouis. Mais qu'en est-il de l'évaluation des mesures annoncées pour 2011 ?

Enfin, vous auriez dit que "mesurer, c'est savoir, et cela signifie également grandir". Je partage totalement cet avis, mais à condition d'agir en conséquence. En effet, il ne suffit pas de savoir pour grandir, encore faut-il que les actions suivent. Ce baromètre de satisfaction alimente-t-il très concrètement les mesures prises par la STIB ?

De voorzitter.- De heer Close heeft daar niet aan deelgenomen.

Mevrouw Jodogne heeft het woord.

Mevrouw Cécile Jodogne (in het Frans).- De heer Pivin heeft de meeste punten al aangehaald.

Sinds de indiening van de interpellatieverzoeken is het tevredenheidsonderzoek afgerond. Hebben er meer personen aan deelgenomen dan in 2011?

Het is belangrijk om dezelfde vragen te behouden om een goede vergelijking te kunnen maken.

Vorig jaar is een bijkomende telefoonenquête bij 3.000 personen uitgevoerd om het onderzoek nog te verfijnen. Is dat ook dit jaar gebeurd?

Deze evaluatie is onontbeerlijk. Het actieplan sloot de balans van de tevredenheidsenquête van 2011 af en kan op de website van de MIVB worden geraadpleegd. Hoe zit het evenwel met de evaluatie van de maatregelen die voor 2011 werden aangekondigd?

Informatie is belangrijk, op voorwaarde dat er ook iets mee wordt gedaan. Weegt de tevredenheidsbarometer mee in de maatregelen die de MIVB neemt?

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Je souhaiterais tout d'abord souligner une nouvelle fois que l'enquête de satisfaction est effectuée pour le compte de la Direction stratégie de Bruxelles Mobilité. La STIB est bien évidemment impliquée dans l'enquête, mais ce n'est pas son fonctionnaire dirigeant qui se trouve en première ligne. Ceci garantit une certaine indépendance.

Le questionnaire de l'enquête de satisfaction est rédigé par l'institut de sondage Ipsos en collaboration avec la Région et la STIB. Le questionnaire du baromètre 2012 a été élaboré par Bruxelles Mobilité et la STIB sur la base de ceux des années précédentes. Dans la mesure du possible, il est tenu compte des réclamations des usagers mais aucun utilisateur quotidien n'a participé à sa rédaction. Le questionnaire 2012 de l'enquête "Baromètre de satisfaction", dans sa version publique disponible sur le site internet de la STIB, est quasi identique à celui de 2011, pour des raisons de comparabilité.

Le nombre de participants à l'enquête 2012 n'est pas encore connu. Par contre, celle de 2011, dans sa version disponible sur le site internet de la STIB, a permis de récolter l'avis de 11.704 clients. 2.722 autres personnes, sélectionnées par le bureau d'étude Ipsos sur le réseau ont été interrogées par téléphone afin d'obtenir un échantillon représentatif de l'ensemble des utilisateurs du réseau de la STIB. Ceci assure une bonne représentativité des usagers de la STIB. Il n'est dès lors pas nécessaire de soumettre ce questionnaire à un panel d'usagers.

À la fin de l'enquête, les participants ont la possibilité de laisser un commentaire complémentaire. En 2011, près de 5.600 personnes l'avaient fait sous forme de remarques, de suggestions ou de félicitations. Ces 5.600 commentaires ont été analysés et relayés au sein de la STIB. Ils englobent des thèmes comme la sécurité et le confort dans les véhicules de la STIB, le personnel, la courtoisie et la convivialité, la problématique des poussettes, etc. Ces commentaires, tout comme ceux reçus tout au long de l'année via, par exemple, le "customer care", constituent une source d'information importante pour la STIB, qui les utilise pour améliorer son service à la clientèle.

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister (in het Frans).- *De tevredenheidsenquête wordt uitgevoerd voor rekening van de Directie Strategie van Mobiel Brussel en dus niet in de eerste plaats voor de MIVB. Dat zorgt voor een zekere onafhankelijkheid.*

De tekst wordt opgesteld door het peilingsbureau Ipsos, samen met het gewest en de MIVB. De vragenlijst voor 2012 is gebaseerd op die van de voorbije twee jaren. We hebben rekening gehouden met de opmerkingen van de gebruikers, maar die hebben niet meegeschreven aan de tekst. Om vergelijkingen mogelijk te maken is de enquête van 2012 bijna identiek aan die van 2011.

Het aantal deelnemers aan de enquête van 2012 is nog niet bekend. In 2011 gaven 11.704 mensen hun mening via de website van de MIVB. 2.722 anderen, die door Ipsos geselecteerd werden, werden telefonisch ondervraagd, om een representatief staal te verkrijgen van de MIVB-gebruikers. Het is dan ook niet nodig om de enquête ook nog eens voor te leggen aan een panel van gebruikers.

Aan het eind van de enquête, kunnen deelnemers bijkomende kanttekeningen maken. In 2011 schreven bijna 5.600 personen opmerkingen, suggesties of felicitaties neer. De MIVB heeft die geanalyseerd. Ze hebben te maken met de veiligheid, het comfort, het personeel, het probleem van de kindercar's, enzovoort. Samen met de opmerkingen via 'customer care', vormen ze een bron van inspiratie voor de verbetering van de dienstverlening.

De enquête behandelt ook het veiligheidsthema, maar bevat inderdaad geen specifieke vraag over de taken en de efficiëntie van de preventie- en veiligheidsagenten. Dit thema wordt echter voldoende behandeld in andere, specifieke studies.

Zo zijn er ook studies over vernieuwingen of wijzigingen die een impact hebben op de reizigers, over het imago van de MIVB, over verplaatsingspatronen of op basis van blogs.

Wie aan de tevredenheidsbarometer deelneemt, wordt voor verdere informatie uitgenodigd zijn

Le thème de la sécurité est abordé dans l'enquête "Baromètre de satisfaction" mais celle-ci ne reprend effectivement pas de question spécifique sur les missions et l'efficacité des agents de prévention ou des agents de sécurité. Ce thème est toutefois abordé dans le cadre d'autres études qualitatives et quantitatives, menées régulièrement auprès de panels plus réduits et portant sur des thèmes spécifiques.

À cet égard, la STIB réalise des enquêtes auprès de clients mystères, des enquêtes sur les innovations ou les modifications ayant des conséquences pour la clientèle, des baromètres image auprès de celle-ci et de ses employés, des enquêtes de suivi sur la base de blogs, de journaux d'expérience de clients réguliers et occasionnels ainsi que des études de déplacements.

Les personnes participant au baromètre de satisfaction sont invitées à transmettre leur adresse courriel si elles souhaitent participer à d'autres études et obtenir un retour de ce baromètre-ci.

En ce qui concerne les agents de la STIB, ces derniers ont l'occasion d'exprimer leur satisfaction ou insatisfaction à travers le baromètre d'image réalisé tous les trois ans qui s'intéresse à la perception de la STIB par des clients et non-clients mais également par les agents de la STIB.

M. le président.- La parole est à M. Close.

M. Philippe Close.- Je ne savais pas que le panel avait fait l'objet également d'une enquête par téléphone complémentaire à celle réalisée sur internet. C'est une bonne chose dans la mesure où les enquêtes en ligne peuvent être subjectives.

En effet, 2.800 personnes interrogées par téléphone, c'est un bon échantillon.

Vous expliquiez que beaucoup de commentaires avaient été apportés à la suite des questions et il est dommage que ceux-ci n'aient pas été repris. Il y a peut-être moyen d'affiner les questions à poser à l'avenir par ce biais-là.

Je plaide pour continuer ces enquêtes de satisfaction car elles permettent d'établir un baromètre.

Par contre, et pour aller dans le sens de

e-mailadres over te maken.

MIVB-werknemers, maar ook klanten en andere geïnteresseerden kunnen hun tevredenheid of ontevredenheid kwijt bij de tevredenheidsbarometer die om de drie jaar wordt gerealiseerd.

De voorzitter.- De heer Close heeft het woord.

De heer Philippe Close *(in het Frans).*- *Het is een goede zaak dat het panel ook telefonisch werd ondervraagd: 2.800 ondervraagden is een goede staalkaart. Elektronische enquêtes kunnen immers subjectief zijn.*

U zei dat bij de vragen heel wat kanttekeningen werden gemaakt. Jammer dat ze niet zijn opgenomen.

Ik pleit voor het voortzetten van deze enquêtes. Daarmee kan een barometer worden opgesteld.

Net als mevrouw Delforge, sta ik te kijken dat Mobiel Brussel een gsm verloot aan wie aan de enquête deelneemt. Dat is niet het juiste signaal. Het gaat immers om openbaar vervoer. Bovendien zijn de mensen eerder blij dat om hun mening wordt gevraagd. Verder is het de administratie, in casu Mobiel Brussel, die ondervraagt.

Mme Delforge, je suis également étonné de ce que Bruxelles Mobilité ait proposé un incitant tel que le gain éventuel d'un gsm aux répondants de l'enquête. Ce n'est pas un bon signal. Imaginez que lors de nos réunions publiques, on vous propose une tarte. Je sais que c'est un mécanisme incitatif pour pousser les gens à répondre aux enquêtes d'opinions sur des marques de dentifrice et divers produits mais ici on parle de transports publics et je suis certain que les usagers sont plutôt ravis qu'on leur demande leur avis. De plus, c'est une administration, Bruxelles Mobilité, qui les interroge. Même si cela peut paraître un détail, je pense qu'il ne faut s'engager dans cette voie des petits cadeaux.

Pour le reste, on aura certainement l'occasion de parler des résultats de l'enquête de satisfaction, mais il faut poursuivre dans l'affinement des questions, surtout lorsque vous citez 11.000 répondants. Est-on bien certain qu'il s'agit de 11.000 personnes différentes ou bien certains s'amuse-t-ils à répondre 10 ou 15 fois parce qu'ils sont fâchés ou bien parce qu'ils veulent gagner un gsm ? Par ailleurs, le panel est énorme et rend l'enquête parfaitement crédible, ce qui démontre l'utilité d'affiner encore les questions. Avec plus de 13.000 réponses, alors que les enquêtes d'opinion classiques comptent de 400 à 1.200 personnes interrogées, cette enquête devient réellement très importante.

M. le président. - La parole est à M. Pivin.

M. Philippe Pivin. - Que ce soit 11.700, 12.000 ou 13.000 - vous nous le direz quand vous aurez les données définitives sur l'année 2012 -, je ne suis pas certain qu'il s'agisse de chiffres exceptionnels si on les rapporte au nombre d'utilisateurs des réseaux de transport public.

(Remarques de M. Close)

Ce n'est pas le cadeau qui est offert ou le concours qui est à la clé qui incite les gens à répondre. Je pense qu'on peut sortir ce type de questionnaire d'un concours, même si la pratique du cadeau est dans l'air du temps.

J'ai une question précise par rapport à votre dernière remarque. J'ai appris qu'une enquête interne était organisée tous les trois ans. Quand a eu lieu la dernière ? Pourriez-vous nous en

We komen zeker nog op de resultaten van de tevredenheidsenquête terug. De vragen moeten verfijnd worden, zeker als het om 11.000 onder-vraagden gaat. Zijn dat wel allemaal verschillende mensen? Misschien antwoordt men wel vijftien keer om die gsm te winnen. Voorts is het panel heel uitgebreid, wat de enquête zeker geloofwaardig maakt. Met meer dan 13.000 antwoorden is deze enquête heel waardevol. Klassieke enquêtes tellen 400 à 1.200 deelnemers.

De voorzitter. - De heer Pivin heeft het woord.

De heer Philippe Pivin *(in het Frans).* - *Of het nu 11.700, 12.000 of 13.000 personen zijn, dat blijft weinig in vergelijking met het aantal gebruikers van het openbaar vervoersnet.*

(Opmerkingen van de heer Close)

Ik denk niet dat het cadeau of de wedstrijd de mensen ertoe aanzet om te antwoorden.

Ik heb vernomen dat er om de drie jaar ook een intern onderzoek wordt georganiseerd. Kunt u ons de resultaten meedelen? Hoe wordt dat onderzoek genoemd?

communiquer les résultats ? Comment l'appellez-vous ?

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Le baromètre d'image.

M. Philippe Pivin.- Pourriez-vous nous communiquer les conclusions de la dernière enquête ou nous indiquer quand aura lieu la prochaine ?

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Je prends acte de vos commentaires. Offrir un téléphone est un outil de marketing. C'est une pratique courante, même dans les enquêtes publiques. Je n'ai pas d'avis particulier à ce sujet, contrairement à vous. Je transmettrai vos remarques.

Concernant la question de savoir si les 11.000 réponses émanent bien toutes de personnes différentes, je vais poser la question. Dès que j'en saurai plus, je transmettrai les informations au secrétariat de la commission.

Pour ce qui est de la demande de M. Pivin, je ne peux pas vous répondre dans l'immédiat sur les dates du dernier baromètre d'image. Là aussi, je vais me renseigner et fournirai les réponses à la commission.

Il n'y a aucune raison pour que les résultats du baromètre ne soient pas rendus publics. Ce baromètre, je le rappelle, s'intéresse à la perception de nos clients et des agents de la STIB. Je vais demander que l'information soit également transmise au parlement.

- *Les incidents sont clos.*

INTERPELLATION DE MME DANIELLE CARON

**À MME BRIGITTE GROUWELS,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,
CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET
DES TRANSPORTS,**

**concernant "les essais d'autobus électriques
de fabrication chinoise par la STIB".**

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister (*in het Frans*).- *De imagobarometer.*

De heer Philippe Pivin (*in het Frans*).- *Kunt u ons de conclusies van de laatste enquête meedelen? Wanneer zal de volgende enquête plaatsvinden?*

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister (*in het Frans*).- *Het schenken van een cadeau is een gangbaar marketinginstrument, ook bij openbare enquêtes. Ik zal echter uw opmerkingen doorgeven.*

Ik zal ook de vraag stellen of de 11.000 vragenlijsten allemaal door verschillende personen zijn ingevuld. Ik zal de informatie aan het commissiesecretariaat doorgeven.

Ik weet niet wanneer de laatste imagobarometer heeft plaatsgevonden. Ik zal dat navragen en de antwoorden aan de commissie bezorgen.

Er is geen enkele reden waarom de resultaten van de barometer niet openbaar zouden worden gemaakt. Het gaat om de indrukken van de reizigers en het MIVB-personeel. Ik zal vragen dat die informatie ook aan het parlement wordt overgemaakt.

- *De incidenten zijn gesloten.*

INTERPELLATIE VAN MEVROUW DANIELLE CARON

TOT MEVROUW BRIGITTE GROUWELS, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET OPENBARE WERKEN EN VERVOER,

betreffende "de testen van elektrische bussen van Chinese makelij door de MIVB".

M. le président.- La parole est à Mme Caron.

Mme Danielle Caron.- La STIB va prochainement procéder à des essais d'autobus électriques de fabrication chinoise. Je me réjouis de cette initiative que je trouve excellente. En effet, nous avons déjà abordé dans cette commission le cas des bus touristiques circulant aux abords de la Grand-Place qui laissent tourner leurs moteurs de manière intempestive, rejettent des gaz nauséabonds et polluent manifestement notre centre-ville.

Ce programme d'essais porte-t-il sur une volonté de la STIB de remplacer petit à petit sa flotte de bus actuelle par un réseau d'autobus électriques à Bruxelles ? Ne s'agit-il que d'un essai ponctuel ou est-ce le signal d'une volonté de la STIB de lutter contre la pollution ?

Si la STIB porte un intérêt au développement d'un réseau d'autobus électriques, ne serait-il pas plus intéressant et plus créatif d'encourager nos fabricants belges à innover dans ce sens ? En effet, certains d'entre eux font montre d'une telle volonté. Cette intention de la STIB de faire évoluer son réseau dans cette direction technique représenterait donc un marché économique potentiel pour eux, pour notre Région, voire pour notre pays. Ce serait une participation citoyenne de la STIB dans le redressement de l'économie belge.

Je suis vraiment fort désireuse de voir évoluer des autobus électriques dans notre Région car ils sont moins polluants, moins bruyants et plus agréables pour l'ensemble de la ville. Je sais que certaines communes y ont également pensé.

Par exemple, à Woluwe-Saint-Lambert, l'on a jadis pensé à créer, avec de tels bus, un circuit en boucle dans l'avenue Georges Henri. Il est tout à fait possible d'installer ce réseau électrique pour un prix, somme toute, modeste.

On parle également beaucoup de la chaussée d'Ixelles où l'on projette d'installer le tram. Or, ce système se révélant assez lourd, ne serait-il pas opportun de le remplacer par un système de bus électriques ?

Certaines zones, comme les noyaux commerciaux, seraient sans doute intéressées par ce type de véhicule léger électrique, facilement utilisable et permettant d'éviter le déplacement d'un tram assez

De voorzitter.- Mevrouw Caron heeft het woord.

Mevrouw Danielle Caron (*in het Frans*).- *Binnenkort zal de MIVB elektrische bussen van Chinese makelij testen. Dat initiatief stemt mij erg tevreden, want we hebben in deze commissie het probleem van toeristische bussen die hun luide motor laten draaien en stinkende uitlaatgassen verspreiden, reeds aangekaart.*

Betekent dit dat de MIVB plannen heeft om langzaam haar vloot in Brussel te vervangen door elektrische bussen? Zou het dan niet beter zijn daar Belgische fabrikanten voor aan te spreken? Dat zou voor die fabrikanten, en dus ook voor ons gewest of zelfs ons land, een interessante economische markt vormen.

Ik ben een grote voorstander van elektrische bussen, omdat ze minder vervuilen en minder lawaai maken. Sommige gemeenten hebben deze optie al overwogen. Zo heeft Sint-Pieters-Woluwe ooit al een traject voor elektrische bussen langs de Georges Henrilaan overwogen.

Zou het systeem van elektrische bussen ook geen goede oplossing zijn voor de Elsensesteenweg, waar we aanvankelijk dachten aan een tram?

Drukke handelskernen zullen zeker ook interesse hebben voor lichte elektrische bussen in plaats van logge trams die regelmatig ongelukken veroorzaken.

massif dans la ville, pouvant provoquer des accidents et les drames humains qui émaillent régulièrement l'actualité.

Bespreking

M. le président.- La parole est à Mme Jodogne.

Mme Cécile Jodogne.- Le groupe FDF souhaite se joindre à cette question qui paraît essentielle. En effet, dans le contexte actuel, faire appel à des autobus chinois pour effectuer des essais en Région bruxelloise me semble déplacé.

Cela ne veut pas dire pour autant qu'il faut nécessairement se limiter aux fabricants belges, même s'il en existe d'assez connus. Cependant, je pense qu'il nous faut au moins mettre en avant l'idée d'un système de bus électriques. Je peux difficilement concevoir qu'il n'y ait pas une seule ville européenne qui ne s'y soit pas essayée.

Encourageons donc, dans un premier temps, des fabrications belges et/ou européennes même s'il me semble en effet que le développement d'un réseau de bus électriques serait tout à fait bénéfique pour la qualité de vie en ville.

L'aspect pollution lié aux rejets dans l'atmosphère a été mis en avant et je pense que le Code bruxellois de l'air, du climat et de l'énergie (Cobrace) va sans doute également imposer certaines choses à la STIB à cet égard. J'ai en tête 2015, date à laquelle la flotte de la STIB devrait être partiellement équipée en véhicules propres, mais je ne suis pas certaine de cet élément.

Cette mesure est nécessaire au regard des rejets et de la pollution de l'air, mais aussi des nuisances sonores qui sont bien moins importantes - si pas nulles - avec des bus électriques.

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Depuis le 10 décembre, la STIB teste un bus électrique. Ce test, qui s'effectue sans voyageurs, se poursuivra jusqu'en février 2013.

Discussion

De voorzitter.- Mevrouw Jodogne heeft het woord.

Mevrouw Cécile Jodogne (*in het Frans*).- *De ontwikkeling van een netwerk van elektrische bussen zal de leefkwaliteit in de stad ten goede komen, maar het lijkt de FDF-fractie in de huidige context misplaatst om testen met Chinese bussen uit te voeren.*

Ik kan mij moeilijk voorstellen dat geen enkele Europese stad een dergelijk systeem zou hebben uitgetoet. Laten wij dus in een eerste fase bussen van Europese makelij testen.

De luchtverontreiniging is een belangrijk argument. Het Brussels Wetboek van lucht, klimaat en energie zal de MIVB op dat vlak ook een aantal verplichtingen opleggen. Als ik het goed voorheb, moet de vloot van de MIVB vanaf 2015 een bepaald percentage schone voertuigen tellen.

Elektrische bussen stoten niet alleen minder vervuilende deeltjes uit, maar maken ook minder of helemaal geen lawaai, wat een extra voordeel is.

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister (*in het Frans*).- *Sinds 10 december test de MIVB een elektrische bus. De test loopt tot februari 2013.*

De MIVB heeft zich geëngageerd om na 2015 geen

La STIB, qui s'est engagée à ne plus commander de bus diesel après 2015, doit se tourner vers des énergies alternatives. L'électricité constitue une option parmi d'autres. Le test en cours s'inscrit dans le cadre de la veille technologique mise en place par la STIB, qui fera l'inventaire des restrictions techniques que présente cette technologie et calculera le coût sur la durée de vie du véhicule, aussi appelé "life cycle cost".

La démarche est tout à fait identique à celle réalisée pour les autobus hybrides entre 2009 et 2012. À l'occasion de ce test, l'ensemble des constructeurs belges et européens avaient mis à disposition de la STIB leurs produits les plus innovants équipés de ce type de propulsion. Pour l'instant, l'offre existante en bus électriques pour passagers étant encore réduite, la société chinoise Build Your Dreams (BYD) était le seul constructeur à pouvoir mettre à disposition de la STIB un tel véhicule en test.

En cas de commande, la STIB se conformera de toute façon strictement, comme c'est toujours le cas, à la loi sur les marchés publics. Aucun favoritisme, aucune exclusive sur la nationalité du constructeur, ni sur la technologie proposée ne sont de mise. La STIB encourage de la même façon tous les constructeurs partisans de l'innovation. Elle leur communique d'ailleurs gratuitement, lors de chaque essai, le résultat de ses mesures et les enseignements qui peuvent en être tirés.

Quant à savoir si, un jour, la flotte de la STIB comptera des bus électriques, il est encore trop tôt pour se prononcer. Les indications recueillies dans le cadre du test contribueront à alimenter la réflexion en la matière.

Puisque la décision de principe a été prise de faire le choix, dans le futur, des énergies alternatives comme le gaz ou l'électricité plutôt que du diesel, nous procédons à ces tests. Mais nous ne savons pas encore si ce type de bus est utilisable en Région de Bruxelles-Capitale.

Les critères importants, outre le confort des passagers, sont la durabilité des batteries, qui constitue souvent un point faible, ainsi que la possibilité de rouler dans des conditions bruxelloises typiques : embouteillages, pentes... Tout cela est mesuré. Il n'y a pas de passagers dans les bus, mais les véhicules sont lestés avec des sacs

dieselbussen meer te bestellen en zoekt dus naar alternatieven. Elektrische bussen zijn één van de mogelijkheden. De MIVB onderzoekt de technische beperkingen en berekent de kost van deze bussen over de volledige levensduur.

Tussen 2009 en 2012 werden de hybride bussen op dezelfde manier getest. De Belgische en Europese constructeurs stelden daarvoor hun meest vernieuwende voertuigen ter beschikking. Voor elektrische bussen is het aanbod echter beperkt en alleen de Chinese onderneming Build Your Dreams stelde een voertuig ter beschikking.

Als de MIVB elektrische bussen zal bestellen, zal ze zich uiteraard houden aan de regels voor openbare aanbestedingen. De MIVB moedigt alle innoverende constructeurs aan en deelt hen trouwens bij elke proef gratis de testresultaten mee en de lessen die daaruit getrokken kunnen worden.

Het is nog te vroeg om te zeggen of de MIVB voor elektrische bussen zal kiezen. In principe streven we naar alternatieve vormen van energie, zoals gas of elektriciteit, maar het staat nog niet vast dat dit type bus ook bruikbaar is in het Brussels Gewest.

De belangrijke criteria, naast het comfort van de passagiers, zijn de duurzaamheid van de batterijen (vaak een zwak punt) en de mogelijkheid om in typisch Brusselse omstandigheden (verkeersopstoppingen, hellingen) te rijden. De testbussen rijden niet met passagiers, maar met zandzakken.

De resultaten zullen pas volgend jaar bekend zijn.

de sable.

Les résultats des tests ne seront connus qu'au début de l'année prochaine. Ils nous diront si cette piste est à suivre ou pas.

M. le président.- La parole est à Mme Caron.

Mme Danielle Caron.- Merci pour ce complément d'information. Je me réjouis que vous persistiez dans l'étude de votre programme de véhicules électriques.

Par contre, je ne suis pas convaincue par votre réponse concernant les producteurs chinois. Il existe un vrai savoir-faire européen. À Woluwe-Saint-Lambert, cela fait vingt ans déjà que nous utilisons un bus électrique. On voit de plus en plus de vélos électriques et des véhicules comme les Zen Cars. Faut-il vraiment attendre 2015 ? Ce n'est plus un projet futuriste.

Pourquoi avoir consulté des producteurs chinois, alors que je vois dans la presse que leurs programmes sont tout à fait utopiques ? J'en veux pour exemple ce projet où le métro passe sur un pont en forme de U retourné, au-dessus des voitures... Je crois que l'environnement chinois est totalement différent du nôtre.

Je vous encourage vivement, avant tout pour des questions de concurrence, à continuer à faire des tests avec des constructeurs belges et européens plutôt qu'avec des Chinois.

- L'incident est clos.

INTERPELLATION DE MME DANIELLE CARON

**À MME BRIGITTE GROUWELS,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,
CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET
DES TRANSPORTS,**

concernant "la construction du dépôt de tram Marconi".

De voorzitter.- Mevrouw Caron heeft het woord.

Mevrouw Danielle Caron *(in het Frans).*- *Het verheugt mij dat u het gebruik van elektrische bussen verder onderzoekt.*

Uw antwoord met betrekking tot de Chinese constructeurs heeft mij evenwel niet overtuigd. Europa heeft heel wat knowhow op dit vlak. In Sint-Lambrechts-Woluwe rijdt er al twintig jaar een elektrische bus. Er rijden ook alsmäär meer elektrische fietsen en wagens. Moeten we echt tot 2015 wachten? Dit is geen futuristisch project meer.

De projecten van de Chinese constructeurs zijn utopisch. Zo is er een project om de metro boven de wagens te laten rijden op een brug in de vorm van een omgekeerde U. De Chinese realiteit verschilt sterk van de onze.

Ik moedig u daarom aan om voor de tests samen te werken met Belgische en Europese constructeurs.

- Het incident is gesloten.

INTERPELLATIE VAN MEVROUW DANIELLE CARON

TOT MEVROUW BRIGITTE GROUWELS, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET OPENBARE WERKEN EN VERVOER,

betreffende "de bouw van het tramdepot Marconi".

M. le président.- La parole est à Mme Caron.

Mme Danielle Caron.- La STIB a annoncé vouloir conclure, pour la première fois, un partenariat public-privé (PPP) pour financer la construction du dépôt de trams Marconi, à la frontière entre Uccle et Forest. La décision a été prise par le comité de gestion de la STIB. Selon mes informations, une première partie de remisage du dépôt, qui pourra, à terme, abriter 75 trams et comprendra un atelier d'entretien pour 10 tramways, devrait être opérationnelle à l'automne 2014.

Cet investissement est rendu nécessaire par l'augmentation prévue du nombre de voyages, lequel devrait croître de plus de 20% d'ici à 2016, selon le communiqué de la STIB. Notre société de transports en commun devra donc développer sa capacité, tant en termes de véhicules qu'en termes de nombre de dépôts.

La formule retenue pour la construction de ce dépôt est un contrat Design, Build, Finance, Maintain (DBFM), qui implique un transfert important des risques associés au partenaire privé. "En contrepartie, la STIB a la garantie de la construction et la disponibilité du dépôt dans le délai, qualité et coûts prédéterminés", selon elle. Dès que le dépôt sera équipé, la STIB s'y installera et versera au partenaire privé une redevance périodique de mise à disposition. La présélection des candidatures devait être clôturée au début du mois de septembre 2012 et suivie d'une adjudication pour les offres de prix, toujours selon le communiqué.

La capacité du dépôt Marconi ne peut-elle déjà être considérée comme insuffisante, avant même sa construction ? Ne faudrait-il pas la revoir à la hausse ?

La STIB a-t-elle déjà évalué ses besoins en infrastructures pour les dix années à venir ?

La situation est critique, puisque la STIB stationne ses trams tant au dépôt Esplanade qu'au dépôt Stalle, avec les mesures de surveillance qui s'imposent et les coûts y afférents. Des études à plus long terme ont-elles été menées à ce sujet ?

L'adjudication a-t-elle eu lieu ? Dans l'affirmative, quand le dépôt Marconi sera-t-il construit et quelle est la date de fin de chantier arrêtée ?

De voorzitter.- Mevrouw Caron heeft het woord.

Mevrouw Danielle Caron (in het Frans).- *Het beheerscomité van de MIVB heeft voor het eerst beslist om voor de bouw van het Marconidepot op de grens tussen Ukkel en Vorst een publiek-private samenwerking (PPS) op te zetten. Een eerste deel - met een opslagplaats voor 75 trams en een atelier voor een tiental trams - zou tegen de herfst van 2014 klaar zijn.*

De investering is nodig. Tegen 2016 komen er volgens de MIVB 20% meer tramritten.

Voor de bouw van het depot wordt een DBFM-contract (Design, Build, Finance, Maintain) gesloten. Daarbij worden de risico's in belangrijke mate aan de privépartner overgedragen. Als tegenprestatie beschikt de MIVB over de garantie dat de werken binnen de afgesproken termijn en binnen de geraamde kostprijs worden uitgevoerd. Zodra het depot voltooid en uitgerust is, zal de MIVB het betrekken en aan de privépartner op regelmatige tijdstippen een afgesproken bedrag betalen. De preselectie van de kandidaten zou begin september 2012 zijn afgerond en gevolgd worden door een toewijzing.

Is de capaciteit van het geplande Marconidepot niet te krap? Moet de capaciteit niet worden herzien?

Heeft de MIVB haar noden voor de komende tien jaar al geëvalueerd? Zijn er al langetermijnstudies over het onderwerp verricht?

Heeft de toewijzing plaatsgevonden? Wanneer wordt het Marconidepot opgeleverd?

Discussion

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Au stade actuel, l'analyse des dossiers de candidature des consortiums en vue de la présélection est en cours et devrait déboucher, au début de 2013, sur une première décision relative à la sélection des candidats qui recevront le cahier des charges.

Le cahier des charges fonctionnel et le projet de contrat sont en cours de finalisation. L'objectif est d'attribuer le marché du PPP au troisième trimestre de 2013. Une première partie du hall de remisage devrait être mise à la disposition de la STIB avant la fin de 2014, tandis que la finalisation complète du dépôt est prévue pour la fin de l'année 2016.

Ce dépôt ne sera-t-il pas d'emblée trop petit ? Je crois que non. La STIB a procédé aux estimations quantitatives de ses besoins. Ce dépôt tient donc compte des développements futurs du réseau de trams.

Bien sûr, le but n'est pas d'installer les réseaux de trams aux mêmes endroits. Des extensions de réseau sont d'ores et déjà prévues, notamment celle du dépôt de Haren. Au Heysel, on envisage également la construction d'un dépôt accueillant des trams et des bus. Ce projet n'est pas encore bien précisé. À Erasme, il y a également un dépôt destiné au métro, et peut-être pourrait-on encore trouver un endroit à Anderlecht où implanter un nouveau dépôt pour les bus.

Prévoir à temps la construction de dépôts pour tous ses véhicules est une préoccupation majeure de la STIB. En effet, s'il y a un besoin énorme d'extension des réseaux, sans dépôt, on ne peut rien faire. C'est la raison pour laquelle je vous confirme que le dépôt Marconi sera suffisant pour l'entreposage de trams pour cette partie de la Région bruxelloise. Cependant, d'autres projets sont encore dans les cartons.

- *L'incident est clos.*

Bespreking

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister (in het Frans).- Momenteel worden de kandidaturen vergeleken. Begin 2013 zal een deel van de kandidaten het bestek ontvangen.

Het bestek en de ontwerpovereenkomst zijn bijna klaar. De definitieve toewijzing is gepland voor het derde trimester van 2013. Een eerste deel van het depot moet tegen eind 2014 beschikbaar zijn. Het volledige depot zal tegen eind 2016 in gebruik worden genomen.

Ik denk niet dat het depot te klein zal zijn. De MIVB heeft in haar schattingen rekening gehouden met de toekomstige uitbreiding van het tramnet.

Er zijn trouwens nog andere bijkomende depots gepland, onder meer in Haren, op de Heizelsite, aan het Erasmusziekenhuis en eventueel ook in Anderlecht.

Het is erg belangrijk dat de MIVB op tijd begint met de bouw van de nieuwe depots. Anders is er immers geen ernstige uitbreiding van het net mogelijk.

- *Het incident is gesloten.*

QUESTIONS ORALES

M. le président.- L'ordre du jour appelle les questions orales.

QUESTION ORALE DE M. EMIN ÖZKARA

**À MME BRIGITTE GROUWELS,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,
CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET
DES TRANSPORTS,**

**concernant "la fixation par la STIB d'un
quota de 10 procès-verbaux par jour pour
ses contrôleurs".**

M. le président.- La parole est à M. Özkara.

M. Emin Özkara.- Dans la presse du 26 octobre dernier, plusieurs médias ont relayé l'information selon laquelle la STIB exigerait de ses contrôleurs un quota minimum de dix procès-verbaux par jour. Le quotidien La Dernière Heure épingle un courrier interne à la STIB envoyé aux chefs des équipes de contrôleurs. Le journal souligne par ailleurs que le Comité P examinerait actuellement cette pratique. Cependant, la direction de la STIB a démenti cette information.

Qu'en est-il exactement ? Quels sont les chiffres actuels ? Combien de procès-verbaux sont-ils dressés par jour par vos contrôleurs ? Arrive-t-on à dix procès-verbaux par jour et par contrôleur ? Est-ce que les portillons dans les stations de métro et les obligations de monter à l'avant dans certains bus ont permis une diminution de ces procès-verbaux proportionnellement à l'augmentation de voyageurs ? Quel sont les chiffres en la matière, sur les cinq dernières années ?

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Le nombre de procès-verbaux dressés varie d'un jour à l'autre et, que les choses soient claires, il n'y a pas de quota

MONDELINGE VRAGEN

De voorzitter.- Aan de orde zijn de mondelinge vragen.

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER EMIN ÖZKARA

**AAN MEVROUW BRIGITTE
GROUWELS, MINISTER VAN DE
BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE
REGERING, BELAST MET OPENBARE
WERKEN EN VERVOER,**

**betreffende "het opleggen aan de controleurs
van de MIVB van een quotum van 10
processen-verbaal per dag".**

De voorzitter.- De heer Özkara heeft het woord.

De heer Emin Özkara (in het Frans).- *Ik las op 26 oktober in de krant dat de MIVB van haar controleurs zou eisen dat ze minstens tien processen-verbaal per dag opstellen. La Dernière Heure onderschepte daarover een interne nota van de MIVB. Het Comité P zou de situatie onderzoeken. De directie van de MIVB ontkent het gerucht.*

Hoe zit de vork in de steel? Hoeveel processen-verbaal stellen de controleurs per dag op? Worden er minder processen-verbaal opgesteld sinds er poortjes zijn geplaatst in een aantal metrostations en het verplicht is om vooraan op te stappen in de bussen? Hoe zijn de cijfers geëvolueerd in de laatste vijf jaar?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister (in het Frans).- *Het aantal processen-verbaal varieert van de ene tot de andere dag. Voor alle duidelijkheid:*

imposé par jour par agent. La STIB a néanmoins constaté des différences importantes du nombre de procès-verbaux dressés entre les différents contrôleurs.

L'objectif est que les contrôleurs de la STIB effectuent les contrôles de façon uniforme, juste et transparente. Chaque voyageur doit être traité de la même manière, peu importe son âge, son sexe, son origine, quel que soit l'agent qui effectue le contrôle.

Voici le nombre de procès-verbaux dressés ces cinq dernières années :

- 53.051 procès-verbaux en 2012, de janvier à fin octobre 2012 ;
- 31.455 en 2011 ;
- 40.386 en 2010 ;
- 31.120 en 2009 ;
- 37.206 en 2008.

La STIB ne dispose pas de chiffres permettant de mesurer avec précision l'effet des portillons sur le nombre de procès-verbaux dressés. Il est toutefois indéniable que cette mesure joue un rôle important en matière de lutte contre la fraude.

D'une façon générale, on assiste à une augmentation de l'ordre de 30% des recettes dans les stations équipées de portillons d'accès. Cette augmentation fluctue selon la localisation de la station.

Avec le temps, les évolutions de recettes fluctuent également selon les stations. Dans 30% des cas, on assiste après quelques mois, à un recul des recettes, ce qui laisse supposer des modifications dans le comportement des consommateurs. En revanche, dans 70% des cas, on constate une hausse des recettes, bien que celles-ci diminuent aussi avec le temps.

Concernant la montée à l'avant dans les bus - règlement qui existe depuis 2003 -, l'objectif visait une réappropriation de l'espace du bus, qui répondait notamment à une demande des chauffeurs qui se sentaient peu respectés par les voyageurs. La STIB ne dispose toutefois pas de

er worden geen quota opgelegd. De MIVB stelde echter vast dat het aantal opgestelde pv's sterk varieert naargelang van de controleur.

Het is de bedoeling dat alle controleurs op dezelfde eerlijke manier te werk gaan. Alle reizigers moeten dezelfde behandeling krijgen, ongeacht hun leeftijd, geslacht, afkomst enzovoort.

Het aantal processen-verbaal bedroeg 37.206 in 2008, 31.120 in 2009, 40.386 in 2010, 31.455 in 2011 en 53.051 van januari tot en met oktober 2012.

De MIVB beschikt niet over cijfers waaruit het effect van de poortjes op het aantal processen-verbaal precies kan worden afgeleid, maar de maatregel heeft onmiskenbaar gevolgen voor de strijd tegen zwartrijders.

In stations met toegangspoortjes worden ongeveer 30% meer ontvangsten door de verkoop van tickets geboekt. Het percentage varieert van station tot station.

In 30% van de stations daalt het aantal verkochte tickets echter weer na enkele maanden, wat erop wijst dat klanten hun gedrag wijzigen. In de overige gevallen doet dat fenomeen zich niet voor.

Het is al sinds 2003 verplicht om vooraan op te stappen op de bussen van de MIVB. Die maatregel kwam er onder meer op verzoek van de chauffeurs, die de indruk hadden dat ze te weinig respect kregen van de passagiers. Er zijn geen cijfers waaruit precies blijkt welke invloed de maatregel heeft op het aantal processen-verbaal.

chiffres permettant de mesurer précisément l'impact de cette mesure sur le nombre de procès-verbaux dressés.

M. le président.- La parole est à M. Özkara.

M. Emin Özkara.- Avec ce chiffre de 53.000 procès-verbaux en 2012, on constate une augmentation significative par rapport aux années précédentes, en dépit des portiques qui ont été installés. Pour quelle raison ?

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Un autre élément entre ici en ligne de compte. La mise en place d'agents de sécurité supplémentaires sur le réseau, qui a entraîné une croissance naturelle dans les constats d'infractions, est peut-être la raison de cette augmentation du nombre de procès-verbaux. Nous n'avons pas fait d'enquête spécifique.

M. le président.- M. Özkara cherchait peut-être à obtenir des chiffres plus précis, avec une ventilation.

M. Emin Özkara.- On constate une augmentation du nombre de procès-verbaux d'environ 40%. Combien y avait-il d'agents avant 2012 et pendant l'année même ?

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- On va vous donner le chiffre exact.

- *L'incident est clos.*

QUESTION ORALE DE M. EMIN ÖZKARA

**À MME BRIGITTE GROUWELS,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,
CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET
DES TRANSPORTS,**

concernant "les aménagements de voirie aux alentours de la Place de la Reine à Schaerbeek".

De voorzitter.- De heer Özkara heeft het woord.

De heer Emin Özkara (in het Frans).- *In 2012 werden 53.000 processen-verbaal opgesteld. Dat is toch een duidelijke stijging in vergelijking met de vorige jaren. Hoe verklaart u die toename?*

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister (in het Frans).- *De aanwezigheid van extra veiligheidsagenten op het MIVB-net kan daarvan de oorzaak zijn, maar we hebben er geen specifiek onderzoek naar gevoerd.*

De voorzitter.- Misschien wil de heer Özkara meer specifieke cijfers?

De heer Emin Özkara (in het Frans).- *We stellen vast dat het aantal processen-verbaal met 40% is gestegen. Hoeveel veiligheidsagenten waren er aan het werk voor 2012 en tijdens 2012?*

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister (in het Frans).- *We zullen u die cijfers bezorgen.*

- *Het incident is gesloten.*

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER EMIN ÖZKARA

AAN MEVROUW BRIGITTE GROUWELS, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET OPENBARE WERKEN EN VERVOER,

betreffende "de wegenwerken in de buurt van het Koninginneplein in Schaerbeek".

M. le président.- La parole est à M. Özkara.

M. Emin Özkara.- La Région de Bruxelles-Capitale a procédé aux aménagements de voirie aux alentours de la place de la Reine, singulièrement dans la rue de Beughem à Schaerbeek, en y plaçant des bollards qui ferment la circulation vers la place de la Reine et vers la rue Royale.

Les associations, les commerçants et les riverains du quartier se sont mobilisés et ont signé une pétition au mois de septembre dernier. Approximativement 400 personnes demandent ainsi aux autorités régionales de prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire les difficultés quotidiennes liées à ces aménagements.

Selon ces signataires, ces aménagements entravent la circulation et perturbent gravement la mobilité locale. Par ailleurs, ils pointent le fait que ces aménagements obstruent l'accès des véhicules de secours à certains immeubles de la place de la Reine.

Quelle est exactement la situation ? Vos services sont-ils au courant des difficultés rencontrées par les riverains et les commerçants suite à ces aménagements ? Dans l'affirmative, qu'est-il envisagé pour améliorer la situation ?

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- La Région a toujours rencontré des problèmes sur la place de la Reine à cause du stationnement sauvage et des manœuvres illicites. Pour résoudre cette situation, mon administration a pris contact avec les responsables communaux afin de convenir de la meilleure solution en vue de canaliser les véhicules.

La commune a établi un plan que mon administration a mis en œuvre, qui inclut la circulation à la hauteur de la rue de Beughem. Par ailleurs, aucune plainte n'est parvenue au personnel de Bruxelles Mobilité et les embarras de trafic ont, à ma connaissance et à celle de Bruxelles Mobilité, disparu, permettant une meilleure fluidité de l'axe de la rue Royale.

M. le président.- La parole est à M. Özkara.

De voorzitter.- De heer Özkara heeft het woord.

De heer Emin Özkara *(in het Frans).*- *Het Brussels Gewest voert wegenwerken uit in de omgeving van het Koninginneplein in Schaerbeek. In de de Beughemstraat worden paaltjes geplaatst om het autoverkeer naar het Koninginneplein en de Koningsstraat tegen te houden.*

Verenigingen, winkeliers en buurtbewoners zijn ontevreden. In september 2012 ondertekenden ongeveer 400 mensen een petitie waarin ze er bij het Brussels Gewest op aandringen dat de hinder zou worden beperkt.

Volgens de ondertekenaars wordt het plaatselijke verkeer ernstig verstoord. Bovendien zouden de voertuigen van de hulpdiensten bepaalde gebouwen op het Koninginneplein niet langer kunnen bereiken.

Wat is de stand van zaken? Zijn uw diensten op de hoogte van de problemen? Welke maatregelen worden er overwogen?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).*- *Er zijn al langer problemen op het Koninginneplein met wildparkeerders en automobilisten die er overtredingen begaan. Om dat probleem aan te pakken, werden er in overleg met de gemeente maatregelen genomen om het autoverkeer beter te regelen.*

De gemeente stelde een plan op dat door mijn diensten werd uitgevoerd. Mochten Brussel ontving geen klachten. De verkeerssituatie is zelfs verbeterd en het autoverkeer rijdt nu vlotter in de Koningsstraat.

De voorzitter.- De heer Özkara heeft het woord.

M. Emin Özkara.- Je suis passé sur place aujourd'hui et j'ai pu constater que des piquets antiparking en métal de type bollard étaient pliés, ce qui démontre que l'espace de braquage est insuffisant, surtout pour les véhicules de secours ou les camions de livraison qui doivent desservir les petites et moyennes entreprises qui se trouvent dans cette rue. C'est aussi le cas des camions de l'Agence Bruxelles-Propreté (ABP) qui ne peuvent pas tourner sans opérer une marche arrière sur la chaussée de Haecht, encombrée aux heures de pointes.

Vous dites que la pétition que j'évoque n'a pas été reçue par Bruxelles Mobilité. Je vais demander aux signataires de renvoyer une copie à qui de droit. Je souhaiterais, par ailleurs, que la ministre envoie un responsable de Bruxelles Mobilité sur place afin de vérifier si l'exécution des travaux sur le terrain est conforme au permis.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- Je vais demander une vérification puisque la situation reste problématique. Si le plan que nous avons établi avec la commune ne suffit pas à redresser la situation, je poursuivrai mon travail en collaboration avec les autorités communales. Je demanderai à Bruxelles Mobilité de se rendre sur place pour examiner la situation.

M. Emin Özkara.- Je souhaiterais avoir une copie du rapport du fonctionnaire qui se rendra sur place pour suivre ce dossier. Les petites et moyennes entreprises de la rue de Beughem y sont installées depuis plus de quarante ans, nous ne devons pas les négliger.

- *L'incident est clos.*

QUESTION ORALE DE M. JEF VAN DAMME

**À MME BRIGITTE GROUWELS,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,
CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET
DES TRANSPORTS,**

**concernant "la publicité d'Interparking
auprès de la STIB".**

De heer Emin Özkara (in het Frans).- *Ik ben er vandaag nog geweest. De paaltjes zijn al omgebogen. Dat wijst erop dat er te weinig ruimte is gemaakt voor voertuigen van hulpdiensten en vrachtwagens die komen leveren bij bedrijven in de straat. Ook de vuilniswagens kunnen er moeilijk langs.*

U zegt dat Mobiel Brussel de petitie niet heeft gekregen. Ik zal de initiatiefnemers vragen om u een kopie te bezorgen. Bovendien zou ik willen dat u iemand van Mobiel Brussel ter plaatse stuurt om na te gaan of de werken goed zijn uitgevoerd.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister (in het Frans).- *Dat zal ik doen. Als het nieuwe verkeersplan niet goed werkt, zullen we een oplossing zoeken. Ik zal Mobiel Brussel verzoeken om de situatie te gaan controleren.*

De heer Emin Özkara (in het Frans).- *Ik wil graag een kopie ontvangen van het rapport van de ambtenaar die de situatie inspecteert. We moeten rekening houden met de grieven van de KMO's in de de Beughemstraat.*

- *Het incident is gesloten.*

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER JEF VAN DAMME

**AAN MEVROUW BRIGITTE GROUWELS,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING,
BELAST MET OPENBARE WERKEN EN VERVOER,**

**betreffende "de publiciteit van Interparking
bij de MIVB".**

M. le président.- La parole est à M. Van Damme.

M. Jef Van Damme (*en néerlandais*).- *La charte d'éthique publicitaire de la STIB stipule que la société ne peut pas faire de la publicité pour des voitures ou diffuser des messages faisant référence au monde automobile.*

Durant l'été 2012, la STIB a toutefois fait de la publicité pour Interparking, ce qui me semble en contradiction avec sa propre charte.

La STIB a-t-elle déjà autorisé des publicités pour des marques de voitures et des entreprises de stationnement ? A-t-elle en fait de la publicité pour Interparking ? Le cas échéant, sur combien de véhicules et durant combien de temps ? Est-ce en contradiction avec la charte de la société ?

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre (*en néerlandais*).- *Avant l'entrée en vigueur de sa nouvelle charte d'éthique publicitaire, la STIB a en effet sporadiquement fait de la publicité pour de petites voitures de ville, parfaitement complémentaires aux transports publics.*

La nouvelle charte de la société lui interdit "toutes publicités pour les automobiles, hormis celles qui visent à promouvoir principalement les entreprises de distribution et d'entretien de véhicules automobiles, ou celles qui s'inscrivent dans une logique de complémentarité avec le transport public ou celles qui sont diffusées autour et à l'occasion du salon de l'auto, à l'exception des SUV".

Une campagne publicitaire a été réalisée pour Interparking du 11 au 24 septembre. Les affiches figuraient à l'arrière de 90 autobus.

Cette campagne n'est pas en contradiction avec la charte d'éthique publicitaire, puisque celle-ci ne mentionne pas les sociétés de stationnement. La STIB n'a jamais souhaité ternir l'image de la voiture, mais plutôt insister sur la complémentarité

De voorzitter.- De heer Van Damme heeft het woord.

De heer Jef Van Damme.- Sinds eind 2011 is een nieuw reclamehandvest van toepassing voor de MIVB. Het is beschikbaar op haar website. In dat charter stelt de MIVB dat ze geen reclame wil voeren voor automerken of geen vervormde boodschappen wil gebruiken, die verwijzen naar de autowereld.

In de zomer van 2012 maakte de MIVB reclame voor Interparking. Dat lijkt in strijd met de geest van het ethisch handvest.

Heeft de MIVB al reclame toegestaan voor automerken en parkeerbedrijven? Klopt het dat de MIVB reclame heeft gemaakt voor Interparking? Hoeveel bussen en trams werden uitgerust met deze reclame en hoelang liep de campagne?

Is die reclame niet in strijd met het ethisch charter van de MIVB?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- De MIVB heeft inderdaad een nieuw reclamehandvest dat ze op haar website heeft geplaatst. Voor de invoering van dat handvest werd op de MIVB-voertuigen heel sporadisch reclame gemaakt voor auto's, ook tijdens deze legislatuur. Dat is geen geheim. U hebt me daarover al vragen gesteld in dit parlement. Het gaat echter slechts om enkele reclamecampagnes. Het ging onder meer over kleine stadswagens die perfect complementair zijn met het openbaar vervoer.

Terwijl het oude handvest enkel reclame voor 4x4-wagens verbood, is het nieuwe reclamehandvest explicieter. De MIVB zegt geen reclame te zullen voeren voor, en ik citeer, "automerken, met uitzondering van reclame voor ondernemingen die instaan voor de distributie of het onderhoud van auto's of voor reclame die het complementaire karakter van het openbaar vervoer aanmoedigen of reclame in het kader van het autosalon, met uitzondering van de SUV's."

Er werd ook één reclamecampagne gevoerd voor een parkeerbedrijf, met name Interparking. Het ging om een campagne van twee weken, namelijk

entre les différents modes de transport.

Je souligne enfin que la publicité contribue à financer et étendre l'offre de la STIB et que la qualité de ses services est la principale préoccupation de ses clients.

Quant à l'industrie automobile, elle ne compte pas exploiter les espaces publicitaires sur les véhicules de la STIB pour essayer d'enrayer l'augmentation récente de l'offre de transports publics.

M. le président.- La parole est à M. Van Damme.

M. Jef Van Damme (*en néerlandais*).- *Au sens strict, vous avez raison. Il est toutefois étrange de trouver sur un autobus de la publicité pour un parking vantant l'usage de la voiture. C'est déplacé, même si c'est juridiquement imparable.*

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre (*en néerlandais*).- *Au moins 30% du trafic automobile à Bruxelles est composé de voitures qui sont à la recherche d'un stationnement. Je préfère que les gens qui optent pour la voiture soient incités à trouver rapidement une place, plutôt qu'à continuer à tourner en rond.*

van 11 tot 24 september 2012. De reclame verscheen op de achterkant van negentig bussen.

Gezien het reclamehandvest niets vermeldt over reclame voor parkeerbedrijven, kan die campagne er niet in strijd mee zijn. De MIVB heeft er altijd voor geopteerd om het openbaar vervoer te bevorderen zonder de auto zwart te maken. Ze heeft de gewoonte om eerder te wijzen, in de optiek van duurzame ontwikkeling, op de complementariteit van de verschillende vervoermiddelen. Ik verwijs ook naar het aandeelhouderschap van de MIVB in Cambio.

Ik wil er tot slot op wijzen dat wat reizigers in de eerste plaats interesseert en waarom ze ook klant blijven van de MIVB, niet de aanwezigheid of afwezigheid van bepaalde reclame is, maar wel de kwaliteit van de dienstverlening. Meer nog, reclame draagt efficiënt bij tot de financiering en uitbreiding van het aanbod.

Reclame voor auto's maakt overigens slechts een fractie uit van de totale reclame-inkomsten van de MIVB. Er is dus geen reden tot ongerustheid. De automobielenindustrie rekent echt niet op de mediaruimte op de voertuigen van de MIVB om de recente stijging van het aanbod van het openbaar vervoer te proberen te stoppen.

De voorzitter.- De heer Van Damme heeft het woord.

De heer Jef Van Damme.- Strikt genomen hebt u gelijk maar bussen waarop geschreven staat: "Met de auto was u er al" en "U kunt bij ons gemakkelijk parkeren", moedigen toch het autogebruik aan. Het komt vreemd over dat op een bus reclame prijkt voor de auto, ook al gaat het niet om een specifieke auto. Ik blijf het misplaatst vinden, al begrijp ik dat er juridisch gezien wellicht niets mis mee is.

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Minstens 30% van het autoverkeer in Brussel bestaat uit auto's die op zoek zijn naar een parkeerplaats. Ik heb uiteraard liever dat mensen het openbaar vervoer nemen, maar als ze dan toch met de auto komen, is het goed dat ze aangespoord worden om zo snel mogelijk naar een parkeergarage te rijden en niet in de stad blijven rondrijden, want dat is pas

- *L'incident est clos.*

QUESTION ORALE DE M. JEF VAN DAMME

**À MME BRIGITTE GROUWELS,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,
CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET
DES TRANSPORTS,**

**concernant "les trains supprimés en Région
bruxelloise".**

M. le président.- La parole est à M. Van Damme.

M. Jef Van Damme (*en néerlandais*).- *La SNCB a décidé de supprimer 170 trains sur le réseau national à partir de décembre 2012. Selon elle, le Réseau express régional (RER) sera partiellement opérationnel en 2012. Les lignes suburbaines fourniront huit liaisons supplémentaires et devraient permettre d'améliorer l'accessibilité de Bruxelles.*

Quelles initiatives avez-vous prises pour éviter ces suppressions ? Quelles en sont les implications pratiques ? Combien de navetteurs et de Bruxellois sont-ils concernés ? Quel est son impact sur le RER, le Plan Iris 2 et la gare de l'Ouest ?

M. le président.- Les trois premières questions ont été supprimées par le Bureau. Je vous prie donc de ne pas les prendre en compte.

La parole est à Mme Grouwels.

echt een probleem.

- *Het incident is gesloten.*

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER JEF VAN DAMME

AAN MEVROUW BRIGITTE GROUWELS, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET OPENBARE WERKEN EN VERVOER,

betreffende "de afgeschafte treinen in het Brussels Gewest".

De voorzitter.- De heer Van Damme heeft het woord.

De heer Jef Van Damme.- De raad van bestuur van de NMBS heeft op 18 oktober 2011 ingestemd met de afschaffing van 170 treinen op het binnenlandse net vanaf december 2012. Volgens de NMBS-groep zal in 2012 het gewestelijk expresnet (GEN) gedeeltelijk operationeel worden. Het voorstadsnet zal zorgen voor acht bijkomende spoorverbindingen en moet de bereikbaarheid van Brussel verbeteren.

Ook na protest bevestigde de NMBS op 18 oktober 2012 dat de 170 lijnen toch zouden worden geschrapt.

Welke stappen hebt u genomen om deze maatregel te verhinderen? Wat zijn de concrete gevolgen? Hoeveel Brusselaars en pendelaars zullen erdoor worden getroffen?

Wat is de impact van de maatregel op het GEN en het Iris 2-plan? Wat zijn de gevolgen voor het Weststation? Wat zult u ondernemen?

De voorzitter.- De eerste drie vragen werden geschrapt door het Bureau. Ik verzoek u dan ook om er geen rekening mee te houden.

Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mme Brigitte Grouwels, ministre (en néerlandais).- *Les ministres de la Mobilité et des Transports des niveaux régional et fédéral, réunis dans le Comité exécutif des ministres de la mobilité (CEMM), se sont réunis au mois de mai dernier pour rappeler l'importance du projet RER, ainsi que pour définir son calendrier d'exécution, en demandant une mise en place complète du projet RER en 2018.*

Au cours de cette réunion, il a été clairement rappelé que l'offre RER sera conforme au scénario intermédiaire de l'étude, établit sur la base de l'article 13 de la Convention RER, qui a servi de ligne de conduite à l'élaboration du Plan Iris 2.

Il appartiendra à la SNCB de définir son offre conformément aux accords. Sa récente décision ne peut donc avoir d'impact sur le projet RER ou sur les objectifs du Plan Iris 2.

Les trains supprimés au départ ou à destination de la Gare de l'Ouest sont surtout des trains en heure creuse, qui enregistraient une faible fréquentation. Cette suppression va néanmoins à contre-sens de ce qui est demandé par la Région de Bruxelles-Capitale.

Le trafic ferroviaire relève d'une compétence fédérale. Il n'est pas possible au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale de prendre part aux discussions du Conseil d'administration de la SNCB. La récente décision du CEMM confirme bel et bien le projet RER, et nous poursuivons notre dialogue avec le groupe SNCB dans le cadre de l'élaboration du prochain plan d'investissements 2013-2025.

M. le président.- La parole est à M. Van Damme.

M. Jef Van Damme (en néerlandais).- *Cette liste m'intéresse, car elle développe une vision globale, contrairement aux articles de presse.*

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Uw mondelinge vraag slaat op de beslissing van de raad van bestuur van de NMBS om 170 treinen af te schaffen en op de gevolgen van die beslissing voor het GEN-project.

De ministers van Mobiliteit en Vervoer van de drie gewestregeringen en de federale regering, verenigd in het Executief Comité van de Ministers van Mobiliteit (ECMM), zijn in mei 2012 bijeengekomen om het belang van het GEN-project opnieuw te benadrukken en om de timing ervan te bepalen, met de bedoeling om het volledig te implementeren in 2018.

Op die vergadering hebben de ministers er ondubbelzinnig aan herinnerd dat het GEN-aanbod niet zal afwijken van het aanbod dat vastgelegd werd in het intermediaire scenario van de studie die werd opgemaakt op basis van artikel 13 van de GEN-Convention. Dat scenario diende als leidraad voor de opmaak van het Iris 2-plan.

De NMBS moet haar aanbod bepalen in overeenstemming met de akkoorden. Haar recente beslissing mag dus geen impact hebben op het GEN-project of op de doelstellingen van het Iris 2-plan.

Uit de lijst van de afgeschafte treinen die in het Weststation aankomen of vertrekken, blijkt dat het gaat om treinen die niet langer in de daluren zullen rijden. Ik zal u de lijst bezorgen. Ook al hadden die treinen een lage gebruiksfrequentie, toch druist hun afschaffing in tegen de wensen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het treinverkeer is een federale bevoegdheid. De Brusselse regering kan dus niet deelnemen aan de besprekingen binnen de raad van bestuur van de NMBS. Uit de recente beslissing van het ECMM blijkt dat het GEN-project er wel degelijk komt. We zetten onze dialoog met de NMBS-groep voort in het kader van de opmaak van het investeringsplan 2013-2025.

De voorzitter.- De heer Van Damme heeft het woord.

De heer Jef Van Damme.- Die lijst interesseert me uiteraard, omdat die een volledig overzicht geeft, in tegenstelling tot de persartikels.

Vous affirmez d'une part que les ministres veulent maintenir l'offre initiale du RER, mais que la suppression des trains par la SNCB va à l'encontre des accords relatifs au RER. Cela signifie que la SNCB ne tient pas parole.

Y a-t-il une concertation au niveau fédéral afin de demander des explications au ministre compétent ? Nos efforts sont vains, puisque nous créons des lignes supplémentaires pour le RER, et que par ailleurs des trains sont supprimés par la SNCB. Comment allez-vous insister auprès du fédéral pour que le RER soit effectivement réalisé ?

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre (en néerlandais).- *Le seul instrument dont nous disposons est la conférence interministérielle. Nous avons conclu des accords avec les ministres, et non avec la SNCB, avec laquelle nous entretenons néanmoins des contacts.*

Les ministres se sont engagés à réaliser le RER. Pour le gouvernement bruxellois, il convient de respecter les accords interministériels. La décision revient au gouvernement fédéral, lequel prévoit d'autres priorités. Mais nous continuons d'insister sur le respect de l'accord initial.

De nouveaux obstacles se sont dressés entre-temps qui contribuent à retarder la mise en œuvre du projet.

La position de Bruxelles est néanmoins très claire. Nous souhaitons que le RER soit réalisé en vertu des accords initiaux. Ceci a d'ailleurs été rappelé en mai dernier.

M. le président.- La parole est à M. Van Damme.

Uw antwoord intrigeert me. Enerzijds stelt u dat alle mobiliteitsministers het initiële GEN-aanbod willen behouden. Ze zijn daartoe verplicht. Anderzijds zegt u dat de afschaffingsmaatregel van de NMBS indruist tegen de afspraken over het GEN. Dat betekent dat de NMBS haar woord niet houdt.

Kunnen we in beroep gaan? Is er interministerieel overleg van start gegaan met de federale regering, om de voogdijminister ter verantwoording te roepen? We kunnen het hierbij niet laten. We bouwen extra sporen en treinen voor het GEN, maar anderzijds worden er treinen geschrapt. Op die manier hebben onze inspanningen geen zin. Hoe zult u er bij de federale ministers op aandringen dat het GEN-project effectief wordt uitgevoerd?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Het enige instrument waarover we beschikken, is de interministeriële conferentie. Onze afspraken hebben we gemaakt met de ministers, en dus niet rechtstreeks met de NMBS. We hebben wel contact met de NMBS.

De ministers hebben er zich toe geëngageerd werk te maken van het GEN. Het standpunt van de Brusselse regering is dat die interministeriële afspraak moet worden nageleefd. We blijven daarop aandringen. De beslissing wordt door de federale regering genomen. Ze legt andere prioriteiten, maar daar hoeft de Brusselse regering niet achter te staan. We blijven hameren op de initiële overeenkomst.

We hebben vandaag vernomen dat er nog andere obstakels zijn voor de uitvoering van het GEN. De Raad van State velt arresten waarvoor niemand begrip kan opbrengen. Al die factoren leiden tot vertraging.

Het Brusselse standpunt is heel duidelijk. We wensen dat het GEN-project wordt uitgevoerd zoals het met de ministers werd afgesproken. In mei dit jaar werd dat nog bevestigd.

De voorzitter.- De heer Van Damme heeft het woord.

M. Jef Van Damme (*en néerlandais*).- *Vous dites que les ministres fédéraux ont confirmé en 2012 que cette décision de suppression va à l'encontre de l'accord initial. Cela n'empêche pourtant pas la SNCB de l'appliquer.*

Mme Brigitte Grouwels, ministre (*en néerlandais*).- *Les liaisons ferroviaires de la gare de l'Ouest seront assurées plus tard par le RER. L'ancien matériel est toujours utilisé. Dès que le RER sera en service, nous exigerons des déplacements au rythme du RER.*

M. Jef Van Damme (*en néerlandais*).- *On annonce aujourd'hui le RER seulement en 2019. Je ne crois pas qu'au moment où il circulera, nous aurons soudain une centaine de trains supplémentaires. Cette capacité doit se construire progressivement. Je m'étonne dès lors que la SNCB décide de supprimer des trains, même si le matériel est vieux.*

- L'incident est clos.

QUESTION ORALE DE M. AZIZ ALBISHARI

**À MME BRIGITTE GROUWELS,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,
CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET
DES TRANSPORTS,**

**concernant "la nouvelle passerelle
'Gosselies'".**

M. le président.- À la demande de l'auteur, excusé, et avec l'accord de la ministre, la question orale est reportée à une prochaine réunion.

De heer Jef Van Damme.- U zegt dat de NMBS de schrapping reeds in 2011 had aangekondigd en dat de federale ministers in 2012 bevestigden dat een dergelijke beslissing indruist tegen het initiële akkoord. Toch voert de NMBS de schrapping uit.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- De treinverbindingen langs het Weststation zijn verbindingen die later door het GEN zullen worden verzorgd. De NMBS heeft dat station opnieuw in gebruik genomen, maar er rijden nog geen GEN-treinen. Het oude materiaal wordt nog gebruikt. Op het moment dat het GEN daadwerkelijk in werking treedt, zullen we erop staan dat er ook op GEN-tempo naar Brussel wordt gespoord.

De heer Jef Van Damme.- Er wordt alsmaar herhaald dat het GEN klaar zal zijn, eerst in 2014, vervolgens in 2016, en nu heeft men het al over 2019. Het is een raar verhaal: het is niet op het moment dat het GEN klaar zal zijn, dat er plots honderd bijkomende treinen zullen rijden. Die capaciteit moet worden opgebouwd. Ik vind het dan ook eigenaardig dat de NMBS beslist om treinen af te schaffen, ook al gaat het om oud materiaal.

- Het incident is gesloten.

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER AZIZ ALBISHARI

**AAN MEVROUW BRIGITTE GROUWELS,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING,
BELAST MET OPENBARE WERKEN EN VERVOER,**

betreffende "de nieuwe voetgangers- en fietsersbrug 'Gosselies'".

De voorzitter.- Op verzoek van de indiener, die verontschuldigd is, en met instemming van de minister, wordt de mondelinge vraag naar een volgende vergadering verschoven.

QUESTION ORALE DE MME DANIELLE CARON

**À MME BRIGITTE GROUWELS,
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,
CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET
DES TRANSPORTS,**

**concernant "la déviation des lignes 92 et 94
vers la Gare centrale".**

M. le président.- La parole est à Mme Caron.

Mme Danielle Caron.- La STIB a le projet de dévier vers la gare de Bruxelles-Central des lignes de tram 92 et 94 circulant actuellement sur l'axe de la rue Royale. Ce projet figure dans le contrat de gestion 2007-2010 de la STIB. Grâce à la déviation de ces trams par la gare de Bruxelles-Central, un flux important de voyageurs venant du nord de la Région par la porte de Schaerbeek, et du sud par l'avenue Louise, bénéficiera d'un accès direct à ce point stratégique en termes de circulation et de mobilité. Les trams venant de la place Poelaert seront déviés vers la gare de Bruxelles-Central via le Coudenberg et la rue Ravenstein. Ensuite, ils continueront vers la rue des Colonies, la rue du Gentilhomme et le Treurenberg vers la rue Royale.

Mme la ministre, pouvez-vous me dire où en est la délivrance du permis d'urbanisme, les travaux devant, en principe, démarrer en 2013 ?

Par ailleurs, dans votre brochure sur les chantiers de 2012 et des années suivantes, vous annoncez un budget de 10 millions d'euros en 2013 et de 10 millions d'euros en 2014 pour la réalisation de ces travaux. Qu'en est-il aujourd'hui ?

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre.- C'est à mon tour de vous remercier d'attirer l'attention de cette assemblée sur le projet de connexion des lignes de tram 92 et 94 à la gare de Bruxelles-Central.

Concernant la procédure d'autorisation, une première demande de permis d'urbanisme a été déposée en juin 2010. Suite aux observations, une seconde demande de permis a été introduite le

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW DANIELLE CARON

**AAN MEVROUW BRIGITTE GROUWELS,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING,
BELAST MET OPENBARE WERKEN EN VERVOER,**

**betreffende "de omlegging van de lijnen 92
en 94 naar het Centraal Station".**

De voorzitter.- Mevrouw Caron heeft het woord.

Mevrouw Danielle Caron *(in het Frans).*- *De MIVB wil tramlijnen 92 en 94, die door de Koningsstraat rijden, omleggen naar het Centraal Station. Dat stond al in de beheersovereenkomst voor 2007-2010. Door die omlegging zullen heel wat passagiers uit het noorden en zuiden van het Brussels Gewest rechtstreeks naar het Centraal Station kunnen reizen. De trams zouden via de Koudenberg en de Ravensteinstraat naar het Centraal Station rijden en daarna door de Koloniënstraat en de Jonkersstraat terug naar de Koningsstraat.*

Hoe zit het met de stedenbouwkundige vergunning? De werkzaamheden moeten in principe begin 2013 van start gaan.

U kondigde aan dat er in 2013 en 2014 telkens 10 miljoen euro zou worden uitgetrokken voor de werkzaamheden. Wat is de stand van zaken?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister *(in het Frans).*- *De eerste aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning werd in juni 2010 ingediend. Ze werd teruggestuurd met een aantal opmerkingen, waarna een nieuwe, aangepaste aanvraag werd ingediend op 8 mei 2012. Deze aanvraag houdt meer rekening met de openbare ruimte.*

8 mai 2012. Celle-ci intègre davantage l'ensemble de l'espace public au projet de transport.

À ce stade, la STIB a reçu l'accusé de réception du "dossier complet" relatif au dossier purement urbanistique et est toujours dans l'attente de l'accusé de réception du rapport des incidences sur l'environnement dont dépend le lancement de l'enquête publique.

Enfin, à ce stade, l'estimation budgétaire est en effet de deux fois 10 millions d'euros à engager en 2013 et en 2014. J'espère que l'enquête publique pourra être lancée prochainement, afin que la large consultation qui a eu lieu autour de ce projet puisse être poursuivie.

M. le président.- La parole est à Mme Caron.

Mme Danielle Caron.- Je reste intriguée par le fait que cela n'a pas l'air de bouger aussi vite qu'on l'imagine. C'est pourquoi je me demandais si ce projet était toujours d'actualité. Il s'agissait en effet d'un projet assez ambitieux : aménagement d'une place, mise en sens unique de la rue Ravenstein, installation d'un réseau cyclable régional... Le tout aurait permis de créer une convivialité assez intéressante autour de la Grand-Place et donc du parlement régional.

Ce projet est-il réalisable ? En entendant votre réponse, je demeure quelque peu sceptique. Cependant, si vous me confirmez que le dossier est en cours, que le permis d'urbanisme a bien été déposé en 2010 et qu'on poursuit l'étude, je suis agréablement surpris et j'espère que ce projet aboutira.

- *L'incident est clos.*

De MIVB heeft de bevestiging gekregen dat haar dossier volledig is. Ze wacht nog op de ontvangstbevestiging voor het milieueffectenverslag. Daarna kan het openbaar onderzoek van start gaan.

De werkzaamheden zullen in 2013 en 2014 naar schatting telkens 10 miljoen euro kosten. Ik hoop dat het openbaar onderzoek spoedig van start kan gaan.

De voorzitter.- Mevrouw Caron heeft het woord.

Mevrouw Danielle Caron (in het Frans).- *Ik vraag me af waarom het allemaal zo traag gaat. Het gaat om een grootschalig project: in de Ravensteinstraat wordt eenrichtingsverkeer ingevoerd, er komen fietspaden enzovoort. De omgeving van de Grote Markt zal aangenamer worden.*

Is het project wel haalbaar? Enerzijds ben ik sceptisch, anderzijds ben ik aangenaam verrast omdat u bevestigt dat er werk wordt gemaakt van het dossier. Ik hoop dat het project zal slagen.

- *Het incident is gesloten.*