

**CONSEIL DE LA REGION
DE BRUXELLES-CAPITALE**

SESSION ORDINAIRE 1995-1996

19 JUIN 1996

La gestion et le fonctionnement de la

STIB

RAPPORT

fait au nom de la commission de l'infrastructure,
chargée des travaux publics et
des communications

par Mme Andrée GUILLAUME-VANDERROOST (F)

Ont participé aux travaux de la commission:

1. Membres effectifs: Mme Françoise Carton de Wiart, M. Jean-Pierre Cornelissen, Mme Corinne De Permentier, MM. Michel Hecq, Claude Michel, Mme Françoise Schepmans, Mme Michèle Carthé, M. Jean Demannez, Mmes Sylvie Foucart, Andrée Guillaume-Vanderroost, M. Michel Demaret, Mme Evelyne Huytebroeck, M. Jan Béghin.

2. Membres suppléants: MM. Denis Grimberghs, Dominique Harmel.

3. Autres membres: MM. Alain Adriaens, Mohamed Daïf, Thierry de Looz-Corswarem, Emile Eloy, Roland Frippiat, Juan Lemmens, Guy Vanhengel, Mahfoud Romdhani.

**BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE RAAD**

GEWONE ZITTING 1995-1996

19 JUNI 1996

Het beheer en de werking van de

MIVB

VERSLAG

opgesteld namens de commissie voor de
infrastructuur, belast met openbare werken en
verkeerswezen

door mevr. Andrée GUILLAUME-VANDERROOST (F)

Hebben deelgenomen aan de werken van de commissie:

1. Vaste leden: Mevr. Françoise Carton de Wiart, de heer Jean-Pierre Cornelissen, mevr. Corinne De Permentier, de heren Michel Hecq, Claude Michel, mevr. Françoise Schepmans, mevr. Michèle Carthé, de heer Jean Demannez, mevr. Sylvie Foucart, mevr. Andrée Guillaume-Vanderroost, De heer Michel Demaret, mevr. Evelyne Huytebroeck, de heer Jan Béghin.

2. Plaatsvervangers: De heren Denis Grimberghs, Dominique Harmel.

3. Andere leden: De heren Alain Adriaens, Mohamed Daïf, Thierry de Looz-Corswarem, Emile Eloy, Roland Frippiat, Juan Lemmens, Guy Vanhengel, Mahfoud Romdhani.

TABLE DES MATIERES

I. Exposé général	3
1. Exposé du ministre	3
2. Echange de vues	17
II. Nouveau contrat de gestion de la STIB	22
1. Exposé du ministre	22
2. Echange de vues	30
III. Rapport annuel de la STIB	40
1. Exposé de M. J. Devroye, administrateur- directeur général de la STIB	40
2. Exposé de M. R. Schoofs, directeur général adjoint	43
3. Echange de vues	45

INHOUDSTAFEL

I. Algemene uiteenzetting	3
1. Uiteenzetting van de minister	3
2. Gedachtenwisseling	17
II. Nieuw beheercontract van de MIVB	22
1. Uiteenzetting van de minister	22
2. Gedachtenwisseling	30
III. Jaarverslag van de STIB	40
1. Uiteenzetting van de heer J. Devroye, admi- nistrateur-directeur generaal van de MIVB	40
2. Uiteenzetting van de heer R. Schoofs, adjunct-directeur generaal	43
3. Gedachtenwisseling	45

I. Exposé général

1. Exposé du ministre

Le ministre informe que le projet de nouveau contrat de gestion de la STIB a fait l'objet d'un accord du gouvernement en sa séance du 15 février 1996 et qu'il a été transmis officiellement à la STIB le jour même afin d'être soumis à négociation avec les partenaires sociaux et les organes de gestion de la société dans le respect des prescrits de l'ordonnance.

Les négociations avec les partenaires sociaux et organes de gestion de la STIB sont toujours en cours.

Au cours de cette première séance, le ministre informera les commissaires du bilan de la STIB pour l'exercice écoulé – 1995.

L'article 13 de l'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale prévoit que chaque année le Gouvernement dépose sur le bureau du Conseil le rapport sur l'activité de la STIB durant l'année écoulée ainsi que les comptes annuels de l'exercice en question.

L'assemblée générale ordinaire devant entériner ceux-ci à la fin du mois de mai, le ministre ne dispose pas encore des documents définitifs. Il s'efforcera de donner les informations qu'il possède à ce sujet, mais en y apportant les réserves d'usage, et il déposera bien entendu les rapports attendus sur le bureau du Conseil dès qu'ils seront mis à ma disposition.

Après un bref rappel des principaux résultats d'exploitation et de fonctionnement de 1995, il évoquera également pendant quelques instants les résultats de l'expérience des bus à gaz.

– Situation au 31 décembre 1995:

■ Personnel:

Alors que les effectifs de la STIB avaient augmenté de 283 unités entre 1989 et 1994, la tendance s'inverse en 1995. A la fin du mois de décembre 1995 la STIB occupe 5.455 personnes contre 5.579 en décembre 1994, soit une diminution globale de 124 unités. Ces 5.455 personnes se répartissent en 1.232 employés dont 157 détachés principalement à la Région bruxelloise, et 4.223 ouvriers dont 32 détachés.

La STIB de cette manière a entamé un premier effort en vue de réduire ses frais de fonctionnement sans qu'il y ait eu diminution de production.

S'agissant de départs naturels, cet effort a dû être assimilé à la fois sur le plan technique et social.

I. Algemene toelichting

1. Toelichting van de minister

De minister deelt mede dat het ontwerp van nieuw beheercontract van de MIVB reeds werd goedgekeurd door de Regering op de zitting van 15 februari 1996 en dat het diezelfde dag officieel werd overgedragen aan de MIVB om besproken te worden met de sociale partners en de beleidsorganen van de maatschappij in navolging van de bepalingen van de ordonnantie.

Helaas zijn de onderhandelingen met de sociale partners en de beleidsorganen van de MIVB nog steeds aan de gang.

In de loop van die eerste vergadering zal de minister de commissieleden inlichten over de balans van de MIVB voor het verstreken boekjaar 1995.

Artikel 13 van de ordonnantie van 22 november 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest stelt dat de Regering ieder jaar een verslag neerlegt op het bureau van de Raad omtrent de activiteit van de MIVB van het vorige jaar alsook de jaarrekeningen van het boekjaar in kwestie.

De minister beschikt thans nog niet over de definitieve documenten, omdat de gewone algemene vergadering deze pas eind mei zal goedkeuren. De minister zal trachten de commissieleden zo goed mogelijk wegwijs te maken in de gegevens waarover hij beschikt, maar weliswaar met het gebruikelijk voorbehoud. Van zodra hij zal beschikken over de verslagen, zal hij deze zeker en vast neerleggen op het bureau van de Raad.

Na een kort overzicht van de voornaamste uitbatings- en werkingsresultaten voor 1995, zal hij het tevens kort hebben over de resultaten van het experiment met de bussen die rijden op aardgas.

– Toestand op 31 december 1995:

■ Personeel:

Hoewel het personeelsbestand van de MIVB tussen 1989 en 1994 met 283 eenheden toenam, sloeg deze tendens in 1995 om. Eind december 1995 stelde de MIVB nog 5.455 personen tewerk tegenover 5.579 eind december 1994. Dit is een daling van 124 banen. Van deze 5.455 personeelsleden zijn er 1.232 bedienden, waarvan er 157 gedetacheerd zijn naar het Brussels Gewest, en 4.223 arbeiders, waarvan er 32 gedetacheerd zijn.

De MIVB zette zo de eerste stap om de werkingskosten in te dijken zonder de produktie aan de tasten.

Hoewel het hier gaat om natuurlijke afvloeiingen, moest deze inspanning zowel op technisch als sociaal vlak worden verdeeld.

Les moyens utilisés pour cela par la STIB ont été la mise à disposition de personnel détaché à la Région, des départs volontaires avec prime de reconduction, des mutations importantes des ateliers vers les dépôts, et le blocage complet de l'embauche du personnel, à l'exception des agents affectés à la conduite.

Les organes de gestion ont approuvé fin 94, la conclusion début 95 d'une convention d'assurance-groupe en faveur de l'ensemble du personnel. Cette assurance-groupe s'est substituée, sans qu'aucun avantage nouveau n'ait été octroyé, au système ancien en vigueur d'un fonds de pension interne à charge du compte d'exploitation. Celui-ci était devenu illégal en vertu de l'arrêté royal du 14 mai 95.

■ Voyageurs transportés:

Pour l'année écoulée, le nombre de voyages payants effectués sur le réseau s'est élevé à 213.462.164 contre 210.213.534 en 1994, soit une augmentation de 1,55 % par rapport à 1994. A raison d'une moyenne de 5 km par trajet, c'est plus d'un milliard de km-voyageurs que la STIB transporte annuellement.

Afin d'établir statistiquement ces chiffres, la STIB attribue forfaitairement un certain nombre de voyages journaliers par titre de transport vendu tels que par exemple 4 voyages/jour pour une carte d'un jour, 78 voyages/mois pour un abonnement MTB, 90 voyages pendant les 10 mois de l'année scolaire et 60 voyages pour les mois de vacances pour les abonnements scolaires, etc...

La répartition par catégorie de titres de transport reste stable. On constate cependant un léger accroissement en 1995 de la vente de billets et d'abonnements au détriment de la vente des cartes.

■ Parts de marché:

La part de marché des transports publics a été confirmée en 1995. Elle s'élève à 30 % des déplacements mécanisés effectués dans la Région. On observe une sous-représentation des transports publics dans les déplacements domicile-travail (23,5 %), une position de force pour les déplacements domicile-école (55 %), une position proche de la moyenne pour le motif domicile-autre (30 %), ainsi que (20 %) pour les autres motifs de déplacements non liés au domicile.

Alors que des parts supérieures auraient pu être espérées pour le motif domicile-travail, les parts relativement fortes obtenues pour les motifs autres, et pour les motifs non liés au domicile indiquent une compétitivité souvent ignorée des transports publics. A cet égard, il faut observer que le taux de captivité de la clientèle n'est que de 55 %, ce qui signifie que près de la moitié de la clientèle fait le libre choix d'utiliser les transports publics.

De middelen die hiervoor door de MIVB gebruikt werden, bestonden uit de ter beschikking stelling van gede-tacheerd personeel aan het Gewest, de vrijwillige uittredingen met premie voor outplacemem, belangrijke over-plaatsingen van de werkplaatsen naar de opslagplaatsen en de globale personeelsstop, met uitzondering van de bestuurders.

De beleidsorganen hebben eind '94 het besluit van begin '95 goedgekeurd over een groepsverzekeringsovereenkomst voor alle personeelsleden. Deze groepsverzekering trad in de plaats van het oude geldende systeem van een intern pensioenfonds ten laste van de uitbatingskost, zonder dat een nieuw voordeel werden toegekend. Dit fonds werd onwettig krachtens het Koninklijk Besluit van 14 mei 1995.

■ Vervoerde reizigers:

Vorig jaar steeg het aantal betalende reizigers op het netwerk naar 213.462.164. In 1994 bedroeg dit aantal 210.213.534, hetzij een stijging van 1,55 %. Door een gemiddelde van 5 km per traject betekent dit voor de MIVB een vervoer van meer dan een miljard km-reizigers per jaar.

Om hiervan statistieken te maken, voegt de MIVB forfaitair een aantal dagelijkse ritten bij per verkocht vervoerbewijs, zoals bijvoorbeeld 4 ritten/dag voor een dagkaart, 78 ritten/maand voor een MTB-abonnement, 90 ritten voor de schoolmaanden en 60 ritten voor de vakantie-maanden voor de schoolabonnementen, enz.

De verdeling per categorie vervoerbewijzen blijft ongewijzigd. Men stelt evenwel een lichte stijging vast in 1995 van de verkoop van de ticketten en abonnementen ten nadele van de kaartenverkoop.

■ Marktaandelen:

Het marktaandeel van het openbaar vervoer werd in 1995 bevestigd. Het bedraagt 30 % van de gemotoriseerde verplaatsingen in het Gewest. Voor de woon-werk verplaatsingen is er een onderwaardering merkbaar, terwijl de woon-school verplaatsingen in de lift zitten (55 %). De verplaatsingen van woonst naar een andere bestemming (30 %) naderen het gemiddelde, evenals de verplaatsingen niet naar de woonst toe (20%).

Terwijl er een groter aandeel verwacht had kunnen worden voor de woon-werk verplaatsingen, duidt het relatief groot aandeel van de andere verplaatsingen en die niet naar de woonst toe gebeuren, wijzen die op een vaak miskende concurrentie van het openbaar vervoer. Daarbij dient te worden opgemerkt dat slechts 55 % van de cliënteel noodgedwongen het openbaar vervoer neemt, hetgeen betekent dat bijna de helft hiervoor dus vrij kiest.

Les analyses des flux de déplacement tous motifs confondus font apparaître que sur certains axes et tout particulièrement sur ceux correspondant du métro les parts de marché dépassent 50 % en faveur du métro.

Suivant les conclusions de l'étude Iris (source Stratec), 21,1 % des trajets sont opérés sur le réseau de la STIB par des non-Bruxellois à la pointe du matin (7-9h). La concentration de la demande lors de cette pointe détermine les contraintes d'exploitation du réseau.

■ Attentes de la clientèle:

Trois préoccupations sont citées en premier lieu lors des enquêtes:

- la sécurité dans le métro
- de plus grandes fréquences
- le respect des horaires.

■ Personnes à mobilité réduite:

Les services spéciaux "porte à porte" organisés pour les personnes à mobilité réduite transportent annuellement quelques 50.000 voyageurs à l'aide des 15 minibus spéciaux.

En 1995, il a été décidé d'affecter un autobus supplémentaire en semaine soit le matin, soit l'après-midi pour mieux répondre à la demande. Les premiers résultats montrent que ce service est nécessaire quelques jours par mois.

■ Communication:

Diverses actions ont été initiées ou poursuivies.

- création d'un centre d'informations téléphonées qui répond quotidiennement à 500 demandes
- distribution annuelle de 400.000 exemplaires du plan du réseau
- distribution de plus de 3.000.000 d'exemplaires d'arrachables sur véhicules
- information en temps réel (Infodyn) sur la position des véhicules sur l'axe métro de la Petite Ceinture, et Phoebus en cours de placement pour le réseau d'autobus
- mise en place d'un service de médiation à la disposition des clients
- création d'une filiale pour la gestion, le développement et l'entretien des espaces publicitaires.

■ Production en places-km et km-convois:

La production en 1995 s'est élevée à 6.781 millions places-kilomètres offertes/an contre 6.716 en 1994, soit une augmentation de 65 millions de places-km ou 1 %.

De analyse van de bewegingstendenzen voor alle verplaatsingen laat blijken dat op bepaalde assen en meer in het bijzonder op die van de metro, het marktaandeel voor meer dan 50 % in het voordeel van de metro speelt.

Volgens de besluiten van de IRIS-studie (bron Stratec), worden 21,1 % van de trajecten tijdens de ochtendspits op het MIVB-netwerk afgelegd door niet-Brusselaars. De grote vraag tijdens de spits doet de beperkingen van de uitbating van het netwerk naar boven komen.

■ Verwachtingen van de cliënteel:

Drie bekommernissen worden op de eerste plaats gezet tijdens de enquêtes:

- de veiligheid in de metro
- grotere frequenties
- het respecteren van de dienstregeling

■ Mindervaliden:

De speciale "huis aan huis" diensten welke worden opgezet voor mindervaliden, vervoeren jaarlijks zo'n 50.000 reizigers met behulp van 15 speciale minibussen.

In 1995 werd beslist een bijkomende autobus in te zetten tijdens de week, ofwel 's morgens, ofwel 's namiddags om beter te beantwoorden aan de vraag. De eerste resultaten tonen aan dat deze dienst enkele dagen per maand nodig is.

■ Communicatie:

Verscheidene acties werden ondernomen of voortgezet.

- oprichting van een telefonisch informatiecentrum waar dagelijks tot 500 aanvragen binnenlopen
- jaarlijkse verdeling van 400.000 exemplaren van een plan van het netwerk
- verdeling van meer dan 3.000.000 afscheurbare exemplaren in de metrostellen
- informatie in werkelijke tijd (Infodyn) over de plaats van de metrostellen op de as Kleine Ring en Phoebus wordt geplaatst voor het busnetwerk
- Oprichting van een ombudsdienst voor de klanten
- oprichting van een filiaal voor het beleid, de ontwikkeling en het onderhoud van reclameruimten.

■ Produktie in plaats-km en konvooi-km:

De produktie in 1995 bedroeg 6.781 miljoen plaats-km aangeboden per jaar tegen 6.716 in 1994, hetzij een stijging van 65 miljoen plaats-km of 1 %.

Les km-convois s'élevaient à 37.282.955 en 1995 ce qui correspond pratiquement à la valeur de 1994.

■ Sécurité sur le réseau:

La présence de la brigade de gendarmerie du métro a permis de diminuer sensiblement le sentiment d'insécurité des utilisateurs et a permis une diminution significative des vols à la tire, qui sont passés de 445 en 1994 à 168 pour les 11 premiers mois de 1995. Par contre le nombre de vol avec violence est en légère hausse (174 au lieu de 169) de même que le nombre de coups et blessures (180 au lieu de 158).

■ Lutte contre la fraude:

Le taux de fraude apparent est passé de 5,18 % en 1994 à 4,09 % en 1995 grâce à une augmentation sensible du nombre de contrôles. Le nombre de voyageurs contrôlés s'élevait à 1.590.035 en 1995, soit environ 1,7 % de la clientèle.

■ Matériel roulant:

Au 31 décembre 1995 le matériel roulant se présente comme suit:

- métro: 80 unités de traction de 2 voitures et 32 voitures intermédiaires motorisées.
- trams: 280 unités qui se répartissent en:
 - 40 trams 7000 plus 40 autres en réserve inactive
 - 128 trams 7500/7800
 - 61 trams 7900
 - 51 trams 2000
- autobus: 515 unités dont 25 autobus articulés et 20 bus au gaz naturel comprimé.

Il est à noter que le Comité de gestion a décidé l'acquisition d'un tour en fosse pour le reconditionnement des trains de roues.

■ Réseau:

Fin décembre 1995 le réseau de voies ferrées comporte 319 km de voies simples pour tramways (dont 262 km en exploitation, 13 km de voies de service et 44 km de voies désaffectées) et 85 km de voies simples métro (dont 76 km en service et 9 km de voies de service). Le réseau métro et prémétro comporte 63 stations.

Les vitesses moyennes théoriques se sont élevées en 1995 à 29,4 km/h pour le métro (soit une diminution de 1,3 %

De konvooi-km bedroegen 37.282.955 in 1995 wat zo goed als wel overeenstemt met de waarde van 1994.

■ Veiligheid op het net:

De aanwezigheid van de metro-rijkswachbrigade deed het onveiligheidsgevoel aanzienlijk dalen alsook het aantal diefstallen van het type pick pocket. Dit aantal daalt van 445 in 1994 naar 168 voor de eerste 11 maanden van 1995. Het aantal diefstallen met geweld steeg lichtjes (174 i.p.v. 169), net zoals het aantal slagen en verwondingen (180 i.p.v. 158)

■ Bestrijding van het zwartrijden:

De coëfficiënt van zichtbaar zwartrijden daalde van 5,18 % in 1994 naar 4,09 % in 1995, dankzij een gevoelige verhoging van het aantal controles. In 1995 werden er 1.590.035 personen gecontroleerd, ongeveer 1,7 % van de cliënteel.

■ Rollend materieel:

Op 31 december 1995 bestond het park van het rollend materieel uit:

- metro: 80 metrorijstallen met 2 rijtuigen en 32 tussenrijtuigen.
- trams: 280 trams waaronder;
 - 40 trams 7000 plus 40 andere in niet-actieve reserve
 - 128 trams 7500/7800
 - 61 trams 7900
 - 51 trams 2000
- autobussen: 515 eenheden waarvan 25 gelede autobussen en 20 autobussen die rijden op samengeperst aardgas.

Er dient te worden opgemerkt dat het Beheercomité beslist heeft tot de aankoop van een kuilwielenbank voor het herconditioneren van de draaistellen.

■ Netwerk:

Eind december 1995 telde het spoornet 319 km enkel spoor voor de trams (waarvan 262 km uitgebaat wordt, 13 km dienstlijnen en 44 km ongebruikte lijnen) en 85 km enkel spoor voor metro's (waarvan 76 km in dienst is en 9 km dienstlijnen zijn). Het metro- en premetronetwerk telt 63 stations.

De theoretische gemiddelde snelheden bedroegen in 1995 29,4 km/u voor de metro (hetzij een daling van 1,3 %

par rapport à 1991), à 17,3 km/h pour le tram (– 2,6 %), et à 19,1 km/h pour le bus (– 2,1 %).

Au titre des principales réalisations, citons les renouvellements de voies et les aménagements suivants réalisés soit par le ministère fédéral des communications dans le cadre de l'accord de coopération Fédéral Région, soit par l'AED, soit par la STIB elle-même: avenue Van Volxem, bd Smet de Nayer, av Stiénon, Barrière de St-Gilles, Place Flagey, début des travaux avenue de Tervuren, av des Croix de Feu, terminus de Fort Jaco, début des travaux Princesse Elisabeth, rue Van Lint et Chaussée de Mons, Rue Doyen, Place de la Reine, Goulet Louise.

Des travaux ont été effectués d'autre part pour améliorer la correspondance avec la ligne 26 de la SNCB (RER).

Des aménagements d'arrêts du réseau de surface ont également été effectués sur douze nouveaux sites

■ Bilan financier:

Les comptes de l'exercice ont été clôturés avec un bénéfice de 137 millions affectés à la réserve disponible d'investissement.

Le compte de fonctionnement de 1995 fait apparaître une croissance du chiffre d'affaires qui passe à 10,672 milliards (contre 10,456 en 1994) dont 6,902 milliards de dotation versée par la Région (contre 6,734 en 1994).

Les recettes nettes du trafic qui se sont élevées à 3.524 millions ont bénéficié d'une augmentation du nombre total de voyageurs transportés ainsi que d'une hausse de tarif. Les revenus de publicité et de location se sont élevés à 120 millions.

Une provision exceptionnelle de 40 millions a été constituée pour couvrir la nouvelle charge de précompte immobilier qui est à supporter par la société en vertu de l'ordonnance régionale du 22 décembre 1994. Une provision de 40 millions a été constituée en vue de couvrir le coût de certains travaux de grosses réparations, gros entretien et de renouvellement du matériel et des installations à réaliser dans une période déterminée.

La STIB a continué en 1995 la réalisation de son programme d'investissements à concurrence de 1.800 millions de francs, dont 1.100 millions de francs via l'emprunt et 700 millions via la dotation directe.

Le programme des investissements réalisés concerne principalement l'acquisition et le maintien en état du matériel roulant et du réseau de voies et lignes aériennes, ainsi que le renouvellement des installations fixes. Le

ten aanzien van 1991), 17,3 km/u voor de tram (– 2,6 %) en 19,1 km/u voor de bus (– 2,1 %).

Laten we bij de voornaamste verwezenlijkingen melding maken van de spoorvernieuwingen en de volgende inrichtingen die werden verwezenlijkt door ofwel het Federaal Ministerie van Verkeerswezen, in het kader van het samenwerkingsakkoord Staat-Gewest, ofwel door het BUV, ofwel door de MIVB zelf: Van Volxemlaan, De Smet de Nayerlaan, Stiénonlaan, Barreel van Sint-Gillis, Flageyplein, aanvang van de werkzaamheden aan de Tervurenlaan, Vuurkruisenlaan, terminus van Fort Jaco, aanvang van de werkzaamheden Prinses Elisabeth, Van Lintstraat en Bergensesteenweg, Doyenstraat, Koninginneplein, vernauwing Louise.

Anderzijds werden er werkzaamheden uitgevoerd voor een betere aansluiting met de lijn 26 van de NMBS (GEN).

Er werden ook bovengrondse haltes aangelegd op twaalf verschillende nieuwe plaatsen.

■ Financiële balans:

De rekeningen van het boekjaar werden afgesloten met een winst van 137 miljoen welke worden ondergebracht in de beschikbare investeringsreserve.

De rekening voor de werking van 1995 toont een stijging van het omzetcijfer. Dit stijgt naar 10,672 miljard (tegen 10,456 in 1994), waarvan 6,902 miljard aan dotatie van het Gewest (tegen 6,734 in 1994).

De netto-inkomsten van het verkeer die gestegen zijn naar 3.524 miljoen kenden een stijging van het aantal vervoerde reizigers alsook een tariefverhoging. De inkomsten uit reclame en verhuur bedragen 120 miljoen.

Een uitzonderlijke provisie van 40 miljoen werd aangelegd om de nieuwe onroerende voorheffing te dekken welke de maatschappij moet dragen krachtens de gewestelijke ordonnantie van 22 december 1994. Een provisie van 40 miljoen werd aangelegd om de kosten te dragen van sommige grote herstellingen, groot onderhoud en vernieuwing van het materieel en de installaties die moeten worden geplaatst binnen een welbepaalde tijd.

De MIVB deed in 1995 verder met de uitwerking van haar investeringsplan ten belope van 1.800 miljoen frank, waarvan 1.100 miljoen frank geleend wordt en 700 miljoen direct toegewezen.

Het programma van de gerealiseerde investeringen heeft voornamelijk betrekking op de aankoop en het in stand houden van het rollend materieel en van het spoor en de bovenleidingen, alsook de vernieuwing van vaste

montant de la dette restant à rembourser au 31 décembre 1995 s'élève à 19,297 milliards.

Les organes de gestion ont approuvé une opération de financement alternatif sous forme de sales and lease back.

■ Système qualité:

La mise en place d'un système qualité a débuté. Ce système consiste à répondre aux attentes de l'environnement, au juste prix.

Tous les cadres ont reçu la formation de base sur la technique à utiliser.

Aujourd'hui, le travail est en cours pour 75 processus sur lesquels des projets d'amélioration sont à l'étude. (processus = série d'activités qui, ensemble, produisent un service ou un produit concret pour un client).

– Expérience des autobus au gaz:

La STIB utilise 20 autobus du type A300 au gaz naturel comprimé de la firme Van Hool. Ces bus ont été livrés en 1993 et 1994.

La réserve de gaz est placée sur le toit dans 8 bouteilles d'acier de 80 litres. Cette réserve confère à l'autobus une autonomie d'environ 200 km contre 500 km pour les autobus diesel.

Les 20 autobus ont parcouru environ 798.000 km en 1995.

Au début, les premiers essais en 1993 ont révélé une anomalie importante: le taux de NO_x mesuré était absolument excessif par suite d'un mauvais fonctionnement du mélangeur gaz-air.

Après avoir apporté les améliorations nécessaires des mesures effectuées en avril 1995 sur les lignes 59 et 67 ont donné les résultats suivants:

- les émissions de CO étaient devenues de 10 à 20 % inférieures à celles des autobus diesel;
- les émissions de HC étaient 7 à 8 fois moindre que pour les autobus diesel;
- les émissions de NO_x étaient 3 à 5 fois plus faibles que pour le diesel;
- l'émission de CO₂ reste stable vu qu'elle est liée à la consommation de combustible.

installaties. Het bedrag van de schuld dat nog terugbetaald moet worden op 31 december 1995 bedraagt 19,297 miljard.

De beleidsorganen hebben hun goedkeuring gegeven aan een alternatieve financieringsoperatie in de vorm van sales and lease back.

■ Kwaliteitssysteem:

Men is begonnen met het instellen van een kwaliteitssysteem. Dit systeem bestaat erin te beantwoorden aan de verwachtingen inzake leefmilieu, zo goedkoop mogelijk.

Alle kaderleden hebben de basisopleiding gekregen omtrent de aan te wenden techniek.

Thans worden 75 procédés ontwikkeld voor dewelke er ontwerpen voor de verbetering ter studie liggen (procédé = een reeks activiteiten die samen een dienst of een concreet produkt voortbrengen voor een klant).

– Experiment met de autobussen die rijden op aardgas

De MIVB gebruikt 20 autobussen van het type A300 van de firma Van Hool die rijden op samengeperst aardgas. Deze bussen werden geleverd in 1993 en 1994.

De gastanks bevinden zich op het dak in 8 stalen gasflessen van 80 liter. Deze tanks bieden aan de bus een autonomie van ± 200 km tegen 500 km voor de dieselbussen.

De 20 autobussen hebben in 1995 ongeveer 798.000 km afgelegd.

Aanvankelijk vertoonden de eerste proefritten een serieus gebrek: het gemeten NO_x-gehalte oversteeg de normen door een slechte werking van de gas-luchtmenger.

Na de nodige aanpassingen te hebben aangebracht, werd in april 1995 het volgende gemeten op de lijnen 59 en 67:

- de CO-uitstoot lag 10 tot 20 % lager dan die van de dieselbussen;
- de HC-uitstoot lag 7 tot 8 keer lager dan die van de dieselbussen;
- de NO_x-uitstoot was 3 tot 5 keer zwakker dan voor de diesel;
- het CO₂-gehalte bleef stabiel door de brandstofverbranding.

La consommation d'énergie des véhicules au gaz était de 35 % supérieure à celle des autobus diesel. Le ravitaillement prend environ 6 à 7 heures.

La fiabilité des bus au gaz est un peu moins bonne que celle des bus au diesel, puisqu'ils comptent 55 avaries par 100.000 km contre 36.

Le coût des fournitures de gaz comprimé s'est élevé en 1995 à 8,90 F/km parcouru, alors que le prix du gasoil s'élevait à 6,79 F/km. (NB: 7,49 F/km en mars 1996).

En conclusion il peut être affirmé sur base du rapport "Suivi technico-scientifique" (financé par le secrétaire d'Etat Vic Anciaux) publié le 12 février 1996 par le Comité d'accompagnement:

- qu'il n'y a pas de problème d'acceptation par le public et le personnel;
- qu'aucun problème de sécurité ne s'est posé;
- que les bus au gaz sont moins bruyants et produisent moins de vibrations que les bus diesel. Pour l'homme dans la rue, la diminution du niveau sonore est de 2 à 3 dBA alors que pour le voyageur cette diminution est de 7 à 8 dBA;
- que les émissions de gaz sont inférieures aux normes EURO-2000 qui seront en vigueur à partir d'octobre 1996 pour les bus diesel;
- que les gaz d'échappement sont invisibles et inodores, et ne contiennent ni particules, ni dioxyde de soufre (SO₂);
- que durant la période de test, des progrès ont été réalisés pour réduire les autres émissions gazeuses (C, CO, NO_x) jusqu'à un niveau largement inférieur à celui des bus diesel. Cela n'est cependant possible qu'avec des composants mieux adaptés (détendeurs, catalyseurs,...) et des réglages corrects (soupape de ralenti,...). Un nouveau type de pot catalytique est en cours de test à cet effet. Des conclusions concernant le vieillissement des bus au gaz n'ont pas encore pu être tirées;
- que leur consommation énergétique et le coût y afférent sont supérieurs à ceux des autobus diesel.

Des nouvelles technologies apparaissent continuellement. Un suivi des possibilités de ces nouvelles technologies devrait permettre des économies d'énergie et une réduction des émissions polluantes.

Le ministre s'engage à présenter à la commission le contrat de gestion et le plan d'entreprise de la STIB prochainement.

Het energieverbruik van de voertuigen op gas lag 35 % hoger dan dit van de dieselbussen. Het bijtanken neemt 6 tot 7 uur in beslag.

De bussen op aardgas zijn iets minder betrouwbaar dan de dieselbussen, omdat zij 55 pannes hebben per 100.000 km tegenover 36.

De kostprijs van de gasleveringen steeg in 1995 naar 8,90 F/km, terwijl de prijs van de diesel 6,79 F bedroeg. (NB: 7,49F/km in maart 1996).

Tot besluit kan men op grond van het verslag van de "Technisch-wetenschappelijke opvolging" (gefinancierd door staatssecretaris Vic Anciaux), gepubliceerd op 12 februari 1996 door het Begeleidingscomité, bevestigen:

- dat het publiek en het personeel er niet tegen zijn;
- dat er geen problemen vast te stellen zijn wat betreft de veiligheid;
- dat de bussen op aardgas minder geluid en trillingen veroorzaken dan de dieselbussen. Voor de man in de straat betekent dit een vermindering van de geluidshinder met 2 tot 3 dBA, terwijl dit voor de reiziger 7 tot 8 dBA betekent;
- dat de gasuitwasemingen lager zijn dan de EURO-2 normen welke vanaf oktober 1996 van kracht zullen worden voor de dieselbussen;
- dat de uitlaatgassen onzichtbaar en reukloos zijn en geen zwaveldeeltjes noch zwaveldioxide bevatten (SO₂);
- dat gedurende de proefperiode, vooruitgang werd geboekt om andere gasemissies te verminderen (C, CO, NO_x) tot op een veel lager niveau dan diesel. Dit is evenwel slechts mogelijk met beter aangepaste onderdelen (reducerklep, katalysatoren,...) en juiste afstellingen (regelingsklep voor de vrijloop van de motor...). Een nieuwe katalysator wordt momenteel getest. Besluiten betreffende de veroudering van gasbussen konden nog niet worden getrokken;
- dat hun energieverbruik en de hiermee gepaard gaande kost hoger liggen dan die van de dieselbussen.

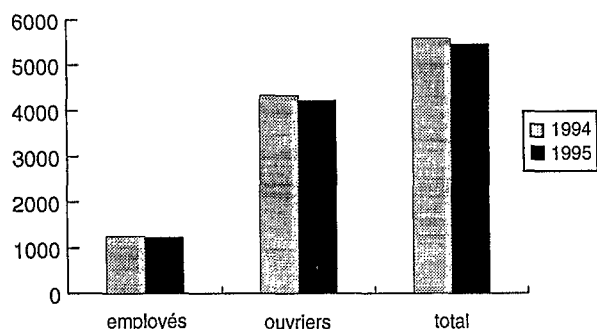
Nieuwe technologieën duiken voortdurend op. Als we al deze technologieën nader zouden volgen, zouden we energie kunnen uitsparen en minder vervuילend zijn.

De minister eindigt hier zijn uiteenzetting van vandaag en verbindt zich ertoe de commissieleden binnenkort het beheercontract voor te leggen en het bedrijfsplan van de MIVB.

Personnel STIB - 1995

	1994	1995
Employés	1.248	1.232
Ouvriers	4.331	4.223
Total	5.579	5.455

Personnel STIB

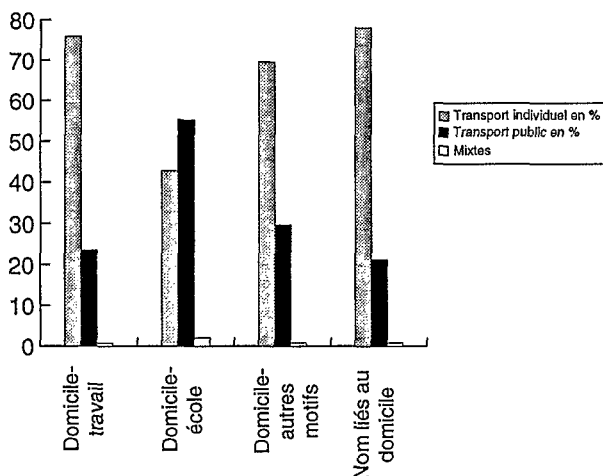


Voyageurs transportés

1994	210.213.534
1995	213.462.164

Parts de marché

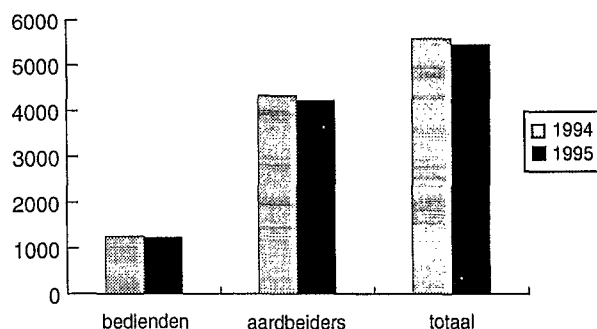
	Transport individuel en %	Transport public en %	Mixtes
Domicile-travail	75,8	23,5	0,7
Domicile-école	42,7	55,3	2
Domicile-autres motifs	69,5	29,7	0,8
Non liés au domicile	78	21,2	0,8
Moyenne pondérée	68,6	30,4	1



MIVB Personeel - 1995

	1994	1995
Bedienden	1.248	1.232
Arbeiders	4.331	4.223
Totaal	5.579	5.455

MIVB Personeel

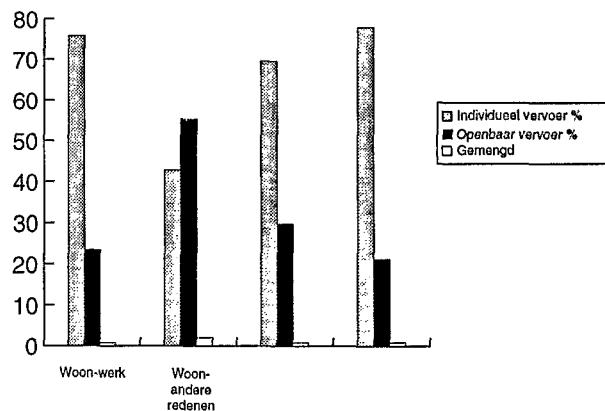


Vervoerde reizigers

1994	210.213.534
1995	213.462.164

Marktaandeel

	Individueel transport in %	Publiek transport in %	Mixtes
Woon-werk	75,8	23,5	0,7
Woon-school	42,7	55,3	2
Woon-ander	69,5	29,7	0,8
Niet naar de woonplaats	78	21,2	0,8
Gewogen gemiddelde	68,6	30,4	1



Répartition des déplacements

Verdeling van de verplaatsingen

	Origine des déplacements en RB		Origine des déplacements hors RB		Total	
	Eerste vervoermodus voor verplaatsingen in het BG	%	Eerste vervoermodus voor verplaatsingen buiten het BG	%		%
Nombre de déplacements Aantal verplaatsingen	114.166	54,7	94.688	45,3	208.854	100
Nombre d'embarquements par mode/exploitant Aantal mensen die opstappen per wijze/uitbater						
Métro	71.254	78	20.153	22	91.407	100
Metro						
Tram	36.682	80,1	9.097	19,9	45.779	100
Tram						
Autobus	42.566	79,5	10.947	20,5	53.513	100
Bus						
Total STIB	150.502	78,9	40.197	21,1	190.699	100
Totaal MIVB						
SNCB	7.805	8,8	80.639	91,2	88.444	100
NMBS						
TEC - DE LIJN	8.074	26,7	22.110	73,3	30.184	100
Total/Totaal	166.381	53,8	142.946	46,2	309.327	100

STIB

	Origine des déplacements en RB	Origine des déplacements hors RB
	%	%
Métro	47,34	50,14
Tram	24,37	22,63
Bus	28,28	27,23
Total	100	100

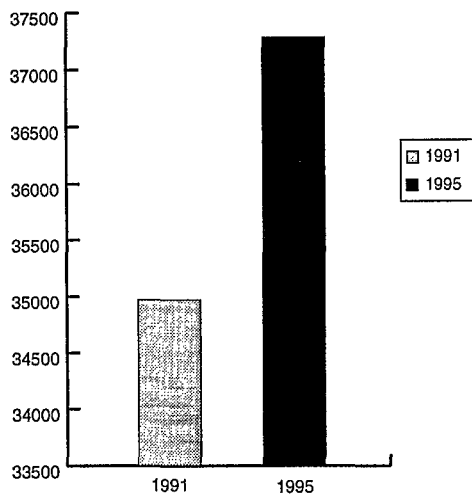
MIVB

	Eerste vervoermodus voor verplaatsingen in het BG	Eerste vervoermodus voor verplaatsingen buiten het BG
	%	%
Metro	47,34	50,14
Tram	24,37	22,63
Bus	28,28	27,23
Totaal	100	100

Production

Km-convois/an
*1000

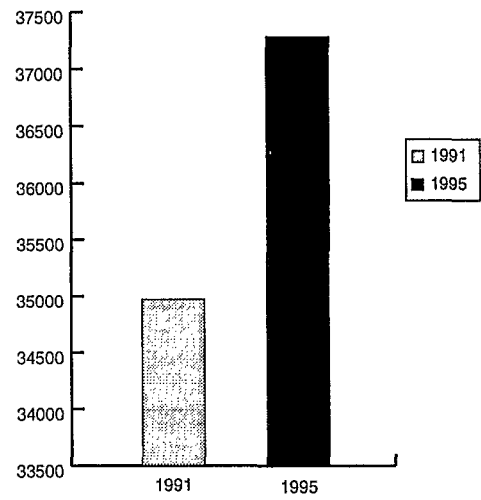
1991	1995	Ecart
34.968	37.283	2.315



Produktie

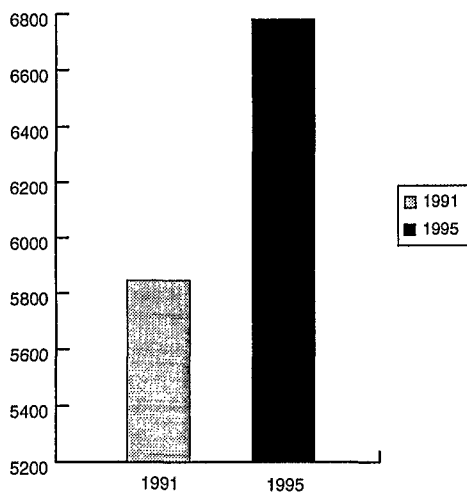
Konvooi-km/jaar
*1000

1991	1995	Vershil
34.968	37.283	2.315



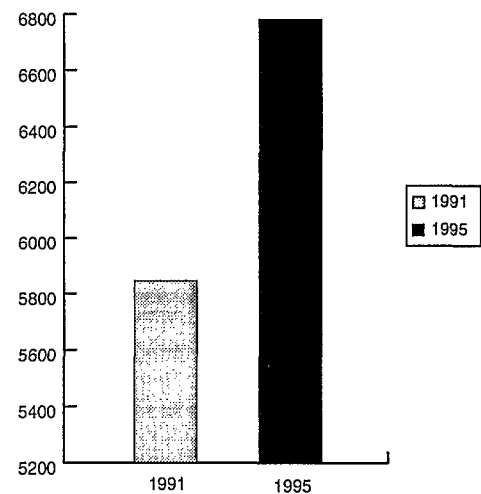
Places-km/an
*1000.000

1991	1995	Ecart
5.845	6.781	936



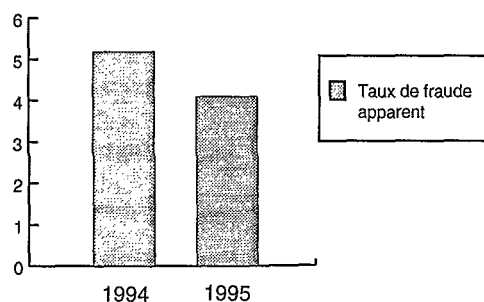
Plaatsen-km/jaar
*1000.000

1991	1995	Vershil
5.845	6.781	936



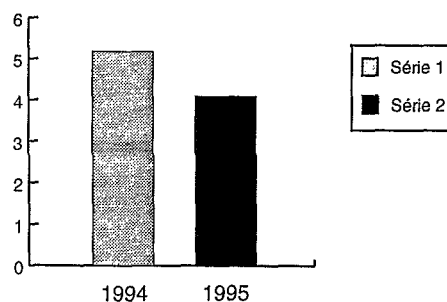
Taux de fraude apparent

1994 5,18
1995 4,09



Zichtbaar zwartrijden

1994 5,18
1995 4,09



Matériel roulant

			Total actif
Métro	traction de 2 voitures métro	80	112
	VIM	32	
Trams	trams 7000	40	280
	trams 7000 en réserve inactive	40	
	trams 7500/7800	128	
	trams 7900	61	
	trams 2000	51	
Bus	bus non articulés	490	515
	bus articulés	25	

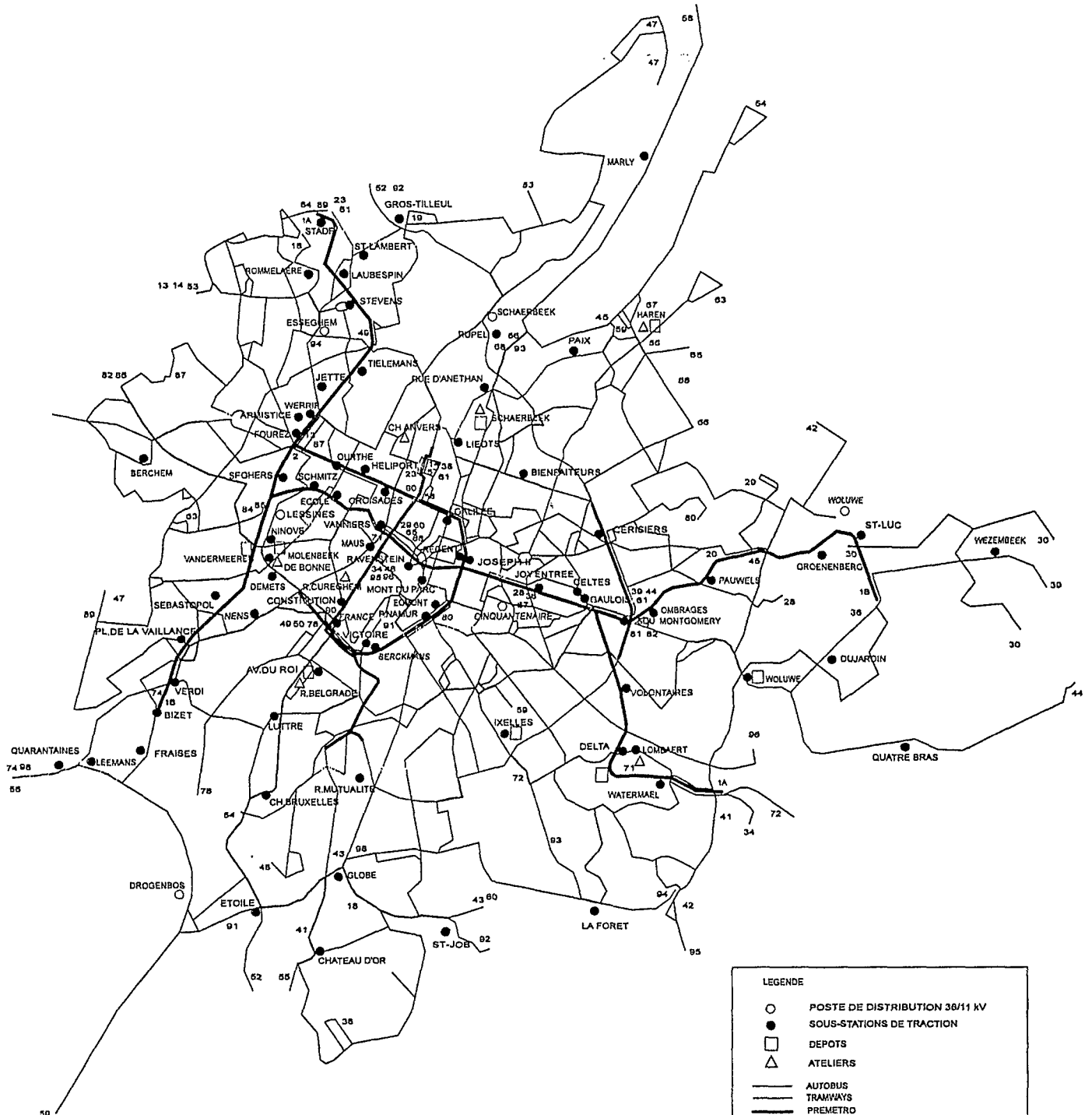
Rollend materieel

			Actieve totaal
Metro	metro-eenheden van 2 rijtuigen	80	112
	VIM	32	
Trams	trams 7000	40	280
	trams 7000 niet gebruikte reserve	40	
	trams 7500/7800	128	
	trams 7900	61	
	trams 2000	51	
Bussen	niet gelede bussen	490	515
	gelede bussen	25	

Carte

Kaart

RESEAU DE LA STIB
1995



LEGENDE

- POSTE DE DISTRIBUTION 38/11 kV
- SOUS-STATIONS DE TRACTION
- DEPOTS
- △ ATELIERS
- AUTOBUS
- TRAMWAYS
- - - - - PREMETRO
- METRO

0 1000 m 2000 m

Cartographie STIB

Compte d'exploitation

I. COMPTE DE FONCTIONNEMENT

Le compte de fonctionnement de l'exercice 1995, comparé à celui de 1994, se présente comme suit:

	1995	1994
A. Recettes:		
a) Recettes du trafic	3.524.533.457	3.414.199.829
b) Recettes de publicité	41.904.793	33.276.298
c) Produits de location	83.928.598	75.027.665
d) Autres recettes d'exploitation	34.930.909	92.457.660
e) Recettes de placements financiers	85.259.492	106.994.834
f) Dotation:		
– de fonctionnement	6.902.000.000	6.413.000.000
– pour prestations contractuelles supplémentaires		321.000.000
TOTAL A	10.672.557.249	10.455.956.286
B. Dépenses:		
a) Charges du personnel	8.718.051.510	8.480.747.807
b) Energie de traction:		
– énergie électrique	313.191.101	305.596.330
– carburant	155.643.948	168.428.994
c) Matières consommées	462.826.438	462.920.398
d) Fournitures de services et autres dépenses diverses	783.739.071	796.969.635
e) Provisions	80.291.477	60.907.222
f) Rémunérations de services de transport effectués pour compte de la société par des exploitants privés		–
g) Fonds d'assurance accidents aux tiers et primes d'assurances diverses	114.959.789	114.632.274
h) Amortissements et réductions de valeur	36.644.123	36.935.681
i) Charges d'intérêts d'emprunts et autres frais financiers	7.209.792	28.817.945
TOTAL B	10.672.557.249	10.455.956.286
C. Résultat (A – B)	–	–

Exploitiatierekening

I. WERKINGSREKENING

De werkingsrekening van het boekjaar 1995, vergeleken met die van 1994, is de volgende

	1995	1994
A. Ontvangsten:		
a) Verkeersontvangsten	3.524.533.457	3.414.199.829
b) Reclame-ontvangsten	41.904.793	33.276.298
c) Opbrengsten van verhuringen	83.928.598	75.027.665
d) Andere bedrijfsontvangsten	34.930.909	92.457.660
e) Ontvangsten uit financiële beleg.	85.259.492	106.994.834
f) Dotatie:		
– werking	6.902.000.000	6.413.000.000
– voor supplementaire contractuele prestaties		321.000.000
TOTAAL A	10.672.557.249	10.455.956.286
B. Uitgaven:		
a) Personeelslasten	8.718.051.510	8.480.747.807
b) Tractie-energie:		
– elektrische energie	313.191.101	305.596.330
– brandstof	155.643.948	168.428.994
c) Verbruikte grondstoffen	462.826.438	462.920.398
d) Levering van diensten en andere diverse uitgaven	783.739.071	796.969.635
e) Provisies	80.291.477	60.907.222
f) Vergoedingen van de vervoer-diensten die voor rekening van de maatschappij door privé-exploitanten werden verricht		–
g) Verzekeringsfonds ongevallen aan derden en diverse verzekeringspremies	114.959.789	114.632.274
h) Afschrijvingen en waardeverminderingen	36.644.123	36.935.681
i) Interestlasten van de leningen en andere financiële kosten	7.209.792	28.817.945
TOTAAL B	10.672.557.249	10.455.956.286
C. Resultaat (A – B)	–	–

II. COMPTE D'INVESTISSEMENT

	1995	1994
A. Recettes:		
a) Dotation couvrant les charges d'intérêts	1.621.200.000	1.436.400.000
b) Dotation couvrant les amortissements de capital:		
- Remboursement des emprunts	1.965.199.286	1.333.426.494
- Remboursement de factures préfinancées par emprunts	(198.658.000)	-
- Préfinancement des trams 2000	(213.000.000)	
- Produit de la vente de matériel roulant		(533.443.583)
- Excédent ou insuffisance de dotation	(8.541.286)	594.017.089
Dotation reçue	1.545.000.000	1.394.000.000
Amortissement de la dotation directe pour investissements	35.000.000	-
Amortissement des subsides en capital (crédits d'engagement)	85.165.612	76.883.077
c) Produits financiers	45.676.660	8.699.964
- Intérêts de retard sur trav. B2	44.002.515	
- Différentiel d'intérêts	1.674.145	
TOTAL A	3.332.042.272	2.915.983.041
B. Dépenses		
a) Charges d'intérêts:		
- Intérêts à payer	1.626.240.496	1.487.791.377
- Intervention de l'Etat	(150.513.674)	(177.916.764)
TOTAL	1.475.726.822	1.309.874.613
b) Charges du capital:		
- Amortissement des frais d'établissement et des immobilisations incorporelles	4.325.849	3.921.460
- Amortissement des immobilisations corporelles financées par la société	1.629.892.097	1.338.204.998
- Amortissement des immobilisations corporelles financées par des subsides des pouvoirs publics (crédits d'engagement)	85.165.612	76.883.077
TOTAL	1.719.383.558	1.419.009.535
TOTAL B	3.195.110.380	2.728.884.148
C. Résultat (A - B)	136.931.892	187.098.893

II. INVESTERINGSREKENING

	1995	1994
A. Ontvangsten:		
a) Dotatie die de interestlasten dekt	1.621.200.000	1.436.400.000
b) Dotatie die de aflossingen van kapitaal dekt:		
- Terugbetaling van de leningen	1.965.199.286	1.333.426.494
- Terugbetaling van voorlopig door leningen gefinancierde facturen	(198.658.000)	-
- Voorlopige financiering van de trams 2000	(213.000.000)	
- Opbrengst van de verkoop van rollend materieel		(533.443.583)
- Dotatie-overschot of -tekort	(8.541.286)	594.017.089
Ontvangen dotatie	1.545.000.000	1.394.000.000
Aflossing van de rechtstreekse dotatie voor investeringen	35.000.000	-
Aflossing van de kapitaalsubsidies (vastleggingskredieten)	85.165.612	76.883.077
c) Financiële opbrengsten	45.676.660	8.699.964
- Verwijlijnteresten op werken B2	44.002.515	
- Differentiaal van intrest.	1.674.145	
TOTAAL A	3.332.042.272	2.915.983.041
B. Uitgaven		
a) Interestlasten:		
- Te betalen interesten	1.626.240.496	1.487.791.377
- Tegemoetkoming van de Staat	(150.513.674)	(177.916.764)
TOTAAL	1.475.726.822	1.309.874.613
b) Kapitaallasten:		
- Aflossing van de oprichtingskosten en van de immateriële vaste activa	4.325.849	3.921.460
- Afschrijving van de door de maatschappij gefinancierde materiële vaste activa	1.629.892.097	1.338.204.998
- Afschrijving van de materiële vaste activa gefinancierd door subsidies van de overheid (vastleggingskredieten)	85.165.612	76.883.077
TOTAAL	1.719.383.558	1.419.009.535
TOTAAL B	3.195.110.380	2.728.884.148
C. Resultaat (A - B)	136.931.892	187.098.893

2. Echange de vues

Un commissaire souhaiterait que le ministre communique à la commission l'évolution de la fréquentation des différents modes de transport de la STIB; la répartition des voyageurs entre le tram, le bus et le métro. Des statistiques de longue durée ont été publiées. Il souhaiterait que les commissaires puissent en prendre connaissance.

Le ministre signale que ces données sont fournies en annexe de son exposé.

Le commissaire lui répond que l'annexe fournit l'origine des personnes qui utilisent les différents modes de transport mais cette annexe ne reprend pas l'évolution des tendances.

Le ministre signale qu'il est éminemment difficile d'élaborer ce genre de statistiques étant donné qu'avec les cartes d'abonnement les passagers peuvent faire de multiples transferts d'un mode de transport à l'autre.

Le commissaire souligne par ailleurs que le ministre a affirmé à plusieurs reprises qu'il était sûr que le rendement commercial du métro était de loin supérieur aux autres modes de transport de la STIB. Il suppose donc que le ministre est en possession de données sur l'utilité commerciale des différents modes de transport.

Le ministre fournit les données suivantes.

La STIB a procédé au calcul des différents frais rentrant en ligne de compte dans les prestations rendues aux voyageurs (ce qui s'appelle dans le jargon économique «frais variables»). Ces frais concernent tant la conduite que l'entretien du matériel roulant, des voies, des tunnels, des stations, les assurances, le contrôle, la surveillance, le dispatching, l'énergie, etc.

Les dépenses et les recettes se répartissent comme suit:

	Dépense	Recette
Métro	14%	40%
Tram	41%	31%
Bus	45%	29%
Total	100%	100%

Cela signifie que le taux de couverture des dépenses par les recettes est beaucoup plus favorable pour le métro puisque 40% des clients n'occasionnent que 14% des dépenses.

La compensation financière apportée par la Région est donc plus faible pour les passagers du métro.

Le commissaire constate par ailleurs qu'on reparle des escalators et qu'on en répare. Il s'étonne. Il croyait que ce dossier était clos. Il souhaite de plus amples informations.

2. Gedachtenwisseling

Een commissielid wenst dat de minister in de commissie de evolutie schetst van het gebruik van de verschillende vervoermodi van de MIVB, te weten de evolutie van het aantal gebruikers van tram, bus en metro. Er zijn ter zake lange-termijnstatistieken gepubliceerd en het lid vraagt dat de commissieleden hiervan kennis zouden kunnen nemen.

De minister wijst erop dat die gegevens opgenomen zijn in de bijlage van zijn toelichting.

Het lid zegt dat uit die bijlage weliswaar blijkt waar de gebruikers van de verschillende vervoermiddelen opstappen, maar niet hoe hun aantal geëvolueerd is.

De minister zegt dat het uiterst moeilijk is zulke statistieken op te stellen. De passagiers kunnen met hun abonnementen immers meermaals van de ene op de andere vervoermodus overstappen.

Het commissielid wijst er bovendien op dat de minister meer dan eens heeft gezegd dat hij ervan overtuigd was dat de metro voor de MIVB commercieel veel rendabeler was dan al haar andere vervoermiddelen. Het lid veronderstelt dus dat de minister in het bezit is van de gegevens over het commerciële nut van de verschillende vervoermodi.

De minister verschaft de volgende gegevens.

De MIVB heeft de verschillende kosten berekend voor de dienstverlening aan de gebruikers (wat men in het economisch jargon «variabele kosten» noemt). Deze kosten slaan zowel op het gebruik als op het onderhoud van het rollend materieel, van de sporen, de tunnels, de stations, de verzekeringen, de controle, de bewaking, de regelkamer, het energieverbruik, enz.

De uitgaven en de inkomsten verhouden zich als volgt:

	Uitgaven	Inkomsten
Metro	14%	40%
Tram	41%	31%
Bus	45%	29%
Totaal	100%	100%

Hieruit blijkt dat de inkomsten voor de metro – waar de klanten slechts voor 14% uitgaven zorgen – de uitgaven veel beter dekken.

Het Gewest moet voor de metrogebruikers dus veel minder bijdragen.

Het lid stelt bovendien vast dat men het andermaal heeft over de roltrappen, waarvan een aantal worden hersteld. Dat verbaast het lid, dat meende dat deze zaak rond was. Het lid wenst hierover meer informatie.

Le commissaire s'inquiète par ailleurs d'apprendre qu'il ressort des statistiques publiées sur la vitesse commerciale des différents modes de transport que celle-ci serait en baisse sur une période suffisamment longue que pour être représentative (en 1995).

Le commissaire suppose que la diminution de la vitesse commerciale du métro est due à des avaries. Quant aux trams et aux bus, il suppose que c'est dû à un problème de répartition de la voie publique entre les différents modes de transport publics et privés. Il souhaiterait avoir des éclaircissements.

Malgré les efforts faits dans le cadre du programme Vicom et la création de sites propres pour les transports publics, il est inquiétant de constater qu'on a encore de tels problèmes.

Le commissaire souhaiterait que la STIB fournisse des informations quant aux efforts qu'il convient de poursuivre pour, au moins, maintenir cette perte de vitesse commerciale à 2 % et ne pas aller au-delà.

Le ministre signale que la diminution de la vitesse commerciale dans le métro n'est pas seulement due à des avaries mais qu'il a été également demandé aux conducteurs – dans le souci d'économiser le matériel et en particulier les bogies – de rouler moins vite de manière générale et, particulièrement, dans les virages.

Un commissaire souhaiterait savoir quand sera déposé le projet d'ordonnance visant à limiter la garantie de la Région bruxelloise dans la part de la dette de la STIB garantie par la Région de Bruxelles-Capitale.

Le ministre signale qu'on attend incessamment l'avis du Conseil d'Etat.

Le même commissaire croit savoir qu'un système a été mis au point pour éviter la récidive dans la fraude.

Le ministre signale qu'en ce qui concerne les fraudes, la STIB peut fournir des chiffres mais qu'il est extrêmement difficile de mettre au point un système de lutte efficace. Les fraudes sont une question de civisme. Le ministre a personnellement beaucoup de contacts avec des jeunes et certains prétendent qu'ils fréquentent les transports en commun depuis des années sans avoir jamais acheté de titre de transport.

Un commissaire suggère que, dans le type de document que le ministre a remis aux commissaires, la part des coûts du transport des non-Bruxellois soit toujours mentionnée.

Il convient en effet que dans toutes les rencontres au niveau fédéral, les ministres puissent avoir les chiffres en tête.

Het commissielid maakt zich voorts zorgen over het feit dat uit de statistieken betreffende de rijnsnelheid van de verschillende vervoermodi blijkt dat die snelheid, beschouwd over een periode die lang genoeg is om representatief te zijn (1995), zou dalen.

Het lid veronderstelt dat de gedaalde snelheid van de metro het gevolg is van opgelopen schade. Voor de trams en de bussen is dat allicht te wijten aan een probleem met de verdeling van de openbare weg tussen openbaar en privévervoer. Het lid wenst meer uitleg ter zake.

Ondanks de inspanningen die in het kader van het VICOM-programma zijn geleverd en het aanleggen van eigen rijbanen voor het openbaar vervoer, is het zorgwekkend dat men nog steeds met zulke problemen te kampen heeft.

Het commissielid wenst van de MIVB informatie over de inspanningen die moeten worden gedaan om, op zijn minst, die daling van de rijnsnelheid tot maximum 2 % te beperken.

De minister wijst erop dat de daling van de rijnsnelheid van de metro niet alleen het gevolg is van schade. De bestuurders is ook gevraagd om in het algemeen, en in het bijzonder in de bochten, snelheid te minderen teneinde het materieel en de draaistellen te sparen.

Een commissielid wenst te weten wanneer het ontwerp van ordonnantie zal worden ingediend dat ertoe strekt om het door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gewaarborgde deel van de schuld van de MIVB te beperken.

De minister zegt dat men binnenkort het advies van de Raad van State mag verwachten.

Volgens datzelfde lid is er een regeling vastgesteld om herhaalde fraude te voorkomen.

De minister wijst er in verband met de fraudes op dat de MIVB weliswaar cijfers kan verschaffen, doch dat het uiterst moeilijk is om het frauderen efficiënt te bestrijden. Fraude is een zaak van burgerzin. De minister zegt dat hij zelf veel in contact komt met jongeren, en dat sommigen beweren reeds jaren regelmatig het openbaar vervoer te gebruiken zonder ooit een biljet te hebben gekocht.

Een commissielid stelt voor om in het document dat de minister aan de commissieleden bezorgd heeft steeds het aandeel van de vervoerskosten voor de niet-Brusselaars te vermelden.

Het is nuttig dat de ministers bij de gesprekken met de federale overheid de cijfers in het hoofd hebben.

Le ministre précise que pour la STIB on peut imputer 20 % des 7 milliards aux navetteurs et même plus, \pm 1 milliard et demi. Si on tient également compte des infrastructures, on peut imputer au moins 5 milliards au total aux navetteurs.

Un commissaire estime également que les chiffres des vitesses commerciales atteintes par les différents modes de transport de la STIB sont très importants car ils sont un facteur d'attractivité pour les transports en commun. Il souligne que, dans l'étude Iris, il y a quelques données à ce sujet. Quand est-ce que la commission pourra examiner le plan des déplacements, qu'il est par ailleurs prévu d'intégrer dans le PRD.

Le président signale que fin mai la commission pourra examiner le plan Iris.

Un commissaire s'inquiète de l'entretien des sites propres des trams.

Le ministre souligne qu'il s'agit d'une compétence de la STIB, elle s'en préoccupe.

Le ministre répond de manière plus exhaustive à trois questions qui avaient été posées lors de la précédente réunion concernant la STIB.

En ce qui concerne la vitesse commerciale, la moyenne hebdomadaire de la vitesse commerciale en service hiver a évolué comme suit en 1995 par rapport à 1994:

	1994 (km/h)	1995 (km/h)
métro	29,4	29,4
bus	18,8	18,9
trams	17,4	17,0

Pour les trams, l'évolution défavorable est le résultat de la détérioration de la fluidité de la circulation sur les lignes 52, 55, 56 et 81 où des pertes de 2 minutes en moyenne sont enregistrées sur le temps moyen de parcours.

Par contre pour les bus, des mouvements divers sont constatés. La durée de parcours diminue sensiblement pour le bus 20 (3 minutes) du fait d'un tracé plus favorable près de la gare du midi. Les lignes 29, 63, 65 et 66 gagnent 2 minutes du fait des aménagements d'itinéraires près de la gare centrale. Dans le sens de la perte de vitesse commerciale, nous retrouvons des pertes de 1 à 2 minutes éparpillées sur le réseau et qui tiennent plus de l'ajustement destiné à garantir la régularité que de contraintes de circulation.

Le métro ne connaît pas de variation.

Quant à l'évolution de la clientèle de la société, les statistiques de la STIB sont basées sur le nombre de premier

De minister zegt dat, wat de MIVB betreft, de kosten voor de pendelaars 20 % van de 7 miljard uitmaken, en zelfs meer, \pm 1,5 miljard. Houdt men ook rekening met de infrastructuur, dan kosten de pendelaars minstens 5 miljard.

Ook een ander commissielid is van oordeel dat de cijfers in verband met de door de verschillende vervoermodi van de MIVB bereikte rijsnelheden heel belangrijk zijn. Ze zijn immers bepalend voor de aantrekkingskracht van het openbaar vervoer. Het lid zegt dat de Iris-studie enkele gegevens in dat verband bevat. Wanneer zal de commissie de vervoerplannen, die bovendien deel moeten uitmaken van het GewOP, kunnen onderzoeken ?

De voorzitter zegt dat de commissie eind mei het Iris-plan zal kunnen onderzoeken.

Een commissielid maakt zich zorgen over het onderhoud van de eigen banen voor de trams.

De minister wijst erop dat dit een bevoegdheid is van de MIVB, die daarvoor zorgt.

De minister antwoordt uitgebreider op drie vragen die tijdens de vorige vergadering over de MIVB zijn gesteld.

Wat de rijsnelheid betreft, wijst hij erop dat de gemiddelde wekelijkse rijsnelheid tijdens de winter in 1995 in vergelijking met 1994 als volgt is geëvolueerd:

	1994 (km/u)	1995 (km/u)
metro	29,4	29,4
bus	18,8	18,9
tram	17,4	17,0

Voor de trams is de ongunstige evolutie het resultaat van de verminderde verkeersvlotheid op de lijnen 52, 55, 56 en 81, waar gemiddeld 2 minuten achterstand wordt opgelopen op de gemiddelde tijd om het parcours af te leggen.

Voor de bussen zijn andere resultaten opgetekend. Bus 20 doet aanzienlijk minder lang over zijn parcours (3 minuten), wat het gevolg is van een beter traject in de buurt van het zuidstation. Op de lijnen 29, 63, 65 en 66 wordt 2 minuten gewonnen dank zij de nieuwe trajecten nabij het centraal station. Verspreid over het net worden 1 à 2 minuten aan rijsnelheid verloren, wat meer te maken heeft met het waarborgen van regelmatige verbindingen dan met verkeersproblemen.

Voor de metro is de toestand ongewijzigd.

Wat de evolutie van de clientèle van de maatschappij betreft, deelt de minister mee dat men bij de opmaak van

accès au réseau. Un parcours commençant en tram et se terminant en bus n'est par exemple comptabilisé que pour le tram. Il s'agit d'un mode de calcul utilisé depuis toujours et qui permet de suivre une évolution. Il ne reflète donc le nombre réel de passagers par mode de transport qu'avec approximation.

	1994 (millions de voyages)	1995 (millions de voyages)	%
Méto	84,7	85,3	+ 0,7%
Bus	62,0	63,5	+ 2,4%
Trams	63,5	64,7	+ 1,2%
Total	210,2	213,5	+ 1,5%

La ligne 1B connaît une croissance de 2,2 %, la ligne 1A une perte de 0,3% (année sans salon de l'auto) et la ligne 2 une légère croissance de 0,3% (après plusieurs années de forte croissance entre 1988 et 1994).µ

Les bus connaissent des fluctuations diverses. Les lignes perdant des clients se situent plutôt dans le nord, nord-est (58, 59, 65, 66: environ 3 %). Les lignes gagnant des clients sont réparties sur le réseau, avec une mention spéciale pour les lignes récentes, telles que 45 (+ 8,7 %) et 84 (+ 4,9 %).

Pour les trams, les gains les plus sensibles sont le fait des lignes 23 (+ 15,4 %), 55 (+ 4,5 %) et 90 (+ 4,3 %). Cette croissance est attribuée à la régularité améliorée de ces lignes grâce au tunnel Albert-Midi.

Les lignes de l'axe Louise-Royale (91, 92, 93, 94) connaissent une stagnation malgré la mise en service progressive de nouveaux trams.

Le coût d'entretien des escalators a été de 147 millions de BEF en 1995, dont 132 millions proviennent d'une dotation régionale. Devant la croissance des pannes, le ministre a demandé à l'Administration de l'équipement et des déplacements d'établir un rapport sur les besoins futurs en remplacement d'appareils en tenant compte de leur utilisation réelle. Pour rappel, certaines stations sont suréquipées par rapport aux dernières stations mises en service. Dans le cadre d'un budget restreint, il est normal de revoir les anciennes stations dans la même optique que les dernières qui n'ont pas soulevé d'objections de la part des clients.

En ce qui concerne la fraude, le ministre informe que le personnel de la STIB constate les faits lors de contrôles effectués sur le réseau et transmet les données qui sont ensuite traitées par le bureau des titres de transport de la

de statistieken van de MIVB vertrekt van de plaats waar de klant voor het eerst het net gebruikt. Een traject dat begint met het nemen van de tram en dat eindigt met het nemen van de bus wordt beschouwd als een traject afgelegd met de tram. De maatschappij heeft deze berekeningswijze altijd al gebruikt, wat haar in staat stelt de evolutie te volgen. De cijfers geven dus geen beeld van het werkelijke aantal passagiers per vervoermiddel; ze vormen slechts een benadering.

	1994 (miljoen aan- tal reizen)	1995 (miljoen aan- tal reizen)	%
Méto	84,7	85,3	+ 0,7 %
Bus	62,0	63,5	+ 2,4 %
Tram	63,5	64,7	+ 1,2 %
Totaal	210,2	213,5	+ 1,5 %

Lijn 1B kent een stijging van 2,2 %, lijn 1A een verlies van 0,3 % (jaar zonder autosalon) en lijn 2 kent een lichte stijging van 0,3 % (na meerdere jaren van forse stijging tussen 1988 en 1994).

De resultaten voor de bussen schommelen. De lijnen die het noorden en noordoosten bedienen (58, 59, 65, 66) verliezen klanten (ongeveer 3 %). Andere lijnen van het net winnen klanten bij, met een bijzondere vermelding voor de onlangs in dienst genomen lijnen, zoals lijn 45 (+ 8,7 %) en lijn 84 (+ 4,9 %).

Bij de trams winnen de lijnen 23 (+ 15,4 %), 55 (+ 4,5 %) en 90 (+ 4,3 %) het meeste aantal klanten bij. Die stijging is het gevolg van een grotere regelmaat van die lijnen, dank zij de Albert-Zuid-tunnel.

Het aantal reizigers op de lijnen van de as Louizalaan-Koningsstraat (91, 92, 93 en 94) stagneert, ondanks de progressieve ingebruikname van nieuwe trams.

In 1995 bedroegen de kosten voor het onderhoud van de roltrappen 147 miljoen, waarvan 132 miljoen van de gewestelijke dotatie kwam. Gelet op de stijging van het aantal defecten, heeft de minister aan het bestuur voor de uitrusting en het vervoer gevraagd een rapport op te stellen over de toekomstige noden inzake vervanging van uitrusting, rekening houdend met het werkelijke gebruik. Pro memorie: sommige stations beschikken over te veel uitrusting in vergelijking met de stations die recenter in gebruik zijn genomen. Gelet op het beperkte budget, is het logisch dat de oude stations wat aan uitrusting inboeten; bovendien hebben de reizigers geen opmerkingen gemaakt over de uitrusting in de nieuwste stations.

Wat de fraude betreft, deelt de minister mee dat het personeel van de MIVB de overtredingen vaststelt tijdens de controles die op het net worden uitgevoerd. De gegevens worden vervolgens aan de dienst vervoerbewijzen van de

STIB. En cas de récidive, la STIB réclame les surtaxes prévues dans les tarifs. Les récidives fréquentes font l'objet d'un traitement par le Parquet. Le nombre constaté d'infractions est de 79.208 au cours de l'année 1995. Les récidivistes représentent 31 % de ce nombre.

Quant au coût des navetteurs, le nombre de voyages effectués par les habitants des régions extérieures à la Région de Bruxelles-Capitale est estimé à 21% du nombre d'utilisateurs de la STIB. Une évaluation du coût généré par ces personnes doit tenir compte d'une série de facteurs tels que le matériel roulant supplémentaire à mettre en oeuvre à l'heure de pointe, le personnel de conduite correspondant, les surfaces de dépôt et ateliers supplémentaires. Ce coût est actuellement estimé à 2 milliards de BEF par an. Le ministre joint également en annexe l'évolution de la vitesse commerciale des différentes lignes de bus de 1994 à 1995 (cf. annexe).

MIVB bezorgd. In geval van herhaling vordert de MIVB de toeslag zoals bepaald in het tariefstelsel. Bij frequente fraudes wordt het dossier door het parket behandeld. In 1995 werden 79.208 overtredingen vastgesteld, waaronder 31 % gevallen van recidive.

Wat de kostprijs van de pendelaars betreft, wijst hij erop dat het aantal reizigers van buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geraamd wordt op 21% van het aantal gebruikers van de MIVB. Bij het beoordelen van de kosten die deze personen veroorzaken, moet men rekening houden met een reeks factoren, zoals het bijkomend rollend materieel dat tijdens de spitsuren moeten worden ingezet, het aantal bestuurders dat hiervoor nodig is, de bijkomende garages en werkplaatsen. Die kostprijs wordt op dit ogenblik geraamd op 2 miljard BEF per jaar. De minister bezorgt ook een bijlage over de evolutie van de rijsnelheid van de verschillende buslijnen van 1994 tot 1995 (zie bijlage).

II. Nouveau contrat de gestion de la STIB

1. Exposé du ministre

1. Historique

L'ANCIEN CONTRAT DE GESTION

Le premier contrat de gestion entre la STIB et la Région a été conclu le 19 mars 1991 et venait à échéance le 31 décembre 1995.

Dès lors et afin de permettre la négociation du nouveau contrat, la Région et la STIB ont, le 22 décembre 1995, prorogé, via un "avenant 3", le premier texte en question et le 15 février 1996 un projet de nouveau contrat de gestion était approuvé par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Ce projet a fait, depuis lors, l'objet d'une négociation d'une part entre la STIB et les organisations représentatives des travailleurs conformément à "l'Ordonnance transport"; et entre la Région et la STIB, d'autre part.

Le 14 mai, le Comité de gestion de la STIB a approuvé le texte de contrat de gestion.

Le 21 mai, le Conseil d'administration de la STIB a, à son tour, approuvé celui-ci et le 22 mai, le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a marqué son accord.

Le contrat a été signé par les deux parties le jeudi 23 mai.

2. Le nouveau contrat

En quoi est-il neuf?

Le nouveau contrat innove de différentes manières.

- Il crée un dispositif budgétaire rigoureux;
- Il responsabilise la STIB en lui accordant plus d'autonomie de gestion et un pouvoir accru d'initiative pour adapter l'offre de transport;
- Il place le client au centre des préoccupations de la STIB;
- Il vise à développer un système de qualité totale au sein de l'entreprise;
- Des services innovants sont introduits;

II. Beheercontract

1. Toelichting van de minister

1. Voorgeschiedenis

HET VORIG BEHEERCONTRACT

Het eerste beheercontract tussen de MIVB en het Gewest werd afgesloten op 19 maart 1991 en liep ten einde op 31 december 1995.

Daarom en teneinde onderhandelingen mogelijk te maken voor een nieuw beheercontract, hebben het Gewest en de MIVB op 22 december 1995 de eerste tekst in kwestie via een "aanhangel 3" verlengd en op 15 februari 1996 werd een nieuw beheercontract goedgekeurd door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering.

Dit ontwerp heeft sindsdien het voorwerp uitgemaakt van een onderhandeling enerzijds tussen de MIVB en de werknemersorganisaties, overeenkomstig de "Ordonnantie betreffende het vervoer"; en anderzijds tussen het Gewest en de MIVB.

Op 14 mei 1996 heeft het Beheercomité van de MIVB de tekst van het beheercontract goedgekeurd.

Op 21 mei heeft de Raad van Bestuur deze laatste op haar beurt goedgekeurd en op 23 mei heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering haar goedkeuring verleend.

Het contract werd op donderdag 23 mei ondertekend door de twee partijen.

2. Het nieuw contract

Wat is er nieuw aan?

Het nieuw contract is vernieuwend op verschillende gebieden.

- Het creëert een strikt begrotingsmechanisme;
- Het geeft meer verantwoordelijkheid aan de MIVB door haar een grotere beheersautonomie te verlenen en een ruimer recht van initiatief te geven om het vervoersaanbod aan te passen;
- De klanten zijn hierdoor de belangrijkste bekommernis van de MIVB;
- Het streeft naar een maximale ontwikkeling van de kwaliteit binnen de onderneming;
- Nieuwe diensten worden ingevoerd;

- La démarche managériale au sein de la STIB est renforcée en vue d'atteindre à tout moment le niveau de qualité souhaité par les Bruxellois;
- Des relations privilégiées avec la Région et les communes sont mises en place notamment au travers de contrats de mobilité;
- Un volet social étendu se voit largement développé de manière à lutter contre les fractures sociales;
- Les performances de la STIB seront désormais évaluées.

3. Les points forts du nouveau contrat

3.1. Le dispositif budgétaire

Il est des plus rigoureux et il comprend:

- une dotation globale actualisée fixée à 10,667 milliards BEF en 1996 reprise sous forme de deux allocations au budget général: 9,063 milliards – “dotation STIB” – à l'allocation 12.21.43.01 et 1,604 milliard – “dotation à la STIB en vue de couvrir des charges d'amortissement d'emprunts” – à l'allocation 12.80.61.12;

Sur ces 10,667 milliards, la STIB affecte dans son budget de fonctionnement 700 millions en dotation directe d'investissement et 250 millions en dotation ARS, escalators, grilles.

Ce dernier montant est en croissance de 10 millions par an à partir de 1997.

La dotation globalisée évolue pour les années 1997 à 1999 selon une formule d'indexation comportant deux parties: un tiers de la dotation est indexé annuellement de 1%, et les deux tiers restants sont indexés de l'accroissement de l'indice santé augmenté de 0,7% (pour tenir compte du vieillissement naturel du personnel).

La STIB présentera au plus tard deux mois après la signature du contrat le plan des mesures de réduction de ses frais de fonctionnement à concurrence de 300 millions de francs indexés. Ces mesures seront effectives au plus tard le 1^{er} janvier 1997.

- une stabilisation de l'endettement au niveau enregistré au 31 décembre, soit à 19,297 milliards BEF; le respect du plafond d'endettement constitue une exigence absolue. La Région accorde sa garantie aux emprunts que la STIB contracte. Aucun engagement à plus d'un an ne peut être contracté sans garantie de la Région;

- Het managementsaspect bij de MIVB wordt versterkt om op ieder moment het kwaliteitsniveau te bereiken dat de Brusselaars wensen;
- Er worden bevoorrechte relaties aangegaan met het Gewest en de gemeenten, meer bepaald via mobiliteitscontracten;
- Een sociaal luik wordt op ruime wijze ontwikkeld teneinde de maatschappelijke teloorgang tegen te gaan;
- De prestaties van de MIVB zullen voortaan worden beoordeeld.

3. De sterke punten van het nieuwe contract

3.1. Het begrotingsmechanisme

Het is zeer strikt en omvat:

- een bijgewerkte globale dotatie die in 1996 werd vastgelegd op 10,667 miljard BEF in de vorm van twee toelagen op de algemene begroting: 9,063 miljard – “dotatie MIVB” – op toelage 12.21.43.01 en 1,604 miljard – “dotatie aan de MIVB om de lasten te dekken voor de aflossing van de leningen” – op toelage 12.80.61.12;

Op deze 10,667 miljard bestemt de MIVB in haar werkingsbegroting 700 miljoen als rechtstreekse investeringsdotatie en 250 miljoen als dotatie voor de IBN (inrichting bovengronds netwerk), de roltrappen, de roosters.

Dit laatste bedrag stijgt vanaf 1997 met 10 miljoen per jaar.

De totale dotatie evolueert voor de jaren 1997-1999 volgens een indexatieformule die bestaat uit twee delen: een derde van de dotatie wordt jaarlijks geïndexeerd met 1% en de resterende twee derden worden geïndexeerd met de groei van de gezondheidsindex vermeerderd met 0,7% (om rekening te houden met de natuurlijke veroudering van het personeel).

De MIVB zal uiterlijk twee maanden na de ondertekening van het contract het plan voorleggen met maatregelen voor de vermindering van de werkingskosten ten belope van 300 miljoen geïndexeerde franken. Deze maatregelen zullen uiterlijk van kracht worden op 1 januari 1997.

- een stabilisering van de schuldenlast op 31 december, hetzij 19.297 miljard BEF; een absolute voorwaarde is het naleven van het schuldenplafond. Het Gewest staat borg voor de leningen die de MIVB aangaat. Geen enkele verbintenis van meer dan 1 jaar mag worden aangegaan zonder de waarborg van het Gewest;

- au moins le maintien de l'offre quantitative de service, exprimée en km-convois, à son niveau de 1995, en recherchant un accroissement de celle-ci au travers des actions internes de la société et de la prise en compte des gains de vitesse commerciale réalisés;
- un programme d'investissement garantissant le maintien de la valeur de l'outil et la rencontre de nouveaux besoins comme l'achat de matériel roulant de métro (à partir du début de 1999 mise en service progressive de 17 nouvelles voitures, et dans l'hypothèse d'extension du métro de 8 voitures supplémentaires).

Le montant minimum d'investissements de 9,795 milliards auquel la STIB consentira au cours des prochaines années évolue comme suit:

1996:	1,800 milliards BEF
1997:	2,685 milliards BEF
1998:	2,610 milliards BEF
1999:	2,700 milliards BEF.

Le programme d'investissements de la STIB sera détaillé dans le plan d'entreprise que celle-ci doit soumettre à la Région à la mi-juin 1996.

Le plan d'entreprise contiendra les objectifs de la STIB en matière commerciale, ses stratégies face aux clients, la description de son programme (s'inscrivant dans sa démarche visant à la qualité totale), le plan d'investissement, le plan de financement ainsi que la description des actions innovantes que la STIB entreprendra afin de capter une nouvelle clientèle et de répondre à des besoins non satisfaits actuellement. Le programme des actions innovantes est auto-financé dans le cadre du budget de la STIB.

L'adaptation du plan pluriannuel d'investissement sera présenté chaque année entre le 1^{er} octobre et le 15 novembre pour approbation à la Région.

3.2. *Autonomie de la STIB*

La STIB se voit responsabilisée davantage

La responsabilité de la STIB sur les résultats de sa propre gestion est accrue. Désormais, son pouvoir d'initiative pour adapter l'offre de transports publics lui est donné à nouveau.

La Région a souhaité accroître l'autonomie de la STIB afin de lui permettre de se restructurer et de se développer de telle sorte qu'à l'avenir elle soit en mesure de s'inscrire dans un contexte de concurrence qui se dessine au niveau européen.

- minstens het behoud van het kwantitatieve diensten-aanbod, uitgedrukt in km-konvooi, op het niveau van 1995 waarbij gestreefd wordt naar de verhoging van deze laatste middels interne ingrepen en het in rekenschap brengen van de winsten uit de gerealiseerde reissnelheid;
- een investeringsprogramma dat instaat voor het behoud van de waarde van het instrument en het voldoen aan nieuwe behoeften zoals de aankoop van rollend metro-materieel vanaf begin 1999 (stapsgewijze in werkingstelling van 17 nieuwe metrovoertuigen en in de veronderstelling van de metrouitbreiding, de indienststelling van 8 bijkomende voertuigen).

Het minimum investeringsbedrag van 9,795 miljard dat de MIVB tijdens de volgende jaren zal moeten toekennen, evolueert als volgt:

1996:	1,800 miljard BEF
1997:	2,685 miljard BEF
1998:	2,610 miljard BEF
1999:	2,700 miljard BEF.

Het investeringsprogramma van de MIVB zal uitgebreid aan bod komen in het bedrijfsplan dat deze laatste moet voorleggen tegen half juni 1996.

Het bedrijfsplan zal de doelstellingen van de MIVB omvatten op commercieel vlak, haar strategieën ten overstaan van de klanten, de beschrijving van haar programma (dat kadert in het streven naar een maximale kwaliteit), het investeringsplan, het financieringsplan evenals de omschrijving van de vernieuwende ingrepen welke de MIVB zal ondernemen om een nieuwe cliënteel aan te trekken en om tegemoet te komen aan de nog niet voldane behoeften. Het programma van de nieuwe initiatieven wordt geautofinancierd in het kader van de begroting van de MIVB.

De aanpassing van het investeringsplan zal elk jaar tussen 1 oktober en 15 november ter goedkeuring aan het Gewest worden voorgelegd.

3.2. *Autonomie van de MIVB*

De MIVB krijgt meer verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid van de MIVB bij de resultaten van haar eigen beheer wordt verhoogd. Voortaan krijgt ze opnieuw het recht van initiatief om het openbaar vervoersaanbod aan te passen.

Het Gewest wou de autonomie van de MIVB verhogen zodat zij zich herstructureren en zich zodanig ontwikkelen zodat zij in de toekomst in staat zou zijn het hoofd te bieden aan de concurrentie op Europees vlak.

La Région sera attentive à ce titre à l'évolution des contextes politique, réglementaire et concurrentiel édictés par la Commission européenne.

Le but étant de hisser le parastatal bruxellois au niveau des meilleurs opérateurs de transport européens.

Cette autonomie s'inscrit toutefois dans une série d'obligations, tant vis-à-vis de la Région, qu'envers le client.

3.3. Le client

Le client se trouve maintenant placé au coeur des préoccupations de la STIB. Il est considéré comme son partenaire véritable à au moins 3 titres:

- il influence la qualité des prestations de la STIB;
- il jouit d'une position privilégiée lui donnant notamment le droit à une information, à une participation à la détermination des services, à des processus de médiation en cas de difficulté dans ses relations avec l'entreprise publique;
- le client exprime son opinion sur la qualité des services, au travers d'associations d'usagers, d'accueil téléphonique, et surtout d'enquêtes périodiques dont les résultats seront formalisés dans un "baromètre clients": une enquête bisannuelle sera menée auprès des usagers.

3.4. Qualité du service

L'amélioration de la qualité du service au client passera par une amélioration du service de manière visible, une amélioration des conditions de circulation de ses véhicules, un accroissement de la fréquentation de ses services par ses clients, le développement d'une dynamique interne trouvant ses fondements au sein d'un plan de gestion de la qualité et enfin, par l'implication accrue de chacun des membres du personnel dans ces projets.

3.4.1. De la Charte du client:

Afin de concrétiser ses nouvelles relations avec ses clients, la STIB élabore une "Charte du client", au travers d'un processus participatif avec les représentants du personnel. Cette charte décrit tant les comportements que la STIB entend développer en matière de qualité et d'adaptation des services que ses propres attentes au plan du comportement même de la clientèle (respect de l'hygiène, de la sécurité, de la convivialité).

Les grands principes de cette charte feront l'objet d'une action de communication de la STIB auprès de la clientèle.

Het Gewest zal op dit vlak aandacht besteden aan de evolutie van de politieke en de reglementaire context alsook die van de mededinging welke werd uitgevaardigd door de Europese Commissie.

Het doel is de Brusselse parastatale tot één van de beste Europese vervoermaatschappijen te maken.

Deze autonomie kadert evenwel in een reeks verplichtingen, zowel ten aanzien van het Gewest als ten aanzien van de klant.

3.3. Cliënteel

De klant vormt nu één van de belangrijkste bekommernissen van de MIVB. Hij wordt als een echte partner beschouwd in minstens drie hoedanigheden:

- hij beïnvloedt de kwaliteit van de prestaties van de MIVB;
- hij geniet van een bevoorrechte positie die hem onder meer het recht heeft op informatie, op inspraak in de bepaling van de dienstverlening, op bemiddelingsprocessen in geval van moeilijkheden bij zijn betrekkingen met de openbare onderneming;
- de klant maakt, via gebruikersverenigingen, telefonisch onthaal en vooral via regelmatige peilingen zijn mening bekend over de kwaliteit van de dienstverlening waarvan de resultaten opgenomen zullen zijn in een "klantenbarometer": twee maal per jaar zullen de gebruikers kunnen deelnemen aan een enquête.

3.4. De kwaliteit van de dienst

Een betere kwaliteit van de dienstverlening zal tot stand komen als de dienstverlening duidelijk wordt verbeterd, als de verkeersomstandigheden van de voertuigen verbeterd wordt, als de klanten meer gebruik gaan maken van de diensten. Dit zal eveneens het geval zijn als men een interne dynamiek ontwikkeld welke gebaseerd is op een kwalitatief beheerplan en als men per slot van rekening de personeelsleden bij deze projecten meer gaat betrekken.

3.4.1. Over het Charter van de klant:

Teneinde nieuwe relaties met de klanten te bekomen, werkt de MIVB een "Charter van de klant" uit. Dit doet zij in samenspraak met de vertegenwoordigers van het personeel. Dit charter omschrijft zowel de doelstellingen die de MIVB wil bereiken op het vlak van kwaliteit en aanpassing van de diensten als haar eigen verwachtingen wat betreft de houding van de klant zelf (milieubewust zijn, de veiligheid en de gebruiksvriendelijkheid waarborgen).

De grote lijnen van dit charter zullen door de MIVB aan de klanten worden meegedeeld.

3.4.2. Des Objectifs-Cibles:

Des objectifs-cibles en matière de qualité de service sont définis afin:

- d'assurer la continuité du service qui se devra d'être prévisible, c'est-à-dire ponctuel (en tous cas pas en avance), suivre les itinéraires officiels (et en cas de détournement en avertir à temps le client), offrir des services de substitution en cas de problème;

Ils s'efforceront en outre de renforcer l'accessibilité du réseau, tant il est vrai qu'un non-initié doit pouvoir être informé au mieux afin qu'il puisse trouver aisément le trajet optimum vers sa destination; l'information doit permettre au client de comprendre facilement le fonctionnement du système réseau. De plus, les besoins des personnes à mobilité réduite doivent être mieux pris en compte. Chaque client devrait avoir accès facilement au réseau de la STIB (ou autres exploitants comme TEC, DE LIJN, SNCB), sans risque, en marchant le moins possible pour se rendre d'un point à un autre.

Il est nécessaire, par ailleurs, de renforcer les performances: le temps global de déplacement doit être amélioré; sur les axes parcourus par plusieurs lignes, les véhicules seront espacés régulièrement à toute heure, les itinéraires proposés aux clients visent à maximiser les déplacements sans transit, les correspondances sont assurées dans de bonnes conditions de sécurité, de confort et de délai.

On veillera également à ajuster l'offre à des demandes spécifiques (par exemple à l'heure de pointe du soir), à renforcer le climat de sécurité, à adapter les services en fonction de la demande en terme de taille de véhicules, de services nouveaux, à faciliter l'utilisation des services en améliorant l'information des clients, la billétique, à accroître le confort et la propreté, à renforcer la qualité de l'environnement en réduisant les vibrations, le bruit et la pollution de l'air, à supprimer progressivement les manifestations de "non-qualité" et à améliorer l'accueil au travers de la motivation du personnel.

Ces objectifs-cibles ci-avant décrits devront être atteints progressivement pour 1999.

3.4.3. De l'adaptation de l'offre:

L'autonomie accrue de la STIB lui permet d'adapter l'offre, y compris les lignes de son réseau. Toutefois une offre de référence minimale à respecter, exprimée en km-convois, est fixée pour chaque mode de transport: tram, bus, métro. Ainsi, cette approche est destinée à garantir aux usagers que les fréquences ne baisseront pas et qu'un équi-

3.4.2. De voornaamste doelstellingen:

De voornaamste doelstellingen op het vlak van een kwalitatieve dienstverlening zijn uitgestippeld zodat:

- de continuïteit van de te verwachten dienstverlening gewaarborgd wordt, dit wil zeggen stiptheid (in geen geval vroegtijdig), de vastgelegde trajecten volgen (en in geval van omleiding de klant tijdig inlichten), vervangdiensten inlassen bij problemen.

Zij zullen daarenboven de toegankelijkheid tot het netwerk vergroten, zodat een leek over die informatie kan beschikken zodat hij gemakkelijk het beste traject kan vinden dat hem naar zijn bestemming brengt; de informatie moet de klant toelaten het gebruik van het netwerksysteem makkelijk te begrijpen. Bovendien moet er meer rekening worden gehouden met de noden en behoeften van mindervaliden. Elke klant zou gemakkelijk toegang moeten krijgen tot het MIVB-netwerk (of andere vervoermaatschappijen zoals TEC, DE LIJN, de NMBS), om zonder gevaar en zo weinig mogelijk te voet zich van een plaats naar de andere te begeven.

Het is trouwens nodig om de prestaties te verhogen: de totale tijd om zich te verplaatsen moet worden verkort; op de assen waar meerdere lijnen lopen zullen de voertuigen op ieder ogenblik beter gespreid liggen, de voorgestelde trajecten aan de klant streven naar verplaatsingen zonder overstap, de aansluitingen worden verzekerd in goede omstandigheden van veiligheid en comfort, en zonder vertraging.

Men zal er eveneens voor zorgen dat het aanbod wordt aangepast aan de specifieke vraag (bijvoorbeeld tijdens de avondspits), dat het veiligheidsklimaat wordt vergroot, dat de diensten aangepast worden in functie van de vraag naar de lengte van de voertuigen, naar nieuwe diensten, dat de diensten beter gebruikt kunnen worden door de klanten beter te informeren en door de kaartverkoop te verbeteren, dat het comfort en de netheid verbeterd worden, dat er wordt bijgedragen tot de kwaliteit van het milieu door de trillingen, het geluid en de luchtvervuiling te beperken, dat de klachten over een "gebrek aan kwaliteit" verdwijnen en dat de motivatie van het personeel ten slotte mensen ertoe aanzet gebruik te maken van de diensten.

Deze voornaamste doelstellingen zullen geleidelijk aan bereikt moeten worden tegen 1999.

3.4.3. Over de aanpassing van het aanbod:

De verhoogde autonomie van de MIVB laat haar toe het aanbod, met inbegrip van de lijnen van haar netwerk, aan te passen. Een minimum na te leven referentie-aanbod, uitgedrukt in km-konvooi, wordt evenwel vastgelegd voor elk vervoermiddel: tram, bus, metro. Deze maatregel is dus bedoeld om de gebruikers te verzekeren dat het aantal

libre entre les différents modes sera maintenu au moins à son niveau actuel.

La STIB, par exemple, ne pourra pas arrêter l'exploitation de voies de tram pendant la durée du contrat. A cette fin, des moyens ont été dégagés dans le plan de maintien de l'outil de la STIB. En revanche, l'offre sera augmentée lorsque des gains de vitesse commerciale seront enregistrés.

Les modifications au réseau doivent être limitées et avoir pour objectif l'amélioration du service rendu à la clientèle. Elles feront l'objet d'une étude approfondie tenant compte des besoins actuels et futurs des clients dans le respect des objectifs – cibles définis ci-avant, notamment la limitation du nombre de transits (une procédure détaillée règle ces modifications).

3.5. Services innovants

Pour compléter cette nouvelle approche du client, un programme de services innovants est mis en place.

Il est élaboré par la STIB. dans le cadre de son plan d'entreprise. Il vise la réalisation de nouvelles expériences pilotes à implanter sur le terrain dès 1996 et a pour objectif de répondre à des besoins latents qui ne sont pas satisfaits actuellement par les transports publics.

Une réflexion a déjà été entamée à ce jour au sein de la STIB et le moins que l'on puisse dire c'est que l'imagination n'y fait pas défaut.

3.6. Démarche managériale au sein de la STIB

La réussite du contrat de gestion repose sur la poursuite de la démarche managériale prônée au sein de la STIB.

La réalisation des objectifs qui précèdent implique une dynamisation du fonctionnement interne de la STIB dans la continuité des efforts en cours.

Trois domaines retiennent plus spécifiquement l'attention: le plan qualité, la gestion des ressources humaines et l'organisation interne des services.

Le "plan qualité" consiste à relever auprès des clients, du personnel et des autres parties prenantes les processus à améliorer pour mieux répondre aux attentes des parties prenantes. Il précise le plan des améliorations ainsi que les objectifs à atteindre dans le cadre d'une planification réaliste.

frequenties niet zal dalen en dat er een evenwicht zal worden behouden tussen de verschillende vervoermiddelen dat ten minste gelijk staat met het huidig niveau.

De MIVB bijvoorbeeld zal gedurende de looptijd van het contract geen einde kunnen stellen aan de uitbating van de tramlijnen. Daarom zijn er middelen vrijgemaakt in het plan voor het behoud van het rollend materieel van de MIVB. Het aanbod zal daarentegen worden verhoogd van zodra de reïssnelheid wordt opgedreven.

De wijzigingen aan het netwerk moeten worden beperkt en hebben als doel een betere dienst te verlenen aan de klant. Deze wijzigingen zullen grondig worden bestudeerd. Hierbij zal rekening worden gehouden met de huidige en toekomstige noden van de klanten bij het naleven van de hierboven vermelde doelstellingen, waaronder de beperking van het aantal overstapplaatsen (een uitvoerige procedure regelt deze wijzigingen).

3.5. Over nieuwe diensten

Deze nieuwe band met de klant zal worden vervolledigd door een programma van nieuwe diensten.

Dit programma wordt door de MIVB opgesteld in het kader van haar bedrijfsplan. Het streeft naar de verwezenlijking van nieuwe pilootprojecten die moeten worden ingevoerd op het terrein vanaf 1996 en heeft als doel aan de jaarlijks door het openbaar vervoer onbevredigde zichtbare noden tegemoet te komen.

Reeds vandaag de dag staat men bij de MIVB hier bij stil en het minste dat we kunnen zeggen is dat het er niet ontbreekt aan verbeelding.

3.6. Managementsaspect binnen de MIVB

De goedkeuring van het beheercontract is het resultaat van het binnen de MIVB geloofde en voortgezette managementsaspect.

De verwezenlijking van de voorgaande doelstellingen veronderstelt een grotere dynamiek van de interne werking van de MIVB in de continuïteit van de thans geleverde inspanningen.

Drie domeinen weerhouden meer bepaald de aandacht: het kwaliteitsplan, het beheer van de human resources en de interne organisatie van de diensten.

Het "kwaliteitsplan" bestaat erin bij de klanten, het personeel en de andere ontvangende partijen de aandacht te vestigen op de processen aan dewelke moeten worden beantwoord om het best tegemoet te komen aan de verwachtingen van de ontvangende partijen. Het geeft een nadere beschrijving van de verbeteringen alsook de doelstellingen die moeten bereikt worden in het kader van een reële planning.

Au chapitre des ressources humaines, la STIB développe des politiques visant à:

- renforcer la formation du personnel;
- mettre en place un système d'évaluation du personnel;
- développer la mobilité interne du personnel et la gestion prévisionnelle des effectifs;
- développer la direction par objectifs et la gestion participative;
- renforcer la communication interne.

Enfin, en ce qui concerne l'adaptation des structures, la STIB vise à adopter un mode d'organisation qui la mette à l'écoute de son environnement, accroisse la réactivité aux sollicitations du marché, favorise l'innovation et renforce la coordination interne.

3.7. Rôle de la Région et des communes

La Région s'engage, outre le paiement de la dotation globalisée et la garantie de l'emprunt, à:

- conclure des contrats de mobilité avec les communes en vue de gérer la fluidité sur les axes parcourus par les transports en commun;
- promouvoir les plans de transport d'entreprises;
- réaliser les infrastructures pour la mise en service du métro entre le Heysel et la station Roi Baudouin;
- entamer les travaux de prolongement du métro (dans la limite de ses moyens budgétaires):
Bizet-Erasme
Bouclage de la petite Ceinture
- améliorer les liaisons avec l'AZ-VUB;
- poursuivre le programme VICOM (amélioration de la vitesse commerciale) à savoir par exemple:
 - amélioration du passage des bus dans le pentagone (Bruxelles)
 - avenues Wielemans-Ceuppens et du Parc (Forest)
 - avenue Rogier (Schaerbeek)
 - avenue Princesse Elisabeth (Schaerbeek)
 - avenue de la Reine (Bruxelles et Schaerbeek)
 - rue des Palais (Schaerbeek)
 - boulevard de ceinture ouest (Bruxelles)
 - boulevard du Jubilé (Molenbeek)
 - amélioration des dessertes de l'AZ VUB (Jette)
 - boulevard de la Cambre (Ixelles et Bruxelles)
 - avenue Victor Jacobs (Etterbeek).

In het hoofdstuk van de human resources, ontwikkelt de MIVB een beleid dat tot doel heeft:

- de personeelsopleiding te verbeteren;
- een systeem in te voeren om het personeel te beoordelen;
- de interne mobiliteit van het personeel uitbreiden alsook de prognose inzake personeel;
- de richting uitstippelen via doelstellingen en een beleid met inspraak van anderen;
- de interne communicatie verhogen.

Wat betreft de aanpassing van de structuren ten slotte, wil de MIVB binnen haar organisatie een orgaan hebben dat zijn oor te luisteren legt, snel reageert op de marktbehoeften, de vernieuwing aanmoedigt en de interne coördinatie verhoogt.

3.7. Rol van het Gewest en van de gemeenten

Het Gewest verbindt er zich toe, naast de betaling van de volledige dotatie borg te staan voor de lening:

- mobiliteitscontracten af te sluiten met de gemeenten om de doorstroming van de afgelegde trajecten door het openbaar vervoer te beheren;
- de bedrijfsvervoerplannen te promoten;
- infrastructuur uit te bouwen zodat de metro tussen de Heizel en het Koning Boudewijnstation in werking kan treden;
- met de werken aan te vatten voor de verlenging van de metro (binnen de perken van haar budgettaire middelen):
Bizet - Erasme
Verbinding Beekkant-Clemenceau
- een betere verbinding tot stand te brengen met het AZ-VUB;
- het VICOM-programma voortzetten (verbetering van de reissnelheid), meer bepaald bijvoorbeeld:
 - een betere doorgang van de bussen in de vijfhoek (Brussel)
 - Wielemans-Ceuppenslaan en Parklaan (Vorst)
 - Rogierlaan (Schaerbeek)
 - Prinses Elisabethlaan (Schaerbeek)
 - Koninginnelaan (Brussel en Schaerbeek)
 - Paleizenstraat (Schaerbeek)
 - westelijke kleine Ring (Brussel)
 - Jubelfeestlaan (Molenbeek)
 - een betere bediening van het AZ-VUB (Jette)
 - Ter Kamerenlaan (Elsene en Brussel)
 - Victor Jacobslaan (Etterbeek).

3.8. Insertion sociale

La STIB est une des principales entreprises de Bruxelles. Elle doit contribuer activement à la lutte contre les fractures sociales. Les moyens que la STIB y consacre s'inscrivent dans le cadre de son budget. Elle y investit prioritairement les ressources nouvelles résultant de la mise en oeuvre du plan qualité et de l'accroissement des recettes. Les actions permettent de développer des projets de prévention ainsi que d'organiser des stages de formation, à l'intérieur de l'entreprise, de jeunes demandeurs d'emploi en collaboration avec l'ORBEM et visant à:

- la réinsertion socioprofessionnelle de personnes en difficulté;
- l'insertion des jeunes qui cherchent à rentrer dans la vie professionnelle (stages de formation, études, recherches, etc.).

A partir de 1997, elle s'engage à dégager à cet effet un minimum de 50 millions BEF par an récurrents.

3.9. Evaluation de la STIB

Contrairement au contrat de gestion précédent, la STIB fera cette fois l'objet d'une véritable évaluation régulière de la part de la Région, son actionnaire principal.

Un dispositif semestriel de suivi entre la STIB et la Région est institué afin d'évaluer la progression de la STIB vers les objectifs 1999.

Il comprend quatre types d'évaluation:

- l'élaboration par la STIB d'un tableau de bord détaillé reprenant les principaux indicateurs de sa gestion (services rendus, fréquentation, réalisation du programme d'investissement, les actions innovantes, l'adaptation des structures de l'entreprise, la gestion des ressources humaines et financières,...);
- l'évaluation par la Région de certaines des données définies ci-dessus;
- l'évaluation par les clients, au travers d'un baromètre qui traduit la manière dont le client ressent la qualité des services de la STIB. Ce baromètre sera élaboré via des enquêtes réalisées deux fois par an par un Consultant spécialisé. La première enquête à grande échelle (10.000 clients auront la possibilité de donner leur avis!) débutera tout prochainement;
- l'évaluation portant sur l'environnement de l'entreprise, en mettant en évidence les faits qui ont une influence

3.8. Sociale integratie

De MIVB is één van de voornaamste bedrijven van Brussel. Zij moet op een actieve wijze bijdragen tot de strijd tegen de maatschappelijke teloorgang. De middelen die de MIVB daartoe aanwendt kaderen in haar begroting. Zij investeert er bij voorrang de nieuwe middelen die voortvloeien uit de invoering van het kwaliteitsplan en van de verhoogde inkomsten. De initiatieven laten toe preventieprojecten te ontwikkelen evenals opleidingsstages te organiseren in het bedrijf voor jonge werkzoekenden en dit in samenwerking met de BGDA. De projecten hebben als doel:

- de sociale integratie en de inschakeling in het arbeidsproces van personen in moeilijkheden;
- de inschakeling van jongeren die een plaats willen innemen op de arbeidsmarkt (opleidingsstages, studies, onderzoeken, enz.).

Vanaf 1997 zal zij zich ertoe verbinden om ieder jaar daarvoor minimum 50 miljoen BEF vrij te maken.

3.9. Beoordeling van de MIVB

In tegenstelling tot het vorig beheercontract zal de MIVB nu door haar hoofdaandeelhouder, het Gewest, regelmatig beoordeeld worden.

Een beoordelingssysteem zal worden ingesteld tussen de MIVB en het Gewest om om de zes maanden te zien wat de vooruitgang is van de MIVB wat betreft de doelstellingen voor 1999.

Dit beoordelingssysteem omvat vier soorten:

- de opmaak door de MIVB van een gedetailleerd instrumentenbord waarop alle voornaamste indicatoren van haar beleid vermeld staan (verleende diensten, frequentie, uitvoering van het investeringsplan, de nieuwe initiatieven, de aanpassing van de bedrijfsstructuren, het beheer van de human resources en de financiële hulpbronnen,...);
- de beoordeling door het Gewest van sommige hierboven omschreven gegevens;
- de beoordeling door de klanten via een barometer die aangeeft op welke wijze de klant de kwaliteit van de dienstverlening van de MIVB ervaart. Deze barometer zal worden opgesteld via enquêtes die twee maal per jaar gehouden worden door een gespecialiseerd Consultant. De eerste grootschalige enquête (10.000 klanten zullen de mogelijkheid krijgen hun mening te geven) zal binnenkort van start gaan;
- de beoordeling van de omgeving van het bedrijf, waarbij de invloedsfactoren op zijn werking (verkeersopstopping,

sur son fonctionnement (congestion, attitude des automobilistes, investissements régionaux,...).

Ces évaluations permettront d'établir un bilan des progrès et les plans d'actions correctrices nécessaires en vue d'atteindre les objectifs-cibles.

4. Conclusions

Le nouveau contrat de gestion se doit d'être le moteur d'une amélioration des transports en commun bruxellois dans les prochaines années. Le développement de la mobilité en transports en commun est une des conditions de la prospérité régionale. En tant que responsable de la mobilité, le ministre s'est attaché à donner les moyens à la STIB pour que les Bruxellois puissent mieux se déplacer dans Bruxelles.

Grâce à ce contrat de gestion, la STIB disposera d'objectifs-cibles et des ressources nécessaires pour assurer sa mission. Les clients seront au centre de ses préoccupations. Le ministre espère qu'à leur tour, les clients participeront de manière active au développement de la STIB, non seulement en recourant plus souvent encore aux services de celle-ci, mais aussi en l'aidant à définir la qualité des services qu'ils attendent. Ce contrat leur est avant tout destiné.

2. Echange de vues

Un commissaire relève une contradiction entre l'exposé du ministre et l'annexe 3B du contrat de gestion qui précise les investissements de la Région. Dans son exposé, le ministre informe que la Région s'engage, outre le paiement de la dotation globalisée et la garantie de l'emprunt, à améliorer les liaisons avec l'AZ-VUB. Il ne retrouve pas cette affirmation dans l'annexe au contrat de gestion.

Le même commissaire souhaite savoir comment la STIB finance les investissements qu'elle va entreprendre. Seront-ils payés à 100% par les moyens propres ou pas?

Le ministre précise que les investissements régionaux, entre autres ceux prévus pour la liaison AZ-VUB, seront insérés dans le programme VICOM.

En ce qui concerne les investissements de la STIB, 700 millions peuvent être financés via la dotation régionale, le reste est financé selon la capacité d'emprunt de la STIB.

Cette capacité est plafonnée de telle façon que la dette globale de la STIB ne dépasse pas les 19 milliards et 200 millions garantis par la Région.

houding van de automobilisten, gewestelijke investeringen,...) duidelijk worden weergegeven.

De beoordelingen zullen het mogelijk maken een balans op te maken van de vooruitgang en de actieplannen ter verbetering welke noodzakelijk zijn om de voornaamste doelstellingen te bereiken.

4. Besluit

Het nieuw beheercontract moet de drijfkracht zijn voor een beter Brussels openbaar vervoer tijdens de komende jaren. De ontwikkeling van de mobiliteit van het openbaar vervoer is één van de voorwaarden voor de gewestelijke welvaart. Als minister belast met vervoer, heeft de minister zich ertoe verbonden de MIVB de middelen te geven zodat de Brusselaars zich hier beter kunnen verplaatsen.

Dankzij dit beheercontract, beschikt de MIVB over voornaamste doelstellingen en over de nodige hulpmiddelen om zich van haar opdracht te kwijten. De klanten zullen dus haar grootste bekommernis zijn. De minister hoopt dat de klanten, op hun beurt, op een actieve wijze zullen deelnemen aan de ontwikkeling van de MIVB, niet enkel door meer beroep te doen op haar diensten, maar ook door haar te helpen bij het bepalen van de kwaliteit van de diensten die zij verwachten. Dit contract is er eigenlijk voor hen.

2. Gedachtenwisseling

Een commissielid wijst op een tegenstrijdigheid tussen de toelichting van de minister en bijlage 3B van het beheercontract waarin de investeringen van het Gewest worden opgesomd. In zijn toelichting deelt de minister mee dat het Gewest zich ertoe verbindt om, naast de betaling van de volledige dotatie en het waarborgen van de lening, ook te zorgen voor een betere verbinding met het AZ-VUB. Het lid vindt hiervan niets terug in de bijlage van het beheercontract.

Hetzelfde lid wenst te weten hoe de MIVB de investeringen die ze wil uitvoeren, zal financieren. Zal zij dit volledig met eigen middelen doen of niet?

De minister zegt dat de gewestelijke investeringen, onder andere deze voor de verbinding AZ-VUB, in het VICOM-programma zullen worden opgenomen.

Hij zegt voorts dat de investeringen van de MIVB voor 700 miljoen zullen worden gefinancierd door middel van de gewestelijke dotatie en dat de rest wordt gefinancierd volgens de leningscapaciteit van de MIVB.

Dat leningsvermogen wordt echter beperkt, zodat de algemene schuld van de MIVB nooit hoger zal liggen dan de door het Gewest gewaarborgde 19,2 miljard.

La dotation de la Région est indexée; elle est établie en concertation avec la STIB. Cet apport lui permet d'effectuer les grands travaux nécessaires et prévus.

Un commissaire rappelle que le contrat de gestion 1991-1995 permettait des avenants. Il souhaite savoir ce qu'il en est cette fois-ci? Il souligne par ailleurs qu'il serait personnellement favorable à des avenants permettant d'établir un lien entre les problèmes de transport et la qualité de l'environnement entre autres.

Selon l'importance de la pollution de l'air due au trafic, il se pourrait qu'il y ait des mesures à prendre qui auront des répercussions en matière de déplacements. Dans ce cas-là, il faudrait prévoir un avenant. Qu'en est-il?

En ce qui concerne la gestion de la dette, le commissaire se demande s'il y aura un audit à ce sujet.

Il souligne que le contrat de gestion qui est assez exigeant pourrait être anéanti si les autres partenaires ne jouent pas leur rôle. Le commissaire vise ici non seulement la Région mais également les communes et plus particulièrement leurs services de police.

Il souhaite par ailleurs savoir si le plan pluriannuel des travaux publics a été fourni à la STIB. Le commissaire aborde la problématique de l'information mutuelle. Lorsque les communes entreprennent des travaux qui pourraient avoir des conséquences en matière de déplacements informent-elles la société des transports en commun? Le plan pluriannuel des investissements de la STIB est-il soumis à la Région? En matière de sensibilisation, une campagne d'information est-elle prévue pour les polices et les conducteurs de transports en commun?

Le contrat de gestion stipule que la fluidité sera améliorée. Vise-t-on là la fluidité des transports en commun ou la fluidité des véhicules privés? Le commissaire se demande - bien que ce ne soit pas de la compétence du ministre - si le Parquet va enfin poursuivre pour le parking sauvage de véhicules privés, notamment en double file?

En ce qui concerne les manifestations, le commissaire se demande s'il ne pourrait pas y avoir un accord entre les communes et les organisateurs de manifestations pour faire respecter la priorité aux transports en commun. Le commissaire pense en effet que si les usagers peuvent prendre les transports en commun les jours de manifestations, cela aura des répercussions positives pour les commerces.

Dans le budget 96, on prévoyait 40 millions pour le programme VICOM. Est-ce le montant exact? Par ailleurs

De dotatie van het Gewest wordt geïndexeerd; ze wordt vastgesteld in overleg met de MIVB. Die steun stelt de MIVB in staat de noodzakelijke en geplande grootschalige werken uit te voeren.

Een commissielid herinnert eraan dat het beheercontract 1991-1995 de mogelijkheid van aanhangsels bood. Het lid wenst te weten hoe de zaken dit keer staan. Het lid wijst er bovendien op dat het persoonlijk voorstander zal zijn van aanhangsels die het mogelijk maken een brug te slaan tussen de vervoerproblemen en andere problemen, onder andere de kwaliteit van het leefmilieu.

Afhankelijk van de omvang van de luchtvervuiling door het verkeer, zou het wel eens kunnen dat er maatregelen moeten worden getroffen die een weerslag hebben op de verplaatsingen. In dat geval is er een aanhangsel nodig. Wat is daar van aan?

In verband met het beheer van de schuld vraagt het commissielid zich af of er ter zake een audit zal worden uitgevoerd.

Het lid wijst erop dat het beheercontract, dat erg strikt is, wel eens dode letter zou kunnen blijven indien de andere partners hun rol niet spelen zoals verwacht wordt. Het commissielid heeft het hier niet alleen over het Gewest, maar ook over de gemeenten en in het bijzonder over de politiediensten.

Het lid wenst bovendien te weten of het meerjarenplan betreffende de openbare werken aan de MIVB is bezorgd. Het commissielid brengt het probleem van de wederzijdse informatieverstrekking te berde. Wanneer de gemeenten werken uitvoeren die een weerslag kunnen hebben op de verplaatsingen, lichten ze de maatschappij voor openbaar vervoer dan in? Legt de MIVB haar meerjareninvesteringsplan aan het Gewest voor? Wordt er, inzake bewustmaking, gedacht aan een voorlichtingscampagne ten behoeve van de politiekorpsen en de bestuurders van het openbaar vervoer?

In het beheercontract staat dat de vlotheid zal worden verbeterd. Slaat dat op de vlotheid van het openbaar vervoer of op de vlotheid van het privé-vervoer? Het commissielid vraagt zich af - ofschoon dit geen bevoegdheid van de minister is - of het parket eindelijk het wildparkeren van privé-voertuigen zal vervolgen, onder andere het dubbel-parkeren?

Wat de betogingen betreft, vraagt het commissielid zich af of men niet een akkoord zou kunnen sluiten tussen de gemeenten en de organisatoren van betogingen, om voorrang aan het openbaar vervoer te geven. Het lid is immers van mening dat, indien de gebruikers op dagen dat er betoogd wordt het openbaar vervoer zouden kunnen nemen, dit een positieve weerslag zal hebben voor de handelszaken.

In de begroting voor 1996 was 40 miljoen ingeschreven voor het VICOM-programma. Is dit het juiste bedrag?

n'y a-t-il rien d'autre prévu dans ce programme que le Tracé royal et le boulevard de la Cambre?

Les exemples concrets repris en matière de sites propres correspondent-ils au programme exhaustif jusqu'en 1999?

Le commissaire constate que ce qui est proposé en matière de bus dans le centre-ville est assez imprécis. Il se demande par exemple ce qu'il advient du bus 94 Wiener-Debroux qui était proposé par la STIB dans l'avis de la Commission régionale de développement. Le commissaire constate également que la vitesse moyenne de certaines lignes est faible malgré les sites propres. Il doit subsister des points noirs pour la fluidité du trafic malgré les sites propres. Le commissaire cite le cas à Schaerbeek, square Marie-Josée, où il y a un long site propre; or la vitesse commerciale est assez basse. Il pense qu'il faut mener certaines actions dans le centre de la ville car c'est là que les transports en commun connaissent les plus grandes pertes de temps.

Il souhaiterait également qu'une réflexion approfondie sur les indicateurs fournis soit menée. On pourrait par exemple, disposer de l'évolution de la part de marché de la STIB dans l'ensemble des déplacements dans la Région de Bruxelles-Capitale, ceci n'étant qu'un exemple. D'autres indicateurs pourraient être instaurés.

En matière de fraude, le commissaire est d'avis que les amendes sont trop élevées pour les jeunes; surtout en comparaison avec ce que coûte à leur propriétaire une voiture mal garée.

Le commissaire estime par ailleurs qu'il conviendrait de mener des campagnes de sensibilisation non seulement à travers les écoles et la Ligue des Familles en collaboration avec l'Observatoire de l'Enfant mais également auprès des automobilistes et des polices communales.

Enfin, il conclut en demandant que la publicité pour les voitures privées soit interdite dans les aubettes de bus.

Le ministre signale que toute convention peut toujours faire l'objet d'amendements. L'article 14 du contrat de gestion prévoit d'ailleurs que s'il n'y a pas de nouveau contrat de gestion au 31 décembre 1999, celui-ci sera prorogé d'un an par un avenant.

En ce qui concerne l'audit sur la gestion de la dette, le ministre signale qu'il y a un comité de gestion qui suit l'évolution de la STIB. Dans ce comité de gestion, il y a deux commissaires du gouvernement et un chargé de mission du ministre. Ils suivent de près tout ce que la STIB peut engager.

Quant à l'échange mutuel d'informations entre les communes et la Région et vice-versa, le ministre signale qu'il

Heeft dit programma alleen betrekking op het koninklijk tracé en de Terkamerenlaan?

Vallen de concrete voorbeelden inzake eigen banen onder het volledig programma tot 1999?

Het commissielid stelt vast dat de voorstellen betreffende de bussen in het stadscentrum vrij vaag zijn. Hij vraagt zich bij voorbeeld af wat er gebeurt met bus 94 Wiener-Debroux die door de MIVB in het advies van de Gewestelijke Ontwikkelingscommissie was voorgesteld. Het commissielid stelt tevens vast dat de gemiddelde snelheid, ondanks het gebruik van eigen banen, op sommige lijnen laag is. Niet-tegenstaande de eigen banen zijn er blijkbaar nog steeds een aantal knelpunten die het verkeer stremmen. Het commissielid geeft het voorbeeld van het Marie-Joséplantsoen in Schaerbeek, waar een lange eigen baan werd aangelegd en de rijsnelheid toch vrij laag is. Hij is van mening dat een aantal initiatieven moeten worden genomen in het centrum van de stad omdat het openbaar vervoer vooral daar veel tijd verliest.

Hij wenst tevens dat men uitvoerig aandacht besteedt aan de indicatoren. Het zou bijvoorbeeld interessant zijn te weten hoe het marktaandeel van de MIVB in het vervoeraanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest evolueert. Er zou met andere indicatoren rekening kunnen worden gehouden.

Wat het zwartrijden betreft, is het commissielid van mening dat de boetes te hoog zijn voor de jongeren, vooral in vergelijking met de parkeerboetes.

Voorts meent het commissielid dat er voorlichtingscampagnes zouden moeten worden gevoerd in de scholen en via de Bond voor grote en jonge gezinnen in samenwerking met het "Observatoire de l'Enfant" maar tevens bij de automobilisten en de gemeentelijke politiediensten.

Als besluit vraagt hij een verbod op reclame voor privé-voertuigen op de wachthuisjes bij de bushaltes.

De minister wijst erop dat er in elke overeenkomst wijzigingen kunnen worden aangebracht. In artikel 14 van de beheerovereenkomst wordt trouwens bepaald dat, indien er op 31 december 1999 geen nieuwe beheerovereenkomst is gesloten, de huidige overeenkomst door middel van een aanhangsel zal worden verlengd.

Wat de audit over het schuldbeheer betreft, wijst de minister erop dat een beheercomité de zaken bij de MIVB op de voet volgt. Twee regeringscommissarissen en een speciale opdrachthouder van de minister hebben zitting in dit beheercomité. Zij volgen het doen en laten van de MIVB van nabij.

Wat de uitwisseling van inlichtingen tussen de gemeenten en het Gewest betreft, wijst de minister erop dat er op

y a déjà des réunions de coordination au niveau des communes où la STIB est associée. Il tient à souligner qu'on n'est pas dans un système de planification soviétique mais qu'il a cependant l'intention de passer avec certaines communes des contrats de mobilité. Lorsque des travaux sont prévus (tels que les travaux durant l'été 1995 à Montgomery), des contrats seront signés avec les communes pour remédier le plus possible aux embouteillages et permettre une plus grande fluidité du trafic.

Le commissaire insiste. Il estime qu'il faudrait améliorer la formation des policiers en matière d'aide à la fluidité du trafic.

Le ministre souligne que cela n'est pas de sa compétence: les policiers ont fait l'école de police. Ils ont dû recevoir la formation ad hoc à ce moment-là.

En ce qui concerne les investissements de la STIB, la société doit présenter un plan d'investissements annuel qui doit être approuvé par le gouvernement.

Quant aux manifestations, le ministre signale que, suite à des expériences malheureuses, il convient de ne pas prévoir de transports en commun sur les lieux des manifestations.

Pour le programme VICOM, 130 millions sont prévus en 1996.

Pour ce qui est du Tracé royal, il est difficile de prévoir le montant exact des investissements par an car cela fait partie des négociations avec le fédéral dans le cadre de l'accord de coopération. C'est à prendre avec une marge d'approximation relativement grande.

Le programme des investissements prévus en matière de sites propres est indicatif; il ne représente dès lors certainement pas le programme exhaustif pour les quatre ans à venir.

A un certain moment d'autres travaux pourront être entrepris, considérés comme prioritaires aux travaux mentionnés dans le contrat de gestion.

Il est vrai qu'il y a un certain nombre de points noirs sur certaines lignes de la STIB. Le gouvernement a demandé qu'à l'avenir la société s'efforce de repérer ces points noirs pour pouvoir les résorber.

La charte clients de la STIB vise à informer les usagers des services rendus par la société. Cela n'exclut pas des actions de sensibilisation qui seraient menées en parallèle telles que celle citée par le commissaire.

Le coût de ces points noirs devra se retrouver dans le tableau de bord que la société doit réaliser régulièrement.

het niveau van de gemeenten reeds coördinatievergaderingen worden georganiseerd waarbij de MIVB wordt betrokken. Hij wenst erop te wijzen dat wij hier niet te maken hebben met een planning naar sovjetmodel maar dat hij toch van zins is met een aantal gemeenten mobiliteitscontracten te sluiten. Wanneer werken gepland zijn (zoals de werken aan het Montgomeryplein tijdens de zomer van 1995), zullen met de gemeenten overeenkomsten worden gesloten om de verkeersopstoppingen zoveel mogelijk te verhelpen en te zorgen voor vlotter verkeer.

Het commissielid gaat hierop door. Hij is van mening dat de opleiding van de politieagenten inzake verkeersregeling zou moeten verbeterd worden.

De minister wijst erop dat dit niet tot zijn bevoegdheid behoort: de politieagenten hebben een opleiding gevolgd in de politie school en hebben er wellicht een gepaste opleiding gekregen.

Wat de investeringen van de MIVB betreft, moet die maatschappij jaarlijks een investeringsplan voorleggen dat door de regering moet worden goedgekeurd.

Wat de betogingen betreft, wijst de minister erop dat de ervaring heeft geleerd dat er geen openbaar vervoer dient te zijn op de plaatsen waar betogingen worden gehouden.

In 1996 is voor het VICOM-programma een bedrag van 130 miljoen ingeschreven.

Over het koninklijk tracé zal worden onderhandeld met de federale regering in het kader van het samenwerkingsakkoord. Het is derhalve moeilijk te bepalen hoeveel er jaarlijks zal worden geïnvesteerd. Dit bedrag kan slechts bij benadering worden vastgesteld.

Het investeringsprogramma voor eigen banen is een aanwijzing en is dus in geen geval het volledig programma voor de komende vier jaar.

Het is mogelijk dat op zeker ogenblik andere werken worden uitgevoerd omdat zij voorrang krijgen op de werken die in de beheerovereenkomst zijn vermeld.

Er zijn op sommige MIVB-lijnen inderdaad een aantal knelpunten. De regering heeft aan de maatschappij gevraagd die knelpunten te lokaliseren om er iets aan te doen.

Het charter voor de klant van de MIVB strekt ertoe de gebruikers in te lichten over de diensten van de vervoersmaatschappij. Dit sluit niet uit dat er naast de acties waarover het commissielid het heeft, acties worden gevoerd om de mensen bewust te maken.

Wat die knelpunten kosten, zal moeten blijken uit de overzichtstabel die de maatschappij regelmatig moet opstellen.

Un commissaire relève que le ministre a parlé d'évaluation régulière de la STIB. Il signale que ces évaluations étaient déjà prévues dans le contrat de gestion précédent mais qu'elles n'ont pas été réalisées de façon régulière.

Les évaluations prévues dans le cadre de ce contrat de gestion-ci porteront-elles sur des points spécifiques du contrat de gestion ou s'agira-t-il d'évaluations générales réalisées deux fois par an?

Le ministre a mentionné les services innovants qui vont être introduits à la STIB. Ces services innovants seront-ils entièrement à charge du budget propre de la STIB? Quelle est par ailleurs la part du budget STIB qui sera consacrée à ces services innovants?

Le commissaire a également une question en ce qui concerne les investissements. A la page 30, article 8.10.6 du contrat de gestion, il est précisé que la STIB gèrera la dette et son patrimoine en bon père de famille et que les nouveaux moyens résultant de cette gestion seront affectés notamment à la constitution d'un fonds de pension. Le commissaire se demande si ce fonds de pension existait déjà auparavant ou s'il est récent?

Le commissaire a également des interrogations quant à la page 31 du contrat de gestion où les charges de fonctionnement de la STIB sont abordées. Il est notamment affirmé que «en cas de retard dans l'effet budgétaire des mesures décidées, il sera fait appel aux provisions existantes de manière à respecter les objectifs du présent contrat. Aucun retard ne pourra être invoqué par la STIB pour ne pas réaliser une clause contractuelle. Les écarts négatifs seront amortis via l'utilisation des provisions existantes». Le commissaire souhaite en premier lieu savoir à combien se chiffrent les provisions existantes. Il constate par ailleurs qu'une forte pression est exercée sur la gestion et la réalisation du contrat.

Le ministre précise que précédemment les évaluations de la STIB étaient réalisées par la STIB elle-même, à l'avenir celles-ci seront effectuées par un organisme extérieur. La grille d'évaluation est énumérée dans les annexes 2a et 2b au contrat de gestion.

En matière d'innovations, le ministre souligne qu'il y a des innovations qui ne coûtent rien. Il cite l'exemple du manque de convivialité des stations de métro qui a causé des pertes d'usagers. Bien avant d'avoir signé le contrat de gestion, le ministre a déjà demandé à la STIB de prévoir des personnes dans les mezzanines qui peuvent recevoir les usagers.

Le ministre souligne que c'est le seul métro du monde où souvent on ne peut trouver de membre du personnel de la société dans le métro.

Een commissielid merkt op dat de minister gewag heeft gemaakt van een geregelde evaluatie van de MIVB. Hij wijst erop dat van die evaluaties reeds sprake was in het vorig beheercontract maar dat zij niet geregeld zijn uitgevoerd.

Zullen de evaluaties waarin het huidig contract voorziet betrekking hebben op bepaalde punten van het beheercontract of zal het gaan over algemene evaluaties die tweemaal per jaar zullen worden uitgevoerd?

De minister heeft het gehad over de nieuwe diensten die bij de MIVB zullen worden ingevoerd. Komen die diensten volledig ten laste van de eigen begroting van de MIVB? Wat is het aandeel van de MIVB-begroting dat aan die diensten zal worden besteed?

Het commissielid heeft ook een vraag over de investeringen. Artikel 8.10.6 van het beheercontract (bladzijde 27) luidt: "De MIVB zal de schuld en haar patrimonium naar best vermogen beheren. De nieuwe middelen die voortspruiten uit dit beheer worden bestemd voor (...) de samenstelling van een pensioenfonds". Het commissielid vraagt of dit pensioenfonds reeds voorheen bestond of nieuw is.

Het commissielid heeft ook vragen over de werkingskosten van de MIVB die worden besproken op bladzijde 28 van het beheercontract, waar te lezen staat: "Als de besliste maatregelen niet de geplande budgettaire invloed hebben, zullen de bestaande provisies aangewend worden teneinde de doelstellingen van onderhavig contract na te leven. De MIVB zal geen enkele vertraging mogen inroepen om geen contractuele clausule af te sluiten. De negatieve verschillen zullen door middel van de bestaande provisies weggewerkt worden". Het commissielid wenst in de eerste plaats te weten wat het bedrag is van de bestaande provisies. Voorts stelt hij vast dat een zware druk wordt gelegd op het beheer en de verwezenlijking van de overeenkomst.

De minister deelt mede dat de evaluaties in het verleden door de MIVB zelf werden uitgevoerd; voortaan zullen die evaluaties door een extern orgaan worden gedaan. De "indicatoren en meetsystemen" voor de evaluatie zijn opgenomen in de bijlagen 2a en 2b bij het beheercontract.

Wat de vernieuwingen betreft, wijst de minister erop dat sommige ervan geen kosten met zich brengen. Hij haalt het voorbeeld aan van het gebrek aan gebruiksvriendelijkheid van de metrostations waardoor de MIVB klanten heeft verloren. Reeds geruime tijd vóór het ondertekenen van de beheerovereenkomst heeft de minister aan de MIVB gevraagd de loketten te bemannen met het oog op de dienstverlening aan de gebruikers.

De minister wijst erop dat de Brusselse metro wereldwijd de enige is waar men dikwijls geen personeelsleden van de vervoersmaatschappij aantreft.

Le gouvernement attend que toutes les économies de la STIB soient allouées à des investissements mais également à des moyens nouveaux pour améliorer l'image de marque de la société. Le fonds de pension aurait dû être créé en 1993. Cette obligation légale sera rencontrée très prochainement.

En ce qui concerne l'observation du commissaire relative aux provisions existantes, le ministre communique que les prévisions et réserves de la STIB s'élevaient au 31 décembre 1995 à:

- Réserves disponibles - fond d'investissement	477.424.890
- Provisions:	
- charges fiscales	40.000.000
- pour grosses réparations	386.402.005
- pour sinistres à régler aux tiers	144.889.699

Un commissaire souhaite aborder en tout premier lieu la procédure de travail de la commission. Les discussions qui ont lieu en ce jour sont-elles bien jointes à la discussion qui a déjà eu lieu en ce qui concerne la STIB le 24 avril?

Le président répond par l'affirmative.

Le commissaire souhaite dès lors savoir si les comptes de la société seront également examinés et ce, en présence du président de la STIB.

Le ministre rappelle que la responsabilité politique appartient au ministre. On ne va pas faire défiler tous les présidents des pararégionaux au Conseil régional.

Le commissaire rappelle que c'est la commission qui est maître de ses travaux et c'est à elle de décider si elle souhaite auditionner le président de la STIB. M. Werner Daem, qui est président de la société, est dès lors responsable de la gestion de la STIB. Quelques jours avant la signature du contrat de gestion il manifestait ses inquiétudes dans un journal sérieux (l'Echo pour ne pas le citer).

Le commissaire estime qu'un contrat comporte deux parties signataires. Il est dès lors étonnant que le ministre interdise l'audition du président de la société qui est partie prenante du contrat de gestion.

Le commissaire est d'avis qu'il serait bon que la commission entende par exemple l'avis du président de la société sur les charges d'exploitation qu'implique l'extension du réseau métro que le ministre souhaite réaliser. Le commissaire croit pouvoir constater dans le contrat de gestion qu'il n'y a pas encore d'accord à ce sujet. A la page 27 du contrat de gestion, il est affirmé que «dans l'hypothèse où le gouvernement décide d'effectuer ces travaux:

Voor de regering is het een eerste vereiste dat de opbrengst van de besparingen van de MIVB bestemd worden voor investeringen maar eveneens voor nieuwe middelen om de reputatie van de maatschappij te verbeteren. Het pensioenfonds had in 1993 moeten worden opgericht. Er zal zeer binnenkort aan die wettelijke verplichting worden voldaan.

Wat de opmerking van het commissielid met betrekking tot de bestaande provisies betreft, deelt de minister mee dat de provisies en reserves van de MIVB er op 31 december 1995 als volgt uitzagen:

- Beschikbare reserves - investeringsfonds:	477.424.890
- Provisies:	
- fiscale lasten	40.000.000
- voor zware herstellingen	386.402.005
- voor schaderegelingen met derden	144.889.699

Een commissielid wenst het in eerste instantie te hebben over de werkwijze van de commissie. Worden de besprekingen van vandaag wel degelijk gevoegd bij die over de MIVB welke op 24 april hebben plaatsgehadt?

De voorzitter antwoordt bevestigend.

Het commissielid wenst tevens te weten of ook de rekeningen van de maatschappij zullen worden nagezien en of zulks zal geschieden in aanwezigheid van de voorzitter van de MIVB.

De minister herinnert eraan dat de minister de politieke verantwoordelijkheid draagt. We gaan toch niet alle voorzitters van de pararegionale instellingen in de Hoofdstedelijke Raad horen?

Het commissielid wijst erop dat de commissie haar werkzaamheden zelf regelt en dat zij zelf moet beslissen of zij de voorzitter van de MIVB wenst te ondervragen. De heer Werner DAEM is voorzitter van de MIVB en bijgevolg verantwoordelijk voor het beheer ervan. Enkele dagen vóór de ondertekening van het beheercontract heeft hij zijn bezorgdheid geuit in een gezaghebbende krant (l'Echo).

Het commissielid is van mening dat er bij een contract twee partijen zijn en het is dan ook verwonderlijk dat de minister de hoorzitting van de voorzitter van de maatschappij, die één van de partijen van de beheerovereenkomst is, verbiedt.

Het commissielid meent dat het gepast zou zijn dat de commissie de voorzitter van de maatschappij ondervraagt over de bedrijfslasten die de door de minister gewenste uitbreiding van het metronet met zich brengt. Het commissielid meent dat er dienaangaande in het contract nog geen akkoord is. Op bladzijde 24 van het beheercontract staat te lezen: "Er van uitgaande dat de regering besluit deze werken de laten uitvoeren:

- prolongement de Bizet à Ceria-Covi 1999;
- prolongement de Clémenceau à Delacroix mi-1999...»

Le ministre rappelle au commissaire que ces travaux seront repris dans le plan pluriannuel d'investissements.

Le commissaire souligne qu'il n'a pas été demandé au ministre de faire un plan pluriannuel d'investissements dès sa première année d'entrée en fonction mais qu'il s'agit là d'une obligation légale et qu'il n'y échappera pas car il en va du respect de la loi belge sur la comptabilité de l'Etat. Il rappelle l'importance et le bien-fondé d'un contrat de gestion – la Région bruxelloise a été la première où un contrat de gestion a été signé entre une société publique et une autorité régionale ou fédérale. Il est légitime que les membres de la commission de l'infrastructure s'interrogent sur certains points de ce contrat sans vouloir s'immiscer pour autant dans les relations qui lient la société au gouvernement.

Tout en sachant que le ministre déposera un projet d'ordonnance concernant la dette de la STIB, le commissaire souhaite toutefois s'interroger quant à cette dette et vérifier si l'objectif est bien d'élaborer un mécanisme visant à stabiliser la dette de la STIB à un niveau que le ministre a trouvé dans d'autres temps excessivement élevée.

En examinant mieux cette dette, on constate que ce sont les dotations en amortissement qui sont réinvesties. C'est cette astuce qui permet de stabiliser le niveau de la dette.

Le commissaire estime qu'il serait utile de savoir ce que le contrat de gestion couvre en matériel roulant pour le métro. Pour être plus précis, le commissaire souhaiterait savoir si les 25 rames à prévoir pour l'extension du métro (17 plus 8) sont à financer par la société elle-même. Est-ce que le remisage de ce matériel roulant est finançable dans le plan d'investissements de la société ou est-ce la Région qui va devra le financer? Le commissaire souligne qu'il ne s'agit pas de sommes négligeables car il s'agit de sommes de 600 millions et de 2 milliards pour le métro.

Est-ce que les 28 voitures supplémentaires, qui seraient nécessaires pour assurer le bouclage, sont prévues dans l'enveloppe globale d'investissements de 9.795 milliards pour les années 1996 à 1999?

Le commissaire souhaiterait également obtenir les informations concernant l'exploitation de nouvelles stations de métro. Ce commissaire s' imagine qu'en parallèle des négociations pour le plan d'investissements, des projections financières ont dû être faites pour voir si les paramètres pris en considération étaient suffisants.

Le commissaire est étonné que le contrat de gestion ne contienne pas le plan pluriannuel du budget de la STIB.

- verlenging van Bizet tot COOVI-CERIA, midden 1999;
- verlenging van Clémenceau tot Delacroix, midden 1999."

De minister wijst er het commissielid op dat die werken in het meerjareninvesteringsplan zullen worden opgenomen.

Het commissielid wijst erop dat de minister niet werd gevraagd om reeds tijdens het eerste jaar van zijn ambtsaanvaarding een meerjareninvesteringsplan op te stellen, maar dat zulks een wettelijke verplichting is en dat hij zich daaraan niet zal kunnen onttrekken. De Belgische wet op de rijkscomptabiliteit dient nageleefd te worden. Hij wijst op het belang en de gegrondheid van het beheercontract. In het Brussels Gewest is voor het eerst een contract gesloten met een openbare maatschappij en een gewestelijke of federale overheid. De leden van de commissie voor de infrastructuur hebben terecht vragen over sommige punten van die overeenkomst maar dit betekent niet dat zij zich bemoeien met de betrekkingen tussen de maatschappij en de regering.

Het commissielid weet weliswaar dat de minister een ontwerp van ordonnantie zal indienen met betrekking tot de schuld van de MIVB, maar hij wenst toch vragen te stellen over die schuld en na te gaan of het wel de bedoeling is de schuld te stabiliseren op een niveau waarvan de minister ooit gezegd heeft dat het buitensporig was.

Wanneer men die schuld van nabij bekijkt, stelt men vast dat de dotaties die de aflossing dekken opnieuw worden geïnvesteerd. De schuld wordt door middel van dit trucje gestabiliseerd.

Het commissielid is van mening dat het nuttig zou zijn te weten in hoeverre het beheercontract de aankoop van rollend materieel voor de metro dekt. Het commissielid wenst meer in het bijzonder te weten of de maatschappij de aankoop van de 25 stellen (17 plus 8) die nodig zijn voor de uitbreiding van de metro zelf zal financieren. Voorziet het financieringsplan in de financiering van de remise voor dit rollend materieel of komt die financiering voor rekening van het Gewest? Het commissielid wijst erop dat het hier over aanzienlijke bedragen gaat, namelijk 600 miljoen en 2 miljard voor de metro.

Zijn de 28 bijkomende voertuigen die zouden nodig zijn in het kader van de verdere afwerking van de geplande ringlijn van de metro opgenomen in de totale investeringsenveloppe van 9.795 miljard voor de jaren 1996 tot 1999?

Het commissielid zou tevens inlichtingen wensen over de exploitatie van nieuwe metrostations. Hij kan zich voorstellen dat er in het kader van de onderhandelingen over het investeringsplan financiële prognoses werden opgesteld om na te gaan of de parameters toereikend zijn.

Het verbaast het commissielid dat het meerjarig begrotingsplan van de MIVB niet in het beheercontract is opge-

Est-ce que tout ce qui est prévu dans ce contrat de gestion et dans la déclaration gouvernementale va pouvoir être réalisé compte tenu du paramètre d'augmentation des usagers et du paramètre du prolongement du réseau? Le ministre pourra affirmer à juste escient, que l'augmentation du réseau a été plus importante sous la législature précédente, mais ce que le commissaire tient à souligner c'est que toute augmentation du réseau a un coup net car aucun kilomètre parcouru par la STIB n'est bénéficiaire.

Le commissaire s'étonne que le contrat de gestion ne mentionne nullement de projets de filialisation de certaines activités de la STIB, dont le ministre faisait état il y a quelques mois.

N'a-t-il plus aucun projet en la matière ou ses projets sont-ils entièrement laissés entre les mains des gestionnaires de la STIB?

En ce qui concerne la dette, le ministre souligne que sous la précédente législature la dette s'est accrue de 7 milliards.

Durant cette législature-ci il est prévu dans le nouveau contrat de gestion de plafonner la garantie de la Région envers cette dette à 19 milliards en francs courants (ce plafonnement est effectué en francs courants pour tenir compte de l'inflation). Le gouvernement souhaite mettre un frein à la croissance exponentielle de la dette de la STIB.

Les 25 voitures supplémentaires pour l'extension du métro sont prévues dans les investissements STIB. Quant au remisage, il est prévu dans les plans d'investissements et autres documents qui ont été distribués au comité de gestion de la STIB. Le ministre informe que 600 millions sont nécessaires pour ce remisage en tenant compte de l'extension de Beekkant.

Le ministre signale que le plan pluriannuel d'investissements de la STIB a été présenté et discuté dans les instances habilitées de la STIB. C'est d'ailleurs ces instances ad hoc qui ont discuté et approuvé le contrat de gestion.

Quant aux filialisations, le ministre réitère qu'il a été extrêmement prudent en la matière lors du débat budgétaire. Il a simplement souligné qu'il ne fallait pas avoir de préjugés à ce sujet. S'il apparaissait que pour un certain type de prestation il revenait moins cher d'avoir recours à l'extérieur, la société pourrait éventuellement y avoir recours. La filialisation de certaines activités de la STIB n'apparaît pas dans le contrat de gestion parce que le gouvernement a voulu accorder une grande autonomie à la STIB. S'il échet, la STIB en décidera en bon gestionnaire.

nomen. Zal alles wat in dat beheercontract en in de regeringsverklaring is gepland, kunnen worden verwezenlijkt, rekening houdend met de parameter van de stijging van het aantal gebruikers en met de parameter van de uitbreiding van het metronet? De minister zal er terecht kunnen op wijzen dat de uitbreiding van het metronet onder de vorige regering aanzienlijker is geweest, maar het commissielid wenst er aan te herinneren dat elke uitbreiding van de metro een netto uitgave met zich brengt omdat geen enkele van de door de MIVB afgelegde kilometers winstgevend is.

Het verbaast het commissielid dat er in het beheercontract geen gewag wordt gemaakt van de plannen inzake het onderaanbesteden van sommige activiteiten van de MIVB waarover de minister het enkele maanden geleden heeft gehad.

Zijn er ter zake geen plannen meer of worden die volledig overgelaten aan de beheerders van de MIVB?

De minister wijst erop dat de schuld tijdens de vorige zittingsperiode met 7 miljard is gestegen.

Tijdens de huidige zittingsperiode voorziet de nieuwe overeenkomst erin de waarborg van het Gewest ten aanzien van die schuld te beperken tot 19 miljard in lopende franken (die beperking geschiedt in lopende franken teneinde rekening te houden met de inflatie). De regering wenst de exponentiële stijging van de schuld van de MIVB aan banden te leggen.

In de investeringen van de MIVB is rekening gehouden met de 25 bijkomende rytuigen ten behoeve van de uitbreiding van de metro. De remise is opgenomen in de investeringsplannen en in andere documenten die werden uitgedeeld aan de leden van het beheerscomité van de MIVB. De minister deelt mede dat er, rekening houdend met de uitbreiding Beekkant, 600 miljoen nodig zijn voor die remise.

De minister deelt mede dat het meerjareninvesteringsplan van de MIVB in de bevoegde instanties van de maatschappij werd voorgesteld en besproken. Het beheercontract werd trouwens door die instanties besproken en goedgekeurd.

Wat de onderaanbestedingen betreft, herhaalt de minister dat hij ter zake tijdens de begrotingsbespreking zeer voorzichtig is geweest. Hij heeft er enkel op gewezen dat men dienaangaande geen vooroordelen moest hebben. Indien zou blijken dat het voor bepaalde diensten goedkoper is een beroep te doen op andere bedrijven, dan zou de maatschappij zulks eventueel kunnen doen. De onderaanbesteding van sommige activiteiten van de MIVB komt niet in de overeenkomst aan bod omdat de regering heeft gewenst dat de MIVB in ruime mate onafhankelijk zou zijn. In voorkomend geval zal de MIVB overeenkomstig de regels van een goed beheer een beslissing nemen.

En ce qui concerne le bouclage des rames prévu dans le plan pluriannuel d'investissements, le ministre informe qu'il sera réalisé après 1999.

L'exploitation se trouve effectivement dans le contrat de gestion.

Le commissaire réitère sa question: pourquoi une projection du budget pluriannuel n'a-t-elle pas été jointe au contrat de gestion?

Le ministre signale que tout cela a fait l'objet d'une réflexion approfondie et que les commissaires obtiendront de toute façon le plan d'entreprise.

Un commissaire ne souhaite pas chercher de grands travaux pharaoniques dans le contrat de gestion comme c'est le cas du commissaire précédent. Il retiendra plutôt de l'exposé du ministre, l'engagement politique de stabiliser la situation de la STIB et de ne pas diminuer les fréquences. Si un jour on veut améliorer la situation de la société il faudra mieux satisfaire la clientèle en augmentant les fréquences.

L'actualité – c'est-à-dire la commission de concertation qui se réunit en ce moment-même pour aborder le problème des permis pour les parkings pour le Parlement européen – inspire une autre question au commissaire. Qu'en est-il des plans de transport pour les entreprises?

Le même commissaire se demande pourquoi dans le rapport d'activités de 1995 (à la page 40) on peut constater qu'il y a une très grande chute des verbalisations pour véhicules stationnants en infraction en 1994 et 1995? A quoi est-ce dû?

Le ministre précise sur ce point que cela s'explique par les élections communales de 1995.

En ce qui concerne le programme VICOM, le commissaire a bien enregistré que la liste était seulement indicative. Peut-il cependant avoir une idée des priorités pour le gouvernement?

Enfin, le commissaire estime que le service de médiation de la STIB, qui est par ailleurs prévu dans l'ordonnance, devrait être mieux connu des usagers.

Le ministre souligne qu'en effet les fréquences des transports en commun ne diminuent pas, ce qui est un plus. Par ailleurs, le programme VICOM suit son cours et tous les gains de productivité de la STIB doivent être réorientés vers les investissements et les améliorations de fréquences.

En ce qui concerne les plans de transport des entreprises, le ministre réitère ce qu'il a déjà répondu à l'occasion d'une question écrite à ce sujet. Il y a des contacts entre la STIB et le Parlement européen entre autres. Ce sont des choses qui progressent lentement.

De minister deelt mede dat de voltooiing van de metrolijn waarin het meerjareninvesteringsplan voorziet na 1999 zal worden verwezenlijkt.

De exploitatie is inderdaad in de beheerovereenkomst opgenomen.

Het commissielid stelt zijn vraag opnieuw: waarom werd bij de beheerovereenkomst geen prognose van de meerjarenbegroting gevoegd?

De minister deelt mede dat daarover grondig is nagedacht en dat de commissieleden in ieder geval het ondernemingsplan zullen krijgen.

In tegenstelling tot de vorige spreker vindt een commissielid in de beheerovereenkomst geen piramidale werken. Voor hem zijn de hoofdpunten in de uiteenzetting van de minister de politieke verbintenis van de regering de situatie van de MIVB te stabiliseren en de frequenties niet te verminderen. Om de situatie van de maatschappij te verbeteren moet men beter tegemoetkomen aan de wensen van de cliëntèle door de frequenties te verhogen.

De overlegcommissie onderzoekt op dit ogenblik het probleem van de vergunningen voor de parkeerterreinen van het Europees Parlement, wat het commissielid ertoe brengt een andere vraag te stellen: hoe staan de zaken in verband met de vervoersplannen voor de bedrijven?

Hetzelfde lid zegt dat er in het activiteitenverslag voor 1995 te lezen staat dat het aantal processen-verbaal voor parkeerovertredingen in 1995 fors is gedaald ten opzichte van 1994 (blz. 40) en vraagt dan ook waarom.

De minister preciseert dat zulks kan worden verklaard door de gemeenteraadsverkiezingen in 1995.

Wat het VICOM-programma betreft, heeft het commissielid goed begrepen dat de lijst slechts een aanduiding is. Hij vraagt echter wat de prioriteiten van de regering zijn.

Ten slotte is het commissielid van mening dat de ombudsdienst van de MIVB, opgericht bij ordonnantie, meer bekendheid zou moeten hebben bij de gebruikers.

De minister wijst erop dat de frequenties van het openbaar vervoer inderdaad niet dalen, wat positief is. Bovendien wordt het VICOM-programma voortgezet en moet elke stijging van het rendement van de MIVB worden aangewend voor de investeringen en de verbeteringen van de frequenties.

Wat de vervoersplannen voor de bedrijven betreft, herhaalt de minister dat hij reeds heeft geantwoord op een schriftelijke vraag in dit verband. Er zijn contacten tussen de MIVB en onder andere het Europees Parlement. Dergelijke zaken vorderen langzaam.

Quant à l'Ombudsman, le rapport annuel parviendra au commissaire incessamment. Ce rapport contient l'inventaire des opérations menées par ce service.

Un commissaire note que l'autonomie accrue de la STIB va lui permettre d'adapter l'offre. Seule la grille des parcours d'un convoi minimal pour les trams, bus et métro est fixée dans le cadre du contrat de gestion. Cela veut-il dire que la STIB pourra décider de fermer le métro en soirée par exemple?

Il est également écrit dans le contrat de gestion qu'une enquête sera effectuée par un consultant spécialisé. A ce sujet, le conseiller se demande si des enquêtes ont été faites récemment et, si oui, à quoi ont-elles abouti?

Le ministre réitère qu'il ne va pas régler le trafic de véhicules de la STIB à partir de son cabinet. Il souhaite que ce qui a eu lieu dans le passé – c'est-à-dire des modifications de lignes pour faire plaisir à l'un ou l'autre échevin, déplacement d'un arrêt de tram, etc... – n'ait plus lieu. Tout en respectant un plan de fréquence, l'autonomie de la gestion du trafic est laissée à la STIB. C'est elle qui déterminera le tracé exact des lignes.

Des consultations sont prévues par la STIB dans le cadre de l'adaptation de l'offre en fonction du développement du réseau et des services rendus. Après avoir élaboré un dossier complet, celui-ci est examiné par les organes de gestion. Ce dossier comprend notamment l'origine de la demande d'adaptation du réseau et le dossier est alors transmis pour accord à la Région de Bruxelles-Capitale.

Dans le temps, la STIB publiait un rapport faisant part de la satisfaction des services rendus aux usagers, ce rapport était effectué par des membres de la société. Ce sera dorénavant un groupe extérieur qui élaborera ce rapport. Cette tâche a été confiée entre autres à SEMA-GROUPE.

Le ministre conclut que la philosophie générale du contrat de gestion est basée sur la volonté de rigueur budgétaire dans le cadre général des efforts budgétaires demandés à la Région, de privilégier la clientèle.

Le contrat de gestion vise également à insérer la STIB dans le tissu économique et social de la Région.

Le volet social des travailleurs de la STIB n'a pas été négligé car le volume global de l'emploi sera maintenu: tout au plus y aura-t-il 20 à 25 emplois en moins en 1999.

Lorsque l'on compare la situation d'autres sociétés publiques de transport telles que la SNCB et la SABENA, le ministre estime que des efforts louables ont été faits pour remettre à flot la Société des transports interurbains bruxellois.

Wat de ombudsman betreft, zal het commissielid zeer binnenkort het jaarverslag met de activiteiten van die dienst ontvangen.

Een commissielid stelt vast dat de grotere onafhankelijkheid van de MIVB het haar mogelijk zal maken het aanbod aan te passen. In het beheercontract wordt alleen de minimale dienstregeling voor de trams, de bussen en de metro's vastgelegd. Betekent dit dat de MIVB bijvoorbeeld kan beslissen de metro 's avonds te sluiten?

Het beheercontract bepaalt tevens dat een onderzoek zal worden uitgevoerd door een gespecialiseerde adviseur. Het commissielid vraagt of er onlangs onderzoeken zijn uitgevoerd en, zo ja, waartoe zij hebben geleid.

De minister herhaalt dat hij de verplaatsingen van de MIVB-voertuigen niet vanuit zijn kabinet zal regelen. Hij wenst dat bepaalde zaken, zoals het wijzigen van lijnen om tegemoet te komen aan de wensen van één of andere schepen, het verplaatsen van een tramhalte, enzovoort, tot het verleden behoren. De MIVB moet een frequentieplan in acht nemen maar is voorts onafhankelijk wat het beheer van de verplaatsingen betreft. Zij zal zelf het precieze tracé van de lijnen bepalen.

De MIVB plant besprekingen in het kader van de aanpassing van het aanbod aan de uitbreiding van het net en van de diensten. Er wordt een volledig dossier opgesteld dat vervolgens door de beheersorganen wordt onderzocht. In dit dossier wordt onder meer uiteengezet waarom een aanpassing van het net wordt gevraagd. Dit dossier dient dan door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te worden goedgekeurd.

Vroeger bracht de MIVB over de kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikers een verslag uit dat was opgesteld door personeelsleden van de maatschappij. Voortaan zal dit verslag door een externe groep worden opgesteld. Onder andere de SEMA-GROUPE zal met die taak worden belast.

De minister besluit dat het beheercontract berust op de begrotingsgestrengheid in het kader van de algemene begrotingsinspanningen die aan het Gewest worden gevraagd om de reizigers te bevoorrechten.

Het beheercontract strekt er tevens toe de MIVB te integreren in het economisch en sociaal leven van het Gewest.

Het sociaal aspect van de MIVB werd evenmin uit het oog verloren aangezien de totale werkgelegenheid zal behouden blijven: in 1999 zullen er ten hoogste 20 à 25 arbeidsplaatsen minder zijn.

In vergelijking met andere openbare vervoersmaatschappijen zoals de NMBS en Sabena meent de minister dat er lovenswaardige inspanningen werden gedaan om de MIVB er weer bovenop te helpen.

III. Rapport annuel 1995 de la STIB

1. Exposé de M. J. Devroye, administrateur-directeur général de la STIB

L'administrateur-directeur général de la STIB souhaiterait entamer son exposé avec quelques chiffres clés, des chiffres significatifs pour pouvoir analyser l'évolution de la STIB.

Le premier est celui du nombre de voyageurs transportés: 213 millions.

En valeur absolue, ce chiffre ne veut pas dire grand chose; on n'est même pas certain qu'il soit tout à fait correct puisqu'il est calculé sur base des recettes, recettes qui sont parfois forfaitaires pour un nombre déterminé de voyages.

Ce qui est important c'est de voir l'évolution au cours des dernières années. Il est clair que la régionalisation a été un coup de fouet pour la STIB.

Depuis la régionalisation, la croissance du nombre de voyageurs est en progression constante de 1,5 % par an. Cette évolution est largement liée à l'augmentation des kilomètres de réseau. Il y a cinq ans, les kilomètres-convois (correspondant aux kilomètres parcourus par les convois, quelle que soit leur composition – convois de 1, 2, 3, 4 ou 5 voitures –) étaient de 34 millions et aujourd'hui ils sont de 39 millions.

En tant qu'exploitants, nous parlons en kilomètres de convois, mais pour le voyageur cela se traduit en amélioration de fréquences et en extension de réseau.

Bien que ce ne soient pas les seuls facteurs qui influencent le nombre de voyageurs, l'extension du réseau et l'augmentation des fréquences a une influence sur celui-ci.

M. Devroye souligne qu'il convient de situer ces deux chiffres dans un contexte d'utilisation des ressources.

Des performances ont pu être réalisées grâce à une augmentation de la productivité interne traduite en une augmentation de kilomètres-convois de 40 % durant la période 1982 à 1995 et en termes de places-kilomètres, l'augmentation a été de 80 % durant la même période. La date de 1982 représente en fait la date charnière; à l'époque le gouvernement national avait donné ordre à toutes les entreprises de réaliser des économies. C'est le début de la naissance d'entreprises de type E.

Cette période de 1982 à 1995 peut être divisée en deux sous-périodes:

- la période avant la régionalisation (1982-1989)
- la période après la régionalisation (1989-1995).

III. Jaarverslag 1995 van de MIVB

1. Uiteenzetting van de heer J. Devroye, bestuurder-directeur-generaal van de MIVB

De bestuurder-directeur-generaal van de MIVB zou zijn uiteenzetting willen aanvatten met enkele cijfers die van belang zijn om de evolutie van de MIVB te kunnen onderzoeken.

Het eerste cijfer is het aantal reizigers: 213 miljoen.

Als absolute waarde betekent dit cijfer niet veel; men is zelfs niet zeker dat dit cijfer helemaal juist is aangezien het wordt berekend op grond van de inkomsten en dat die soms forfaitair zijn voor een bepaald aantal verplaatsingen.

Het is van groter belang te weten hoe dat aantal reizigers de jongste jaren is geëvolueerd. Het is duidelijk dat sinds het ontstaan van het Gewest de MIVB erop vooruit gegaan is.

Het aantal reizigers is vanaf dan elk jaar met 1,5 % gestegen. Die evolutie hangt nauw samen met de uitbreiding van het net. Het aantal konvoikilometer (dit wil zeggen het aantal kilometer afgelegd door de konvoien, wat de samenstelling ervan ook moge zijn – konvoien van 2, 3, 4 of 5 voertuigen) bedroeg vijf jaar geleden 34 miljoen en vandaag 39 miljoen.

Als exploitant hebben wij het over konvoikilometer, maar voor de reiziger betekent dit een verhoging van de frequentie en een uitbreiding van het net.

De verhoging van de frequentie en de uitbreiding van het net hebben een invloed op het aantal reizigers, maar het zijn weliswaar niet de enige factoren.

De heer Devroye wijst erop dat die twee cijfers dienen te worden geplaatst in een context van gebruik van de middelen.

Een en ander kon worden verwezenlijkt dankzij een stijging van de interne produktiviteit met als resultaat, voor de periode 1982 tot 1995, een stijging van het aantal konvoikilometer met 40 % en een stijging van het aantal plaatskilometer met 80 %. 1982 was in feite een keerpunt: de nationale regering heeft toen alle bedrijven de opdracht gegeven besparingen te doen. Toen zijn de bedrijven van klasse (E) ontstaan.

De periode 1982-1995 kan in twee subperiodes worden verdeeld:

- de periode vóór de gewestvorming (1982-1989)
- de periode na de gewestvorming (1989-1995).

La première sous-période correspond à une diminution des effectifs avec une réduction des kilomètres-convois, ce qui entraîna également une réduction du nombre de voyageurs. C'est une époque de réalisation d'économies sans volonté réelle d'améliorer les services à la clientèle.

L'administrateur-directeur général rappelle qu'à l'époque il existait des embryons de RER, qui ont été supprimés par la SNCB pour des motifs d'économies. Toutes les entreprises publiques étaient logées à la même enseigne.

A partir de 1989, on poursuit les mêmes objectifs d'économies mais avec à la clé des objectifs commerciaux et de satisfaction de la clientèle.

Depuis 1982, les effectifs globaux de la STIB - à l'époque de 5.900 personnes - n'ont pas beaucoup varié; ils sont de 5.500 en 1996.

Ce qui a changé, ce sont les proportions dans les métiers.

Entre 1982 et 1988, le personnel technique a diminué de 700 unités (évolution de 1.700 à 1000).

Entre 1988 et 1996, il y a eu 521 départs sans aucun engagement.

Et entre 1988 et 1996, il y a eu 326 départs et 158 engagements.

L'augmentation de la productivité est également due à une meilleure organisation du travail et à un appel plus important à la sous-traitance qu'auparavant.

Au niveau des employés, l'évolution est la même. Entre 1982 et 1990, il y a eu 310 départs sans aucun engagement. Entre 1990 et 1994, il y a eu 217 départs pour 30 engagements.

Parallèlement, il y a eu un engagement de conducteurs, car 20 % de kilomètres en plus, requièrent 20 % de conducteurs en plus. Pendant que les effectifs de tous les autres départements chutaient de 1.000 personnes, il y a eu 500 engagements au niveau des conducteurs.

A l'intérieur de l'entreprise, de sérieuses réformes ont été mises en place. La politique de la STIB vise à garantir la qualité pour fidéliser les clients. Cette qualité est perçue de manière diverse dans les différents départements de la STIB car dans cette entreprise on ne peut interpréter la qualité uniquement en terme de produits. Il faut élargir cette approche et introduire des dimensions plus larges qui in-

Tijdens de eerste periode is er een vermindering geweest van de personeelsformatie samen met een beperking van het aantal konvoikilometer, wat een daling van het aantal reizigers met zich heeft gebracht. Tijdens die periode werden besparingen gedaan zonder een echte wil om de dienstverlening te verbeteren.

De bestuurder-directeur-generaal herinnert eraan dat destijds de eerste plannen van het GEN werden opgesteld, maar dat de NMBS die wegens besparingen heeft opgeborgen. Alle openbare bedrijven verkeerden in dezelfde situatie.

Vanaf 1989 wordt er nog steeds bespaard maar men heeft dan wel commerciële doelstellingen en de tevredenheid van de klanten voor ogen.

Het totale personeelsbestand van de MIVB is weinig veranderd: in 1982 waren er 5.900 werknemers, in 1996 zijn het er 5.500.

De verhoudingen tussen de verschillende functies zijn wel gewijzigd.

Tussen 1982 en 1988 is het aantal technici met 700 verminderd (van 1.000 naar 300).

Tussen 1988 en 1996 hebben 521 personen de maatschappij verlaten en werd niemand in dienst genomen.

Tussen 1988 en 1996 hebben 328 personen de maatschappij verlaten en werden 158 personen in dienst genomen.

De stijging van de produktiviteit is tevens te danken aan een betere organisatie van het werk en aan het feit dat in ruimere mate een beroep werd gedaan op de onderaanneming.

Wat de bedienden betreft, is de evolutie dezelfde. Tussen 1982 en 1990 hebben 310 personen de maatschappij verlaten en werd niemand in dienst genomen. Tussen 1990 en 1994 hebben 217 personen de maatschappij verlaten en werden 30 personen in dienst genomen.

Tegelijk werden bestuurders in dienst genomen omdat een stijging van het aantal kilometer met 20 % met zich brengt dat er 20 % meer bestuurders moeten zijn. Het personeelsbestand van alle andere diensten is met 1.000 personen gedaald terwijl dat van de bestuurders met 500 is gestegen.

Binnen de maatschappij zijn een aantal verregaande hervormingen doorgevoerd. De MIVB voert een beleid dat gericht is op kwaliteit teneinde de klanten te binden. Die kwaliteit wordt in de verschillende departementen van de MIVB anders ervaren omdat in dit bedrijf de kwaliteit niet uitsluitend in termen van produkten mag worden opgevat. Die benadering dient te worden verruimd tot het onthaal,

cluent à la fois l'accueil, l'information, et, de manière générale, une organisation tournée vers le client.

Un véritable système-qualité a été instauré au sein de l'entreprise. Chaque année on peut constater des performances de plus en plus importantes. Cela a requis un changement de culture très important et des délégations de plus en plus grandes; on a changé les structures fort pyramidales de la société. Pour pouvoir réaliser le nombre de projets entrepris depuis la régionalisation, il fallait des hommes motivés. Un manuel de qualité a été élaboré et dans chaque domaine de responsabilités des pilotes ont été désignés.

De 1990 à 1994, il y a eu des réalisations spectaculaires; 1995 a été plutôt une année de transition. La société était à ce moment-là liée par un contrat de gestion d'attente en vue de la prochaine législature. Compte tenu des moyens mis à la disposition de la société, il faudra encore adapter l'organisation tout en recherchant l'utilité optimale des ressources, et rendre de plus en plus praticable le système-qualité.

Le manuel de qualité rassemble une série de projets d'amélioration comprenant des propositions d'actions concrètes pour 1996, entre autres l'instauration de normes ISO dans certains ateliers de la STIB.

Un des grands objectifs de la STIB est de fidéliser la clientèle. Un voyageur fidélisé (pour la durée de sa vie professionnelle) représente un investissement pour la STIB de 500.000 F. Depuis plusieurs années déjà, la STIB intensifie la formation de son personnel axée sur le respect du client et de ses attentes; deux jours de formation sont organisés annuellement pour chaque agent (cours de perception du client). Même le personnel qui n'est pas en relation directe avec le client focalise toute son attention vers la satisfaction de la clientèle (un chef doit aider les conducteurs dans leur tâche de communication avec les clients).

Dans le domaine de la sécurité, pas mal d'actions sont développées également. C'est un élément essentiel de la qualité du service; c'est pour cette raison que de 1989 à 1995 ce service a été renfloué à 50 unités. La sécurité est assurée d'une part par le personnel de la gendarmerie, et d'autre part par le personnel de sécurité propre à la STIB dont une brigade de prévention – composée de douze personnes chargées de prendre contact avec les perturbateurs –.

La STIB est une entreprise importante comme vecteur de mobilité et comme pourvoyeuse d'emplois, mais coûteuse, il convient que la Région de Bruxelles-Capitale puisse en puiser de manière optimale les éléments positifs.

de l'information et een klantvriendelijke organisatie in het algemeen.

Er werd in het bedrijf een werkwijze ingevoerd die werkelijk op kwaliteit is gericht. Men kan vaststellen dat de prestaties elk jaar verbeteren. Dit heeft een aanzienlijke wijziging van de bedrijfscultuur en steeds grotere delegaties vereist; de piramidale structuren van de maatschappij werden gewijzigd. Om het groot aantal projecten die sinds het ontstaan van het Gewest zijn aangevat, te verwezenlijken, diende men gemotiveerde mensen te hebben. Er werd een kwaliteitshandboek opgesteld en er werden coördinatoren aangewezen die elk een eigen verantwoordelijkheid dragen.

Tussen 1990 en 1994 waren er een aantal opzienbarende verwezenlijkingen; 1995 was eerder een overgangsjaar. Op dat ogenblik was de maatschappij gebonden door een beheerovereenkomst die was gesloten in afwachting van de komende zittingsperiode. Rekening houdend met de middelen waarover de maatschappij beschikt, zal de organisatie nog moeten worden aangepast, waarbij zal moeten worden getracht de middelen zo optimaal mogelijk aan te wenden en de kwaliteitsregeling zo bruikbaar mogelijk te maken.

In het kwaliteitshandboek zijn een aantal projecten opgenomen met het oog op een betere dienstverlening en met een aantal voorstellen voor concrete acties in 1996, onder meer het invoeren van de ISO-normen in alle werkplaatsen van de MIVB.

De klantenbinding is één van de hoofddoelstellingen van de MIVB. Een reiziger die gedurende zijn hele beroepsleven trouw gebruik maakt van het openbaar vervoer betekent voor de MIVB een investering van 500.000 frank. De MIVB spijst sinds verschillende jaren de opleidingen van haar personeel toe op de eerbied voor de klant en diens verwachtingen; elk personeelslid van de maatschappij krijgt jaarlijks twee dagen opleiding (om een beter beeld te krijgen van de klanten). Zelfs de personeelsleden die niet rechtstreeks met de klanten in contact komen, besteden hun volle aandacht aan de tevredenheid van de cliëntèle (een diensthoofd moet de bestuurders helpen bij de communicatie met de klanten).

Op het vlak van de veiligheid worden heel wat acties op het getouw gezet. Dat is essentieel voor de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom werd van 1989 tot 1995 deze dienst tot 50 personeelsleden uitgebreid. Voor de veiligheid wordt gezorgd door rijkswacht personeel en door eigen veiligheids personeel van de MIVB bestaande uit onder meer een preventiebrigade van 12 personen die contact moeten zoeken met de ordeverstoorders.

De MIVB speelt een belangrijke rol op het vlak van de mobiliteit en stelt veel personeel tewerk, maar dat kost wel veel geld. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moet dan ook zo goed mogelijk de voordelen van de maatschappij benutten.

La STIB a engagé 250 à 400 personnes par an ; en 1996 ce mouvement a été moins important (fonction de la limite d'échelle d'âge).

Les surfaces commerciales dans les stations représentent 375 emplois, de l'animation et des recettes importantes.

En outre, la STIB sous-traite des services, qui représentent 400 emplois indirects.

C'est dire que la STIB est un outil important à la disposition de la Région de Bruxelles-Capitale pour lutter contre les fractures sociales.

2. Exposé de M. René Schoofs, directeur général adjoint

M. Schoofs signale que le programme de renouvellement des voies s'est poursuivi. En 1995, 15,8 km de voies ont été renouvelés, ce qui représente 4,5 % du réseau total (338 km). Ceci n'est malheureusement pas suffisant étant donné la moyenne d'âge des voies. Normalement, tous les 30 ans les voies doivent être renouvelées. En renouvelant 4,5 % par an sur 15 ans, on n'y arrive pas tout à fait.

Le directeur général-adjoint souligne que le renouvellement de 4,5% des voies requiert un investissement de 500 millions. Il signale toutefois que durant les années 80 seulement 7,8 km des voies étaient renouvelées en moyenne. Depuis 1990, on a plus que doublé ce chiffre.

Le directeur général-adjoint signale que les feux de 140 carrefours sont commandés directement par les trams. Un essai est également réalisé pour les bus sur la ligne 71. Avec l'aide de la Région de Bruxelles-Capitale, la STIB espère pouvoir faire de la ligne 71 une ligne pilote et installer ce système sur toute la ligne.

La STIB entretient également 75 stations de métro, 45 km de tunnels, 8 ateliers de trams, 9 dépôts et 582 escalators. En ce qui concerne ces derniers, la STIB les considère comme le quatrième moyen de transport (après le métro, les bus et les trams). Il s'agit d'ailleurs du moyen de transport le plus proche du client et rendant possible l'accessibilité de certaines personnes.

Depuis le début de la régionalisation, l'entretien des escalators a été délégué par les autorités publiques à la STIB. Un effort continu a permis de diminuer les pannes: en 1989, il y avait en moyenne 20 pannes durant au moins 10 jours; en 1990, 9 pannes d'une durée minimale de 10 jours et en 1994 il n'y en avait plus que 2,7. Malheureusement, ce chiffre a augmenté en 1995 du fait du vieillissement de la première génération d'escalators. D'aucuns sont arrivés à un degré d'usure tel qu'un entretien normal et de petites réparations ne suffisent plus.

De MIVB heeft 250 tot 400 personen per jaar aangevraagd. In 1996 lag het aantal iets lager (als gevolg van de beperking van de leeftijdschaal).

De handelsruimten in de stations stellen 375 mensen te werk en zorgen voor veel animatie en inkomsten.

De MIVB besteedt diensten uit, waardoor zij indirect voor 400 arbeidsplaatsen zorgt.

De MIVB is dus een belangrijk middel waarmee het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de sociale kloof kan dichten.

2. Uiteenzetting van de heer René Schoofs, adjunct-directeur-generaal

De heer Schoofs zegt dat de sporen verder vernieuwd worden. In 1995 werden 15,8 km sporen vernieuwd, dat is 4,5 % van het volledige net (338 km). Dat is spijtig genoeg onvoldoende, gelet op de gemiddelde ouderdom van de sporen. Normaal moeten de sporen om de 30 jaar vernieuwd worden. Indien men 4,5 % per jaar over 15 jaar vernieuwt, kan dit niet bereikt worden.

De adjunct-directeur-generaal onderstreept dat de vernieuwing van 4,5 % van de sporen een investering van 500 miljoen vergt. Hij wijst er evenwel op dat in de jaren 80 slechts gemiddeld 7,8 km van de sporen vernieuwd werden. Sinds 1990 is dit cijfer meer dan verdubbeld.

De adjunct-directeur-generaal wijst erop dat de lichten aan 140 kruispunten rechtstreeks door de trams bediend worden. Er wordt ook een experiment gevoerd met de bussen op lijn 71. De MIVB hoopt met de steun van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op lijn 71 een proefproject op te zetten en dit systeem op de volledige lijn in gebruik te nemen.

De MIVB zorgt ook voor het onderhoud van 75 metrostations, 45 km tunnels, 8 tramateliers, 9 remises en 582 roltrappen. De MIVB beschouwt de roltrappen als vierde vervoerwijze (na de metro, de bus en de tram). Deze vervoerwijze staat het dichtst bij de klant en maakt de toegang voor sommige personen mogelijk.

Sinds het begin van de regionalisatie, heeft de overheid het onderhoud van de roltrappen aan de MIVB overgelaten. Door een constante inspanning konden de defecten worden verminderd. In 1989 waren er gemiddeld 20 defecten die ten minste 10 dagen duurden. In 1990, waren er 9 defecten die ten minste 10 dagen duurden en in 1994 waren er slechts 2,7. Spijtig genoeg is dit cijfer in 1995 gestegen omdat de eerste generatie roltrappen verouderd is. Sommige zijn zo versleten dat normaal onderhoud en kleine herstellingen niet meer volstaan.

M. Schoofs fournit également des données précises quant à l'évolution du parc de véhicules.

Trams

En 1995, les 16 derniers des 51 trams 2000 ont été mis en service.

Comme nul ne l'ignore, ces nouveaux trams ont posé quelques problèmes: des perturbations des ondes radio, des problèmes avec la timonerie et les tringles de frein, du bruit dû aux pompes de refroidissement installées sur le toit du véhicule, et des problèmes d'affichage des destinations dû au fait que le système fonctionnait avec des cristaux liquides et par haute température, cet affichage devenait illisible par décoloration. La majorité de tous ces problèmes ont été largement résolus. Demeurent des vibrations dans certaines rues et même dans certaines maisons le long des voies où passent ces trams. On y travaille sérieusement depuis un certain temps déjà et la STIB espère obtenir une amélioration par rapport à la situation actuelle. On n'atteindra cependant jamais le niveau de vibrations et le niveau de bruit des anciens trams 7000 (plus légers par roue).

Bus

En 1995, 83 des nouveaux bus A 300 D2 commandés en 1994 (la commande portait sur 120 bus) ont été mis en service.

Quarante arrêts de bus ont été munis d'un système PHOEBUS système d'indication du temps d'attente. L'expérience doit encore être évaluée.

Métro

Dans les stations, une centaine d'automates ont été installés permettant d'acheter directement les tickets.

La ligne 2 de métro est gérée par le système TAMSYS (Trafic Automatic Management System). Ce système permet de faciliter le contrôle du trafic et d'améliorer la qualité du service en intervenant par exemple en cas de panne en permettant d'accélérer l'arrivée d'un nouveau train. Ce système assure notamment le suivi des trains, la régulation du trafic, l'évaluation en temps réel de la qualité du service et l'information des voyageurs. Il a comme corollaires: une meilleure régularité des convois et une situation du train connue à chaque instant, ainsi qu'une meilleure information pour les voyageurs.

De heer Schoofs geeft ook nadere informatie over de evolutie van het rollend materieel.

Trams

In 1995 werden de laatste 16 van de 51 trams 2000 in gebruik genomen.

Iedereen weet dat deze nieuwe trams voor enkele problemen gezorgd hebben: storingen van de radiogolven, problemen met de remstangen, lawaai veroorzaakt door de koelpompen op het dak van het stel. Er waren ook problemen met de aankondiging van de bestemmingen omdat het systeem met vloeibare kristallen werkt en de mededelingen door verbleking bij hoge temperaturen onleesbaar werden. De meeste van die problemen werden opgelost. Er blijft alleen nog het probleem van de trillingen in bepaalde straten, tot in de huizen, waar die trams voorbijrijden. Hieraan wordt reeds enige tijd ernstig aandacht besteed en de MIVB hoopt de toestand te kunnen verbeteren. Toch zal men nooit het trillings- en geluidsniveau van de vroegere trams 7000 bereiken (lichter per wiel).

Bussen

In 1995 werden 83 van de 120 nieuwe bussen A300D2, die in 1993 besteld werden, in gebruik genomen.

Veertig bushaltes werden voorzien van het systeem PHOEBUS, dat de wachttijd aangeeft. Dit experiment moet nog geëvalueerd worden.

Metro

In de stations werden een honderdtal automaten geïnstalleerd waar rechtstreeks vervoerbewijzen gekocht kunnen worden.

Lijn 2 wordt beheerd door het TAMSYS-systeem (Trafic Automatic Management System). Dit systeem vergemakkelijkt de controle van het verkeer en verbetert de kwaliteit van de dienstverlening: in geval van panne, wordt er bijvoorbeeld sneller een nieuw metrostel gestuurd. Door middel van dit systeem worden de stellen gevolgd, wordt het verkeer geregeld, kan de kwaliteit van de dienstverlening in real time worden geëvalueerd en wordt gezorgd voor informatie aan de reizigers. Het zorgt tevens voor een grotere regelmaat van het metroverkeer, juiste informatie over de stellen op elk ogenblik en een betere informatieverstrekking aan de reizigers.

Ce système sera étendu à la ligne 1. Cependant, la situation de cette ligne est plus complexe (il y a des antennes; les trains viennent de différentes directions et se dirigent vers des directions diverses également). Fin 1996, la STIB espère déjà pouvoir réaliser certaines choses sur l'axe est-ouest.

Les efforts entrepris les années précédentes en matière de matériel roulant pour le métro ont été poursuivis. Il s'agissait du remplacement de matériel électronique, de la révision des bogies, ...

En 1995, on a pu constater une diminution des défauts au niveau du métro et des trams. En matière de bus, cela a été le statu quo (il convient de rappeler que les bus ont une fiabilité beaucoup plus importante depuis qu'une grande partie du parc a été renouvelé).

3. Echange de vues

Un commissaire souhaite poser quelques questions liées à la vitesse commerciale des véhicules de la STIB en surface.

Le commissaire constate que la vitesse commerciale des trams a plutôt diminué en 1995 par rapport à 1994. Tout en notant que la vitesse commerciale est un point crucial (déterminant pour la fréquence e.a.), le commissaire relie cette donnée à d'autres données dont il peut prendre connaissance dans le rapport annuel.

Le nombre de véhicules en infraction relevé par les agents de la STIB est en forte diminution en 1995. Quelle est la politique de la STIB en la matière?

Le commissaire souligne qu'à une certaine époque la STIB menait une politique plus répressive. Quelle est la collaboration entre la STIB et les polices communales?

Le commissaire relève que la police est un allié important de la STIB: tant pour assurer sa vitesse commerciale que de manière générale pour permettre une certaine fluidité du trafic. Lorsque par exemple un bus doit se mettre en double file par ce que son emplacement n'est pas libre à l'arrêt, il bloque toute la voirie.

Le commissaire estime que la vitesse commerciale des véhicules est également liée à l'achat de titres de transport dans les véhicules. Il constate que le nombre de tickets d'un voyage est en accroissement par rapport aux cartes de 5 voyages et 10 voyages.

Comment la STIB compte-t-elle changer cette politique si tel est son souhait?

Le membre constate également que la vitesse commerciale de certains véhicules de la STIB ayant des sites propres est en diminution. Le problème vient-il du non-respect des automobilistes de ces sites propres?

Dit systeem zal ook op lijn 1 in gebruik genomen worden. Op deze lijn is de situatie wel ingewikkelder. Er zijn antennes; er komen treinen uit verschillende richtingen en ze gaan tevens verschillende richtingen uit. De MIVB hoopt eind 1996 een aantal zaken op de oost-westas te verwezenlijken.

De vernieuwing van het rollend materieel waarmee de vorige jaren is begonnen, wordt voortgezet. Het elektronisch materieel werd vervangen en de draaistellen werden nagezien.

In 1995 heeft men bij de metro's en de trams minder gebreken vastgesteld. Voor de bussen bleef de situatie onveranderd (ter herinnering: de bussen zijn betrouwbaarder geworden sinds de vervanging van een groot deel van de voertuigen).

3. Gedachtenwisseling

Een lid heeft enkele vragen over de bloksnelheid van de bovengrondse MIVB-voertuigen.

Het lid stelt vast dat de bloksnelheid van de trams in 1995 verminderd is in vergelijking met 1994. Het lid wijst erop dat de rijsnelheid van cruciaal belang is (ze heeft onder andere een invloed op de frequentie) en brengt dit gegeven in verband met andere gegevens die hij in het jaarverslag gelezen heeft.

De personeelsleden van de MIVB stelden veel minder overtredingen van voertuigen vast in 1995. Wat is het beleid van de MIVB ter zake?

Het commissielid onderstreept dat de MIVB ooit repressiever optrad. Hoe verloopt de samenwerking tussen de MIVB en de gemeentepolitie?

Het lid wijst erop dat de politie een belangrijke bondgenoot is van de MIVB, zowel om de bloksnelheid te verzekeren als om voor de vlote doorstroming van het verkeer te zorgen. Wanneer een bus bijvoorbeeld moet dubbel parkeren omdat de halte niet vrij is, stremt hij het verkeer.

Het lid vindt dat de bloksnelheid ook afhangt van de verkoop van vervoerbewijzen in de voertuigen. Het lid stelt vast dat het aantal vervoerbewijzen voor een enkele rit stijgt in vergelijking met de 5- of 10-rittenkaarten.

Hoe zal de MIVB dit beleid eventueel wijzigen?

Het lid stelt ook vast dat de gemiddelde snelheid van bepaalde voertuigen van de MIVB in eigen baan vermindert. Is dit een gevolg van het feit dat de autobestuurders deze banen niet vrij houden?

Enfin, est-ce que le système TAMSYS permettra à la STIB d'améliorer également la vitesse commerciale?

En ce qui concerne les stationnements illicites, l'administrateur-directeur général souligne que si chaque fois qu'un véhicule était mal garé, les agents de la STIB verbalisaient et se chargeaient de l'enlèvement de la voiture, on multiplierait en effet les infractions par dix. Malheureusement, dans ce cas, il faudrait également multiplier par dix le nombre de contrôleurs de la STIB, ce qui représenterait un coût trop important pour une amende qui est destinée aux caisses de l'Etat fédéral.

C'est pourquoi, la STIB a opté pour une politique sélective. Elle intervient principalement aux arrêts importants, en collaboration avec les communes. Les contacts avec les communes devraient se développer dans le futur. L'idée jaillit de mettre en place des correspondants dans les différentes communes pour régler à la fois les problèmes de sécurité, de trafic et même des problèmes commerciaux (cf. politique de Belgacom en la matière).

Lorsque la STIB intervenait trop, elle avait même obtenu l'effet inverse. La réaction de certaines communes était de dire: puisque la STIB intervient à ce niveau, c'est son problème. Il faut pouvoir doser. Il convient d'être prudent en la matière pour pouvoir obtenir des résultats.

En ce qui concerne les titres de transport, l'augmentation des titres d'un voyage est presque une volonté de la STIB, parce que tant que le nombre de voyageurs payant en voiture ne dépasse pas 10 %, la vitesse commerciale n'est presque pas influencée (actuellement on est aux alentours de 7 %). Le temps perdu par les conducteurs est dû en fait aux nombreuses demandes d'information.

Sur le plan des recettes, le client qui paie 50 BEF son titre de transport est un très bon client pour la STIB; il paie trois fois le prix moyen.

L'administrateur-directeur général souligne par ailleurs qu'il s'agit de clients très réguliers.

Pour 1,5 % de clients supplémentaires par an, la STIB a 2,5 % de recettes supplémentaires grâce à ces titres plus coûteux. Un autre titre de transport a beaucoup de succès, c'est la carte d'un jour qui permet aux voyageurs de voyager 10 à 20 fois par jour avec les transports en commun pour le prix de deux fois et demi d'un titre d'un voyage (125 BEF la carte).

En ce qui concerne les sites propres, l'administrateur-directeur général souligne que même s'ils sont franchisables, on en tire de gros avantages. Le fonctionnement du trafic est comme un fluide, tant qu'un goulet d'étranglement perturbe le mouvement, rien n'est résolu (cf. boulevard Général Jacques, avenue Louise, avenue Brugmann, chaussée de Charleroi, ...).

Un commissaire relève que c'est le tram 93 qui a la vitesse commerciale la plus faible alors qu'il roule en site propre.

Zal het TAMSYS-systeem de MIVB in staat stellen de bloksnelheid te verhogen ?

In verband met fout geparkeerde wagens, wijst de bestuurder-directeur-generaal erop dat, mocht het personeel van de MIVB ieder fout geparkeerd voertuig bekeuren en laten wegslepen, het aantal overtredingen tienmaal hoger zou zijn. In dat geval zouden er ook tienmaal meer MIVB-controleurs moeten worden ingezet, wat natuurlijk teveel zou kosten voor een boete waarvan de opbrengst naar de federale Staat gaat.

De MIVB gaat dan ook een selectief tewerk. Ze treedt hoofdzakelijk op aan belangrijke haltes en in samenwerking met de gemeenten. De samenwerking met de gemeenten zou in de toekomst versterkt moeten worden. Zo is er het plan om in de verschillende gemeenten correspondenten aan te stellen om de veiligheids-, verkeers- en zelfs commerciële problemen tegelijk op te lossen (zie het beleid van Belgacom ter zake).

Toen de MIVB te vaak processen-verbaal opstelde, verkreeg zij het omgekeerde effect. De gemeenten lieten de zaken aan de MIVB over. We moeten een gulden middenweg vinden. Voorzichtigheid is geboden wil men resultaten bereiken.

De MIVB vraagt niet liever dan dat er meer vervoerbewijzen voor een rit verkocht worden, aangezien de bloksnelheid bijna niet vermindert zolang het aantal reizigers dat in het voertuig een vervoerbewijs koopt niet meer dan 10 % (voor het ogenblik ongeveer 7 %) bedraagt. De bestuurders verliezen vooral tijd omdat er veel informatie gevraagd wordt.

De klant die vijftig frank betaalt voor zijn vervoerbewijs is een goede klant voor de MIVB, aangezien hij driemaal de gemiddelde prijs betaalt.

De bestuurder-directeur-generaal onderstreept dat deze klanten geregeld van het openbaar vervoer gebruik maken.

Per 1,5 % bijkomende klanten per jaar, krijgt de MIVB 2,5 % meer inkomsten dankzij deze duurdere vervoerbewijzen. Een ander vervoerbewijs kent ook veel succes: de kaart voor 1 dag waarmee reizigers 10 tot 20 maal per dag met het openbaar vervoer kunnen reizen voor de prijs van twee en een half vervoerbewijs (125 frank per kaart).

De bestuurder-directeur-generaal onderstreept dat men veel baat heeft bij de eigen banen, ook al kunnen ze overschreden worden. Het verkeer is te vergelijken met een stroom: zolang een vernauwing de stroom hindert, is er geen oplossing mogelijk (zie de Generaal Jacqueslaan, de Louizalaan, de Brugmannlaan, de steenweg op Charleroi).

Een lid wijst erop dat tram 93 de laagste gemiddelde snelheid heeft hoewel die in eigen baan rijdt.

M. Devroye signale pourtant que ce tram 93 traverse beaucoup de noeuds qui ont été améliorés. Le boulevard de la Cambre a été amélioré, l'avenue Louise également. Il espère qu'avec les résultats de 1996 la vitesse commerciale moyenne du 93 sera plus élevée.

L'administrateur-directeur général souhaite insister sur un point: pour le voyageur ce n'est pas tellement la vitesse commerciale qui compte mais la régularité du transport. Pour la STIB par contre un gain de 5% de vitesse commerciale - ce qui représente un gain de 1 km/heure - lui fait gagner 100 millions. Il y a là un potentiel d'économies formidable pour la Région et pour les voyageurs (amélioration de la qualité du service, si on parvient à améliorer la vitesse commerciale). Il ne faut cependant pas perdre de vue qu'il y a des limites physiques au débit des transports en commun dans une grande ville comme Bruxelles.

En matière de régularité des transports en commun, Bruxelles accumule tous les types d'irrégularités possibles. Cela va du conducteur indiscipliné qui se gare en double file en se disant qu'il ne fait cela qu'une ou deux fois par jour, au déchargement des grands véhicules dont la régulation n'est pas encore rentrée dans les normes comme dans d'autres grandes villes allemandes ou françaises, bien qu'à l'avenue Louise on commence à instaurer un horaire.

La STIB dispose d'un service de régulation qui gère les perturbations. Il s'agit d'événements connus à l'avance qui vont en moyenne perturber une dizaine de lignes par jour. Ce sont des chantiers et des manifestations par exemple. En 1995-1996 la STIB a tenu compte de ces irrégularités dans l'établissement des horaires. Que les résultats en matière de vitesse commerciale ne soient pas meilleurs que cela, témoigne que l'aménagement urbain ne suffit pas à régler le problème de fluidité du transport en commun.

Un commissaire souhaite savoir si tout le personnel de la STIB jouira du régime complémentaire de pension.

Le commissaire croit savoir qu'il y a un problème en ce qui concerne le système légal de pension. A partir de 1993, la législation n'aurait pas été entièrement appliquée à la STIB.

En matière d'évaluation des performances de la STIB, auparavant une évaluation interne était menée. Dès 1996, une évaluation externe sera réalisée deux fois par an. Des exposés antérieurs et du début de l'exposé de M. Devroye, le commissaire a pu relever qu'il y avait quatre types d'évaluation prévus. Une évaluation quantitative, une évaluation régionale - baromètre semestriel qui reprendrait le taux de satisfaction de la clientèle à travers la réalisation d'interviews - et, enfin, une évaluation liée à l'environnement même de l'entreprise (cette évaluation serait réalisée par la STIB et la Région). La deuxième évaluation qui relève de la Région est-elle réalisée en accord avec l'étude commandée à l'extérieur à l'ULB? Quel est son objet réel? Quant au dernier type d'évaluation, celle-ci est-elle liée avec la

De heer Devroye wijst er op dat tram 93 door verschillende moeilijke verkeersknooppunten rijdt die verbeterd zijn. De Terkamerenlaan en de Louizalaan werden verbeterd. Hij hoopt dat, gelet op de resultaten van 1996, de gemiddelde snelheid van tram 93 zal verhogen.

De bestuurder-directeur-generaal wil de nadruk op een punt leggen. De reiziger is minder geïnteresseerd in de bloksnelheid dan in de regelmaat. Voor de MIVB betekent een winst van 5 % bloksnelheid, dat is een winst van 1 km per uur, een winst van 100 miljoen. Het Gewest en de reizigers kunnen hier enorm veel besparen (verbetering van de dienstverlening, indien we erin slagen de bloksnelheid te verhogen). Men mag niet vergeten dat er materiële beperkingen zijn aan het volume van het openbaar vervoer in een grootstad zoals Brussel.

Brussel krijgt te maken met alle mogelijke ontregelingen van het openbaar vervoer. Dat gaat van de ongedisciplineerde autobestuurder die dubbelparkeert onder het voorwendsel dat hij dat maar een of twee keer per dag doet, tot de vrachtwagenchauffeurs die hun lading lossen. Hiervoor is nog geen regeling getroffen zoals in andere Duitse of Franse grootsteden. Op de Louizalaan worden de eerste stappen gezet in de richting van een vaste uurregeling.

De MIVB heeft een reguleringsdienst, die de knelpunten bij het openbaar vervoer moet aanpakken. Het gaat om zaken die op voorhand gekend zijn en die gemiddeld een tiental lijnen per dag ontregelen. Denken we bijvoorbeeld aan werken en betogingen. In 1995-1996 heeft de MIVB daarmee rekening gehouden bij het opstellen van de dienstregeling. De povere resultaten inzake bloksnelheid tonen aan dat de stadsplanning alleen niet bij machte is om het openbaar vervoer vlotter te doen verlopen.

Een lid wil weten of al het personeel van de MIVB recht heeft op het bijkomende pensioenstelsel.

Het lid meent te weten dat er een probleem is met het wettelijke pensioenstelsel. Sedert 1993 zou de wetgeving niet volledig op de MIVB van toepassing zijn.

Vroeger bestond er een interne evaluatie van de dienstverlening van de MIVB. Vanaf 1996 zal er tweemaal per jaar een externe evaluatie verricht worden. Het lid heeft uit de voorgaande uiteenzettingen en het begin van de uiteenzetting van de heer Devroye kunnen opmaken dat er vier soorten evaluaties gemaakt zullen worden. Een kwantitatieve evaluatie, een gewestelijke evaluatie - semestriële barometer die via interviews peilt naar de tevredenheid van de cliëntèle -, en ten slotte een evaluatie binnen de maatschappij zelf (deze evaluatie zou door de MIVB en het Gewest verricht worden). Zijn de tweede evaluatie van het Gewest en de externe studie door de ULB op elkaar afgestemd? Wat is het eigenlijke doel van de tweede evaluatie? Is er een verband tussen het laatste type evaluatie en de

définition de la culture d'entreprise dont M. Devroye a parlé en début d'exposé? Cette évaluation est-elle également principalement quantitative?

En ce qui concerne la collaboration avec les communes, quelle est la participation de la STIB aux contrats de mobilité dans les communes ainsi qu'à la politique de circulation et de stationnement qui sera insérée dans les plans communaux de développement? La STIB rencontre-t-elle systématiquement les communes?

Le commissaire souhaiterait également savoir si la STIB est partie prenante dans les négociations entre l'Etat fédéral et la Région pour couvrir les coûts générés par les navetteurs.

M. Devroye signale qu'il y a une légère confusion; les points abordés par le commissaire ont trait au contrat de gestion.

Dans le contrat de gestion, les objectifs à réaliser par la STIB sont clairement définis. Antérieurement, l'évaluation se réalisait tous les trimestres (évaluation commune de la STIB et du ministre). On y parlait en termes de kilomètres et des projets en fin de parcours; il en émanait une vue très professionnelle.

Actuellement, l'évaluation répond à l'optique technique-qualité du service. Il y a une meilleure mesure des attentes de la clientèle. Tous les six mois, un baromètre de la clientèle sera réalisé par SEMA GROUP. Une première enquête est en cours; 10.000 questionnaires ont été distribués la semaine dernière dans les différents modes de transport de la STIB. Les résultats des réponses sont relativement bons. Il y a au moins 2.000 réponses, ce qui est assez encourageant.

Plusieurs membres signalent que c'est peut être le cadeau alléchant distribué par la STIB à l'occasion de l'enquête, qui a fait répondre les clients.

M. Devroye précise que la STIB est fort intéressée par ce genre d'enquête. Dans le temps, la STIB réalisait ce genre d'enquête de la clientèle en cachette. Les résultats de l'enquête seront désormais publiés, qu'ils soient bons ou mauvais.

Dans le temps, les enquêtes étaient assez superficielles (des enquêtes en termes d'images). Aujourd'hui, on interroge réellement les clients sur les inconvénients qu'ils auraient pu rencontrer durant leur voyage. C'est le travail du professionnel de percevoir le moment le mieux choisi pour pouvoir avoir des indicateurs les plus objectifs possibles (p.e. ne pas réaliser l'enquête le lendemain d'une manifestation importante).

Il faut que les enquêtes soient comparables d'une période à l'autre.

definitie van de bedrijfscultuur waarover de heer Devroye in het begin van zijn uiteenzetting gesproken heeft? Is deze evaluatie ook hoofdzakelijk van kwantitatieve aard?

In verband met de samenwerking met de gemeenten wil het lid weten in welke mate de MIVB betrokken is bij de mobiliteitsconvenanten met de gemeenten en het verkeers- en parkeerbeleid waarmee rekening zal worden gehouden in de gemeentelijke ontwikkelingsplannen? Heeft de MIVB geregeld contact met de gemeenten?

Het lid wil ook weten of de MIVB betrokken is bij de onderhandelingen tussen de federale Staat en het Gewest over de bijkomende kosten voor de pendelaars.

De heer Devroye zegt dat er een klein misverstand is. De opmerkingen van het lid hebben betrekking op het beheerscontract.

De doelstellingen van de MIVB worden in het beheerscontract duidelijk omschreven. Voorheen vond ieder kwartaal een evaluatie plaats (gemeenschappelijke evaluatie van de MIVB en de minister). Het ging vooral over kilometers en projecten die ten einde liepen. Er werd zeer professioneel te werk gegaan.

Voor het ogenblik wordt bij de evaluatie aandacht besteed aan techniek en kwaliteit van de dienstverlening. Er wordt beter ingespeeld op de verwachtingen van de cliëntèle. Om de zes maanden zal de cliëntèle gepolst worden door SEMA GROUP. Er loopt een eerste enquête. Vorige week werden 10.000 vragenlijsten uitgedeeld op de metro-, tram- en buslijnen van de MIVB. De resultaten zijn vrij positief. Er waren minstens 2.000 antwoorden, wat tamelijk bemoedigend is.

Verschillende leden zeggen dat de klanten misschien geantwoord hebben omdat ze voor die enquête van de MIVB een mooi cadeautje gekregen hebben.

De heer Devroye verduidelijkt dat dit soort van enquêtes de MIVB ten zeerste interesseert. Vroeger gaf de MIVB aan dergelijke enquêtes bij de cliëntèle geen ruchtbaarheid. Nu worden de resultaten van de enquête bekendgemaakt, of ze nu goed of slecht zijn.

Voorheen waren deze enquêtes nogal oppervlakkig (enquête over het imago). Vandaag vraagt men de klanten werkelijk naar de ongemakken die ze tijdens hun rit ondervonden hebben. Het is de taak van de professionele enquêteur om het beste moment te kiezen om zo objectief mogelijke antwoorden te krijgen (men moet bijvoorbeeld geen enquête voeren de dag na een grote betoging).

De enquêtes moeten in vergelijkbare periodes uitgevoerd worden.

En ce qui concerne, le régime de pension, il est le même pour tous, c'est-à-dire, 70 % du dernier traitement de base corrigé par un coefficient relatif au nombre d'années prestées.

L'administrateur-directeur général reconnaît que la STIB se trouvait dans l'illégalité en matière de pensions il y a deux ans et l'est encore un peu aujourd'hui; dans le sens où la caisse de pension est alimentée directement par le compte d'exploitation sans réserves. Depuis novembre 1994, la STIB a ouvert un fonds de pension à la SMAP qui est alimenté. Un plan de réserves a été élaboré; il est soumis à la commission de contrôle des assurances pour approbation. Etant donné l'échelle d'âge actuelle de la STIB, les dépenses vont aller en diminuant. En maintenant un même pourcentage, on pourra consacrer des réserves à l'alimentation de ce fonds. Le plan élaboré devrait permettre à la STIB d'être tout à fait en ordre vers 2003-2004.

La STIB applique un système à la carte dans ses contacts avec les communes, qui sont très différentes les unes des autres. La STIB ne va certainement pas se substituer aux initiatives du ministre. La STIB observera de près les contrats de mobilité; sur certains points la STIB pourra être partenaire. A ce sujet, l'administrateur-directeur général cite le cas de BELGACOM qui a désigné un responsable pour les contacts avec les communes.

Un commissaire signale que les manifestations ont toujours lieu dans le pentagone, lieu où les transports en commun concentrent le plus de problèmes.

En cas de manifestations, la STIB ne peut-elle avoir des accords avec les responsables des communes et les organisateurs de manifestations pour que le service de transports en commun puisse être assuré?

M. Devroye reconnaît que la STIB défend souvent ce point de vue mais que les services de police ont un autre point de vue du fait qu'ils doivent assurer la sécurité, et, en cas de manifestations, ils ne peuvent rien garantir.

L'administrateur-directeur général de la STIB rappelle que les manifestations d'enseignants ont souvent donné lieu à des débordements. Il ne faudrait pas que les transports en commun en soient victimes.

M. Devroye signale qu'à chaque événement la STIB demande de pouvoir passer (pour les 20 km de Bruxelles, lors de braderies, lors des manifestations d'enseignants).

Elle n'est cependant pas toujours entendue; pour les braderies on laisse passer les véhicules, mais pas pour les manifestations.

Un commissaire se demande si la Région ne pourrait pas demander une main-morte au fédéral pour jouer son rôle de capitale européenne à ce niveau.

Het pensioenstelsel is hetzelfde voor iedereen, te weten 70 % van de laatste basiswedde gecorrigeerd door een coëfficiënt voor het aantal gepresteerde jaren.

De bestuurder-directeur-generaal geeft toe dat de MIVB twee jaar geleden een onwettig pensioenstelsel had. Dat is vandaag nog steeds het geval in die zin dat de pensioenkas rechtstreeks gestijfd wordt door de exploitatierekening zonder reserves. Sinds november 1994 heeft de MIVB bij de OMOB een pensioenfonds dat gestijfd wordt. Er is een plan opgesteld om reserves aan te leggen. Het wordt aan de controlecommissie van de verzekeringen ter goedkeuring voorgelegd. Gelet op de huidige leeftijdsstructuur van de MIVB, zullen de uitgaven verminderen. Indien hetzelfde percentage behouden blijft, zullen reserves naar dit fonds kunnen gaan. Het plan zou de MIVB in staat moeten stellen de situatie in 2003-2004 recht te zetten.

De MIVB voert afzonderlijke onderhandelingen met de gemeenten, want de situatie is overal verschillend. De MIVB zal zich zeker niet in de plaats stellen van de minister. De MIVB volgt de mobiliteitsconvenanten zeer nauw op. Voor bepaalde zaken kan de MIVB een partner worden. De bestuurder-directeur-generaal haalt in dit verband het voorbeeld aan van BELGACOM die iemand aangewezen heeft om de contacten met de gemeenten te onderhouden.

Een lid wijst erop dat de betogingen steeds in de vijfhoek plaatsvinden, waar de meeste problemen met het openbaar vervoer opduiken.

Kan de MIVB bij betogingen geen afspraken maken met de gemeenteoverheid en de organisatoren van de betogingen om het openbaar vervoer zo goed mogelijk te laten verlopen?

De heer Devroye geeft toe dat de MIVB dikwijls dit standpunt verdedigt maar zegt dat de politiediensten een ander standpunt hebben omdat zij moeten instaan voor de veiligheid. Wanneer er betogingen zijn, kunnen zij niets garanderen.

De bestuurder-directeur-generaal van de MIVB herinnert eraan dat de betogingen van de leerkrachten vaak uit de hand gelopen zijn. Het openbaar vervoer mag daar niet het slachtoffer van zijn.

De heer Devroye zegt dat de MIVB bij ieder evenement de doorgang vraagt (de 20 km van Brussel, braderies, betogingen van leerkrachten).

Daar wordt niet altijd gevolg aan gegeven. Bij braderies laat men de voertuigen door, maar niet bij betogingen.

Een lid vraagt zich af of het Gewest geen dode hand aan de federale Staat kan vragen om zijn rol van Europese hoofdstad op dit vlak waar te maken.

L'administrateur-directeur général de la STIB souligne que le contrat de gestion prévoit que la société peut facturer la dérégulation due à certaines manifestations (par exemple pour les braderies). Il n'est cependant pas certain que les factures soient toujours payées et que cela améliore par ailleurs les contacts avec les communes.

M. Devroye est d'avis qu'une rencontre, où les problèmes sont mis sur la table, est la meilleure solution. Il faut bien se dire que les communes qui organisent des braderies le font parce que les commerçants en ont besoin. Une recherche commune de la moindre dérégulation du trafic semble être la voie idéale jusqu'à présent.

Un membre signale que dans d'autres capitales européennes, des titres de transport sont mis en vente auprès des hôtels et dans certains centres touristiques.

L'administrateur-directeur général de la STIB croit qu'il existe une filière également pour la STIB. Il constate cependant qu'il n'y a pas beaucoup de volontaires pour étendre le système car la commission sur la vente des titres de transport est minime (les hôtels ne touchent que 1% par exemple et les portiers s'attendraient parfois à une commission bien plus importante). La STIB étudiera le problème en recherchant le juste milieu car il ne faudrait pas que les voyageurs étrangers aient des titres de transport à bon marché, tandis que les Bruxellois paient 50 BEF le voyage.

Le commissaire signale qu'à Londres il existe des abonnements pour le métro pour deux-trois jours que l'on peut acheter à l'étranger; cela fait gagner du temps.

L'administrateur-directeur général de la STIB souligne que l'Europe défend l'Europe des transports (cf. dépliants Thalys que les membres de la commission ont reçu); il faut cependant veiller à la justice distributive.

Un commissaire aborde le problème de l'accès des vélos aux véhicules de la STIB sur des lignes particulières à des heures creuses. La STIB mènera-t-elle des expériences comparables à celles qui sont menées à l'étranger en la matière?

Le commissaire a remarqué l'engazonnement de certains sites propres. Y aura-t-il un suivi en la matière?

L'expérience des carburants alternatifs – 20 bus au gaz ont été mis en circulation – sera-t-elle poursuivie?

Actuellement, les autorités fédérales et régionales dans de multiples villes européennes se rendent compte que les transports en commun sont une solution à l'asphyxie des villes, à la pollution de l'air. A Paris et dans d'autres grandes villes françaises, on prévoit la gratuité des transports en commun durant les mois d'été. La SNCB va diminuer les tarifs de 25% durant les mois de juillet et août. Le

De bestuurder-directeur-generaal van de MIVB onderstreept dat het beheerscontract bepaalt dat de maatschappij de ontregeling door bepaalde evenementen zoals braderies, kan factureren. Het is echter niet zeker dat de facturen betaald worden en dat zulks de contacten met de gemeenten verbetert.

De heer Devroye is van oordeel dat een vergadering om deze problemen te bespreken de beste oplossing is. De gemeenten die braderies organiseren, doen dit omdat de handelaars het nodig hebben. De beste oplossing tot nu toe lijkt erin te bestaan samen te zoeken naar de kleinst mogelijke ontregeling van het openbaar vervoer.

Een lid wijst erop dat, in andere Europese hoofdsteden, vervoerbewijzen verkocht worden in hotels en bepaalde toeristische centra.

De bestuurder-directeur-generaal van de MIVB denkt dat ook de MIVB van dit systeem gebruik kan maken. Hij stelt echter vast dat men niet echt bereid is om dit systeem op ruime schaal toe te passen, omdat de commissie op de verkoop van vervoerbewijzen heel klein is (de hotels krijgen maar 1 % en de portiers verwachten vaak heel wat meer). De MIVB zal het probleem onderzoeken en een tussenoplossing zoeken, want men moet vermijden dat de buitenlandse reizigers goedkopere vervoerbewijzen kunnen kopen dan de Brusselaars, die 50 frank per rit betalen.

Het lid zegt dat London metroabonnementen voor 2 of 3 dagen aanbiedt. Ze kunnen in België gekocht worden. Op die manier wordt tijd gewonnen.

De bestuurder-directeur-generaal van de MIVB wijst erop dat Europa het Europa van het vervoer verdedigt (zie brochure van Thalys die de leden van de commissie gekregen hebben). Men moet echter zorgen voor verdelende gerechtigheid.

Een lid heeft het over het probleem van het meenemen van de fietsen in de voertuigen van de MIVB op bijzondere lijnen tijdens de daluren. Zal de MIVB experimenten houden zoals in het buitenland?

Het lid heeft gezien dat er op bepaalde eigen banen gazon is aangelegd. Krijgt dit navolging?

Wordt het experiment met alternatieve brandstoffen – 20 bussen op gas zijn in gebruik genomen – voortgezet?

De federale en gewestelijke overheid in talrijke Europese steden stellen nu vast dat het openbaar vervoer een oplossing is voor de luchtverontreiniging in de stad. In Parijs en andere Franse grootsteden plant men gratis openbaar vervoer in de zomer. De NMBS zal de tarieven met 25 % verminderen tijdens de maanden juli en augustus. De Brusselse minister voor leefmilieu heeft ook gezegd dat hij met

ministre bruxellois de l'environnement a également signalé qu'il était en négociation avec la STIB pour voir les possibilités d'envisager une diminution des tarifs durant l'été. Qu'en est-il?

M. Devroye reconnaît qu'en matière de collaboration avec les cyclistes, la STIB est très traditionnaliste. Etant donné que dans le contrat de gestion, des entreprises innovantes sont prévues, à un moment donné il faudra bien que la STIB fasse preuve d'innovation. La STIB entrevoit entre autres le partage des arrêts où des aires de stationnement pour vélos pourront être aménagés.

Quant au transport dans les véhicules, l'administrateur-directeur général constate que les vieux trams 7000 ne se prêtent pas à cela. Peut-être que la STIB pourrait l'envisager dans les trams 2000. Dans les véhicules en général il convient cependant d'éviter les instruments dangereux et encombrants. De plus, l'administrateur-directeur général craint que si les cyclistes sont admis dans le métro par exemple, il y ait des débordements de jeunes sur les quais.

Un commissaire estime que dans le métro aux heures creuses, l'ouverture aux cyclistes devrait être possible.

L'administrateur-directeur général signale qu'il n'est pas seul à décider. C'est au comité de direction et au comité de gestion de la STIB à prendre les décisions. Il réitère cependant que des problèmes pourraient se poser.

Quant aux mesures de gratuité ou de diminution du prix des titres de voyage dans les transports en commun à Bruxelles, l'administrateur-directeur général est d'avis que la mesure prise en France pour la gratuité est la plus facile pour le transporteur. Cependant, il faut pouvoir l'organiser, avoir les véhicules disponibles selon le temps prévu du lendemain, etc... Il ne faudrait pas que tous les clients de la STIB voyagent dans de mauvaises conditions; prendre des mesures aussi extrêmes serait la meilleure façon de perdre des usagers réguliers.

L'administrateur-directeur général s'en limiterait plutôt aux spots publicitaires à la télévision soulignant l'abus de l'utilisation de la voiture en cas de concentration trop importante d'ozone et soulignant l'aspect incivique de ce mode de transport ces jours-là. Des spots devraient également être élaborés pour faire la publicité du car-sharing ce jour-là. La STIB entreprendra très prochainement une campagne publicitaire pour les transports en commun.

Un commissaire partage tout à fait l'avis de l'administrateur-directeur général de la STIB: c'est quotidiennement qu'il faudrait persuader les habitants bruxellois et les navetteurs d'utiliser les transports en commun.

M. Devroye signale que les deux mois où il y a des problèmes d'asphyxie et de pollution extrême de l'air, se prolongeront toute l'année dans quinze ans.

de MIVB onderhandelt om de tarieven in de zomer te verlagen. Hoe liggen de zaken?

De heer Devroye erkent dat de MIVB zich zeer conservatief opstelt tegenover de fietsers. Het beheerscontract houdt vernieuwingen in en de MIVB moet dan ook vroeg of laat haar conservatieve houding opgeven. De MIVB onderzoekt de mogelijkheid om in bepaalde haltes parkeerplaatsen voor fietsen in te richten.

De bestuurder-directeur-generaal stelt vast dat er in de oude trams 7.000 geen fietsen vervoerd kunnen worden. De MIVB kan onderzoeken of dit wel mogelijk is in de trams 2.000. Algemeen gesteld dienen de gevaarlijke en hinderlijke voorwerpen in de voertuigen vermeden te worden. De bestuurder-directeur-generaal vreest ook dat men de jeugd op de perrons niet meer in de hand zal kunnen houden indien men fietsen in de metro toelaat.

Een lid vindt dat de fietsers tijdens de daluren gebruik moeten kunnen maken van de metro.

De bestuurder-directeur-generaal zegt dat hij niet alleen kan beslissen. De beslissing moet genomen worden door het directiecomité en het beheerscomité van de MIVB. Hij herhaalt dat er problemen kunnen rijzen.

Wat het gratis openbaar vervoer in Brussel of de vermindering van de prijs van de vervoerbewijzen betreft, meent de bestuurder-directeur-generaal dat het aanbod van gratis openbaar vervoer in Frankrijk de eenvoudigste oplossing is voor de vervoerder. Zoiets organiseren is echter niet eenvoudig. Men moet voertuigen hebben naargelang van het weer dat 's anderdaags verwacht wordt enz. Men moet vermijden dat alle reizigers van de MIVB in slechte omstandigheden reizen. Met zulke extreme maatregelen verliest men makkelijk de klanten die geregeld met het openbaar vervoer reizen.

De bestuurder-directeur-generaal wil het houden bij reclamespots op de televisie die het gebruik van de wagen afraden bij hoge ozonconcentratie en die erop wijzen dat het gebruik van de wagen tijdens deze dagen getuigt van een gebrek aan burgerzin. Er moeten ook reclamespots gemaakt worden ter bevordering van carpooling op deze dagen. De MIVB zal zeer binnenkort een reclamecampagne voor het openbaar vervoer op touw zetten.

Een lid is het helemaal eens met de bestuurder-directeur-generaal van de MIVB. De Brusselaars en de pendelaars moeten er dagelijks van overtuigd worden het openbaar vervoer te gebruiken.

De heer Devroye zegt dat de problemen van sterke luchtverontreiniging die we nu tijdens de twee zomermaanden kennen zich over 15 jaar het hele jaar zullen voordoen.

Un commissaire souligne que la STIB se doit de mesurer toutes les conséquences budgétaires des décisions qu'elle prend.

Un commissaire est, quant à lui, d'avis que ce n'est pas à la société des transports en commun à payer la pollution provoquée par le transport privé.

Le directeur général-adjoint informe qu'en matière d'engazonnement, la STIB a répondu à la demande du gouvernement. L'engazonnement qui a été effectué jusqu'à présent était à charge de la STIB. Il y a eu un certain nombre de réalisations. Dans le futur, il n'y a pas encore de prise de position à ce niveau; la STIB ne réalisera plus elle-même ces travaux. Elle collabore cependant pour que les décisions en la matière puissent être prises. A l'avenue de Tervueren, le renouvellement des voies, qui est en cours sur une distance assez importante, s'effectue de telle manière que le ballast des voies est placé pour permettre un engazonnement ultérieur.

En matière de carburant alternatif, il y a deux ans, 20 bus au gaz ont été mis en circulation. Cela présentait certaines difficultés techniques. A court terme, un suivi scientifique et technique des véhicules est mis sur pied, car ces véhicules ne sont pas sans émission de polluants. Il n'y a pas de particules de suie ni de SO₂, mais par contre il y a d'autres polluants (des HC inbrûlés, du CO - pas nécessairement plus faible qu'avec des carburants classiques -, en matière de NO_x, il y a un gain mais pas aussi important que celui espéré).

De plus, le rendement thermique du moteur à carburant alternatif est moindre que le rendement d'un moteur au diesel. Le carburant est également plus coûteux. Enfin, des questions se posent sur la longévité du catalyseur. Il fournira de plus amples informations lorsque le bilan complet de l'expérience sera élaboré.

Le directeur général-adjoint en conclut que le véhicule au gaz naturel de première génération représentent un gain écologique. Il ne répond cependant pas à tous les espoirs et ont des répercussions budgétaires pour la société.

L'administrateur-directeur général est preneur pour que la STIB s'intègre plus dans le paysage urbain dans certains quartiers. Il cite le cas de Strasbourg où l'engazonnement le long des voies des transports en commun est important, tout en soulignant que c'est le service plan vert de la ville qui effectue l'entretien et qui s'en charge entièrement. Il estime que chacun doit faire son métier; le métier de jardinier ne relève pas de la STIB.

Un commissaire souhaiterait aborder le thème des plans de mobilité d'entreprises dans le cadre des entreprises innovantes prévues dans le contrat de gestion de la STIB. Où en sont les discussions de la STIB avec certaines entreprises? La STIB pourrait-elle prévoir des navettes là où il y a un zoning industriel important, par exemple dans la zone du canal?

Een lid onderstreept dat de MIVB alle budgettaire gevolgen van haar beslissingen moet nagaan.

Een lid vindt dat de maatschappij voor het openbaar vervoer niet de tol moet betalen van de verontreiniging door het autoverkeer.

De adjunct-directeur-generaal zegt dat de MIVB gras gezaaid heeft op vraag van de regering. Dit gebeurde tot nu toe op kosten van de MIVB. Op een aantal banen werd gras gezaaid. Voor de toekomst werden nog geen beslissingen genomen. De MIVB zal deze werken niet zelf meer uitvoeren. Ze verleent wel haar medewerking opdat de nodige beslissingen genomen zouden kunnen worden. Op de Tervurenlaan worden de sporen op een tamelijk grote afstand vernieuwd en de ballast van de sporen wordt zo geplaatst dat er later gras gezaaid kan worden.

In verband met alternatieve brandstoffen werden twee jaar geleden 20 bussen op gas in gebruik genomen. Er zijn technische moeilijkheden gerezen. Op korte termijn worden deze voertuigen wetenschappelijk en technisch geëvalueerd, want deze voertuigen zorgen ook voor verontreiniging. Er zijn geen roetdeeltjes noch SO₂, maar wel andere verontreinigende stoffen (niet verbrande HC, CO waarvan de uitstoot niet noodzakelijk kleiner is dan bij klassieke brandstoffen, minder NO_x, maar toch meer dan verwacht).

Het termisch rendement van een motor met alternatieve brandstof is kleiner dan het rendement van een dieselmotor. De brandstof is ook duurder. Er zijn vragen bij de levensduur van de catalysator. Hij zal meer informatie geven wanneer een volledige balans van het experiment opgemaakt is.

De adjunct-directeur-generaal besluit dat de voertuigen op aardgas van de eerste generatie een goede zaak voor het milieu zijn. Toch beantwoorden ze niet helemaal aan de verwachtingen en hebben ze gevolgen voor de begroting van de maatschappij.

De bestuurder-directeur-generaal is er voorstander van dat de MIVB in bepaalde wijken beter in het stadsbeeld geïntegreerd wordt. Hij geeft het voorbeeld van Straatsburg waar men veel gras vindt langs de sporen. De groendienst van de stad zorgt voor het onderhoud en draagt er de volledige verantwoordelijkheid voor. Hij vindt dat de schoenmaker bij zijn leest moet blijven en dat de MIVB geen tuinman hoeft te spelen.

Een lid wil het hebben over de mobiliteitsplannen van ondernemingen in het kader van vernieuwende diensten waarover sprake is in het beheerscontract van de MIVB. Hoe ver staat het met de onderhandelingen tussen de MIVB en bepaalde bedrijven? Kan de MIVB zorgen voor pendeldiensten naar belangrijke industriezones, zoals de kanaalzone?

Y a-t-il déjà un accord concret avec le Parlement européen en la matière ou avec de grandes entreprises telles que VW?

M. Devroye reconnaît que depuis 20 ans on a fait marche arrière. Dans le temps, il y avait 13 navettes entre FABELTA et la gare du midi. La STIB possédait 60 bus entièrement réservés aux navettes. Il s'agit cependant d'un service qui n'est pas nécessairement rentable. La STIB pourrait réenvisager de telles navettes si les entreprises acceptaient de payer une partie. La tendance ne va pas dans ce sens-là. Chacun préfère recevoir son indemnité de déplacement plutôt que de pouvoir jouir d'une navette domicile-travail.

La STIB a en fait abandonné progressivement ce service à cause de la concurrence du privé dans la première tranche allant de 1982 à 1990; elle commence timidement à en envisager la remise en place. Dans le cas du Parlement européen, il précise que les fonctionnaires ont préféré l'indemnité et des parkings plutôt qu'une navette se rendant jusqu'à ce lieu.

Un commissaire signale que l'ancien service navette de la STIB était «self-supporting».

Un commissaire souhaite plus de précisions quant aux négociations avec le Parlement européen.

L'administrateur-directeur général souligne que la Commission environnement du Parlement européen avait contacté la STIB pour tenter d'obtenir un abonnement aux transports en commun aux mêmes conditions que les fonctionnaires de la Région de Bruxelles-Capitale (à 50 %) pour les 15.000 fonctionnaires européens. Malgré le Livre vert sur les transports en commun de la Commission européenne et les prises de position claires sur l'asphyxie des villes et la pollution de l'air, d'autres commissions du Parlement européen ont estimé que ce n'était pas le moment de consacrer 80 millions pour cette dépense-là. M. Devroye ne désespère pas qu'un jour un projet aboutisse avec le Parlement européen car les discussions ont été très loin.

Un commissaire signale que le syndicat des fonctionnaires mène un lobbying dans ce sens-là.

Un commissaire estime qu'un jour le taux d'engorgement des quartiers où il y a des institutions européennes sera tel que les fonctionnaires seront bien incités à prendre les transports en commun.

M. Devroye signale que de petites navettes entre les différents pôles européens pourraient permettre aux fonctionnaires de rejoindre les stations de métro et les arrêts de bus et de tram.

Un commissaire revient à son idée de navettes le long du canal.

Is er reeds een concrete afspraak met het Europees Parlement of met grote bedrijven zoals Volkswagen?

De heer Devroye erkent dat men sinds 20 jaar achteruitboert. Vroeger waren er 13 pendeldiensten tussen FABELTA en het Zuidstation. De MIVB zette 60 bussen in voor deze pendeldiensten. Het is wel een dienst die niet helemaal rendabel is. De MIVB zou opnieuw voor dergelijke pendeldiensten kunnen zorgen indien de bedrijven er een deel van willen betalen. Men is daartoe niet geneigd. Iedereen heeft liever een reiskostenvergoeding dan een pendeldienst naar zijn werkplek.

De MIVB heeft deze dienst gaandeweg afgebouwd wegens de concurrentie van de privé-sector in de periode van 1982 tot 1990. De MIVB doet schuchtere pogingen om deze diensten opnieuw aan te bieden. In het geval van het Europees Parlement hebben de ambtenaren zich uitgesproken voor de onkostenvergoeding en parkeerplaatsen in plaats van een pendeldienst naar het Parlement.

Een lid zegt dat de vroegere pendeldienst van de MIVB "self-supporting" was.

Een lid wil meer informatie over de onderhandelingen met het Europees Parlement.

De bestuurder-directeur-generaal wijst erop dat de commissie voor leefmilieu van het Europees Parlement aan de MIVB gevraagd heeft om onder dezelfde voorwaarden als die welke gelden voor de ambtenaren van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (50 %) een abonnement op het openbaar vervoer te krijgen voor de 15.000 Europese ambtenaren. In weerwil van het groenboek over het openbaar vervoer van de Europese Commissie en de duidelijke standpunten over de luchtverontreiniging in de steden, hebben andere commissies van het Europees Parlement geoordeeld dat de tijd niet rijp was om hiervoor 80 miljoen uit te geven. De heer Devroye heeft de hoop nog niet opgegeven dat er ooit met het Europees Parlement een akkoord gesloten wordt want de besprekingen waren zeer ver gevorderd.

Een lid wijst erop dat de ambtenarenvakbond daarvoor lobbyt.

Een lid zegt dat de verkeersellende in de wijken van de Europese instellingen ooit zo erg zal zijn dat de ambtenaren de weg naar het openbaar vervoer wel zullen vinden.

De heer Devroye wijst erop dat kleine pendelbussen tussen de verschillende Europese gebouwen de ambtenaren naar de metrostations en de bus- en haltetrans zouden kunnen vervoeren.

Een lid komt terug op zijn idee van pendeldiensten langs het kanaal.

L'administrateur-directeur général reconnaît que la STIB n'a jamais envisagé cela tout en soulignant qu'aux Pays-Bas cela donne de très bons résultats.

Un commissaire souligne que les Hollandais ont une conception plus collective des choses qu'en Belgique.

Il signale par ailleurs que, lors de la visite des députés régionaux au Parlement européen, on a abordé le problème de la mobilité des transports en commun. Les parlementaires regrettent en général qu'il n'y a pas de station de métro prévue devant le Parlement européen et ils marquent leur intérêt pour des navettes vers les stations existantes.

Un commissaire observe que la rue du Luxembourg est d'ailleurs théoriquement réservée aux bus et aux vélos.

Un autre commissaire constate que cela a certains effets sur la voirie.

L'administrateur-directeur général de la STIB informe que ce ne sont pas les transports en commun qui ont détérioré la voirie (le pavement n'a pas été correctement posé).

Confiance est faite à la rapporteuse pour la rédaction du rapport.

La Rapporteuse,

Andrée GUILLAUME-VANDERROOST

Le Président,

Jan BEGHIN.

De administrateur-directeur-generaal geeft toe dat de MIVB daar nooit aan gedacht heeft maar dat men daarmee in Nederland zeer goede resultaten verkregen heeft.

Een lid onderstreept dat de Nederlanders minder individualistisch ingesteld zijn dan de Belgen.

Hij zegt ook dat het probleem van de mobiliteit en van het openbaar vervoer aan de orde is gesteld tijdens het bezoek van de gewestelijke volksvertegenwoordigers aan het Europees Parlement. De parlementsleden betreuren dat er geen metrostation is ter hoogte van het Europees Parlement en zijn geïnteresseerd in pendeldiensten naar de bestaande stations.

Een lid doet opmerken dat de Luxemburgstraat theoretisch alleen voor bussen en fietsen bestemd is.

Een ander lid stelt vast dat dit gevolgen heeft voor het wegdek.

De bestuurder-directeur-generaal van de MIVB wijst erop dat de straat niet door het openbaar vervoer beschadigd is (de bestrating werd niet naar behoren aangebracht).

De rapporteur wordt vertrouwen geschonken voor het opstellen van zijn verslag.

De Rapporteur,

Andrée GUILLAUME-VANDERROOST

De Voorzitter,

Jan BEGHIN.

