BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

GEWONE ZITTING 2014-2015

9 FEBRUARI 2015

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

tot invoering van een 'Fix My MIVB'-systeem om defecten en problemen met de infrastructuur, het stadsmeubilair en de voertuigen van de MIVB te melden

(ingediend door mevrouw Anne-Charlotte d'URSEL (F) en de heer Boris DILLIÈS (F))

Toelichting

In 2013, heeft Brussel Mobiliteit de applicatie Fix My Street gelanceerd. Daarmee kan elke burger verschillende soorten problemen of defecten melden, middels een formulier dat online moet worden ingevuld op een site waarvoor een smartphoneapplicatie is ontwikkeld. Op dit ogenblik, wordt enkel rekening gehouden met bepaalde soorten problemen en defecten op trottoirs, steenwegen, fietspaden, bruggen, tunnels en groene ruimten : gaten, verzakkingen, beschadigd wegdek en verdwenen wegmarkering, problemen met de openbare verlichting, de aanplantingen, de netheid en het stadsmeubilair. Afgaand op de cijfers die werden meegedeeld sinds de lancering van de app, heeft die dienst veel succes bij de bevolking.

In de plannen om de dienst uit te breiden, ontbreekt evenwel een belangrijke categorie beschadigingen en problemen : de infrastructuur en voertuigen van de MIVB. Het lijkt immers interessant om te denken aan een applicatie naar het model van die van Brussel Mobiliteit waarmee hetzelfde type problemen met meubilair, infrastructuur en voertuigen van het MIVB-net kan worden gemeld.

Op dit ogenblik, zijn er geen online applicaties van de MIVB waarmee dat type problemen of defecten kan worden gemeld, aangezien de smartphoneapplicaties toegespitst zijn op de RSS-feeds van nieuws over het vervoersnet, de dienstregelingen, de wachttijden in reële tijd, de GPS-functie om de dichtstbijzijnde halte te zoeken en de mogelijkheid om Datamatrix-barcodes te scannen en aldus toegang te krijgen tot dezelfde informatie. Voor het melden van problemen of defecten, zijn er slechts twee mogelijkheden : een personeelslid in een station aanspreken of contact opnemen met de dienst Customer Care. Die twee mogelijkheden zijn niet altijd geschikt noch praktisch en de melding wordt beperkt door die informatiekanalen. Dat wordt verklaard door verschillende obstakels van allerlei

A-99/1 – 2014/2015

PARLEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

SESSION ORDINAIRE 2014-2015

9 FÉVRIER 2015

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

établissant un système 'Fix My STIB' permettant le signalement de défectuosités et problèmes entourant les infrastructures, le mobilier urbain et les véhicules de la STIB

(déposée par Mme Anne-Charlotte d'URSEL (F) et M. Boris DILLIÈS (F))

Développements

En 2013, Bruxelles-Mobilité a lancé l'application Fix My Street permettant à tout citoyen de signaler plusieurs types d'incidents ou défectuosités par le biais d'un formulaire à remplir en ligne situé sur un site qui fait l'objet d'une application pour smartphone. Pour l'instant ne sont en effet pris en compte que certains types d'incidents et défectuosités sur trottoirs, chaussées, pistes cyclables, ponts, tunnels et espaces verts : les trous, affaissements, revêtements dégradés et marquages effacés, les problèmes affectant l'éclairage public, les plantations, la propreté et le mobilier urbain. Compte tenu des chiffres communiqués depuis son lancement, ce service rencontre un vif succès auprès du public.

Il apparaît que dans la programmation de ces extensions ne figure pas un terrain clé des dégradations et incidents, et non des moindres : les infrastructures et véhicules de la STIB. En effet, il paraît intéressant de songer à ce qu'une application basée sur le même modèle que celle lancée par Bruxelles Mobilité permette de signaler le même genre de problèmes concernant le mobilier, les infrastructures et véhicules du réseau de la STIB.

Actuellement ce type de défectuosités ou d'incidents n'est en effet pas couvert par les applications en ligne de la STIB, les applications pour smartphones se centrant actuellement sur les fils RSS de nouvelles du réseau, les horaires des lignes, les temps d'attente en temps réel, la fonction GPS de recherche de l'arrêt le plus proche, et la possibilité de scannage de codes-barres Datamatrix pour accéder à ces mêmes informations. Pour ce qui est du signalement de défectuosités ou d'incidents, il n'y a que deux possibilités : trouver un agent en station ou contacter le Customer Care. Ces deux voies ne sont pas toujours adéquates ni pratiques et le signalement est limité par ces canaux d'information. Plusieurs obstacles de natures diverses expliquent ce fait. Concrètement, le signalement d'un problème peut être

aard. In de praktijk, kan het melden van een probleem bemoeilijkt worden door de afwezigheid van personeel in de stations of aan de bus- en tramhaltes en door de onmogelijkheid om zich tijdens de spitsuren te wenden tot de bestuurders van de metro (tenzij in dringende gevallen) of van de trams en bussen. Anderzijds – en dat is het kernidee van de applicatie – wordt de gebruiker van het openbaar vervoer geconfronteerd met een reeks defecten in de infrastructuur van het vervoersnet waarvan de oplossing afhangt van verschillende verantwoordelijkheidsniveaus die sterk versnipperd zijn tussen verschillende actoren, gaande van de MIVB zelf tot de gemeente, Brussel Mobiliteit en privéoperatoren zoals JC Decaux en Clear Channel. De directe melding via de smartphoneapplicatie moet ervoor zorgen dat de informatie-uitwisseling sneller en efficiënter verloopt, beter traceerbaar is tussen de gebruiker die het probleem vaststelt, de interface die de MIVB moet zijn en de verschillende interveniënten die verantwoordelijk zijn voor de oplossing van het probleem.

De applicatie zou voor de MIVB een nieuw tijdperk van interactieve dienstverlening inluiden en de mensen een extra tool bezorgen om mee te werken aan de verbetering van de diensten van de MIVB met het oog op tijdswinst, een grotere nauwkeurigheid en een betere traceerbaarheid. Het lijkt a priori beter dat die uitbreiding losstaat van de reeds bestaande meldingsapplicatie die door Brussel Mobiliteit wordt beheerd, want er moet ook rekening worden gehouden met de bekommernis van de MIVB, te weten dat haar dienstverlening niet in het gedrang komt door kanalen waarop ze geen toezicht uitoefent. Bijgevolg is het van cruciaal belang dat de coördinatie op het niveau van de gegevensverwerking en de start van de follow-up (diagnose op basis van het gemelde defect of het probleem, doorsturen van de melding naar de diensten belast met de behandeling en oplossing van dat type problemen of defecten) vlekkeloos verloopt. Wat, tot slot, de bekendheid bij het grote publiek betreft, hoeft de MIVB niet van nul te beginnen, aangezien er al digitale diensten bestaan en het bijgevolg gaat over een extra tool in het aantal smartphoneapplicaties.

Het is eveneens belangrijk dat de categorieën incidenten, defecten of problemen die in aanmerking komen voor de nieuwe meldingen, goed afgebakend en omschreven worden. Bijgevolg wordt aanbevolen dat er bij voorkeur wordt gewerkt met de volgende twee categorieën.

Wat de defecten of beschadigingen van het vast materieel betreft : vernielde bushokjes, defecte digitale informatieborden aan de haltes of stations, beschadigde haltes, achtergelaten afval of vuilnis/vloeistoffen op vloeren of muren op bepaalde plaatsen in de stations, graffiti op de muren en het meubilair van de stations, gebroken ruiten in de stations, beschadigde of met graffiti besmeurde zitplaatsen in de bushokjes en metrostations, beschadigde automatische controlepoortjes, beschadigde of defecte liften, roltrappen of loopbanden in de metro- en premetrostations.

handicapé par l'absence de personnel en station ou aux arrêts de bus et trams et par l'impossibilité de s'adresser aux conducteurs de métros (hors cas d'urgence) ou de trams et bus aux heures de pointes. D'autre part, et c'est le point central qui fonde l'idée de cette application : l'usager des transports en commun rencontre une série de défectuosités d'infrastructures du réseau dont la résolution dépend de différents niveaux de responsabilités très éparpillés entre acteurs, qui vont de la STIB elle-même à la commune, Bruxelles-Mobilité, en passant par des opérateurs privés JC Decaux ou Clear Channel. Le signalement direct par l'application smartphone doit permettre de rendre la chaîne de transmission de l'information plus rapide, plus efficace, plus traçable entre le constat du problème par l'usager, l'interface que doit constituer la STIB et les différents intervenants qui s'avèrent responsables pour solutionner le problème relevé.

Cette application ferait rentrer la STIB dans une nouvelle ère de service interactif et permet de donner aux gens un levier supplémentaire de participation à l'amélioration des services de la STIB, avec un gain de temps, de précision et de traçabilité. Il semble a priori plus judicieux que cette extension s'opère séparément de l'application de signalement déjà existante et gérée par Bruxelles Mobilité car il faut aussi tenir compte du souci pour la STIB de ne pas voir ses outils de service se diluer à travers des canaux dont elle ne serait pas garante de la supervision. Dès lors, pour une parfaite coordination au niveau de traitement des données et de l'enclenchement d'une procédure de suivi (diagnostic sur base de la défectuosité ou du problème signalé, transmission aux services affectés au traitement et la résolution spécifique de ce type de défectuosités ou problèmes) est cruciale. Enfin, en termes de visibilité auprès du grand public, la STIB peut utiliser le fait qu'elle ne part pas de rien en matière de services numériques et qu'il s'agit donc d'un outil supplémentaire dans la gamme utilisable sur smartphone.

Un autre élément important est de bien délimiter et conceptualiser les catégories d'incidents, défectuosités ou problèmes admissibles dans cette nouvelle gamme de signalements. Il est ainsi préconisé d'englober préférablement les deux catégories suivantes.

Pour ce qui est des défectuosités ou dégradations de matériel fixe : les abribus cassés, panneaux d'information numérique d'arrêt ou de station en panne, arrêts dégradés, immondices abondants ou saletés/liquides sur des surfaces (sols ou murs) à certains endroits des stations, tags sur les murs et mobilier des stations, fenêtres cassées dans les stations, sièges des abribus et des stations de métros cassés ou tagués, valideurs et portails de contrôle automatiques endommagés, les ascenseurs, escalators ou trottoirs roulant de stations de métros ou pré métros endommagés ou déficients.

Wat de defecten of beschadigingen van het rollend materieel betreft : beschadigde zitplaatsen, met graffiti besmeurde ruiten, defecte informatieschermen, defecte airconditioning, defecte deuren en oproepknoppen, defecte leuningen en toegangshellingen, blootliggende technische leidingen en openstaande brandblusserkasten.

Tot slot, moet de dienstverlening aan de reizigers worden uitgebouwd met respect voor de bestaande organen, in casu de dienst Customer Care van de MIVB, die onder meer tot taak heeft bepaalde van de voornoemde klachten te ontvangen. Er moet een denkoefening worden gehouden, opdat de werking optimaal is zodra het instrument operationeel is.

Pour ce qui est des défectuosités ou dégradations de matériel roulant : les sièges dégradés, vitres taguées, écrans d'information défectueux, système de climatisation défectueux, portes et boutons d'appel défectueux, mains courantes et rampes défectueuses, les portes des gaines techniques et sas des emplacements d'extincteurs ouverts.

Enfin, le développement de ce service à la clientèle doit être mis en place dans le respect des organes existants, en l'occurence le Customer Care de la STIB dont une partie des missions englobe la réception de certains signalements précités. Une réflexion doit être mise en place pour que, une fois l'outil rendu opérationnel, cette articulation soit optimale.

Anne-Charlotte d'URSEL (F)
Boris DILLIÈS (F)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

tot invoering van een 'Fix My MIVB'-systeem om defecten en problemen met de infrastructuur, het stadsmeubilair en de voertuigen van de MIVB te melden

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement,

Gelet op de beheersovereenkomst van de MIVB en meer bepaald titel V over de verwachtingen van de reizigers en de kwaliteit van de dienstverlening en de artikelen 32, 38, 40 en 41, inzonderheid artikel 35.1 over de basiskwaliteit van de informatie ;

Gelet op het succes van de applicatie Fix My Street ;

Overwegende dat de reeks defecten of beschadigingen die thans in aanmerking komen voor de applicatie, zou moeten worden uitgebreid met andere defecten of beschadigingen van de infrastructuur en voertuigen van de MIVB, en dat het MIVB-net onbetwistbaar beschikt over de grootste infrastructuur en het meeste stadsmeubilair voor mobiliteitsdiensten en over de grootste vloot voertuigen voor openbaar vervoer ;

Overwegende dat bepaalde types defecten of problemen met de infrastructuur, het stadsmeubilair en de MIVB-voertuigen thans niet kunnen worden gemeld met de online applicaties van de MIVB ;

Overwegende dat de MIVB reeds beschikt over verschillende digitale applicaties en van plan is om dat type dienstverlening nog verder uit te breiden ;

Overwegende dat de onmiddellijke melding, met behulp van een digitale applicatie, van bepaalde types defecten of problemen met de infrastructuur en de voertuigen van de MIVB op operationeel vlak een interessante en haalbare kaart zou zijn ;

Verzoekt de Brusselse Hoofdstedelijke Regering :

- de MIVB te vragen na te denken over het ontwerpen en implementeren van een nieuwe applicatie naar het model van de applicatie Fix My Street, die het mogelijk maakt om bepaalde types defecten of problemen met de infrastructuur, het stadsmeubilair en de voertuigen van de MIVB te melden ;

- de MIVB te vragen die nieuwe dienst consequent te promoten bij het reizigerspubliek ;

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

établissant un système 'Fix My STIB' permettant le signalement de défectuosités et problèmes entourant les infrastructures, le mobilier urbain et les véhicules de la STIB

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale,

Vu le Contrat de gestion de la STIB et plus spécifiquement son titre V sur les attentes des voyageurs et la qualité des services et ses articles 32, 38, 40 et 41 ; et plus spécifiquement son article 35.1 sur la qualité de base de l'information ;

Considérant le succès rencontré par l'application Fix My Street ;

Considérant que la palette de défectuosités ou de dégradations actuellement couvertes par l'application devrait être étendue à d'autres défectuosités ou dégradations touchant aux infrastructures et véhicules de transport liés à la mobilité bruxelloise, et que le réseau de la STIB dispose sans conteste du plus grand réseau régional d'infrastructures et de mobilier urbain destiné à des services de mobilité, et à la plus grande flotte régionale de véhicules de transport public ;

Considérant que certains types de défectuosités ou d'incidents touchant aux infrastructures, au mobilier urbain, et véhicules de la STIB ne sont actuellement pas couverts par les applications en ligne de la STIB ;

Considérant que la STIB dispose déjà de plusieurs applications faisant appel au numérique et qu'elle s'est inscrite dans un mouvement d'extension de ce type de service ;

Considérant que le signalement instantané de certains types de défectuosités ou d'incidents touchant aux infrastructures et véhicules de la STIB par la voie d'application numérique serait une opportunité intéressante et faisable sur le plan opérationnel ;

Invite le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale à :

- demander à la STIB de réfléchir à la conception et la mise en place opérationnelle d'une nouvelle application, basée sur le principe de l'application Fix My Street, et permettant le signalement de certains types de défectuosités ou d'incidents touchant aux infrastructures, au mobilier urbain et aux véhicules de la STIB ;

- demander à la STIB de promouvoir de façon conséquente ce nouveau service auprès du grand public ;

- de MIVB te vragen erop toe te zien dat de nieuwe applicatie wordt ontwikkeld rekening houdend met de huidige opdrachten van de Customer Care van de MIVB ;

- de MIVB te vragen erop toe te zien dat de resultaten van die dienstverlening permanent geïntegreerd kunnen worden in de evaluatie van de perceptie van de reizigers, zoals vermeld in de beheersovereenkomst 2013-2017.

- demander à la STIB de veiller à ce que le développement de cet outil de service se fasse de façon articulée avec les missions actuelles du Customer Care de la STIB ;

- demander à la STIB de veiller à ce que les résultats liés à ce service puissent être intégrables de façon pertinente dans les mécanismes d'évaluation de la perception des voyageurs tels que développés dans le contrat de gestion 2013-2017.

Anne-Charlotte d'URSEL (F)
Boris DILLIÈS (F)