

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

SESSION ORDINAIRE 2015-2016

12 OCTOBRE 2015

**PROPOSITION DE RESOLUTION**

**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**

**RAPPORT**

fait au nom de la commission  
de l'Infrastructure

par Mme Annemie MAES (N)

Ont participé aux travaux de la commission :

*Membres effectifs* : MM. Ridouane Chahid, Jamal Ikazban, Sevket Temiz, Boris Dilliès, Willem Draps, Mmes Anne-Charlotte d'Ursel, Joëlle Maison, M. Hervé Doyen, Mmes Céline Delforge, Carla Dejonghe, M. Paul Delva.

*Membres suppléants* : M. Fabian Maingain, Mme Annemie Maes.

*Autres membres* : MM. Dominiek Lootens-Stael, Emin Özkara.

*Voir* :

**Document du Parlement :**

A-99/1 – 2014 -2015 : Proposition de résolution.

**BRUSSELLES  
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

GEWONE ZITTING 2015-2016

12 OKTOBER 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**

**VERSLAG**

uitgebracht namens de commissie  
voor de Infrastructuur

door mevrouw Annemie MAES (N)

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen :

*Vaste leden* : de heren Ridouane Chahid, Jamal Ikazban, Sevket Temiz, Boris Dilliès, Willem Draps, mevr. Anne-Charlotte d'Ursel, mevr. Joëlle Maison, de heer Hervé Doyen, mevr. Céline Delforge, mevr. Carla Dejonghe, de heer Paul Delva.

*Plaatsvervangers* : De heer Fabian Maingain, mevr. Annemie Maes.

*Andere leden* : De heren Dominiek Lootens-Stael, Emin Özkara.

*Zie* :

**Stuk van het Parlement :**

A-99/1 – 2014/2015 : Voorstel van resolutie.

## I. Exposé introductif de Mme Anne-Charlotte d'Ursel, première coauteure de la proposition de résolution

Mme Anne-Charlotte d'Ursel rappelle que début 2013, la Région a lancé, par le biais de Bruxelles Mobilité, l'application « Fix my Street » permettant à tout citoyen de signaler des défectuosités par le biais d'un formulaire à remplir en ligne situé sur un site qui fait l'objet d'une application pour smartphone. Ce système rencontre immédiatement un succès appréciable auprès du public. Seulement, le champ de défectuosités couverts par le système est jusqu'ici limité à quelques catégories de détériorations sur chaussée, trottoir, piste cyclable, ponts, tunnels et espaces verts. Les trous, affaissements, revêtements dégradés et marquages effacés dans un premier temps. Et ensuite, le système avait été judicieusement étendu aux problèmes affectant l'éclairage public, les plantations et le mobilier urbain. Il nous est d'emblée apparu clairement qu'il serait intéressant pour les Bruxellois d'étendre ce système au plus grand réseau d'infrastructures de mobilité de la Région : le réseau des transports en commun. D'où, notre idée développer un « Fix my STIB » où les usagers deviennent encore plus facilement partenaires de la STIB pour améliorer la qualité de leur espace de vie sur le réseau.

L'objectif de la proposition est de pouvoir signaler les défectuosités et dégradations affectant le réseau de transport public, concernant d'une part le matériel fixe (les abribus cassés, panneaux d'information numérique d'arrêt ou de station en panne, arrêt dégradé, immondices abondantes, saletés sur le sol ou les murs des stations, tags, fenêtres cassées, sièges abimés, valideurs et portails de contrôle automatique endommagés ; de même, pour les ascenseurs, escalators déficients), et, d'autre part, concernant le matériel roulant (les sièges dégradés, vitres taguées, écrans d'information, système de climatisation, portes et boutons d'appel défectueux, rampes abimées, portes de gaines techniques, emplacement d'extincteurs ouverts,...).

Les avantages de la proposition sont multiples. Premièrement, il s'agit d'élargir les possibilités de signalement de défectuosités de matériel et d'infrastructures de la STIB. Actuellement, seules deux possibilités s'offrent à l'usager: trouver un agent en station (souvent introuvable) ou contacter le *Customer care*. Dans les trams et les bus aux heures de pointe, il est souvent impossible de signaler quoi que ce soit aux chauffeurs.

Un deuxième avantage de la proposition est d'apporter une solution à partir d'un type de système déjà existant et qui a déjà fait ses preuves. Il s'agit aussi d'enrichir la palette d'outils informatiques que la STIB met à disposition des usagers et qui est déjà importante : les

## I. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel, eerste mede-indiener van het voorstel van resolutie

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel wijst erop dat het Gewest, begin 2013, via Mobicel Brussel de applicatie “Fix my Street” lanceerde waarmee elke burger defecten kan melden middels een formulier dat online moet worden ingevuld op een site waarvoor een smartphoneapplicatie is ontwikkeld. De applicatie had onmiddellijk veel succes bij de bevolking. Op dit ogenblik, wordt enkel rekening gehouden met bepaalde soorten problemen en defecten op steenwegen, trottoirs, fietspaden, bruggen, tunnels en groene ruimten: gaten, verzakkingen, beschadigd wegdek en verdwenen wegmarkering. Vervolgens werd het systeem oordeelkundig uitgebreid tot de problemen met de openbare verlichting, de aanplantingen en het stadsmeubilair. Van in het begin, leek het ons duidelijk dat het voor de Brusselaars interessant zou zijn om het systeem uit te breiden tot het netwerk met de grootste mobiliteitsinfrastructuur van het Gewest: het openbaarvervoersnet. Vandaar ons idee om een “Fix my MIVB” te ontwikkelen waarbij de reizigers nog makkelijker partner van de MIVB worden om alzo de kwaliteit van hun verplaatsing met het openbaar vervoer te verbeteren.

Het voorstel strekt ertoe defecten en beschadigingen op het openbaarvervoersnet te kunnen melden wat enerzijds het vast materieel betreft (vernield bushokjes, defecte digitale informatieborden aan de haltes of stations, beschadigde haltes, achtergelaten afval, vuilnis op vloeren of muren van de stations, graffiti, gebroken ruiten, beschadigde zitplaatsen, beschadigde automatische controlepoortjes, defecte liften en roltrappen) en wat anderzijds het rollend materieel betreft (beschadigde zitplaatsen, met graffiti besmeurde ruiten, defecte informatieschermen, defecte airconditioning, defecte deuren en oproepknoppen, beschadigde toegangshellingen, blootliggende technische leidingen en openstaande brandblusserkasten...).

Het voorstel biedt veel voordelen. In de eerste plaats, verruimt het de mogelijkheden om defecten in het materieel en de infrastructuur van de MIVB te melden. Op dit ogenblik, heeft de gebruiker slechts twee opties: een (vaak onvindbaar) personeelslid in het station zoeken of contact opnemen met de *Customer Care*. Tijdens de spitsuren, is het in de trams en bussen vaak onmogelijk om wat dan ook aan de chauffeurs te melden.

Het voorstel heeft als tweede voordeel dat het een oplossing aanreikt op basis van een al bestaand systeem dat zijn sporen heeft verdiend. Het gaat er ook om het inmiddels grote aantal informaticatools die de MIVB ter beschikking van de reizigers stelt, uit te breiden: de

horaires des lignes, les temps d'attente en temps réel, la fonction GPS de la recherche de l'arrêt le plus proche,...

Enfin, il s'agit d'augmenter la rapidité et la responsabilisation dans la chaîne de transmission des informations entre usagers, STIB et autres intervenants participants à la résolution du problème (que ce soit Bruxelles Mobilité, JC Decaux, Clear Channel et parfois aussi les communes).

Pour que le système au centre de cette proposition soit efficace, il est nécessaire qu'une coordination interne renforcée à la STIB accompagne la mise en place du système et que la chaîne de responsabilités, de suivi et d'évaluation soit sans faille. Une articulation avec les autres outils déjà existants est indispensable, et le système doit être aussi limpide et facile à utiliser que son homologue *Fix my street*. Par ailleurs, la délimitation au niveau des catégories d'incidents, défectuosités ou problèmes admissibles dans la gamme de signalements couverts par le nouveau système doit être claire et en adéquation avec les besoins des usagers.

En guise de conclusion, l'oratrice brosse un rapide historique de sa proposition. Au début 2013, on assiste au lancement de *Fix my Street*. En juin 2013, après une première évaluation positive du système, l'intervenante dépose une interpellation pour proposer à la ministre de l'époque d'étendre l'application *Fix my street* au réseau de la STIB, mais le bureau élargi refuse son inscription. En octobre 2013, elle redépose son interpellation, sans succès. Le 24 octobre 2013, elle transforme cette interpellation en proposition de résolution, qu'elle dépose au greffe. Le 17 décembre 2013, son collègue Jef Van Damme, interrogé par « le Soir », explique qu'il faut une application pour signaler les saletés dans le métro et l'appelle « *Fix my metro* ». Deux ans plus tard, le 18 septembre 2015 cette fois, le ministre Pascal Smet souhaite lancer une application *Fix my Metro* pour signaler les problèmes constatés sur le réseau de la STIB, comme par exemple des problèmes de propreté ou dégradations. La députée estime donc que les volontés du gouvernement et des auteurs de la proposition se rejoignent, et que c'est de bon augure pour l'adoption du présent texte.

## II. Discussion générale

M. Hervé Doyen estime que cette proposition de résolution est à ranger au rayon des fausses bonnes idées. En effet, en tant qu'utilisateur régulier des transports en commun, l'orateur estime que la STIB est, contrairement à ce que l'on pense, tout à fait connectée. Elle gère à la fois une page Facebook et un compte Twitter. Quand les gens mettent des commentaires concernant la STIB sur la page Facebook de celle-ci ou même sur celui d'une

dienstregeling van de lijnen en de wachttijden in reële tijd, de GPS-functie om de dichtstbijzijnde halte te vinden...

Tot slot, is het bedoeling om de snelheid en responsabilisering in de informatieketen tussen de reizigers, de MIVB en de andere partijen die bij de oplossing van het probleem betrokken zijn (Mobiel Brussel, JC Decaux, Clear Channel en soms ook de gemeenten) te verbeteren.

Het voorgestelde systeem kan enkel efficiënt zijn als de invoering ervan gepaard gaat met een versterkte interne coördinatie bij de MIVB en als de procedure betreffende de verantwoordelijkheden, de follow-up en de evaluatie feilloos afgewikkeld wordt. Het systeem moet ook op de andere reeds bestaande tools worden afgestemd en even transparant en gebruiksvriendelijk als de tegenhanger *Fix my Street* zijn. Voorts moet duidelijk worden aangegeven welke soorten incidenten, defecten of problemen kunnen worden gemeld via het nieuwe systeem, dat tevens aangepast moet zijn aan de behoeften van de reizigers.

Tot besluit schetst de spreker een kort historisch overzicht van haar voorstel. Begin 2013, wordt *Fix my Street* gelanceerd. In juni 2013, na een eerste positieve evaluatie van het systeem, dient ze een interpellatie in om de toenmalige minister voor te stellen de applicatie *Fix my Street* uit te breiden tot het MIVB-net, maar het Bureau in uitgebreide samenstelling plaatst de interpellatie niet op de agenda. In oktober 2013, dient ze haar interpellatie opnieuw in, maar zonder succes. Op 24 oktober 2013, verandert ze de interpellatie in een voorstel van resolutie, dat ze bij de griffie indient. Op 17 december 2013, verklaart haar collega, Jef Van Damme, tijdens een interview met Le Soir dat er een applicatie nodig is om de vuilnis op het metronet te melden. Hij noemt de applicatie « *Fix my Metro* ». Twee jaar later, op 18 september 2015, wenst minister Pascal Smet een applicatie *Fix my Metro* te lanceren om problemen op het MIVB-net te melden, zoals problemen met de netheid of defecten. De volksvertegenwoordiger meent bijgevolg dat de regering en de indieners van het voorstel op dezelfde lijn zitten. Dat is een goed teken voor de verdere behandeling van het voorstel.

## II. Algemene bespreking

De heer Hervé Doyen meent dat dit voorstel van resolutie onder de noemer van de foute goede ideeën valt. Als geregeld gebruiker van het openbaar vervoer, meent de spreker dat de MIVB, in tegenstelling tot wat men denkt, helemaal mee is. Zij heeft zowel een Facebookpagina als een Twitteraccount. Als mensen commentaar posten op de Facebookpagina van de MIVB of op die van een gemeente, of een tweet de wereld in

commune, ou envoient un *tweet*, la STIB réagit immédiatement. Avec ces interfaces Twitter et Facebook, la STIB fait déjà du très bon travail. Il ne faut donc pas faire la même chose que « *Fix my street* » qui, au demeurant, engendre beaucoup d'effets pervers. En effet, une fois que les gens ont effectué un signalement sur la plateforme *Fix my street*, ils estiment que tout doit être résolu dans l'heure. Et comme on vit dans un monde où l'immédiateté est de rigueur, les gens rappellent et réécrivent pour insister, ce qui fait que certains responsables communaux reçoivent des centaines de mails de rappel chaque jour, et que l'administration est débordée par ce genre de rappels, alors que les problèmes ont bien été signalés et sont en passe d'être résolus.

Mme Annemie Maes signale que les groupes Ecolo et Groen approuveront cette proposition de résolution, étant donné que l'application *Fix my street* qui a été introduite sous la précédente législature a connu un sérieux succès. C'est la première fois que l'oratrice entend de la part de M. Doyen que cette plateforme engendre des effets pervers. En effet, il est impossible pour un pouvoir public d'avoir des yeux et des oreilles partout. Il s'agit donc d'un sérieux progrès que chaque citoyen puisse signaler un problème sur l'interface *Fix my street*.

Par rapport à la STIB, celle-ci fait déjà du très bon travail, comme l'a rappelé M. Doyen, mais à la différence il n'y a pas de procédure systématique : cela dépend du bon vouloir d'un service qui, il est vrai, travaille particulièrement bien. Le but de cette proposition de résolution est de prévoir une application sur le même mode que *Fix my street*, et qui pourra mieux systématiser les signalements : par exemple, lorsqu'il y a des panneaux d'information défectueux, ou lorsqu'il manque des horaires aux arrêts, etc. Il est important que ces petits problèmes soient résolus, surtout pour les personnes handicapées, mal voyantes ou à mobilité réduite, pour lesquelles de petits problèmes d'équipement peuvent parfois causer un gros problème. L'oratrice estime que cette proposition va dans le bon sens et la soutiendra donc.

M. Ridouane Chahid rejoint, au nom de son groupe, la position de M. Doyen. La STIB a déjà beaucoup investi dans les réseaux sociaux et répond, au cas par cas, aux problèmes qui se posent et pour lesquels elle est compétente. N'oublions pas que les infrastructures, comme les stations du métro par exemple, n'appartiennent pas à la STIB mais à la Région. Il faut donc tenir compte de telles spécificités.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel regrette que la majorité se force à trouver des arguments pour rejeter sa proposition. Il est vrai que la STIB fait déjà beaucoup sur les réseaux sociaux. Elle est en effet très connectée avec ses usagers, notamment via les sites Facebook et Twitter, comme cela a été dit. Mais les auteurs de la proposition souhaitent faire beaucoup mieux pour rencontrer les attentes des

sturen, dan reageert de MIVB onmiddellijk. Met Twitter en Facebook levert de MIVB al puik werk. Men moet dus niet hetzelfde doen als « *Fix My Street* » dat overigens veel negatieve gevolgen heeft. Zodra de mensen iets gemeld hebben op « *Fix My Street* », menen zij dat alles binnen het uur opgelost moet zijn. En aangezien we in een wereld leven waar alles direct moet gebeuren, sturen de mensen herinneringen en dringen ze aan, met als gevolg dat bepaalde gemeentelijke verantwoordelijken elke dag honderden herinneringsmails binnen krijgen en het bestuur verdrinkt onder dat soort mails. Nochtans zijn de problemen wel degelijk gemeld en wordt aan een oplossing gewerkt.

Mevrouw Annemie Maes wijst erop dat de fracties van Groen en Ecolo dit voorstel van resolutie zullen goedkeuren, omdat de app « *Fix my Street* », die tijdens de vorige zittingsperiode ingevoerd is, een groot succes kent. Het verbaast haar om de heer Doyen te horen zeggen dat dit platform negatieve effecten heeft. Het is immers onmogelijk voor een overheidsdienst om zelf alles te horen en te zien. Het is dus een serieuze vooruitgang dat elke burger een probleem kan melden op « *Fix My Street* ».

De MIVB doet uitermate haar best, zoals de heer Doyen nogmaals gezegd heeft, maar het verschil is dat er geen systematische procedure bestaat: alles hangt af van de goodwill van één dienst die – het moet gezegd – zeer goed werkt. De bedoeling van dit voorstel van resolutie is te zorgen voor een app naar het model van « *Fix My Street* », dat de meldingen beter categoriseert: wanneer er bijvoorbeeld ergens informatieborden niet meer werken of er geen dienstregeling uithangt aan bepaalde haltes enzovoort. Die kleine problempjes moeten opgelost worden, vooral voor de personen met een handicap, die slecht zien of zich niet goed kunnen verplaatsen. Voor hen, kunnen deze kleine problemen met de uitrusting grote gevolgen hebben. De spreekster meent dat voorliggend voorstel in de goede richting gaat en zij zal het dus steunen.

De heer Ridouane Chahid is het namens zijn fractie eens met de heer Doyen. De MIVB heeft al veel geïnvesteerd in de sociale netwerken en reageert geval per geval op de problemen waarvoor zij bevoegd is. Laten wij niet vergeten dat de infrastructuur, zoals de metrostations, geen eigendom is van de MIVB maar wel van het Gewest. Men moet daarmee rekening houden.

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel betreurt dat de meerderheid alles uit de kast haalt om haar voorstel te verwerpen. Het is waar dat de MIVB veel aanwezig is op de sociale media. Zij is inderdaad sterk verbonden met haar reizigers, onder andere via Facebook en Twitter, zoals gezegd is. Maar de indieners van het voorstel willen veel verder gaan om tegemoet te komen aan de

usagers. Ce n'est pas parce que quelques uns se plaignent que cela ne va pas assez vite qu'il ne faut pas le faire. En effet, une des particularités de l'application *Fix my street*, c'est que l'on peut suivre son dossier et savoir, à tout moment, à quel stade en est le traitement.

La députée constate que les groupes PS et cdH ne semblent pas sur la même longueur d'ondes que le ministre Pascal Smet, qui a annoncé qu'il mettrait en place ce système. Quant à l'argument selon lequel la STIB n'est pas propriétaire de certaines installations, c'est précisément quelque chose dont l'usager n'a cure : s'il y a un « *Fix my Stib* », on pourrait expliquer à l'usager que son message est bien parti, mais que la réparation dépend de telle ou telle instance.

M. Ridouane Chahid répond qu'on ne peut faire qu'améliorer l'information. Or, pour cela, il y a Twitter et Facebook. L'usager veut qu'on lui dise la vérité.

M. Hervé Doyen estime qu'il ne faut pas créer de frustrations dans le chef des usagers.

Le président, constatant que plus personne ne veut prendre la parole, propose de mettre aux voix l'ensemble de la proposition de résolution.

### **III. Vote sur l'ensemble de la proposition de résolution**

L'ensemble de la proposition de résolution est rejetée par 9 voix contre 5.

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

*La Rapporteuse,*

Annemie MAES

*Le Président,*

Boris DILLIÈS

verzuchtingen van de reizigers. Het is niet omdat sommigen klagen dat het niet snel genoeg gaat dat men niets moet doen. Een van de bijzonderheden van de app “Fix My Street” is dat men het dossier kan volgen en op elk moment kan weten in welke fase het zit.

De volksvertegenwoordigster stelt vast dat de fracties van de PS en de cdH niet op dezelfde golflengte zitten als minister Pascal Smet, die aangekondigd heeft dat hij dat systeem op de sporen wil zetten. Het argument dat de MIVB geen eigenaar is van bepaalde installaties is net wat de gebruiker niet wil horen: als er een “Fix my MIVB” is, zou men aan de gebruiker kunnen uitleggen dat zijn bericht goed geregistreerd is, maar dat de oplossing van het gemelde probleem van een bepaalde instantie afhangt.

De heer Ridouane Chahid antwoordt dat men de informatie alleen maar kan verbeteren. Daarvoor dienen Facebook en Twitter. De gebruiker wil de waarheid horen.

De heer Hervé Doyen meent dat men de reizigers niet met frustraties mag opzadelen.

De voorzitter stelt vast dat niemand nog het woord vraagt en stelt voor om het voorstel in zijn geheel in stemming te brengen.

### **III. Stemming over het geheel van het voorstel van resolutie**

Het voorstel van resolutie wordt in zijn geheel verworpen met 9 stemmen tegen 5.

– *Vertrouwen wordt geschonken aan de rapporteur voor het opstellen van het verslag.*

*De Rapporteur,*

Annemie MAES

*De Voorzitter,*

Boris DILLIÈS