



GEWONE ZITTING 2018-2019

11 FEBRUARI 2019

**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de invoering van een
proefproject op verscheidene tram- en
buslijnen van de MIVB met het oog op het
aanwerven van begeleiders**

(ingediend door de heer Benoît CEREXHE (F))

Toelichting

Naast de uitbreiding van het openbaarvervoeraanbod is ook een betere en doeltreffendere dienstverlening een doelstelling die de Brusselse regering nastreeft in haar beleid met betrekking tot het openbaar vervoer.

In deze context is de inzet van begeleiders op de tram- en buslijnen van de MIVB een belangrijk gegeven, omdat het in verschillende opzichten zou bijdragen tot het nastreven van deze doelstelling.

Eerst en vooral zou dat de dienstverlening en het comfort van de passagiers verbeteren. De begeleiders kunnen immers een hele reeks incidenten of ongemakken, bijvoorbeeld in verband met ongepast of zelfs gewelddadig gedrag van bepaalde reizigers, voorkomen en controleren.

Dergelijke gebeurtenissen komen zeker niet vaak voor, maar toch regelmatig. Ze verstoren de rust en in sommige gevallen de veiligheid van de reizigers. Bovendien kunnen deze begeleiders het comfort van de reizigers verbeteren door de zwaksten, zoals ouderen, personen met een handicap, vrouwen met kinderwagens... te helpen bij het opstappen.

Zij zouden ook de regels van wellevendheid binnen de trams en bussen kunnen doen naleven, zoals ouderen, zwangere vrouwen... een zitplaats geven.

SESSION ORDINAIRE 2018-2019

11 FÉVRIER 2019

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

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**concernant la mise en place
d'un projet pilote sur plusieurs lignes
de tram et de bus de la STIB
visant à engager des accompagnateurs**

(déposée par M. Benoît CEREXHE (F))

Développements

Outre l'augmentation de l'offre de transport en commun, l'amélioration de la qualité et de l'efficacité du service constitue également un objectif poursuivi par le Gouvernement bruxellois dans sa politique relative aux transports en commun.

Dans ce contexte, l'engagement d'accompagnateurs sur les lignes de trams et de bus de la STIB constitue un élément important car cela contribuerait à plusieurs égards à la poursuite de cet objectif.

Tout d'abord, cela améliorerait la qualité du service et le confort des voyageurs. En effet, les accompagnateurs pourraient prévenir et encadrer toute une série d'incidents ou de désagréments, liés par exemple à des comportements inadaptés, voire violents, de certains voyageurs.

Ce type d'évènements n'est certes pas fréquent, mais ils se produisent tout de même de manière régulière et troublent la tranquillité, voire dans certains cas, la sécurité des voyageurs. En outre, ces accompagnateurs pourraient améliorer le confort des voyageurs en aidant à la montée des personnes les plus faibles telles que les personnes âgées, les personnes handicapées, les femmes avec poussette, ...

Ils pourraient également faire respecter les règles de savoir-vivre à l'intérieur des trams et des bus, comme par exemple faire asseoir les personnes âgées, les femmes enceintes, ...

Meer in het algemeen zou dit de sociale cohesie in de vervoermiddelen en een zorgzame menselijke aanwezigheid herstellen. In dit tijdperk van digitalisering en automatisering lijken deze aspecten ons zeer belangrijk, vooral voor een dienst die zo belangrijk is als het openbaar vervoer in Brussel.

De menselijke aspecten die bijdragen tot de kwaliteit van de dienstverlening zijn echter niet de enige troeven van de aanwezigheid van begeleiders. Het zou de fraude sterk doen afnemen, en zelfs elimineren, aangezien een van de taken van deze begeleiders zou bestaan in het controleren van de geldigheid van de tickets en abonnementen van de reizigers. Zwartrijden blijft immers een belangrijk gegeven. In 2016 werden 59.000 pv's voor onbetaalde reizen opgesteld¹. Deze drastische vermindering zou dus de kosten voor het inzetten van controleurs elimineren en de ontvangsten van de MIVB verhogen.

Daarnaast zou een andere opdracht die aan deze begeleiders zou kunnen worden toegewezen, de verkoop van tickets zijn. Daardoor zou de commerciële snelheid van trams en bussen worden verhoogd. De bestuurders zouden immers niet langer gestoord worden door verzoeken om betaling van tickets, noch door verzoeken om informatie.

Ten slotte kan de functie van begeleider ook mogelijkheden bieden aan het einde van de loopbaan voor oudere medewerkers.

Er zij ook op gewezen dat Brussel, door ondersteunend personeel in dienst te nemen, op dit gebied geen pionier zou zijn. Andere vervoermaatschappijen in verschillende Europese steden, zoals Rotterdam, Amsterdam of Stockholm, hebben die stap al gezet en begeleidend personeel ingezet op hun bussen en trams.

Begeleidend personeel ter beschikking van de passagiers stellen op het volledige bus- en tramnet van de MIVB vergt echter een aanzienlijke hoeveelheid personeel en de daarmee gepaard gaande kosten. Daarom lijkt het ons beter om te beginnen met een proefproject op bepaalde MIVB-lijnen om het nut van de aanwezigheid van begeleidend personeel nauwkeuriger en in reële omstandigheden te meten, alvorens voldoende middelen vast te leggen om de aanwezigheid van begeleidend personeel op het MIVB-net uit te breiden.

De manière plus globale, cela recréerait du lien social dans les transports et une présence humaine bienveillante. À l'ère du tout au digital et à l'automatisation, ces aspects nous semblent très importants, d'autant plus pour un service aussi capital que celui des transports en commun à Bruxelles.

Cependant, les aspects humains et liés à la qualité du service ne sont pas les seuls atouts de la présence d'accompagnateurs. En effet, celle-ci réduirait sérieusement, voire éliminerait la fraude puisque l'une des missions de ces accompagnateurs serait le contrôle de la validité des tickets et des abonnements des voyageurs. Or, la resquille reste un phénomène non négligeable. En effet, en 2016, 59.000 procès-verbaux ont été dressés pour des trajets non payés¹. Cette diminution drastique permettrait donc d'éliminer le coût lié à l'engagement de contrôleurs et augmenterait les recettes de la STIB.

Par ailleurs, une autre mission dont pourraient être chargés ces accompagnateurs serait la vente de tickets. En conséquence, la vitesse commerciale des trams et des bus serait améliorée. En effet, les chauffeurs ne seraient plus troublés par des demandes de paiement de tickets, mais aussi de renseignements.

Enfin, la fonction d'accompagnateur pourrait aussi permettre d'offrir des perspectives de fin de carrière pour le personnel plus âgé.

Précisons également qu'en procédant à l'engagement d'accompagnateurs, Bruxelles ne serait pas une pionnière en la matière. En effet, d'autres compagnies de transports de plusieurs villes européennes, telles que Rotterdam, Amsterdam ou encore Stockholm, ont déjà franchi le pas et engagé du personnel accompagnant dans leurs bus et leurs trams.

Néanmoins, mettre à disposition des voyageurs du personnel accompagnant sur l'ensemble du réseau bus et tram de la STIB représente une quantité de personnel non négligeable et donc un coût qui l'est tout autant. C'est pourquoi il nous semblerait plus opportun de commencer par un projet pilote sur certaines lignes de la STIB afin de mesurer avec davantage de précision et en conditions réelles, la pertinence de la présence de personnel accompagnant, avant d'engager les moyens suffisants pour assurer une généralisation de la présence d'accompagnateurs sur le réseau de la STIB.

Benoît CEREXHE (F)

¹ https://www.rtbf.be/info/regions/bruxelles/detail_la-stib-fait-appel-a-l-agent-verhaegen-pour-diminuer-les-fraudes-dans-ses-trams-et-ses-bus?id=9735082.

¹ https://www.rtbf.be/info/regions/bruxelles/detail_la-stib-fait-appel-a-l-agent-verhaegen-pour-diminuer-les-fraudes-dans-ses-trams-et-ses-bus?id=9735082.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

betreffende de invoering van een proefproject op verscheidene tram- en buslijnen van de MIVB met het oog op het aanwerven van begeleiders

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement,

Overwegende dat naast de uitbreiding van het openbaarvervoersaanbod de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening een andere doelstelling moet zijn die de Brusselse regering in het kader van haar beleid betreffende het openbaar vervoer moet nastreven ;

Overwegende dat de aanwezigheid van begeleiders op het MIVB-net, en meer bepaald in bussen en trams, het mogelijk zou maken deze doelstelling na te streven door de dienstverlening en het comfort van de passagiers te verbeteren ;

Overwegende dat de aanwezigheid van begeleiders het mogelijk zou maken de fraude drastisch te verminderen of zelfs te elimineren en de commerciële snelheid te verhogen ;

Overwegende dat de functie van begeleider ook mogelijkheden kan bieden aan het einde van de loopbaan voor oudere medewerkers ;

Overwegende dat de aanwezigheid van een begeleider op het volledige MIVB-net aanzienlijke kosten met zich brengt ;

Verzoekt de Brusselse Hoofdstedelijke Regering :

- een proefproject te starten op verschillende MIVB-tram- en buslijnen om begeleidend personeel aan te werven met de volgende taken :
 - de verkoop van tickets en de controle op de geldigheid ervan ;
 - de zorg voor een betere dienstverlening aan de gebruikers van het bovengronds openbaar vervoer in het algemeen ;
 - mogelijke incidenten die de rust of zelfs de veiligheid van de MIVB-passagiers kunnen verstoren voorkomen en beheren ;
 - de regels van wellevendheid doen naleven ;
 - en, tot slot, zorgen voor een menselijke en zorgzame aanwezigheid in de trams en bussen van de MIVB.

PROPOSITION DE RÉOLUTION

concernant la mise en place d'un projet pilote sur plusieurs lignes de tram et de bus de la STIB visant à engager des accompagnateurs

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale,

Considérant qu'outre l'augmentation de l'offre de transports en commun, l'amélioration de la qualité du service doit constituer un autre objectif devant être poursuivi par le Gouvernement bruxellois dans sa politique relative aux transports en commun ;

Considérant que la présence d'accompagnateurs sur le réseau de la STIB, et plus particulièrement dans les bus et les trams, permettrait la poursuite de cet objectif en permettant d'améliorer la qualité du service et le confort des voyageurs ;

Considérant que la présence d'accompagnateurs permettrait de réduire drastiquement, voire d'éliminer la fraude et d'augmenter la vitesse commerciale ;

Considérant que la fonction d'accompagnateur pourrait aussi permettre d'offrir des perspectives de fin de carrière pour le personnel plus âgé ;

Considérant que la généralisation de la présence d'accompagnateurs sur le réseau de la STIB représente un coût non négligeable ;

Demande au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale :

- d'initier un projet pilote sur plusieurs lignes de trams et de bus de la STIB visant à engager du personnel accompagnant ayant pour missions :
 - d'assurer la vente des tickets et le contrôle de leur validité ;
 - d'assurer, de manière globale, une meilleure qualité de service aux usagers des transports en commun de surface ;
 - de prévenir et d'encadrer les éventuels incidents qui perturbent la tranquillité, voire la sécurité des voyageurs de la STIB ;
 - de faire respecter les règles de savoir-vivre ;
 - et, in fine, d'assurer une présence humaine et bienveillante dans les trams et les bus de la STIB.