



SESSION ORDINAIRE 2020-2021

10 NOVEMBRE 2020

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

**Auditions relatives à la mise en œuvre de la
résolution du 8 juillet 2016 relative à
l'accessibilité des infrastructures et des
équipements de la STIB aux personnes avec
un handicap**

RAPPORT

fait au nom de la commission
de la Mobilité

par MM. Marc LOEWENSTEIN (F) et David
WEYTSMAN (F)

Ont participé aux travaux de la commission :

Membres effectifs : Mme Leila Agic, M. Julien Uyttendaele, Mmes Ingrid Parmentier, Anne-Charlotte d'Ursel, MM. David Weytsman, Jonathan de Patoul, Marc Loewenstein, Arnaud Verstraete, Mmes Cieltje Van Achter, Carla Dejonghe.

Membre suppléant : Mme Aurélie Czekalski.

Autres membres : Mme Alexia Bertrand, M. Gaëtan Van Goidsenhoven.

GEWONE ZITTING 2020-2021

10 NOVEMBER 2020

**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

**Hoorzittingen betreffende de tenuitvoerlegging
van de resolutie van 8 juli 2016 betreffende de
toegankelijkheid van de infrastructuur en
voorzieningen van de MIVB voor personen met
een handicap**

VERSLAG

uitgebracht namens de commissie
voor de Mobiliteit

door de heren Marc LOEWENSTEIN en David
WEYTSMAN (F)

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen:

Vaste leden : mevr. Leila Agic, de heer Julien Uyttendaele, mevr. Ingrid Parmentier, mevr. Anne-Charlotte d'Ursel, de heren David Weytsman, Jonathan de Patoul, Marc Loewenstein, Arnaud Verstraete, mevr. Cieltje Van Achter, mevr. Carla Dejonghe.

Plaatsvervanger: mevr. Aurélie Czekalski.

Andere leden: mevr. Alexia Bertrand, de heer Gaëtan Van Goidsenhoven.

La présidente rappelle que, le 23 mai 2016, les membres de la commission avaient procédé, grâce à l'aide du Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles (CAWaB), à une mise en situation de personne à mobilité réduite (PMR) au sein des stations et des véhicules de la STIB. Chaque député, accompagné d'une personne handicapée, avait observé, de l'intérieur, les difficultés vécues par les PMR. Cette expérience, riche en enseignements, suscita ensuite l'adoption de la résolution du 8 juillet 2016 « relative à l'accessibilité des infrastructures et des équipements de la STIB aux personnes avec un handicap » (doc. A-371/1 et 2 – 2015/2016). Cette résolution, déposée directement par la commission elle-même, fut adoptée dans un large consensus. Elle prévoit entre autres, en son 16e et dernier tiret du dispositif, que le gouvernement présente tous les deux ans un rapport spécifique au parlement sur l'accessibilité du réseau de la STIB aux PMR.

La commission aurait souhaité procéder en 2020 à une nouvelle mise en situation avec le CAWaB, mais la crise sanitaire induite par le covid-19 la rend malheureusement impossible. Néanmoins, elle accueille avec joie les représentants du CAWaB, MM. Mathieu Angelo et Nino Peeters, afin de faire le point sur la mise en œuvre de la résolution du 8 juillet 2016 et sur les avancées réalisées. Elle entendra ensuite, lors d'une seconde réunion, la ministre à ce sujet.

M. Mathieu Angelo, directeur du CAWaB, indique que le Collectif est constitué de 21 associations représentant l'ensemble des personnes à mobilité réduite en Wallonie et à Bruxelles. L'organisme ne travaille pas uniquement sur les questions liées à la mobilité. Il aborde également les thématiques de l'urbanisme, l'accès au logement, l'accès à l'information et la communication. La problématique de l'accessibilité des transports en commun est elle-même très large et touche de nombreuses personnes ainsi que de multiples thématiques.

Il faut d'emblée préciser qu'une personne à mobilité réduite est une personne qui a des difficultés dans ses mouvements en raison de sa taille, son état, son âge, son handicap permanent ou temporaire, ou encore des appareils indispensables à ses déplacements. Les aménagements pour lesquels le CAWaB plaide ne bénéficient pas uniquement aux personnes en chaise roulante. Ils ont également pour but d'améliorer la mobilité des personnes âgées, des personnes avec une déficience intellectuelle, des malvoyants, des malentendants, des personnes atteintes d'un handicap moteur, des femmes enceintes, des personnes accompagnées d'enfants ou utilisatrices de poussettes, des sportifs en plâtre, etc. De la sorte, l'action du CAWaB se rapporte à environ 35% de la population.

L'amélioration de l'accessibilité aura non seulement pour effet de donner accès aux transports publics aux personnes qui n'y ont aujourd'hui pas accès en autonomie, mais également de faciliter cet accès pour une grande partie de la population, ce qui est bien l'objectif commun que l'on poursuit dans le cadre du Plan Good Move.

De voorzitter herinnert eraan dat de commissieleden op 23 mei 2016, met de hulp van het Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles (CAWaB), samen met personen met beperkte mobiliteit (PBM's) praktijktests hebben uitgevoerd in de stations en voertuigen van de MIVB. Elke volksvertegenwoordiger vergezeld een persoon met een handicap en kon aldus op het terrein de problemen voor personen met beperkte mobiliteit vaststellen. Die leerrijke ervaring heeft vervolgens geleid tot de goedkeuring van de resolutie van 8 juli 2016 "betreffende de toegankelijkheid van de infrastructuur en voorzieningen van de MIVB voor personen met een handicap" (stuk nr. A-371/1 en 2 - 2015/2016). De resolutie, die rechtstreeks door de commissie zelf werd ingediend, is met een ruime consensus aangenomen. Na het zestiende en laatste streepje van het verzoekend gedeelte wordt de regering onder meer gevraagd om de twee jaar aan het Parlement een specifiek rapport te bezorgen over de toegankelijkheid van het MIVB-net voor de PBM's.

De commissie had graag in 2020 een nieuwe praktijktest met het CAWaB uitgevoerd, maar dat was jammer genoeg niet mogelijk wegens de covid-19-crisis. Niettemin verwelkomt ze van harte de vertegenwoordigers van het CAWaB, de heren Mathieu Angelo en Nino Peeters, om de balans op te maken van de uitvoering van de resolutie van 8 juli 2016 en van de geboekte vooruitgang. Vervolgens zal de commissie tijdens een tweede vergadering de minister over het onderwerp in kwestie horen.

De heer Mathieu Angelo, directeur van het CAWaB, wijst erop dat het collectief bestaat uit 21 verenigingen die de personen met beperkte mobiliteit in Wallonië en Brussel vertegenwoordigen. Het collectief houdt zich niet alleen bezig met mobiliteit, maar ook met stedenbouw, toegang tot huisvesting, toegang tot informatie en communicatie. De toegankelijkheid van het openbaar vervoer is op zich al een zeer groot vraagstuk, gaat veel mensen aan en behelst een groot aantal onderwerpen.

Er zij onmiddellijk gepreciseerd dat een persoon met beperkte mobiliteit een persoon is die zich moeilijk kan verplaatsen wegens zijn postuur, situatie, leeftijd, permanente of tijdelijke handicap of daartoe hulpmiddelen nodig heeft. De aanpassingen waarvoor het CAWaB pleit, zijn niet enkel bestemd voor personen in een rolstoel. Ze dienen ook om de mobiliteit te verbeteren voor bejaarden, personen met een verstandelijke beperking, slechtzienden, slechthorenden, personen met een motorische beperking, zwangere vrouwen, personen met kinderen of kinderwagens, personen met een gipsverband, enz. Bijgevolg werkt het CAWaB voor ongeveer 35% van de bevolking.

De verbetering van de toegankelijkheid zal niet enkel nuttig zijn voor de personen die vandaag niet op eigen kracht gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer, maar ook voor een groot deel van de bevolking, wat de gemeenschappelijke doelstelling van het plan Good Move is.

Sur le site de la STIB, le CAWaB est identifié comme partenaire de concertation. Dans son rapport d'activité, la STIB affirme que, pour l'année 2019, 100% des métros, 84% des bus et 55% des trams sont accessibles aux PMR. Nous verrons que ces chiffres sont cependant à nuancer.

D'autre part, certaines lignes sont qualifiées d'« accessibus ». Il s'agit de l'ensemble des lignes dont l'accessibilité a été auditée, à partir d'un état de lieux des arrêts qui sont accessibles et de ceux qui ne le sont pas. « AccessiBus » ne signifie pas pour autant « ligne accessible », ce qui peut être trompeur.

Ces chiffres stagnent depuis 2017. Le nombre de stations équipées d'un ascenseur n'a quasiment pas évolué depuis 3 ans et les bus possédant une rampe représentent toujours 83 à 84% des bus. A l'inverse, le nombre de personnes à mobilité réduite ayant recours à des services spécifiques augmente fortement. La demande d'assistance a grimpé de 1800 à 2800 et le nombre de courses en taxibus est monté de 91 000 à 147 000. Ces chiffres, quelque peu arides, devraient idéalement être illustrés par une mise en situation sur le terrain. Espérons qu'elle puisse être organisée prochainement.

Suite à la résolution votée en 2016, une série de questions parlementaires a permis d'établir un état des lieux intermédiaire. Grâce à un audit stratégique de mise en accessibilité réalisé pour le compte de Bruxelles Mobilité en 2017/2018, une réelle prise en considération de la problématique s'est imposée. Cet audit a été annexé au contrat de gestion. Un rapport stratégique a été rédigé, mais il est très généraliste et manque d'informations concrètes. Des détails sur les actions, les délais, et budgets n'y apparaissent pas. De plus, aucune sanction n'est prévue, à l'exception de celles qui sont liées aux contrats de gestion. Le plan d'action sera présenté lors de la prochaine réunion de la Task Force réunissant le cabinet de la ministre, Bruxelles Mobilité, la STIB et le CAWaB. On le voit, la mise en œuvre de cette accessibilité prend du temps et nécessite de multiples étapes.

M. Angelo rappelle qu'avant la parution du contrat de gestion, son équipe avait insisté pour qu'il n'y soit pas uniquement question de « prise en considération » mais également de « mise en œuvre ». L'équipe du CAWaB souhaite que les mots utilisés et les engagements envers les usagers deviennent davantage concrets. Il est indispensable que le contrat de gestion garantisse l'accessibilité dans tous les nouveaux projets.

L'équipe du CAWaB est certes régulièrement consultée, mais souvent à un stade trop avancé des projets. Certains éléments qui leur sont présentés ont déjà été commandés. Dans les réponses aux questions parlementaires, il est parfois mentionné que le CAWaB a été consulté, mais le Collectif a bon dos. Ce n'est pas par ce qu'un projet a été présenté au CAWaB que l'ensemble de ses remarques est intégré. Toutefois, il faut admettre que la concertation est globalement positive.

Op de internetsite van de MIVB wordt het CAWaB vermeld als overlegpartner. In haar activiteitenverslag 2019 stelt de MIVB dat 100% van de metro's, 84% van de bussen en 55% van de trams toegankelijk zijn voor personen met beperkte mobiliteit. We zullen zien dat die cijfers evenwel genuanceerd moeten worden.

Anderzijds krijgen sommige lijnen het label "Accessibus". Het gaat om alle lijnen waarvan de toegankelijkheid is doorgelicht aan de hand van een overzicht van de toegankelijke en ontoegankelijke haltes. "AccessiBus" betekent daarom niet "toegankelijke lijn". Dat kan misleidend zijn.

De cijfers stagneren sinds 2017. Het aantal stations die uitgerust zijn met een lift, is al 3 jaar omzeggens niet gestegen en nog steeds heeft slechts 83 tot 84% van de bussen een toegangshelling. Omgekeerd is er een sterke stijging van het aantal personen met beperkte mobiliteit die een beroep doen op specifieke diensten. De vraag naar bijstand is gestegen van 1.800 naar 2.800 en het aantal ritten per taxibus is gestegen van 91.000 tot 147.000. Die enigszins steriele cijfers zouden idealiter moeten worden geïllustreerd met een praktijktest. Hopelijk kan die binnenkort georganiseerd worden.

Na de in 2016 aangenomen resolutie kon aan de hand van een reeks parlementaire vragen een tussentijdse stand van zaken worden opgemaakt. Dankzij een strategische doorlichting van de toegankelijkheid die in 2017/2018 in opdracht van Brussel Mobiliteit werd uitgevoerd, dient er echt rekening te worden gehouden met de toegankelijkheidsproblematiek. De doorlichting is als bijlage bij de beheersovereenkomst gevoegd. Er is een strategisch rapport opgesteld, maar het is zeer algemeen en bevat onvoldoende concrete gegevens. Het bevat geen details over de acties, termijnen en budgetten. Bovendien is er in geen enkele sanctie voorzien, behalve die welke gekoppeld zijn aan de beheersovereenkomsten. Het actieplan zal worden voorgesteld tijdens de volgende vergadering van de taskforce waarin het kabinet van de minister, Brussel Mobiliteit, de MIVB en het CAWaB zitten. Het is duidelijk dat de verbetering van de toegankelijkheid tijd kost en meerdere fasen vereist.

De heer Angelo wijst erop dat zijn team er vóór de bekendmaking van de beheersovereenkomst op had aangedrongen dat men niet enkel zou "rekening houden met", maar ook een en ander zou "uitvoeren". Het team van het CAWaB wenst dat de gebruikte woorden en de beloften aan de gebruikers concreter worden. Het is van essentieel belang dat de beheersovereenkomst de toegankelijkheid in alle nieuwe projecten garandeert.

Het team van het CAWaB wordt regelmatig geraadpleegd, maar vaak in een te ver gevorderd stadium van de projecten. Sommige voorzieningen die worden voorgesteld, zijn al besteld. In de antwoorden op de parlementaire vragen wordt soms vermeld dat het CAWaB geraadpleegd werd, maar dat is rap gezegd. Het is niet omdat een project werd voorgelegd aan het CAWaB dat er rekening is gehouden met al zijn opmerkingen. Het overleg verloopt in het algemeen wel positief.

Bien qu'une conscientisation et une prise en compte de l'accessibilité aux PMR soit à l'œuvre au sein de Bruxelles Mobilité, de la STIB ainsi qu'au sein du cabinet de la ministre, il subsiste un manque de communication envers les usagers. En effet, le CAWaB est au courant des futurs projets, tandis que les usagers restent dans leurs constatations de terrain, ce qui ne les encourage pas à se lancer sur le réseau.

L'orateur détaille certains éléments qui concernent la communication envers les usagers. Premièrement, il n'existe pas de « facile à lire et à comprendre » à destination des personnes à déficience intellectuelle ou sourdes. Deuxièmement, la langue des signes reste inutilisée au sein de la stratégie de communication de la STIB. Troisièmement, le site internet renouvelé ainsi que la nouvelle application de la STIB ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité numériques. Or, celles-ci sont devenues obligatoires pour tous les organismes publics. L'information liée à l'accessibilité existe mais elle est compartimentée. Il est nécessaire de l'intégrer dans les outils existants. Par exemple, qui consulte la page des ascenseurs, celle des horaires ainsi que celle des AccessiBus afin de préparer son trajet ? C'est trop laborieux.

D'autre part, dans les grandes stations ainsi que dans les stations multimodales, rien n'a été mis en place afin d'aider les personnes qui ont des difficultés d'orientation à se repérer. Lorsque des perturbations surviennent sur le réseau, les personnes malvoyantes ou avec déficience intellectuelle se trouvent en difficulté.

Par ailleurs, l'orateur fait partie des 2000 testeurs de l'application mobile « MaaS ». Celle-ci regroupera tous les outils de mobilité bruxellois. Il constate qu'il n'est pas possible de réserver un taxibus ou le service d'assistance en station, de trouver un taxi PMR ou d'accéder aux informations concernant les AccessiBus via l'application. Ces manques sont significatifs des priorités dans les projets de la STIB. : les PMR et l'accessibilité des services seront éventuellement considérés dans un second temps.

M. Nino Peeters aborde chacun des modes : métro, tram, bus et transport vertical (escalier, escalateur, ascenseur). Les informations concernant les ascenseurs sont nécessaires pour qu'une personne à mobilité réduite soit en mesure de préparer son trajet. Ces informations sont certes disponibles, mais elles ne sont pas intégrées dans tous les moyens de communication de la STIB.

Les chiffres d'accessibilité du réseau via un ascenseur communiqués par la STIB sont positifs, de l'ordre de 98 % à 99%. Toutefois, ces chiffres flatteurs de disponibilité d'ascenseurs sont basés sur le pourcentage de passagers ayant recours à ces stations. Si un ascenseur tombe en panne dans une station avec une très faible fréquentation, cela influencera très faiblement les données de la STIB. M. Peeters estime qu'il est nécessaire de réviser ces méthodes de calcul.

D'autre part, l'ensemble des nouveaux automates d'achats de billets est tactile. La vocalisation n'étant pas activée, les personnes utilisant l'ouïe afin d'y naviguer se trouvent en

Hoewel Brussel Mobiliteit, de MIVB en het kabinet van de minister zich bewuster worden van de toegankelijkheid voor de PBM's en er rekening mee houden, is er nog steeds een gebrek aan communicatie met de gebruikers. Het CAWaB is immers op de hoogte van de toekomstige projecten, maar de gebruikers zien dat er op het terrein weinig verandert. Dat spoort hen er niet toe aan gebruik te maken van het vervoersnet.

De spreker gaat dieper in op enkele elementen in verband met de communicatie met de gebruikers. Ten eerste is er geen behapbare informatie voor mensen met een verstandelijke beperking of slechthorenden. Ten tweede ontbreekt de gebarentaal in de communicatiestrategie van de MIVB. Ten derde voldoen de vernieuwde internetsite en de nieuwe applicatie van de MIVB niet aan de normen inzake digitale toegankelijkheid. Deze laatste zijn verplicht geworden voor alle overheidsinstellingen. De informatie over de toegankelijkheid bestaat, maar is opgesplitst. Het is noodzakelijk om die informatie te integreren in de bestaande instrumenten. Wie raadpleegt bijvoorbeeld de pagina van de liften, de pagina met de dienstregeling en de pagina van de AccessiBus om zijn verplaatsing voor te bereiden? Dat is te omslachtig.

Anderzijds zijn er zowel in de grote stations als in de multimodale stations geen voorzieningen om personen met oriëntatieproblemen wegwijs te maken. Bij storingen op het net geraken slechtzindenden of personen met een verstandelijke beperking het spoor bijster.

Voorts behoort de spreker tot 2.000 testers van de "MaaS"-app, die alle Brusselse mobiliteitstools zal samenbrengen. Hij stelt vast dat het niet mogelijk is om via de applicatie een taxibus of dienst voor bijstand in het station te reserveren, een taxi voor PBM's te vinden of informatie over de AccessiBus te raadplegen. Die tekortkomingen zeggen veel over de prioriteiten van de projecten van de MIVB. De PBM's en de toegankelijkheid zullen eventueel in een tweede fase aan bod komen.

De heer Nino Peeters behandelt elke vervoersmodus: metro, tram, bus en verticaal transport (trap, roltrap, lift). Een persoon met beperkte mobiliteit heeft informatie over de liften nodig om zijn verplaatsing te kunnen voorbereiden. Die informatie is weliswaar beschikbaar, maar niet geïntegreerd in alle communicatiemiddelen van de MIVB.

De cijfers van de MIVB over de toegankelijkheid van het net via een lift zijn positief, namelijk in de orde van 98% tot 99%. Die vleiende cijfers over de beschikbaarheid van liften zijn echter gebaseerd op het percentage reizigers die gebruikmaken van die stations. Als een lift defect is in een station met een zeer lage reizigersfrequentie, zal dat zeer weinig invloed hebben op de gegevens van de MIVB. De heer Peeters vindt het nodig om die berekeningsmethoden te herzien.

Anderzijds hebben alle nieuwe kaartjesautomaten touchscreens. Omdat de spraakfunctie niet geactiveerd is, rijzen er problemen voor mensen die op hun gehoor een

difficulté. La navigation est également problématique pour les personnes avec déficience intellectuelle, les personnes âgées ainsi que pour les touristes n'ayant pas les mêmes concepts que les Occidentaux.

Par ailleurs, l'absence de référentiel de matériel roulant validé est également un manquement. Il s'agit du document qui permettrait de réaliser le cahier des charges au sein duquel tous les prérequis liés à l'accessibilité sont rédigés. Un tel projet de référentiel matériel roulant était en préparation mais n'a jamais été validé. Les ambitions relatives aux « lacunes » et interfaces font partie des principaux problèmes non résolus. Le plan stratégique de mise en accessibilité (PSMA) prévoyait la recherche de solutions supposées aboutir dans les 6 mois suivant l'adoption du contrat de gestion. Ce n'est pas encore le cas.

Les intervenants signalent que les « lacunes » horizontale de maximum 7 cm, verticale de maximum 3 cm proposées par la STIB ne permettent pas un accès en autonomie aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Dans certains autres pays, cette marge est d'à peine quelques millimètres. Les normes utilisées aujourd'hui -normes STI ou normes européennes- ne permettent pas systématiquement l'accessibilité en autonomie. Plusieurs des 4 marques concurrentes sélectionnées par la STIB pour les bus hybrides mis en réseau en 2017 n'étaient pas accessibles aux PMR. Or, elles respectaient les normes R107. Ces ne garantissent pas l'accès en autonomie aux transports publics, le CAWaB demande dès lors que le gouvernement bruxellois impose cette accessibilité en autonomie dans une norme régionale.

L'adoption d'objectifs normatifs régionaux en faveur de l'accessibilité en autonomie, et l'adoption d'un référentiel matériel roulant visant spécifiquement le plan-pied sont des éléments majeures, soutenus par le CAWaB, en vue de résoudre la problématique de l'accès aux métro et aux tram pour les personnes en fauteuil roulant.

Le métro connaît encore des lacunes importantes, jusqu'à 20 cm de lacune verticale et 10 à 20 cm de lacune horizontale. C'est la raison pour laquelle la STIB met en service l'assistance PMR. Il s'agit de personnes humaines disponibles afin d'aider les personnes à mobilité réduite à franchir la lacune. Toutefois, l'assistance PMR n'est disponible que de 7h à 22h. Cela ne correspond pas à la totalité des horaires du métro. De plus, il est nécessaire de la réserver via un service téléphonique disponible selon un horaire de bureau du lundi au vendredi ainsi que le samedi entre 8h et 16h. Une réservation en soirée ou durant la journée du dimanche n'est pas possible. Si la demande est faite sur place, le délai d'attente est d'environ une heure. Une réforme de cette aide est promise depuis de nombreuses années. Des dizaines de réunions ont été menées sur le sujet. Toutefois, sur le terrain, les PMR attendent toujours.

En ce qui concerne la disponibilité des ascenseurs, des échéances existent. En 2018, 100 % des stations étaient supposées être équipées d'ascenseurs. Cela a été repoussé à

kaartje moeten kopen. Dat zijn ook problemen voor personen met een verstandelijke beperking, bejaarden en toeristen die niet dezelfde concepten hebben als de westerlingen.

Voorts is het ontbreken van een gevalideerd referentiemodel voor het rollend materieel ook een tekortkoming. Het gaat om een document dat het mogelijk zou maken om een bestek op te stellen waarin alle toegankelijkheidsvoorwaarden worden opgenomen. Een dergelijk referentiemodel voor rollend materieel was in voorbereiding, maar is nooit goedgekeurd. De afstand tussen de perrons en de voertuigen alsook de interfaces behoren tot de belangrijkste onopgeloste problemen. Het Strategisch Plan voor de Toegankelijkheid bepaalt dat er 6 maanden na de goedkeuring van de beheersovereenkomst oplossingen geïmplementeerd moeten zijn. Dat is nog niet het geval.

De sprekers wijzen erop dat de afstanden, namelijk de horizontale afstand van maximum 7 cm en de verticale afstand van maximum 3 cm, die de MIVB voorstelt, geen zelfstandige toegang mogelijk maken voor de rolstoelgebruikers. In sommige andere landen bedragen die afstanden slechts enkele millimeters. De huidige normen, TSI-normen of Europese normen, zorgen niet systematisch voor autonome toegankelijkheid. Verschillende van de 4 concurrerende merken die de MIVB had geselecteerd voor de hybride bussen die in 2017 in gebruik zijn genomen, waren niet toegankelijk voor personen met beperkte mobiliteit. Zij voldeden echter aan de R107-normen. Die normen garanderen geen zelfstandige toegang tot het openbaar vervoer. Het CAWaB vraagt dan ook dat de Brusselse regering die zelfstandige toegang vastlegt in een gewestelijke norm.

De goedkeuring van gewestelijke normatieve doelstellingen voor de zelfstandige toegang en de goedkeuring van een referentiemodel voor rollend materieel met een gelijkvloerse toegang zijn belangrijke strijdpunten van het CAWaB om het probleem van de toegang tot metro en tram voor rolstoelgebruikers op te lossen.

Wat de metro's betreft zijn er nog grote afstanden, 20 cm verticale en 10 tot 20 cm horizontale afstanden. Daarom biedt de MIVB assistentie aan personen met beperkte mobiliteit aan. Medewerkers van de MIVB staan ter beschikking om mensen met beperkte mobiliteit te helpen de kloof te overbruggen. De assistentie aan PBM's is echter alleen beschikbaar van 7 uur 's ochtends tot 22 uur 's avonds. Dat komt niet overeen met de hele dienstregeling van de metro. Bovendien moet de assistentie gereserveerd worden via een telefonische dienst die beschikbaar is tijdens de kantooruren van maandag tot vrijdag en op zaterdag tussen 8 en 16 uur. Het is niet mogelijk om 's avonds of op zondag te reserveren. Als de aanvraag ter plaatse wordt gedaan, moet men ongeveer een uur wachten. Er is al vele jaren geleden een hervorming van de assistentie beloofd. Daarover werden tientallen vergaderingen gehouden. In de praktijk wachten de PBM's er nog steeds op.

Wat de beschikbaarheid van de liften betreft, bestaan er deadlines. In 2018 moest 100% van de stations met liften uitgerust zijn. Dat is uitgesteld tot 2020. Vandaag wordt de

2020. Aujourd'hui, pour certaines stations, l'échéance est à nouveau repoussée à 2025.

Pour la ligne de métro n°3 en chantier, qui fera la jonction nord-sud, il subsiste des incertitudes. Bien qu'une « prise en considération » ait été mentionnée, l'accessibilité en autonomie n'est pas garantie à 100 pourcents.

Par ailleurs, dans le guide de l'utilisation des usagers PMR de la STIB, il est leur est conseillé de réaliser un repérage préalable. Or, ceci devrait être fait par la STIB.

Pour accéder au tram, il existe également des lacunes verticales et horizontales importantes -de l'ordre de 10 à 20 cm-. Le tram 9, ayant été vendu comme un projet prometteur, est la ligne la plus accessible du réseau bruxellois. Néanmoins, l'accessibilité en autonomie n'est pas achevée, alors pourtant qu'elle aurait dû être totale dès l'ouverture de la ligne. Lors de l'inauguration, il était possible d'enlever certains pavés à la main. Aujourd'hui encore, certaines parties du revêtement se détachent. De plus, certaines dalles podotactiles, destinées aux personnes déficientes visuelles, sont toujours manquantes.

Un mois plus tard, la ligne de tram 8 a été inaugurée. C'était un retour en arrière. Les lacunes y sont plus importantes que sur toutes les autres lignes du réseau de la STIB. En effet, de réelles marches sont présentes et certains arrêts sont en courbe, ce qui augmente l'intensité des lacunes. De plus, la hauteur des quais ne correspond pas à celle du plancher des trams. Par ailleurs, il n'existe pas de connexion avec le métro de Roodebeek. De fait, l'ascenseur relie la station de métro à la mezzanine soit du -2 au -1. Cependant, du -1 au 0, il n'y a pas d'ascenseur. Il s'agit d'un coche manqué pour l'intermodalité. De plus, l'inauguration s'est déroulée alors que les dalles podotactiles n'avaient pas été posées et certaines sont toujours manquantes aujourd'hui.

Ceci étant dit, un projet de réduction de ces lacunes est en cours. Le CAWaB s'en félicite. Des bornes en caoutchouc seraient rajoutées au niveau des quais des trams d'une part et au niveau des trams d'autre part. Ceux-ci permettraient un passage de plein pied -ou presque-. Avec ces aménagements, les niveaux de certains pays, dans lesquels les rames sont accessibles depuis des années, pourraient être atteints. Néanmoins, on peut s'étonner du fait que l'innovation ne soit pas encore envisagée dans les métros.

M. Mathieu Angelo indique que cela fait un an que cette solution, dont la faisabilité est notoire, est connue pour le tram. Depuis lors, le CAWaB plaide pour une analyse de la situation pour le métro. Cependant, elle n'a pas encore obtenu de réponse.

M. Nino Peeters estime que les projets neufs doivent être irréprochables afin d'être en mesure de concentrer les efforts sur la rectification du passé. Si des infrastructures inaccessibles continuent à sortir de terre, la charge de travail augmentera, ce qui engendrera des pertes financières.

D'autre part, la sécurisation des traversées et des arrêts est aussi une question importante. De nombreuses traversées,

deadline voor sommige stations opnieuw verschoven naar 2025.

Over metrolijn 3, die thans in aanbouw is en voor de noord-zuidverbinding zal zorgen, heerst er nog steeds onzekerheid. Hoewel men die "in overweging zou nemen", is de autonome toegankelijkheid niet 100 procent gegarandeerd.

Bovendien wordt in de reizigersgids van de MIVB voor personen met beperkte mobiliteit aanbevolen om een voorafgaand onderzoek uit te voeren. De MIVB zou dat echter moeten doen.

Ook bij het instappen in de trams bestaan er grote verticale en horizontale afstanden, in de orde van 10 tot 20 cm. Tramlijn 9, die als veelbelovend project is verkocht, is de meest toegankelijke lijn van het Brusselse net. Toch is er nog geen volledige autonome toegankelijkheid, hoewel dat het geval had moeten zijn bij de ingebruikname van de lijn. Bij de officiële opening was het mogelijk om straatstenen met de hand los te wrikken. Ook vandaag nog komen sommige delen van het wegdek los. Bovendien ontbreken er nog steeds podotactiele tegels voor slechtzienden.

Een maand later werd tramlijn 8 officieel in gebruik genomen. Dat was een stap achteruit. De afstanden zijn er groter dan op alle andere lijnen van het MIVB-net. Er bevinden zich echte trappen en sommige haltes liggen in bochten, wat de afstanden nog vergroot. Bovendien komt de hoogte van de perrons niet overeen met de hoogte van de vloer van de trams. Voorts bestaat er geen verbinding met de metro van Roodebeek. In feite verbindt de lift het metrostation met de mezzanine, namelijk van -2 naar -1. Er is echter geen lift van -1 naar 0. Dat is een gemiste kans voor de intermodaliteit. Bovendien werd de lijn officieel geopend, terwijl de podotactiele tegels er nog niet lagen en vandaag ontbreken er nog altijd.

Er is een project in uitvoering om de afstanden te verminderen. Dat verheugt het CAWaB. Er zouden rubberen voorzieningen worden aangebracht aan de tramperrons en in de trams zelf. Die zouden een volledige of bijna volledige vlakke oversteek mogelijk maken. Met die aanpassingen zou men het niveau kunnen bereiken van sommige landen, waar de wagons al jaren toegankelijk zijn. Het wekt niettemin verbazing dat die innovatie nog niet wordt overwogen voor de metro.

De heer Mathieu Angelo wijst erop dat men die perfect haalbare oplossing voor de tram al een jaar kent. Sindsdien pleit het CAWaB voor een analyse van de situatie op het metronet. Het heeft echter nog geen antwoord gekregen.

De heer Nino Peeters vindt dat de nieuwe projecten onberispelijk moeten zijn om de inspanningen te kunnen concentreren op het rechtzetten van de fouten uit het verleden. Als men ontoegankelijke infrastructuur blijft bouwen, zal de werklast toenemen met financiële verliezen tot gevolg.

Anderzijds is het ook belangrijk om de oversteken en de haltes te beveiligen. Veel oversteken, zelfs nieuwe, zijn

mêmes neuves, ne sont pas sécurisées et sont démunies de dalles podotactiles. Par ailleurs, les trams sont de plus en plus silencieux. Etant donné leur priorité, les traversées deviennent de plus en plus dangereuses. Le CAWaB est en faveur d'une sécurisation par signalisation. En effet, un réel danger existe pour les personnes déficientes auditives et les aveugles, voire les distraits et les touristes.

Ensuite, les rampes d'accès, c'est-à-dire les lames faisant office de comble-lacune entre le bus et l'arrêt, présentent de gros soucis de fiabilité. Lorsque l'équipe du CAWaB interpelle la STIB à ce sujet, elle n'obtient jamais de réponse claire. On peut émettre l'hypothèse que soit les chauffeurs sont de mauvaise composition, soit ils sont mal formés, soit les rampes sont mal entretenues. A une époque, ces rampes se bloquaient, ce qui retardait les bus. Les managers de la STIB demandaient donc aux chauffeurs de ne pas les sortir. Aujourd'hui, la STIB affirme que ces rampes sont devenues fiables et que 85 % des bus en sont équipés. Toutefois, les intervenants constatent que ces affirmations ne correspondent pas à la réalité. Sur le terrain, l'utilisation de ces rampes est nettement moindre. Les chauffeurs ne font que trop peu souvent le test de la rampe lors de leur sortie du dépôt.

Quant au label « AccessiBus », l'objectif est d'atteindre 100 % de lignes qualifiées comme tel en 2021. Aujourd'hui, sur les 50 lignes que compte la STIB, 28 sont AccessiBus.

A l'époque de l'ouverture du métro, lorsque la STIB a réalisé qu'elle n'avait pas prévu d'accessibilité pour les PMR, une dizaine de mini-bus ont été mis à disposition à destination de tous les PMR de la Région bruxelloise. Ceux-ci pouvaient être réservés en avance du lundi au vendredi afin de réaliser un transport de porte à porte. C'était très compliqué. La plage horaire ne correspondait pas aux besoins. Le système a évolué vers l'utilisation de taxibus.

Toutefois, lorsque celle-ci n'est pas en mesure d'honorer toutes les demandes, elle sous-traite les courses à des taxis PMR. Ce système a permis de tendre vers une meilleure disponibilité -bien qu'elle ne soit pas encore totale. Aujourd'hui, la plage horaire est ouverte du lundi au dimanche, jour fériés inclus. Cependant, la réservation doit être faite au plus tard la veille du déplacement. Cela pose des soucis en termes d'autonomie. De plus, la STIB regroupant les usagers, les trajets sont parfois longs. Avec ce système, un trajet de 20 à 30 minutes dans les transports en commun classiques peut atteindre 1 à 2 heures en taxibus.

Néanmoins, la demande de taxibus est en forte hausse. Elle a grimpé de moins de 100 000 demandes à 147 000 demandes par année. L'équipe du CAWaB espère que la STIB et le gouvernement pourront faire face à celle-ci et qu'il ne s'agira pas d'une enveloppe fermée. Les intervenants comprennent que ce type de transport a un coût. Cependant, lorsque les transports seront plus accessibles en autonomie, une partie des clients des taxibus sera en mesure de se tourner vers le réseau classique. En conséquence, rendre le réseau accessible en autonomie est à long terme un avantage. De plus, la tarification des taxi-bus est exclue de l'abonnement. Chaque trajet coûte 1,70 euro, ce qui est certes nettement moins cher qu'un taxi, mais ce coût peut vite grimper. L'orateur a fait le calcul du coût pour une personne qui réalise

onveilig en hebben geen podotactiele tegels. Voorts worden de trams almaar stiller. Aangezien ze voorrang hebben in het verkeer, worden de oversteken almaar gevaarlijker. Het CAWaB is voorstander van beveiliging door signalisatie. Het gevaar is immers reëel voor slechthorenden en blinden en zelfs voor verstrooiden en toeristen.

Ten tweede zijn de toegangshellingen, d.w.z. de platen die de afstand tussen de bus en de halte overbruggen, zeer onbetrouwbaar. Toen het team van het CAWaB dat aankaatte bij de MIVB, kreeg het nooit een duidelijk antwoord. Ofwel zijn de bestuurders van slechte wil ofwel zijn ze slecht opgeleid, ofwel worden de platen slecht onderhouden. Er was een tijd dat de toegangshellingen blokkeerden, waardoor de bussen vertraging opliepen. De MIVB-directie heeft de bestuurders toen gevraagd om ze niet te gebruiken. Vandaag beweert de MIVB dat de toegangshellingen wel betrouwbaar zijn en dat 85% van de bussen ermee uitgerust is. De sprekers stellen echter vast dat die beweringen niet overeenkomen met de werkelijkheid. In de praktijk worden de toegangshellingen veel minder vaak gebruikt. De bestuurders testen de toegangshellingen te zelden wanneer ze de remise verlaten.

Wat het label "AccessiBus" betreft, is het de bedoeling dat tegen 2021 100% van de lijnen het label heeft. Vandaag hebben 28 van de 50 lijnen van MIVB het label.

Toen de MIVB bij de ingebruikname van de metro beseftte dat de metrostellen niet toegankelijk waren voor de PBM's, werd een tiental minibussen ter beschikking gesteld van alle PBM's in het Brussels Gewest. De minibussen konden van maandag tot vrijdag op voorhand worden geboekt voor vervoer van deur tot deur. Het was een erg ingewikkeld systeem. De tijdsperiode kwam niet overeen met de behoeften. Het systeem evolueerde naar het gebruik van taxibussen.

Wanneer de MIVB niet alle aanvragen kan inwilligen, besteedt ze de ritten uit aan PBM-taxi's. Dat systeem heeft het mogelijk gemaakt om te evolueren naar een betere beschikbaarheid, hoewel die nog niet volledig is. Vandaag is de dienstregeling van maandag tot en met zondag, ook op feestdagen. De reservering moet echter uiterlijk de dag vóór de rit gebeuren. Dat doet problemen met de autonomie rijden. Aangezien de MIVB de reizigers groepeerde, duren de ritten bovendien soms lang. Met dat systeem kan een rit van 20 tot 30 minuten met het gewone openbaar vervoer tot 1 à 2 uur duren in een taxibus.

Niettemin neemt de vraag naar taxibussen fors toe: van minder dan 100.000 aanvragen tot 147.000 aanvragen per jaar. Het team van het CAWaB hoopt dat de MIVB en de regering dat aankunnen en dat er geen maximum op het budget staat. De sprekers begrijpen dat er een prijskaartje aan dat type transport hangt. Wanneer de autonomie op het gewone net groter wordt, zal een deel van de taxibusreizigers erop kunnen overstappen. Daarom is het vergroten van de autonome toegankelijkheid van het net een voordeel op lange termijn. Bovendien bestaat er geen abonnement voor de taxibus. Elke rit kost 1,70 euro, wat aanzienlijk goedkoper is dan een taxi, maar die kosten kunnen al snel oplopen. De spreker heeft de kosten berekend voor een persoon die 2 ritten per dag, 6 dagen per week, maakt. De totale kosten van zijn

2 trajets par jour, 6 jours par semaine. Le prix total de ses déplacements reviendrait à 1050 euros par an. Ce montant est 2 à 3 fois plus élevé à celui des abonnements classiques.

En conclusion, l'orateur définit ce qu'il qualifie de « point 0 », comme le moment où une entreprise, un gouvernement ou une administration met tout en œuvre afin de sensibiliser en interne, prendre des engagements et garantir que toutes les nouvelles infrastructures seront accessibles à 100%. Avec le tram 9, ce point était quasiment atteint. Cependant, le tram 8 est un fiasco total. Par ailleurs, le CAWaB aurait souhaité que ce point soit atteint lors de la mise en ligne du nouveau site web de la STIB, lors de la parution de sa nouvelle application mobile ainsi que lors de l'arrivée de ses nouveaux automates de vente, mais tel ne fut malheureusement pas le cas. Même s'il ne faut pas négliger tous les efforts ayant été fournis, le CAWaB attend toujours de la STIB des engagements plus significatifs et une intégration inclusive systématique.

Pour aller plus loin, M. Peeters invite les députés à lire la recommandation pour l'accessibilité des infrastructures et des équipements de la STIB pour les personnes en situation de handicap que le CAWaB a conjointement réalisé avec UNIA, le Centre interfédéral pour l'égalité des chances. Bien que cette dernière date de 2018, elle est à jour.

*
**

M. Marc Loewenstein rappelle que la résolution du 8 juillet 2016, à laquelle la commission avait activement travaillé, prévoit un rapport du gouvernement tous les deux ans. En 2018, cette question avait seulement fait l'objet d'interpellations. Il est bon que le CAWaB rencontre assez régulièrement les membres de la commission, pour faire part de leur expérience de terrain. La mise en situation qui avait été organisée il y a quatre ans fut une expérience très instructive, qu'on ne peut malheureusement rééditer à présent mais qu'il sera utile d'organiser lorsque la situation sanitaire le permettra. L'intervenant appelle le gouvernement à faire montre d'un suivi sérieux de la résolution vu l'intégration en annexe au Contrat de gestion de la STIB 2019-2023 d'un « Plan stratégique de mise en accessibilité concrète du réseau de transport public », plan qui doit encore être assorti d'un plan d'actions piloté par la STIB et Bruxelles Mobilité, mais surtout de réalisations concrètes.

La « task force » qui a récemment été instaurée au sein de la STIB livre-t-elle des résultats encourageants ? Par ailleurs, Bruxelles Mobilité a pris en mars 2019 une série d'engagements auprès du CAWaB, entre autres pour l'accessibilité des arrêts, pour réparer les malfaçons signalées sur les voiries régionales, intégrer de telles malfaçons dans l'application Fix my street et programmer une rénovation des trottoirs des voiries régionales. Comment cette administration s'acquitte-t-elle de ses engagements ?

Le service d'assistance en station devrait être prochainement réformé. Quelles sont les demandes du CAWaB à ce propos ? Comment explique-t-il l'augmentation de l'utilisation de ce service, de même que pour les « taxibus » ?

verplaatsingen zouden 1.050 euro per jaar bedragen. Dat bedrag is 2 tot 3 keer hoger dan de prijs van een gewoon abonnement.

Tot slot definieert de spreker wat hij "punt 0" noemt, het moment waarop een bedrijf, regering of bestuur alles in het werk stelt om zijn werknemers te sensibiliseren, verbintenissen aan te gaan en ervoor te zorgen dat alle nieuwe infrastructuur 100% toegankelijk is. Met tram 9 was dat punt bijna bereikt. Tram 8 is echter een totaal fiasco. Bovendien had het CAWaB graag gezien dat dit punt werd bereikt toen de nieuwe internetsite van de MIVB online ging, toen haar nieuwe mobiele applicatie werd gelanceerd en toen haar nieuwe verkoopautomaten werden geïnstalleerd, maar dat was jammer genoeg niet het geval. Hoewel alle geleverde inspanningen niet mogen worden verwaarloosd, verwacht het CAWaB van de MIVB nog steeds grotere verbintenissen en een systematisch inclusieve integratie.

Verder verzoekt de heer Peeters de volksvertegenwoordigers om de aanbeveling voor de toegankelijkheid van de infrastructuur en voorzieningen van de MIVB voor personen met een beperking te lezen die het CAWaB samen met UNIA, het Interfederaal Gelijkekansencentrum, heeft opgesteld. Hoewel de aanbeveling van 2018 dateert, is ze nog steeds actueel.

*
**

De heer Marc Loewenstein wijst erop dat de resolutie van 8 juli 2016, waaraan de commissie actief gewerkt heeft, vraagt dat er om de twee jaar een verslag van de regering wordt uitgebracht. In 2018 werden daar enkel interpellaties over gehouden. Het is positief dat het CAWaB de commissieleden vrij regelmatig ontmoet om de ervaringen op het terrein mee te delen. De praktijktest van vier jaar geleden was een zeer leerzame ervaring, die nu helaas niet kan worden herhaald, maar die nuttig zal zijn wanneer de gezondheidssituatie dat toelaat. De spreker roept de regering op om ernstig werk te maken van de follow-up van de resolutie, aangezien een "strategisch plan voor de concrete toegankelijkheid van het openbaar vervoersnet" als bijlage bij de beheersovereenkomst van de MIVB 2019-2023 is gevoegd. Het plan moet nog vergezeld gaan van een actieplan dat door de MIVB en Brussel Mobiliteit gestuurd wordt, maar vooral tot concrete realisaties moet leiden.

Levert de taskforce die onlangs binnen de MIVB werd opgericht, bemoedigende resultaten op? Voorts is Brussel Mobiliteit in maart 2019 een reeks verbintenissen jegens het CAWaB aangegaan, onder meer om de toegankelijkheid van de haltes te verbeteren, de gemelde gebreken op de gewestwegen te herstellen, dergelijke gebreken te integreren in de app Fix my street en een renovatie van de trottoirs van de gewestwegen te programmeren. Hoe komt Brussel Mobiliteit zijn beloften na?

De assistentiedienst in de stations zou binnenkort hervormd worden. Wat vraagt het CAWaB in dat verband? Hoe verklaart het collectief het frequentere gebruik van de assistentiedienst en de taxibussen?

En vue de réduire l'espace entre les trams et les arrêts, la ministre avait annoncé en décembre dernier que la totalité de la flotte devrait être équipée de bourrelets d'ici la mi-2020. Des bords fusibles devaient par ailleurs être installés au niveau des arrêts de tram. Qu'en est-il ?

Le CAWaB émet également des réserves à l'égard des statistiques de la STIB relatives à l'accessibilité aux PMR, notamment en raison de la méthodologie de calcul. A-t-il abordé cette question au sein de la « task force » ? Quelles suites ont été apportées ?

Enfin, l'orateur tient à rappeler le rôle des gestionnaires de voirie. Avant d'accéder à un arrêt et à un véhicule de la STIB, il faut sortir de chez soi, emprunter un trottoir, traverser la rue, contourner un chantier ou une trottinette stationnée. Il s'agit donc d'éviter les chaînons manquants, pour assurer une accessibilité complète à l'espace public. Or, cette question n'est pas systématiquement prise en compte par les décideurs, les concepteurs et les agents qui exécutent les travaux. C'est ce que semble encore démontrer les carences de la nouvelle application MaaS. Il est bien plus facile d'intégrer d'emblée les questions soulevées par l'accessibilité des PMR, que de tenter de corriger après coup une réalisation. De surcroît, il y a déjà beaucoup de retard à résorber en cette matière.

M. David Weytsman demande où se situerait Bruxelles par rapport aux autres grandes villes d'Europe en termes d'accessibilité pour les PMR. Fait-elle figure de bon élève ? Quelles seraient les villes exemplaires ? Comment expliquer la stagnation des statistiques ? Cette question n'est-elle pas assez connue ou fait-elle l'objet d'un sous-investissement ? Est-ce un problème de formation ?

Quelles sont les recommandations du CAWaB au gouvernement bruxellois afin d'inscrire dans les contrats de gestion de la STIB l'obligation de respecter des normes d'accessibilité aux PMR ? Comment expliquer qu'une nouvelle ligne de tram ou de métro présente encore des « lacunes » avec le quai ? Quelles sont les recommandations du Collectif pour réduire les limitations d'accessibilité dues aux chantiers en voirie et pour améliorer la communication aux usagers ?

La crise sanitaire du covid-19 restreint-elle encore davantage l'accessibilité des transports en commun pour les PMR ? Enfin, l'intervenant demande quelles devraient être, aux yeux des représentants du CAWaB, les priorités inscrites dans le prochain contrat de gestion de la STIB en termes d'accessibilité.

Mme Ingrid Parmentier demande comment le CAWaB évalue la qualité de sa relation avec la STIB. Le Collectif est particulièrement attentif aux nouveaux aménagements, en réclamant notamment deux ascenseurs et deux portiques pour les PMR par station. Quel regard jette-t-il dès lors sur le chantier de la ligne de métro 3, dont les stations seront profondes, mais aussi sur l'accessibilité des gares de la SNCB ? Qu'en est-il de l'accessibilité pour les déficients mentaux ?

Om de afstand tussen de trams en de haltes te verkleinen, heeft de minister in december laatstleden aangekondigd dat de hele vloot tegen midden 2020 met stootkussens zou worden uitgerust. Voorts zouden er aan de tramhaltes veiligheidsbanden geïnstalleerd worden. Wat is daarvan aan?

Het CAWaB heeft ook bedenkingen bij de statistieken van de MIVB over de toegankelijkheid voor de PBM's, met name wegens de berekeningsmethode. Heeft het die kwestie in de taskforce aangekaart? Welk gevolg is daaraan gegeven?

Tot slot onderstreept de spreker de rol van de wegbeheerders. Alvorens een halte te bereiken en in een MIVB-voertuig in te stappen, moet men de woning verlaten, een trottoir gebruiken, de straat oversteken en langs een bouwplaats of een geparkeerde step laveren. Alle schakels in de verplaatsingsketen moeten toegankelijk zijn om te zorgen voor een volledige toegankelijkheid van de openbare ruimte. Daar wordt echter niet systematisch rekening mee gehouden door de besluitvormers, ontwerpers en personeelsleden die de werken uitvoeren. Dat blijkt nog steeds uit de tekortkomingen van de nieuwe MaaS-applicatie. Het is veel makkelijker om van in het begin rekening te houden met de toegankelijkheidsproblemen voor personen met beperkte mobiliteit dan te trachten een realisatie achteraf te corrigeren. Bovendien moet er op dat gebied al heel wat achterstand worden ingehaald.

De heer David Weytsman vraagt waar Brussel zou staan ten opzichte van andere grote steden in Europa wat de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit betreft. Is het een goede leerling in de klas? Welke steden zouden het voorbeeld zijn? Hoe kunnen de stagnerende statistieken verklaard worden? Is het probleem onvoldoende bekend of wordt er te weinig geïnvesteerd? Is er een probleem met de opleiding?

Welke aanbevelingen doet het CAWaB aan de Brusselse regering om in de beheersovereenkomsten van de MIVB de verplichting op te nemen om te voldoen aan de toegankelijkheidsnormen voor PBM's? Hoe valt te verklaren dat er bij een nieuwe tram- of metrolijn nog steeds "afstanden" tussen het perron en de voertuigen zijn? Welke aanbevelingen doet het CAWaB om de beperkingen van de toegankelijkheid ten gevolge van wegenwerken te verminderen en de communicatie met de reizigers te verbeteren?

Wordt de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor de PBM's nog meer beperkt door de Covid 19-crisis? Tot slot vraagt de spreker welke prioriteiten inzake toegankelijkheid de volgende beheersovereenkomst van de MIVB zou moeten bevatten volgens de vertegenwoordigers van het CAWaB.

Mevrouw Ingrid Parmentier vraagt hoe het CAWaB haar relatie met de MIVB beoordeelt. Het collectief heeft bijzondere aandacht voor de nieuwe aanpassingen, met name door twee liften en twee poortjes per station te eisen voor de PBM's. Wat vindt het CAWaB dan van de werken aan metrolijn 3, waarvan de stations diep zullen liggen, maar ook van de toegankelijkheid van de NMBS-stations? Hoe staat het met de toegankelijkheid voor personen met een verstandelijke

L'oratrice rejoint le souhait du CAWaB d'élargir les horaires des « taxibus » au-delà de 22 heures, afin de permettre aux PMR de jouir de la vie culturelle en soirée. Comme M. Weytsman, Mme Parmentier éprouve une certaine inquiétude face à l'emprise toujours grandissante des nouvelles technologies, qui peuvent marginaliser certaines catégories de la population, dont les PMR.

La résolution de 2016 insiste sur la nécessité de prendre spécifiquement en considération les opinions des PMR lors des enquêtes de satisfaction. Cette demande a-t-elle été entendue ?

Il faut souligner la nécessité de former les ouvriers de la STIB et de Bruxelles Mobilité aux enjeux de l'accessibilité, pour que les mesures soient correctement exécutées. Enfin, Mme Parmentier conseille à ceux qui s'intéressent aux comblements des « lacunes » de se référer aux réalisations exemplaires à Lyon et à Grenoble.

M. Arnaud Verstraete se félicite de l'approche consensuelle qui prévaut entre les commissaires à propos de la question de l'accessibilité aux PMR. A cet égard, il ne faut pas réduire les efforts aux seuls transports en commun. En vertu de la hiérarchie issue du principe « STOP » (stappen, trappen, openbaar vervoer, personenwagens - la marche, le vélo, les transports en commun puis la voiture personnelle), il s'agit de privilégier avant tout les déplacements à pied, y compris pour les PMR. La première des libertés de circulation est de pouvoir sortir de chez soi à pied. Quel est le point de vue du CAWaB à propos de l'action régionale en cette matière, en particulier le plan « Good Move », les plans « PAVE » (plan d'accessibilité de la voirie et de l'espace public) et les « mailles apaisées » ?

Quelles seraient les causes des lenteurs dénoncées par le CAWaB dans les améliorations de l'accessibilité ?

On peut en effet avoir une large définition de la notion de PMR et considérer que tous, à un moment donné de notre vie, nous serons une PMR. Ceci étant dit, cette large acception du concept n'aurait-elle pas l'effet insidieux que tout ordre de priorité serait abandonné, au détriment des franges les plus défavorisées de la population ? Un aveugle, par exemple, rencontre encore plus d'obstacles qu'une personne en chaise roulante. Qu'en pensent les deux invités ?

Mme Cielte Van Achter partage l'indignation des deux personnes auditionnées face à la lenteur des progrès de la STIB en matière d'accessibilité. Toute nouvelle réalisation devrait être irréprochable à cet égard, et ce n'est malheureusement pas le cas. De même, l'installation d'ascenseurs dans les stations évolue très modérément.

Plus spécifiquement, l'obtention d'une carte « European disability card », projet de l'UE auquel participe la Belgique, se fait au prix de longues démarches administratives. Ce projet assez disparate représente-t-il un intérêt pour le

bepierking?

De spreker is het eens met de wens van het CAWaB dat de dienstregeling van de taxibussen wordt verlengd tot na 22.00 uur, opdat personen met beperkte mobiliteit 's avonds kunnen deelnemen aan het culturele leven. Net als de heer Weytsman maakt mevrouw Parmentier zich zorgen over de steeds grotere invloed van de nieuwe technologieën, die bepaalde bevolkingscategorieën, waaronder de PBM's, kunnen marginaliseren.

De resolutie van 2016 benadrukt dat bij de tevredenheidsonderzoeken specifiek rekening moet worden gehouden met de meningen van de PBM's. Is er gevolg gegeven aan dat verzoek?

De werknemers van de MIVB en Brussel Mobiliteit moeten een opleiding op het gebied van toegankelijkheid krijgen, opdat de maatregelen correct uitgevoerd worden. Tot slot verwijst mevrouw Parmentier degenen die willen weten hoe de kloof tussen de haltes en de voertuigen kan worden gedicht, naar de voorbeelden in Lyon en Grenoble.

Het verheugt de heer Arnaud Verstraete dat de commissieleden een consensuele benadering van de toegankelijkheid voor de PBM's hebben. Op dat vlak mogen de inspanningen niet worden beperkt tot het openbaar vervoer alleen. Volgens het "STOP"-principe (stappen, trappen, openbaar vervoer, personenwagens) moet voorrang worden gegeven aan de verplaatsingen te voet, ook voor de PBM's. De eerste bewegingsvrijheid bestaat erin de woning te voet te kunnen verlaten. Wat is het standpunt van het CAWaB over de gewestelijke maatregelen op dat gebied, in het bijzonder over het plan "Good Move", de "PAVE"-plannen (toegankelijkheidsplannen voor de weg en de openbare ruimte) en de autoluwe zones?

Wat zouden de oorzaken zijn van de door het CAWaB gehekeldde vertragingen bij de verbeteringen van de toegankelijkheid?

Men kan inderdaad een ruime definitie van het begrip "PBM" hanteren en ervan uitgaan dat we allemaal op een bepaald moment in ons leven een PBM zullen zijn. Zou die ruime invulling van het begrip niet het verraderlijke effect hebben dat er geen prioriteiten meer worden gesteld ten koste van de meest achtergestelde bevolkingsgroepen? Een blinde ondervindt bijvoorbeeld nog meer obstakels dan een persoon in een rolstoel. Wat denken de twee uitgenodigde sprekers daarover?

Mevrouw Cielte Van Achter deelt de verontwaardiging van de twee sprekers over de trage vooruitgang van de MIVB op het vlak van de toegankelijkheid. Elke nieuwe realisatie zou in dat opzicht onberispelijk moeten zijn. Jammer genoeg is dat niet het geval. Ook de installatie van liften in de stations vordert traag.

Voorts is het verkrijgen van een "European disability card", een project van de EU waaraan België deelneemt, een lang administratief proces. Vindt het CAWaB dat vrij onsamenhangend project nuttig, vooral dan voor de

CAWaB, en particulier en termes de simplification administrative ?

Les outils numériques, tels que l'application MaaS, sont décrits par certains, mais ils sont avant tout une aide précieuse pour les PMR.

M. Julien Uyttendaele souligne l'intérêt de la mise en situation réalisée en 2016 et se joint aux questions de ses collègues.

Mme Carla Dejonghe a également beaucoup appris lors de la mise en situation. Elle avait notamment été étonnée de constater que deux personnes en chaise roulante ne peuvent embarquer simultanément dans un même wagon de métro. Est-ce toujours le cas ? Elle a observé également que les agents de la STIB chargés d'assister les PMR n'étaient pas toujours prompts à répondre à l'appel, mais que les autres usagers donnaient volontiers un coup de main. Le CAWaB serait-il favorable à une forme de réglementation de l'assistance mutuelle entre passagers ?

Une ville au long passé comme Bruxelles ne change certes pas en un jour, mais il est vrai qu'aucun nouvel aménagement de la STIB ne devrait souffrir la critique.

M. Jonathan de Patoul demande où en sont les autres réseaux de transports en commun que sont les TEC, De Lijn et la SNCB. Il semblerait que peu de gares du réseau S de la SNCB soient conformes aux normes d'accessibilité.

*
**

M. Mathieu Angelo répond pour commencer que la task force dédiée au sein de la STIB à l'accessibilité n'en est qu'à ses débuts. Elle s'est réunie seulement trois fois. Après l'inauguration de la ligne de tram 8, le CAWaB y a demandé que la STIB prenne une série d'engagements formels. Le CAWaB estime que sa collaboration avec la STIB est bonne, mais déplore que le cadre légal soit si peu ambitieux et que l'on en reste au stade de la bonne volonté. Les avis rendus par le CAWaB ne sont pas contraignants et les nouvelles réalisations de la STIB ne doivent respecter aucune norme obligatoire en matière d'accessibilité aux PMR.

Plusieurs membres ont demandé où en étaient De Lijn, les TEC et la SNCB. Cette question est pertinente, car le CAWaB s'efforce d'avoir un examen transversal. Ces sociétés réalisent des progrès semblables à ceux de la STIB, mais en restent aussi à des plans d'action. Il est plus que temps de passer aux mises en œuvre, ce qui implique de se donner les moyens nécessaires. Or, bien souvent, les moyens humains sont insuffisants. Le CAWaB entretient encore des relations bilatérales avec chacune de ces sociétés, mais il importe que celles-ci aient une approche harmonisée des questions d'accessibilité, en particulier aux grands pôles multimodaux dans la Capitale. .

administratieve vereenvoudiging?

De digitale tools, zoals de MaaS-applicatie, worden door sommigen bekritiseerd, maar zijn vooral een waardevol hulpmiddel voor de PBM's.

De heer Julien Uyttendaele benadrukt het belang van de praktijktest die in 2016 werd uitgevoerd, en sluit zich aan bij de vragen van zijn collega's.

Mevrouw Carla Dejonghe heeft ook veel bijgeleerd tijdens de praktijktest. Het verbaasde haar onder meer dat twee personen in een rolstoel niet tegelijk in hetzelfde metrostel kunnen. Is dat nog steeds het geval? Ze heeft ook vastgesteld dat de MIVB-medewerkers die de PBM's moeten assisteren, niet altijd snel reageren op de oproep, maar dat andere reizigers graag een handje toesteken. Zou het CAWaB te vinden zijn voor een soort van reglementering inzake wederzijdse bijstand tussen de reizigers?

Een stad met een lange geschiedenis als Brussel verandert zeker niet in een dag, maar het klopt dat geen enkele nieuwe aanpassing van de MIVB reden tot kritiek zou mogen geven.

De heer Jonathan de Patoul vraagt hoe ver de andere openbaarvervoersnetten - TEC, De Lijn en NMBS - op dat gebied staan. Blijkbaar zouden maar weinig stations van het S-net van de NMBS voldoen aan de toegankelijkheidsnormen.

*
**

De heer Mathieu Angelo antwoordt eerst dat de taskforce die zich binnen de MIVB bezighoudt met de toegankelijkheid, nog maar in de kinderschoenen staat. Ze heeft slechts drie keer vergaderd. Na de ingebruikname van tramlijn 8 heeft het CAWaB de MIVB gevraagd om een reeks formele verbintenissen aan te gaan. Het CAWaB vindt dat haar samenwerking met de MIVB goed verloopt, maar betreurt dat het wettelijk kader zo weinig ambitieus is en dat men blijft steken in de fase van de goede voornemens. De adviezen van het CAWaB zijn niet bindend en de nieuwe realisaties van de MIVB hoeven niet te voldoen aan enige norm inzake toegankelijkheid voor de PBM's.

Verschillende leden hebben gevraagd waar *De Lijn*, TEC en NMBS op dat gebied staan. Die vraag is relevant, want het CAWaB streeft naar een transversaal onderzoek. Die vervoermaatschappijen boeken vooruitgang die vergelijkbaar is met die van de MIVB, maar blijven eveneens steken in de planfase. Het is hoog tijd voor actie. Dat betekent dat we onszelf de nodige middelen moeten geven. De personele middelen zijn echter heel vaak ontoereikend. Het CAWaB onderhoudt ook bilaterale betrekkingen met elk van die vervoersmaatschappijen, maar het is belangrijk dat ze een geharmoniseerde benadering van het toegankelijkheidsvraagstuk hebben, vooral voor de grote multimodale knooppunten van de hoofdstad.

L'application Fix my street n'intègre pas encore les interventions liées à des problèmes d'accessibilité, mais cela est prévu. Les nouveaux aménagements des trottoirs font apparaître une amélioration, mais il y a encore des progrès à faire. Lors de la réception de travaux, la STIB et Bruxelles Mobilité devraient se montrer beaucoup plus exigeants.

Le CAWaB demande que l'assistance en soit disponible dans un délai très court à l'arrivée du voyageur en station, de l'ouverture à la fermeture des lignes, de telle sorte que la PMR soit traitée comme n'importe quel usager.

En réponse à Mme Dejonghe, l'intervenant explique que les nouvelles rames de métro autorisent l'embarquement simultané de deux personnes en chaise roulante, au contraire des anciennes. En revanche, l'emploi des rampes d'accès se fait pour une personne à la fois. Les autres usagers peuvent bien sûr apporter leur aide aux PMR, mais sans pouvoir recourir à du matériel technique. On ne peut faire reposer sur eux la charge des progrès à accomplir.

L'orateur indique que la STIB est plus à même de répondre à la question de M. Loewenstein de savoir si tous les trams sont équipés de bourrelets de porte limitant la lacune entre le tram et le quai.

Concernant la disponibilité des ascenseurs, les chiffres illustrent que la STIB se concentre sur les stations de métro les plus fréquentées, ce qui est bien compréhensible, mais il ne faudrait pas que des stations moins utilisées soient dès lors négligées. Un ascenseur en panne pendant des semaines dans une telle station peut être un grand désagrément pour la PMR qui s'y rend tous les jours, sans que cela apparaisse dans les statistiques de la STIB. Ces dernières doivent prendre en compte toutes les stations et ne pas se fonder uniquement sur la fréquentation. Les deux approches (disponibilité en valeur absolue, et disponibilité au regard de l'utilisation) sont complémentaires et devraient être toutes les deux présentées dans l'état des lieux annuel.

Le service « taxibus » donne généralement satisfaction, entre autres eu égard à son tarif de 1,70 euro par voyage. Ce service connaît d'ailleurs un succès croissant, ce qui est le signe du besoin des PMR de se déplacer. Des problèmes de disponibilités se font cependant sentir ces dernières semaines. Une attention particulière doit être maintenue sur la qualité du service.

Bruxelles n'est pas la ville européenne la mieux classée en termes d'accessibilité aux PMR. La ville de Lyon est certes exemplaire à cet égard, mais on pourrait aussi citer Marseille, Lille, Toulouse, Madrid et Copenhague.

Depuis l'adoption de la résolution du Parlement bruxellois en 2016, le CAWaB observe une prise de conscience croissante de ces problèmes auprès de ses interlocuteurs, qui préparent de nombreux travaux d'amélioration. Mais l'évolution est lente. Les statistiques mettent en lumière une certaine stagnation, car elles sont généralement liées au matériel roulant, qu'on ne change pas en quelques années. Ceci étant dit, les améliorations n'exigent pas toujours de

De app Fix my street integreert nog niet de interventies wegens problemen met de toegankelijkheid, maar dat is wel gepland. De nieuwe aanpassingen aan de trottoirs wijzen op een verbetering, maar het moet nog beter. De MIVB en Brussel Mobiliteit zouden veel veeleisender moeten zijn bij de oplevering van werken.

Het CAWaB vraagt dat de assistentie in de stations zeer snel na de aankomst van de reiziger in het station beschikbaar zou zijn, vanaf de opening tot de sluiting van de lijnen, zodat de PBM's zoals alle andere reizigers worden behandeld.

In antwoord op de opmerking van mevrouw Dejonghe deelt de spreker mee dat twee rolstoelgebruikers tegelijk in de nieuwe metrostellen kunnen, in tegenstelling tot in de oude metrostellen. Anderzijds worden de toegangshellingen slechts voor één persoon tegelijk gebruikt. De andere reizigers kunnen natuurlijk de PBM's helpen, maar kunnen geen gebruikmaken van technische hulpmiddelen. De vooruitgang die moet worden geboekt, mag niet op hun schouders terechtkomen.

De spreker wijst erop dat de MIVB beter in staat is om te antwoorden op de vraag van de heer Loewenstein of alle trams nu uitgerust zijn met rubberen voorzieningen aan de deur die de afstand tussen tram en perron verkleinen.

Wat betreft de beschikbaarheid van de liften, tonen de cijfers aan dat de MIVB voorrang geeft aan de drukste metrostations, wat begrijpelijk is, maar de minder drukke stations mogen niet worden verwaarloosd. Een lift die wekenlang buiten dienst is in zo'n station, kan een groot ongemak zijn voor de PBM die er elke dag heen gaat, maar dat wordt niet opgenomen in de statistieken van de MIVB. Deze laatste moeten rekening houden met alle stations en mogen zich niet enkel baseren op het aantal reizigers. Beide benaderingen (beschikbaarheid in absolute waarde en beschikbaarheid volgens gebruik) zijn aanvullend en zouden beide toegelicht moeten worden in de jaarlijkse stand van zaken.

De dienst "taxibus" werkt over het algemeen bevredigend, onder andere wegens het tarief van 1,70 euro per rit. De dienst kent trouwens meer succes, wat wijst op de behoefte van de PBM's om zich te verplaatsen. De jongste weken is er een probleem van beschikbaarheid. Er moet bijzondere aandacht gaan naar de kwaliteit van de dienstverlening.

Wat de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit betreft, staat Brussel niet bovenaan in de rangschikking van de Europese steden. Lyon is in dat opzicht zeker een voorbeeld, maar Marseille, Lille, Toulouse, Madrid en Copenhague zijn dat ook.

Sinds de goedkeuring van de resolutie door het Brussels Parlement in 2016 stelt het CAWaB vast dat zijn gesprekspartners zich bewuster worden van de toegankelijkheidsproblemen, want ze zijn veel verbeteringswerken aan het voorbereiden, maar het gaat traag. De statistieken wijzen op een zekere stagnatie, want die gaan in het algemeen over het rollend materieel, dat men niet in enkele jaren verandert. De verbeteringen vergen niet altijd

lourds investissements ; qu'on pense par exemple aux pictogrammes de communication en stations, qui peuvent facilement être adaptés aux pour permettre aux personnes avec difficulté de compréhension ou d'orientation et même aux touristes de se repérer plus facilement.

Le CAWaB n'acceptera plus que la STIB rate le coche quand elle inaugure une nouvelle station ou une nouvelle ligne. Elle ne pourra plus arguer de la méconnaissance de ces questions, après le mécontentement soulevé par la ligne n°8. Le Collectif suit de près le chantier de la ligne de métro n°3 et attend des membres de la commission qu'ils en fassent de même. La STIB a en tout cas assuré que chaque station comptera bien deux ascenseurs avec, lorsque c'est techniquement faisable, un lien direct entre la surface et les quais, notamment grâce à la collaboration de Beliris.

La mesure prioritaire que le CAWaB voudrait voir inscrire dans le contrat de gestion de la STIB est l'obligation systématique de permettre l'accessibilité en autonomie aux PMR, ce pour quoi il y a toujours eu de la réticence jusqu'ici. Plus largement, les dérogations sont accordées trop largement par l'autorité publique.

Concernant les outils numériques, il faut toujours permettre des alternatives (du personnel en station, des brochures papiers, un numéro d'appel,...). Cependant il faut reconnaître que de nombreuses personnes en situation de handicap (entre autres déficientes visuelles) trouvent beaucoup d'utilité dans les nouvelles technologies (applications, smartphone...) Mais pour bien faire, la structure même d'un site web doit avoir été pensée pour ceux-ci. Certaines normes sont devenues obligatoires à cet égard pour tous les sites des organismes publics, y compris les organismes subsidiés, depuis le 23 septembre 2020. Ceci n'est pas encore assez connu et le site web et l'application STIB n'intègrent à ce jour pas suffisamment ces aspects (pourtant légalement obligatoire) pour les personnes déficientes visuelles.

M. Nino Peeters ajoute que la prise en compte de l'accessibilité aux PMR devrait recevoir la même attention que la protection d'un bâtiment contre l'incendie, par exemple. Mais ces questions sont trop souvent négligées. Elles ne se résument pas à un nombre de plaintes, qui n'est pas le reflet de l'acuité d'un problème. Les manquements perdurent donc. La STIB croit à tort que les usagers à mobilité réduite ne sont qu'une faible portion de sa clientèle, mais c'est prendre la question à l'envers. Quand le réseau de la STIB leur sera pleinement accessible, les PMR y seront bien plus nombreux.

M. Mathieu Angelo poursuit en indiquant que dans le cadre de la mise en accessibilité des arrêts, les abords des arrêts sont bien examinés en même temps que les arrêts eux-mêmes.

Concernant la prise en compte des personnes ayant une déficience mentale, la prise en compte de ces usagers est minimale. Il n'y a aucun contenu en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) et le projet des pictogrammes dans les stations leurs étant destinés n'est pas encore installé.

zware investeringen, bijvoorbeeld de pictogrammen in de stations, die gemakkelijk kunnen worden aangepast om mensen die moeite hebben met het begrip ervan of zich moeilijk kunnen oriënteren, of zelfs de toeristen, beter te helpen.

Het CAWaB zal niet meer aanvaarden dat de MIVB de boot mist wanneer ze een nieuw station of een nieuwe lijn opent. Ze zal niet langer kunnen beweren dat ze zich niet bewust is van de problemen na de ontevredenheid over lijn nr. 8. Het collectief volgt de werken aan metrolijn nr. 3 op de voet en verwacht hetzelfde van de commissieleden. De MIVB heeft in elk geval verzekerd dat elk station over twee liften zal beschikken met, indien zulks technisch haalbaar is, een rechtstreekse verbinding tussen de bovengrond en de perrons, onder meer dankzij de medewerking van Beliris.

De prioritaire maatregel die het CAWaB in de beheersovereenkomst van de MIVB ingeschreven zou willen zien, is de systematische verplichting om de zelfstandige toegankelijkheid voor de PBM's mogelijk te maken, waarover men tot nu toe altijd terughoudend was. Meer in het algemeen is de overheid te inschikkelijk met afwijkingen.

Voor de digitale tools moet altijd gezorgd worden voor een alternatief (personeel in de stations, papieren folders, een oproepnummer...). Het is wel zo dat veel personen met een handicap (zoals slechtzienden) veel baat hebben bij de nieuwe technologie (apps, smartphone,...). Maar idealiter moet de structuur zelf van een internetsite voor hen ontworpen zijn. Sinds 23 september 2020 zijn bepaalde normen in dat verband verplicht gesteld voor alle internetsites van de overheidsinstellingen, met inbegrip van de gesubsidieerde instellingen. Dat is nog niet voldoende bekend en de internetsite en de app van de MIVB houden tot op vandaag onvoldoende rekening met deze aspecten (nochtans een wettelijke verplichting) voor slechtzienden.

De heer Nino Peeters voegt eraan toe dat de toegankelijkheid voor PBM's evenveel aandacht moet krijgen als de brandveiligheid van een gebouw. Die kwestie wordt echter te vaak verwaarloosd. Ze kan niet worden gereduceerd tot een aantal klachten, die het acute karakter van een probleem niet weerspiegelen. De tekortkomingen blijven dus bestaan. De MIVB meent ten onrechte dat de PBM's slechts een klein deel van haar klanten uitmaken, maar ze draait de zaken om. Wanneer het MIVB-net volledig toegankelijk zal zijn voor de PBM's, zullen er veel meer gebruik van maken.

Voorts wijst de heer Mathieu Angelo erop dat met het oog op de toegankelijkheid van de haltes, de omgeving van de haltes tegelijk met die van de haltes zelf onderzocht wordt.

Voor de personen met een verstandelijke beperking wordt zeer weinig gedaan. Er is geen enkele content in de vorm van Gemakkelijk te lezen en te begrijpen en het project met de pictogrammen die voor hen bestemd zijn, is nog niet uitgevoerd.

Enfin, le CAWaB partage l'analyse selon laquelle la faculté de se déplacer à pied est fondamentale. Il ne se concentre donc pas uniquement sur l'accessibilité des transports en commun. Les objectifs du plan « PAVE » sont bien choisis. Le contournement des chantiers et le stationnement sauvage des vélos et trottinettes en libre-service sont des problèmes aigus.

*
**

La présidente.- rappelle que, pour assurer le suivi de la mise en œuvre de la résolution du 8 juillet 2016 relative à l'accessibilité du réseau de la STIB aux personnes à mobilité réduite (PMR), la commission a auditionné le 20 octobre 2020 les représentants du Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles (Cawab), MM. Mathieu Angelo et Nino Peeters.

A présent, il s'agit d'entendre des représentants de la STIB et de Bruxelles Mobilité ainsi que la ministre Elke Van den Brandt. Il s'agit tout d'abord de M. Didier Dumont, directeur « business développement » et « Hub opérations » auprès de la STIB. Nous entendrons ensuite M. Mathias De Meyer, facilitateur accessibilité pour Bruxelles Mobilité.

M. Didier Dumont fera dans un premier temps un état des lieux technique de la STIB eu égard à la résolution du 8 juillet 2016 relative à l'accessibilité des infrastructures. Cela occupera une grande partie de l'exposé, car nous avons choisi de vous présenter, point par point, les évolutions qui ont été enregistrées depuis quatre ans. Il parlera ensuite brièvement de l'évolution de la gouvernance de l'accessibilité à la STIB. Dans ce cadre, M. Mathias de Meyer prendra le relais pour évoquer la gouvernance des programmes de mise en accessibilité, menée conjointement par Bruxelles Mobilité et la STIB. Il développera également le plan d'action accessibilité que nous avons conçu ensemble dans le cadre de notre récent contrat de service public.

Le premier point du dispositif de la résolution du 8 juillet 2016 concernait une demande d'associer plus spécifiquement les personnes à mobilité réduite (PMR) à une enquête de satisfaction de la STIB. À l'heure actuelle, le baromètre annuel de la STIB comporte déjà un chapitre consacré à l'accessibilité. Ce chapitre est en constante évolution. Il donne chaque année plus de résultats intéressants. Il est certain que cette enquête – qui doit être complétée en ligne – n'est, à l'heure actuelle, pas encore accessible aux personnes malvoyantes. Cette lacune est due au type de contrat que Bruxelles Mobilité a passé depuis longtemps avec le prestataire chargé de la réalisation de ce baromètre. Cette année, nous avons organisé la possibilité de solliciter une enquête par téléphone pour les personnes dans l'incapacité de manipuler un ordinateur pour une raison ou une autre. Dès l'année prochaine, les questionnaires seront accessibles à tout un chacun dès le départ, tel que le prévoit le marché public lancé par Bruxelles Mobilité dans ce cadre.

Tot slot is het CAWaB het eens met de analyse dat het vermogen om zich te voet te verplaatsen van fundamenteel belang is. Het focust dus niet enkel op de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. De doelstellingen van het PAVE-plan zijn goed gekozen. Bouwplaatsen en wildparkeren van deelfietsen en -steps zijn acute problemen.

*
**

De voorzitter herinnert eraan dat, teneinde de tenuitvoerlegging van de resolutie van 8 juli 2016 betreffende de toegankelijkheid van de infrastructuur en voorzieningen van de MIVB voor personen met beperkte mobiliteit (PBM) te verzekeren, de commissie op 20 oktober 2020 de vertegenwoordigers van het “collectief toegankelijkheid Wallonië-Brussel” (CAWaB), de heren Mathieu Angelo en Nino Peeters heeft gehoord.

Nu is het de beurt aan de vertegenwoordigers van de MIVB en Brussel Mobiliteit en ook minister Elke Van den Brandt. De eerste is de heer Didier Dumont, directeur “business development” en “Hub operations” bij de MIVB. Vervolgens zullen we de heer Mathias De Meyer, facilitator toegankelijkheid voor Brussel Mobiliteit horen.

De heer Didier Dumont zal eerst een technische stand van zaken van de MIVB met betrekking tot de resolutie van 8 juli 2016 betreffende de toegankelijkheid van de infrastructuur geven. Dit zal een groot deel van de uiteenzetting in beslag nemen, aangezien we ervoor gekozen hebben jullie, punt per punt, de evoluties van de laatste vier jaar voor te leggen. Vervolgens zal hij het kort hebben over de evolutie van het bestuur van de toegankelijkheid bij de MIVB. In dit kader zal de heer Mathias de Meyer het overnemen om het te hebben over het bestuur van de toegankelijkheidsprogramma's die door Brussel Mobiliteit en de MIVB gezamenlijk geleid worden. Ook zal hij het actieplan toegankelijkheid uiteenzetten dat we samen in het kader van ons recent contract van openbare dienst hebben ontwikkeld.

Het eerste punt van het verzoekend gedeelte van de resolutie van 8 juli 2016 betrof een verzoek in het bijzonder de personen met beperkte mobiliteit (PBM) te betrekken bij het tevredenheidsonderzoek van de MIVB. Thans houdt de jaarlijkse barometer van de MIVB reeds een hoofdstuk in gewijd aan de toegankelijkheid. Aan dit hoofdstuk wordt constant gesleuteld en geeft jaarlijks steeds meer interessante resultaten. Het is zeker zo dat dit onderzoek – dat online moet worden ingevuld – thans nog niet toegankelijk is voor slechtzienden. Deze lacune is te wijten aan het type contract dat Brussel Mobiliteit met de dienstverlener belast met de verwezenlijking van deze barometer sinds lang heeft afgesloten. Dit jaar hebben we de mogelijkheid aangeboden een onderzoek telefonisch af te leggen voor de personen die om een of andere reden niet in staat zijn dit via de computer te doen. Vanaf volgend jaar zullen de vragenlijsten voor iedereen van bij de start toegankelijk zijn zoals voorzien wordt in de overheidsopdracht die in dit kader door Brussel Mobiliteit gelanceerd werd.

Dans le plan d'action accessibilité que la STIB a lancé avec Bruxelles Mobilité, il est prévu de mieux structurer et d'exploiter les retours de tous les clients en matière d'accessibilité. En effet, l'un des objectifs de la STIB est aussi de faire en sorte que les clients dits « PMR » soient considérés comme des clients « ordinaires ». Il en va en quelque sorte d'un droit à l'indifférence au travers de l'amélioration de l'accessibilité. De manière générale, aujourd'hui, tous les projets d'une certaine ampleur – aménagement d'arrêts, de stations, acquisition de matériel, etc. – intègrent transversalement et systématiquement cette problématique de l'accessibilité. Ils sont également présentés à la commission projets, au sein de laquelle la question de l'accessibilité est prépondérante.

Il faut bien reconnaître que les résultats sont parfois mitigés en raison de contraintes diverses, de type urbanistiques ou environnementales. Cela est sans doute dû également à un manque de systématisme dans la démarche ou à une méconnaissance de certaines personnes eu égard aux besoins en termes d'accessibilité. C'est la raison pour laquelle nous avons voulu que notre plan d'action accessibilité vise à améliorer les choses, en actualisant et améliorant les référentiels, en lançant un grand plan de formation et de sensibilisation destiné à faire évoluer la culture d'entreprise, en formant les prestataires extérieurs ainsi que nos partenaires urbains. Dans ce cadre, nous faisons des efforts particuliers en ce qui concerne les problématiques numériques. Là aussi, l'accessibilité de l'information et des produits digitaux aux voyageurs est essentielle.

En ce qui concerne la question de la généralisation des adaptations matérielles aux besoins des PMR, nous sommes toujours confrontés aux mêmes difficultés. Tout ce qui est neuf, qu'il s'agisse d'infrastructures ou de matériel roulant, est a priori conçu selon le principe d'accessibilité universelle. Le problème se pose davantage au niveau des adaptations du matériel et des infrastructures déjà existants. Sur un réseau de transports publics, se pose toujours le problème de l'interaction entre le neuf et l'ancien. Nous sommes régulièrement confrontés à un nouveau matériel roulant, aux normes en termes d'accessibilité, mais circulant sur un réseau ancien pas tout à fait adapté, et inversement. Cela occasionne forcément quelques lacunes et trahit un manque de cohérence. C'est la raison pour laquelle nous travaillons beaucoup, depuis quelques années, à assurer la cohérence du réseau, à la fois dans le temps en faisant en sorte que les générations successives de véhicules soient semblables et facilitent l'accessibilité d'un point de vue strictement géométrique, mais aussi sur le plan géographique. C'est ainsi que nous généralisons les plans de normes et faisons en sorte que tous les arrêts de bus et tram soient identiques et conformes à ces plans au fur et à mesure des aménagements, de manière à ce que la ville soit un jour tout à fait homogène et cohérente de ce point de vue.

Concernant les lacunes, nous nous souvenons tous des problèmes survenus à l'occasion de l'inauguration de la ligne 8. Les représentants du Cawab nous les rappelaient encore il y a trois semaines, lors de leur présentation. Nous avons beaucoup progressé pendant cette période. En concertation avec le secteur associatif, nous sommes en train d'adapter les portes PMR des trams issus de la série T-3000 et T-4000.

In het door de MIVB en Brussel Mobiliteit uitgewerkt actieplan inzake de toegankelijkheid wordt voorzien de feedback van de klanten op het vlak van toegankelijkheid beter te structureren en te benutten. Een van de doelstellingen van de MIVB is inderdaad ervoor te zorgen dat de klanten, genaamd "PBM" beschouwd zouden worden als "gewone" klanten. Het gaat hier in zekere zin over een recht op onverschilligheid via de verbetering van de toegankelijkheid. Over het algemeen integreren alle projecten van een zekere omvang – inrichtingen van de haltes, van de stations, materieelaankoop, enz. – transversaal en systematisch deze toegankelijkheidsproblematiek. Ze werden tevens voorgelegd aan de commissie projecten waarin de toegankelijkheidskwestie centraal staat.

Er dient wel te worden toegegeven dat de resultaten soms verdeeld zijn om reden van diverse stedenbouwkundige of milieubeperkingen. Dit is waarschijnlijk ook te wijten aan een gebrek aan een systematische aanpak of aan het niet vertrouwd zijn van een aantal mensen met de behoeften op het vlak van toegankelijkheid. Om die reden wilden wij het met ons actieplan toegankelijkheid beter doen, door de referentiesystemen te actualiseren, door een breedvoerig opleidings- en bewustmakingsplan op te starten met als doel de bedrijfscultuur te doen evolueren, door de externe dienstverleners op te leiden en ook onze stadspartners. In dit kader doen we er alles aan om de digitale problematieken weg te werken. Ook op dat vlak is de toegankelijkheid tot de informatie en de digitale producten aan de reizigers essentieel.

Wat de kwestie van de algemene invoering aangaat van de materiele aanpassingen volgens de behoeften van de PBM worden we geconfronteerd met dezelfde moeilijkheden. Alles wat nieuw is, of het nu over infrastructures of over rollend materieel gaat, wordt a priori ontworpen volgens het universele toegankelijkheidsprincipe. Het probleem stelt zich nog meer op het niveau van de aanpassingen van het bestaande materieel en bestaande infrastructures. Op een openbaar vervoersnet komt steeds het probleem naar voren van de wisselwerking tussen nieuw en oud. We worden regelmatig geconfronteerd met nieuw rollend materieel, overeenkomstig de toegankelijkheidsnormen, dat echter circuleert op een oud niet volledig aangepast net en omgekeerd. Dit veroorzaakt sowieso een aantal afstanden en verraadt een gebrek aan coherentie. Daarom werken we sinds enkele jaren keihard aan het verzekeren van de netcoherentie, tegelijk in de tijd door ervoor te zorgen dat de opeenvolgende generaties voertuigen gelijk zijn en de toegankelijkheid vanuit een geometrisch standpunt vergemakkelijken, maar ook op geografisch vlak. We veralgemenen de plannormen en doen er alles aan om de bus- en tramhaltes identiek te maken en conform aan deze plannen gaandeweg de inrichtingen opdat de stad op een dag volledig homogeen en coherent op dat vlak zou zijn.

Aangaande de afstanden, herinneren we ons nog alleen de problemen die zijn opgedoken ter gelegenheid van de inwijding van lijn 8. De vertegenwoordigers van het Cawab hadden het nog drie weken geleden over die problemen tijdens hun voorstelling. We zijn sterk geëvolueerd tijdens deze periode. In overleg met de verenigingssector passen we momenteel de PBM-deuren van de trams aan uit de serie T-

Nous pouvons également rehausser les quais et construire les nouveaux à une hauteur de 31 cm, mais aussi d'y apposer un bord en caoutchouc permettant de supporter le contact et les petits chocs. Nous avons effectué une série de tests grandeur nature au niveau de la ligne 8, à Woluwe. Ces aménagements permettent l'accessibilité au tram, en toute autonomie, lorsque l'on se déplace en fauteuil roulant.

Nous en sommes encore à la fin de la phase pilote et le marché public destiné à acquérir des fusibles en grande quantité est en cours. La transformation des trams devrait être terminée pour le milieu de l'année 2021. A partir de cette date débutera alors une phase de déploiement de ce procédé d'aménagement des arrêts. Dans ce cadre, sauf contrainte technique majeure, tous les nouveaux arrêts de tram seront rendus accessibles au fil des aménagements. Actuellement, nous étudions aussi la transposition de cette solution au métro. C'est plus compliqué, car les métros bougent beaucoup plus eu égard à leur position initiale. Nous prenons donc des mesures et préparons un dispositif du même type, de manière à rendre la nouvelle ligne 3 aussi accessible que possible dans le cadre de la transformation de l'axe nord-sud.

Il nous a aussi été demandé de mettre en conformité les rampes des trams T-3000 et T-4000. Celles-ci sont progressivement désactivées et remplacées par une bordure compatible avec les nouveaux dispositifs au niveau du quai. Au fur et à mesure que nos trams sont transformés, les rampes existantes sont désactivées. De base incompatibles avec l'infrastructure du réseau, ces dernières n'ont malheureusement jamais fonctionné. En revanche, nous savons qu'il faudra du temps pour le réaménagement de nombreux arrêts et nous développons donc un projet pilote en vue d'intégrer une rampe portable dans les trams T-4000. Ce projet devrait émerger d'ici la fin de l'année et a pour but de mettre une rampe à disposition de qui voudra l'utiliser, pour faciliter l'accès des PMR en temps normal.

On nous a également demandé de rendre possible la coexistence de plusieurs personnes en fauteuil roulant au sein des véhicules. Tous les véhicules neufs sont évidemment dotés d'espaces destinés à accueillir des fauteuils roulants, mais aussi des clients équipés de poussette, vélo, etc. C'est ce que l'on appelle les espaces multifonctionnels. Dans un véhicule, on est toujours contraint par l'espace disponible d'une part, par les nombreux besoins auxquels il faut répondre d'autre part. Pour les PMR, une zone de manœuvre, ainsi qu'un emplacement sécurisé pour fauteuil roulant sont nécessaires. Des places assises sont requises pour les autres voyageurs et c'est toujours un dilemme : un grand espace multifonctionnel implique la suppression de places assises pour les voyageurs, qui y tiennent pourtant. Nous devons aussi veiller à la bonne circulation des voyageurs dans les véhicules. Nous gérons l'espace multifonctionnel de la meilleure façon possible en fonction de la place dont nous disposons. En général, conformément aux principes de base en termes d'aménagement des véhicules, il y a un espace de ce type dans chaque bus, deux dans chaque tram et deux dans chaque rame de métro.

3000 et T-4000. We kunnen ook de perrons verhogen en de nieuwe perrons bouwen op een hoogte van 31 cm, maar er ook een rubberen rand op aanbrengen teneinde het contact en de kleine schokken op te vangen. We hebben een reeks testen op ware grootte gedaan op niveau van lijn 8 te Woluwe. Dankzij deze inrichtingen is de tram volledig zelfstandig toegankelijk voor de rolstoelgebruiker.

We zijn nog aan het einde van de testfase en de overheidsopdracht voor de aankoop van een grote hoeveelheid veiligheidsbanden is lopende. De aanpassing van de trams zou midden 2021 moeten uitgevoerd zijn. Vanaf dan zal de implementatiefase van dit inrichtingsproces van de haltes van start gaan. In dit kader, behalve bij grote technische problemen, zullen alle nieuwe tramhaltes toegankelijk gemaakt worden tijdens de inrichtingen. We onderzoeken momenteel ook de omzetting van deze oplossing naar de metro. Dit is ingewikkeld aangezien de metro's veel meer bewegen ten opzichte van hun beginpositie. We nemen dus maatregelen en bereiden een voorziening van hetzelfde type voor teneinde de nieuwe lijn 3 zo toegankelijk mogelijk te maken in het kader van de omzetting van de noord-zuidas.

We werden ook verzocht de trammellingen van de trams T-3000 en T-4000 conform te maken. Deze worden geleidelijk gedesactiveerd en vervangen door een borduur die compatibel is met de nieuwe voorzieningen op niveau van het perron. Naarmate onze trams verbouwd worden zullen de bestaande hellingen gedesactiveerd worden. Aangezien ze op het vlak van de basis incompatibel zijn met de netinfrastructuren hebben deze laatste echter nooit gewerkt. Daarentegen weten we dat het tijd zal vragen de vele haltes herin te richten en we werken nu aan een pilootproject teneinde een draagbare helling in de trams T-4000 te integreren. Dit project zou er tegen eind dit jaar moeten komen en heeft tot doel een helling ter beschikking te stellen voor wie ze zal willen gebruiken en zo de toegang van de PBM's in normale tijden te vergemakkelijken.

We werden ook verzocht de mogelijkheid te onderzoeken om verschillende rolstoelgebruikers toegang te verschaffen tot de voertuigen. Alle nieuwe voertuigen worden uiteraard uitgerust met plaatsen bestemd voor rolstoelgebruikers, maar ook voor klanten met kinderwagens, een fiets, enz. Dit noemen we multifunctionele plaatsen. In een voertuig wordt men steeds beperkt door de beschikbare ruimte enerzijds, door de vele behoeften waaraan men moet voldoen anderzijds. Voor de PBM's zijn een manoeuvreerruimte en ook een beveiligde voorbehouden plaats voor rolstoelgebruikers nodig. Er zijn ook zitplaatsen nodig voor de andere reizigers en dit is steeds een dilemma: een grote multifunctionele plaats vereist de afschaffing van zitplaatsen voor de reizigers die er nochtans op rekenen te kunnen zitten. We moeten ook toezien op de doorstroming van de reizigers in de voertuigen. We beheren zo goed mogelijk de multifunctionele plaats in functie van de ruimte waarover we beschikken. Over het algemeen, overeenkomstig de basisprincipes in termen van inrichting van de voertuigen wordt een ruimte van dit type voorzien in elke bus, twee in elke tram en twee in elk metrostel.

Dans le cadre de l'assistance métro, pour les rames de métro M6 – il s'agit typiquement de celles qui circulent sur la ligne 1 –, on peut accueillir deux personnes tout en respectant les normes de sécurité. Sur les vieilles rames de métro MX, en ce qui concerne la zone de manœuvre et l'espace destiné à adosser le fauteuil roulant, nous en sommes encore à une capacité d'une seule personne en fauteuil roulant. Nous transformons actuellement ces véhicules MX, afin d'améliorer la configuration de la zone de manœuvre et rendre l'accès possible à plus d'une personne. Cela étant, dans le métro, hors cadre de l'assistance, lorsqu'un passager parvient à monter dans le métro en autonomie ou grâce à une aide personnelle, il est libre de s'installer où il le souhaite.

On nous a également demandé d'étudier la possibilité d'installer plus d'un sas PMR dans les stations de métro. D'une manière générale, le nombre de portillons et donc le nombre de sas PMR sont définis en fonction de la fréquentation attendue de la station. Il y a toujours un sas PMR par ligne de portillon et, à ce jour, le besoin d'en installer davantage n'a pas été démontré. Si cela se révélait nécessaire, nous devrions nous adapter, comme nous nous sommes toujours adaptés à l'évolution des flux dans notre métier. Améliorer l'assistance PMR dans le métro relève d'un service essentiel. En effet, à l'heure actuelle, le métro n'est pas accessible en toute autonomie en raison de la lacune subsistant au niveau des quais. Nous avons néanmoins progressé depuis 2016, puisque l'assistance est aujourd'hui disponible de 7h à 22h. Nous couvrons donc la plus grande partie des horaires de fonctionnement du métro, la période de temps équivalent à la plus grande fréquentation de nos installations. La réservation est possible par téléphone tous les jours, à l'exception des dimanches et jours fériés, ainsi que par le biais du site internet, 7j/7. Il est donc possible de réserver un service d'assistance depuis chez soi. Hors réservation, nous garantissons que l'assistance sera apportée dans l'heure. D'un point de vue pratique, il est très rare qu'un client qui fait appel à nous en station doive attendre plus de quinze minutes. Il en va en effet d'une mission prioritaire de nos agents.

Cependant, le plan d'action accessibilité prévoit une révision du fonctionnement de l'assistance, d'un point de vue organisationnel et technique. Nous examinerons aussi les possibilités de redéployer les ressources afin de pouvoir élargir la plage horaire. Afin de ne discriminer personne, il est vrai que l'objectif est de faire en sorte que l'assistance soit disponible aux mêmes horaires que le métro. Mais, à l'heure actuelle, compte tenu du personnel dont nous disposons à ces heures, nous ne pouvons assurer l'assistance avant 7h et après 22h dans de bonnes conditions de sécurité.

En ce qui concerne l'amélioration des équipements spécifiques, nous visons essentiellement la disponibilité, ainsi, plus spécifiquement, que la disponibilité technique des rampes de bus. Compte tenu de la croissance du nombre de lignes certifiées « accessibles bus », nous avons mis en évidence la fragilité des mécanismes de rampes. Ce n'est pas propre à la STIB, tous les réseaux sont confrontés cette problématique. Nous avons mis en œuvre une amélioration des processus de maintenance. Aujourd'hui, les rampes sont déjà très significativement plus disponibles sur le plan technique que ce n'était le cas il y a trois ou quatre ans. Il y a

In het kader van de metro-assistentie is er in de metrostellen M6 – het betreft hier doorgaans de stellen die op lijn 1 rijden –, plaats voor twee personen mits naleving van de veiligheidsnormen. In de oude metrostellen MX hebben we nog steeds, op het vlak van de manoeuvreerruimte en de ruimte bedoeld om de rolstoel ertegenaan te zetten, slechts plaats voor een rolstoelgebruiker. We verbouwen thans de voertuigen MX, teneinde de configuratie van de manoeuvreerruimte te verbeteren en de toegang mogelijk te maken voor meer dan een persoon. Voorts staat het de passagier vrij die, buiten het assistentiekader, erin slaagt zelfstandig of met persoonlijke hulp in een metrostel te geraken, zich te installeren waar hij of zij wilt.

We werden ook verzocht de mogelijkheid te onderzoeken meer dan een PBM-sas in de metrostations te installeren. Over het algemeen wordt het aantal toegangspoortjes en dus het aantal PBM-sassen bepaald afhankelijk van hoe druk het station vermoedelijk bezocht zal worden. Er is steeds een PBM-sas per rij van toegangspoortjes en de behoefte er meer te installeren werd niet aangetoond. Indien dit nodig zou blijken zullen we ons aanpassen net zoals we ons steeds hebben aangepast aan de flow-evoluties in ons beroep. De PBM-assistentie verbeteren in de metro is een essentiële dienstverlening. Vandaag is de metro niet volledig zelfstandig toegankelijk wegens de afstand die er nog steeds is op het niveau van de perrons. We hebben niettemin sinds 2016 veel vorderingen gemaakt aangezien de assistentie thans van 7 tot 22 uur beschikbaar is. We dekken dus het leeuwendeel van de werkingsuren van de metro, dat is dus de tijdsperiode waarin het meeste gebruikgemaakt wordt van onze installaties. Reserveren is telefonisch dagelijks mogelijk met uitzondering van de zon- en feestdagen, via internet kan men 7 dagen op 7 reserveren. Het is dus mogelijk een assistentie te regelen van thuis uit. Zonder reservatie garanderen we dat de assistentie binnen het uur verleend zal worden. Vanuit een praktisch oogpunt gebeurt het zelden dat een klant die een beroep doet op ons in het station meer dan vijftien minuten moet wachten. Het gaat inderdaad over een prioritaire missie van onze agenten.

Het toegankelijkheidsactieplan voorziet echter in een herziening van de assistentiewerking, vanuit een organisationeel en technische oogpunt. We zullen ook de mogelijkheden onderzoeken de middelen te herverdelen om de tijdsblok uit te breiden. Het is inderdaad de bedoeling, teneinde niemand te discrimineren, de assistentie beschikbaar te maken tijdens dezelfde uren waarop de metro's rijden. Momenteel kunnen we, rekening houdend met het beschikbaar personeel op deze uren, de assistentie vóór 7 uur en na 22 uur niet verlenen in veilige omstandigheden.

Wat de verbetering aangaat van de specifieke uitrustingen mikken we hoofdzakelijk op de beschikbaarheid en aldus meer bepaald op de technische beschikbaarheid van de oprijplatformen van de bussen. Rekening houdend met het groeiend aantal gecertificeerde lijnen "AccessiBus", hebben we de kwetsbaarheid van de oprijmechanismen belicht. Het is niet eigen aan de MIVB, alle netwerken hebben met deze problematiek te maken. We hebben verbeterde onderhoudsprocessen opgezet. Heden zijn de hellingen reeds beduidend meer beschikbaar op technisch vlak dan drie of vier jaar geleden. Er is nog werk aan de winkel en daarom

encore des progrès à faire et c'est la raison pour laquelle nous avons organisé, dans le cadre du plan d'action accessibilité, un suivi spécifique de cette matière avec un indicateur de disponibilité. Il s'agit véritablement d'un effort auquel la direction technique au niveau des bus a consenti en vue d'améliorer la situation.

Nous rencontrons par ailleurs des difficultés en matière de formation et de sensibilisation des chauffeurs, car nous avons relativement peu recours à ce dispositif qui a la réputation de ne pas être fiable. Dès lors, entre autres services que nous devons rendre aux personnes à besoins spécifiques, l'utilisation de la rampe fait partie de la formation initiale de nos chauffeurs et conducteurs de trams. Nous menons régulièrement des campagnes de sensibilisation et effectuons des rappels à l'occasion des entretiens individuels que les patrons de dépôt ont avec les chauffeurs.

Concernant l'amélioration du système de TaxiBus, l'héritier du minibus, ce dernier a énormément évolué depuis 2016. Aujourd'hui, le service est disponible 7j/7 toute l'année et c'était loin d'être le cas auparavant. Il est possible de réserver par téléphone ou par internet pour les gens qui ont des problèmes auditifs. Cette voie est d'ailleurs beaucoup utilisée. Nous avons enregistré une énorme croissance de la fréquentation de ce service, puisque nous sommes passés de 30.000 ou 40.000 personnes par an à 150.000 voyages en 2019, et ce, grâce à une exploitation reposant à la fois sur les minibus de la STIB et sur les taxis. Les taxis sont en grande partie responsables de cette croissance – ils comptabilisent en effet 75 % de nos voyages TaxiBus. En général, puisqu'il n'y a qu'une personne par taxi, ce mode de déplacement occasionne beaucoup moins de voyages en groupe. Il permet aussi une meilleure adaptation aux créneaux horaires de nos clients. La croissance de fréquentation que nous enregistrons est très certainement liée à cette augmentation de disponibilité et de qualité.

Un service public a besoin de garantir l'équité pour les bénéficiaires, ainsi que le bon usage des deniers publics. C'est à ce titre que le recours aux conditions d'accès se révèle nécessaire. Par ailleurs, nous analysons aussi les possibilités de simplification de la procédure d'inscription qui est encore un peu laborieuse pour certaines personnes à l'heure actuelle, notamment pour obtenir les attestations auprès du SPF Sécurité sociale.

En ce qui concerne l'information PMR sur le site internet et sur l'application, ainsi que le relais des informations urgentes par écrit, l'information est complète et régulièrement mise à jour. Depuis le mois de septembre, un nouveau guide des voyageurs PMR est disponible en version électronique et bientôt également en version papier. Ce guide reprend toutes les facilités mises à disposition des PMR en vue de faciliter leurs voyages. Notons également que le futur site internet de la STIB – nous avons lancé un projet de renouvellement de celui-ci – sera conforme aux règles d'accessibilité pour les contenus web (norme WCAG). Celles-ci garantissent l'accessibilité pour tous des sites internet. Ce renouvellement constituera lui aussi un grand progrès par rapport à la situation actuelle. Au sein de notre plan d'action accessibilité, nous mènerons un travail éditorial en vue de banaliser les

hebben we, in het kader van het toegankelijkheidsactieplan, een specifieke opvolging georganiseerd door middel van een beschikbaarheidsindicator. Het gaat hier om een werkelijke inspanning waarmee de technische directie op het niveau van de bussen heeft ingestemd ter verbetering van de situatie.

We botsen bovendien op moeilijkheden op het vlak van opleiding en bewustmaking van de chauffeurs, gezien we relatief weinig een beroep doen op dit middel dat de reputatie heeft niet betrouwbaar te zijn. Bijgevolg maakt het gebruik van het oprijplatform, naast de andere diensten die we moeten verlenen aan de personen met specifieke behoeften, deel uit van de basisopleiding van onze chauffeurs en tramconducteurs. Regelmatig voeren we bewustmakingscampagnes en brengen we dit in herinnering ter gelegenheid van individuele gesprekken die het hoofd van de stelplaats met de chauffeurs houdt.

Wat de verbetering van het systeem van de TaxiBus aangaat, de vroegere minibus, heeft deze een enorme evolutie doorgemaakt sinds 2016. De dienst is nu 7 dagen op 7 en het hele jaar door beschikbaar en dit was vroeger lang niet het geval. Er kan telefonisch gereserveerd worden of via internet voor de slechthorenden. Er wordt hiervan vaak gebruikgemaakt. We hebben een forse groei vastgesteld van het gebruik van deze dienst aangezien we van 30.000 of 40.000 personen jaarlijks gekomen zijn tot 150.000 reizen in 2019, en dit dankzij een exploitatie die tegelijk op de minibussen van de MIVB en op de taxi's steunt. De taxi's zijn voor een groot deel verantwoordelijk voor deze groei – ze nemen inderdaad 75% van onze TaxiBusreizen voor hun rekening. Over het algemeen, aangezien er maar een persoon per taxi vervoerd wordt, leidt deze vervoersmodus tot veel minder verplaatsingen in groep. Er kan ook beter afgestemd worden op de tijdsblokken van onze klanten. Het verhoogde gebruik dat we optekenen is zeer zeker gelinkt aan de verhoging van de beschikbaarheid en de kwaliteit.

Een openbare dienst dient billijkheid te garanderen voor de begunstigen en de correcte aanwending van het overheidsgeld. In dit opzicht blijkt het beroep op de toegankelijkheidsvoorwaarden noodzakelijk. Bovendien analyseren we ook de mogelijkheden tot vereenvoudiging van de inschrijving die voor bepaalde mensen momenteel nogal moeizaam verloopt, met name om de erkenningen bij de FOD Sociale zekerheid te verkrijgen.

Aangaande de PBM-informatie op de website en in de applicatie en het schriftelijk doorgeven van dringende informatie wordt de volledige informatie regelmatig bijgewerkt. Sinds september is een nieuwe gids voor de PBM-reizigers elektronisch beschikbaar, weldra in een papieren versie. In deze gids vindt men alle faciliteiten ten behoeve van de PBM terughun reizen te vergemakkelijken. De toekomstige website van de MIVB – we hebben een vernieuwingsproject gelanceerd – zal in overeenstemming zijn met de toegankelijkheidsregels voor de webinhoud (WCAG-norm). Deze normen garanderen de toegankelijkheid voor alle websites. Deze vernieuwing zal ook een grote verbetering zijn in vergelijking met de huidige situatie. In ons toegankelijkheidsactieplan zullen we een editoriaal werk uitvoeren met het oog op de banalisering van

informations accessibilité et éviter qu'elles ne soient accessibles que par le biais de certaines pages spécifiques. En effet, il est plus facile de trouver que telle station est accessible sur une carte du réseau plutôt que d'aller chercher l'information sur une page en particulier. Dans ce cadre, nous adapterons l'ergonomie du site si nécessaire. En outre, la formation, la sensibilisation et l'accompagnement des équipes numériques seront effectifs dès 2021. Toutes ces mesures s'inscrivent dans le cadre d'un plan de formation global sur l'accessibilité.

En ce qui concerne l'information sur les accès et la disponibilité des équipements, depuis janvier 2020, la disponibilité des ascenseurs fonctionnels est visible à la fois sur le site internet et sur l'application mobile. Cette information permet à chaque utilisateur de savoir si des facilités mécanisées sont disponibles pour circuler dans telle ou telle station. Depuis quelque temps, l'application mobile permet aussi d'obtenir une localisation précise des accès aux stations, ainsi que des ascenseurs. Une carte reprenant ces informations est visible par le biais de l'application mobile, ce qui peut se révéler précieux, notamment pour les clients qui ont besoin de recourir à ces ascenseurs. Ces informations nous servent à consolider progressivement la base de données nécessaire à la création, dans le futur, d'un moteur de recherche d'« itinéraires sans marches » accessibles aux PMR. Il s'agit de l'un de nos objectifs.

Par ailleurs, la signalétique est une problématique complexe, un véritable système déployé à l'échelle d'un réseau entier de métros, trams et bus. Celui-ci nécessite beaucoup de constance et de cohérence. Nous ne pouvons nous permettre de faire évoluer cette signalétique de manière spontanée, sans une réflexion préalable. À l'heure actuelle, nous disposons d'un référentiel appliqué sur tout le réseau et nous devons aussi veiller à la cohérence avec les systèmes des autres opérateurs de transports, ainsi qu'avec la signalétique globale de la ville. Cette cohérence à l'échelle de tout un territoire est plus importante encore pour les PMR et nous devons donc y réfléchir à deux fois avant d'appliquer de quelconques changements de signalétique. Nous nous attelons cependant à améliorer ce système. Nous utilisons déjà systématiquement les symboles internationaux pour ce qui est de l'accessibilité aux ascenseurs, etc. Nous avons développé une information spécifique pour ce qui concerne le niveau d'accessibilité des arrêts Accessibus, à la fois pour les chauffeurs et pour les clients. Nous utilisons des logos au sol pour clarifier le positionnement des zones d'attente et des espaces multifonctionnels. Pour les prochaines années, nous avons également un projet de mise en évidence de la zone d'attente PMR dans le métro.

Nous sommes sensibles à la demande de rendre plus lisible la signalétique. Nous analyserons cette question dans le cadre de notre plan d'action accessibilité. Nous travaillerons également au jalonnement des entrées et à la recherche de solutions destinées à faciliter l'orientation dans les stations complexes. Il s'agit d'un problème fréquemment soulevé par les associations représentatives des PMR. On nous a également demandé de mettre en place une ligne téléphonique non surtaxée pour l'accessibilité. C'est le cas depuis cinq ans aujourd'hui, puisque nous proposons une ligne téléphonique « 02 » non surtaxée pour toutes les

de toegankelijkheidsinformaties en om te vermijden dat ze toegankelijk zouden zijn door middel van bepaalde specifieke pagina's. Het is inderdaad makkelijker te weten te komen of een bepaald station toegankelijk is op een netkaart dan de informatie te vinden op een pagina in het bijzonder. In dit kader zullen we de ergonomie van de website indien nodig aanpassen. Bovendien zullen de opleiding, de sensibilisering en de begeleiding van de digitale teams effectief zijn vanaf 2021. Deze maatregelen liggen allemaal in de lijn van een globaal opleidingsplan voor de toegankelijkheid.

Wat de informatie aangaat over de toegang en de beschikbaarheid van de uitrustingen is sinds januari 2020 de beschikbaarheid van de functionele liften te vinden op zowel de website als de mobiele applicatie. Dankzij deze informatie kan elke gebruiker te weten komen of de gemechaniseerde faciliteiten beschikbaar zullen zijn om in een welbepaald station te circuleren. Sinds enige tijd kan men via de mobiele applicatie een precieze locatie van de toegangen tot de stations en de liften verkrijgen. Via de mobiele applicatie is een informatieve kaart te zien, wat zeer waardevol kan zijn, vooral voor de klanten die een beroep moeten doen op deze liften. Deze informatie gebruiken wij om de gegevensbank progressief die in de toekomst nodig zal zijn voor een zoekmachine "reiswegen zonder trappen" toegankelijk voor de PBM's te consolideren. Dit is een van onze doelstellingen.

Bovendien vormt de signalatiek een complex probleem, dit is een systeem dat op schaal van een volledig net van metro's, trams en bussen wordt uitgerold. Het vergt veel bestendigheid en coherentie. We mogen ons niet veroorloven deze signalatiek spontaan te laten evolueren zonder voorafgaand denkwerk. Momenteel beschikken we over een referentiesysteem dat op het volledige net wordt toegepast en we moeten ook toezien op de coherentie met de systemen van de andere vervoersoperatoren en met de globale signalatiek van de stad. Deze coherentie op schaal van het volledige grondgebied is nog van groter belang voor de PBM's en we moeten dus goed nadenken alvorens ook maar een verandering door te voeren in de signalatiek. Wij werken echter aan de verbetering van dit systeem. Wij gebruiken reeds systematisch de internationale symbolen voor de toegankelijkheid aan de liften, enz. We hebben een specifieke informatie uitgewerkt wat de toegankelijkheid van de haltes Accessibus aangaat, zowel voor de chauffeurs als voor de klanten. We maken gebruik van logo's op de grond ter verduidelijking van de positionering van de wachtzones en de multifunctionele ruimtes. We hebben voor de volgende jaren ook een project waarbij de wachtzones PBM in de metro duidelijk zullen worden aangeduid.

Wij zijn gevoelig voor het verzoek de signalatiek leesbaarder te maken. Wij zullen deze vraag analyseren in het kader van ons toegankelijkheidsactieplan. Wij zullen ook werken aan de afbakening van de ingangen en we zullen op zoek gaan naar oplossingen teneinde zich beter te kunnen oriënteren in de complexe stations. Dit probleem wordt vaak door de verenigingen die de PBM's vertegenwoordigen aangekaart. We werden ook verzocht een telefoonlijn zonder verhoogd tarief voor de toegankelijkheid te implementeren. Dit is reeds vijf jaar het geval aangezien we een telefoonlijn "02" zonder verhoogd tarief aanbieden voor alle vragen rond

questions relatives à l'accessibilité, ainsi que pour les inscriptions et réservations relatives aux TaxiBus.

Il nous a par ailleurs été demandé de prendre davantage en considération les personnes déficientes sur le plan intellectuel. Dans le nouveau guide du voyageur en situation de handicap dont je vous parlais précédemment, un chapitre entier est consacré aux personnes en déficience visuelle. Le but est de les aider, ainsi que leurs proches, à préparer et organiser leurs voyages. Nous avons déployé des efforts particuliers pour rédiger ce guide dans un langage simple favorisant les phrases courtes. Nous n'avons pas encore atteint notre objectif en termes de simplification, mais nous voulons nous en approcher le plus possible et développer une information très claire et simple, accessible à tout un chacun. N'oublions pas que les personnes ne maniant pas bien le français, le néerlandais ou l'anglais se retrouvent vite dans l'incapacité de comprendre une signalétique ou certaines informations complexes sur notre réseau. Cette lisibilité de l'information est donc très importante pour tout le monde.

On nous demande également de mettre en œuvre un système de logos et de lignes au sol pour aider les personnes déficientes sur le plan intellectuel à se repérer. Nous sommes sensibles à cette demande et l'étudierons dans le cadre du plan d'action et en particulier du point spécifique dédié à la signalétique. Nous chercherons des solutions permettant globalement de rendre nos espaces plus lisibles là où cela se révèle nécessaire. Je ne sais pas si nous opterons pour un système de logos, de lignes au sol ou autre. Nous souhaitons répondre à cette demande sans pour autant mettre à mal la cohérence de l'ensemble de notre réseau signalétique.

En ce qui concerne l'ergonomie des nouveaux appareils de vente GO, ceux-ci sont a priori conformes au règlement régional d'urbanisme (RRU). Il est toujours important de se raccrocher aux normes existantes. Initialement, l'interface a été conçue en intégrant les normes d'accessibilité. Cependant, il est vrai que le résultat est mitigé et, même pour des clients non PMR, l'ergonomie de l'interface n'est pas optimale. Un panel de clients, en ce compris PMR, a été amené à tester cette interface et une série d'améliorations sont en cours de réalisation. Lorsque la présence des machines sera généralisée à l'ensemble du réseau, celles-ci seront beaucoup plus ergonomiques et accessibles qu'au début.

Ce bilan rapide de l'évolution de la situation en termes d'accessibilité s'appuie sur le texte de la résolution. De nombreuses autres améliorations sont intervenues depuis 2016 et la ministre a reçu une liste, si non exhaustive, en tout cas beaucoup plus complète des actions qui ont été entreprises.

L'orateur aborde ensuite la gouvernance de l'accessibilité au sein de la STIB. Pendant très longtemps, l'accessibilité a en quelque sorte constitué « la cerise sur le gâteau ». Aujourd'hui, nous avons développé des outils en vue d'améliorer les choses de façon pérenne et continue. La problématique de l'accessibilité est véritablement à l'agenda de la STIB depuis plusieurs années maintenant.

de toegankelijkheid en ook rond de inschrijvingen en reservaties van de TaxiBus.

We werden bovendien ook verzocht meer rekening te houden met de personen met een mentale beperking. In de nieuwe gids van de reiziger met een handicap waarover ik het eerder had, wordt een volledig hoofdstuk gewijd aan de slechtziende personen. Het is de bedoeling hen bij te staan, en ook hun naasten bij het uitstippelen van hun reisweg. We hebben alles op alles gezet om deze gids in een eenvoudige taal en in korte zinnen op te maken. We zijn nog niet volledig geslaagd in de vereenvoudiging maar we willen ernaar toewerken en een zeer duidelijke en eenvoudige informatie, voor iedereen toegankelijk aanbieden. Laten we niet vergeten dat de personen die het Frans, het Nederlands of het Engels niet machtig zijn vrij snel niet in staat zijn een signaletiek of bepaalde complexe informatie op ons net te begrijpen. Deze leesbaarheid van de informatie is dus voor iedereen belangrijk.

We werden ook verzocht een logosysteem op te zetten en te zorgen voor volglijnen op de grond om de personen met een mentale beperking te helpen zich te oriënteren. Wij staan open voor dit verzoek en zullen het nader onderzoeken in het kader van het actieplan en in het bijzonder van het specifieke punt gewijd aan de signaletiek. We zullen op zoek gaan naar oplossingen om onze ruimtes, daar waar nodig blijkt, in hun geheel leesbaarder te maken. Ik weet niet of we zullen opteren voor een logosysteem, volglijnen op de grond of andere. We wensen te voldoen aan deze vraag zonder te raken aan de coherentie van onze volledige signaletiek.

Wat de ergonomie aangaat van de nieuwe GO-verkoopautomaten voldoen zij a priori aan de Gewestelijke stedenbouwkundige verordening (GSV). Het is steeds van belang zich aan de bestaande normen te houden. Oorspronkelijk werd de interface ontworpen met naleving van de toegankelijkheidsnormen. Het is echter zo dat het resultaat matig is, zelfs voor niet PBM-klienten is de ergonomie van de interface niet optimaal. Een klantenpanel, met inbegrip van de PBM, werd ertoe gebracht deze interface uit te testen en we werken er momenteel aan een aantal verbeteringen. Wanneer de machines op het volledige net geplaatst zullen worden zullen ze veel ergonomischer en toegankelijker zijn dan in het begin.

Deze snelle balans van de evolutie van de toegankelijkheidssituatie steunt op de tekst van de resolutie. Er werden sinds 2016 tal van verbeteringen aangebracht en de minister heeft hiervan een lijst ontvangen, ze is niet volledig thans vollediger dan de lijst met ondernomen acties.

De spreker heeft het vervolgens over het toegankelijkheidsbeheer binnen de MIVB. Gedurende een lange tijd was de toegankelijkheid als het ware "de kers op de taart". We hebben thans tools ontwikkeld om de situatie op een duurzame en bestendige manier te verbeteren. De toegankelijkheidsproblematiek staat nu werkelijk al jaren op de agenda van de MIVB.

Le Plan stratégique de mise en accessibilité (PSMA) qui a été conçu en collaboration avec Bruxelles Mobilité, la STIB et différentes associations sous l'égide du précédent contrat de gestion, a été annexé à notre contrat de service public actuel. Aujourd'hui, la STIB a véritablement pour ambition de tendre vers l'accessibilité universelle. Ce plan stratégique est un document très complet, qui définit quatorze actions majeures, ainsi qu'une série d'actions concrètes dans chacun des quatre axes envisagés. Il a été élaboré de manière participative et la concertation était au cœur des processus. Voici schématiquement les grands axes et actions que prévoit ce PSMA. Assez littéraire initialement, ce document se transforme progressivement en plan d'action conjoint pour la STIB et Bruxelles Mobilité.

Pour suivre l'évolution de la situation au niveau de la STIB, nous avons créé un comité accessibilité regroupant des personnes de très haut niveau : les vice-présidents et directeurs chargés de l'ensemble de nos départements. Ce comité a pour mission d'incarner la démarche d'amélioration d'accessibilité, d'établir et de valider le plan d'action accessibilité dont nous venons de parler, ainsi que de superviser et coordonner sa mise en œuvre. Ce comité se réunira au moins trois fois par an et est soutenu par un réseau de référents accessibilité. L'ensemble de ces membres constitue une « communauté accessibilité ». Dans ce cadre, M. Christian De Stryker est notre manager accessibilité.

En définitive, la gouvernance de l'accessibilité au niveau de la STIB a pris un élan nouveau en 2020. Nous avons déjà réalisé d'importants progrès dans ce cadre et comptons bien améliorer encore la situation dans le temps, en vue d'offrir un réseau de transports publics accessible à tous.

M. Mathias De Meyer aborde la façon dont la gouvernance s'est organisée et est mise en place au niveau de Bruxelles Mobilité, en bonne intelligence avec les services de la STIB. Pour ce faire, deux outils essentiels ont été élaborés pour mener à bien cette nouvelle gouvernance des programmes de mise en accessibilité : le plan d'action accessibilité, conçu conjointement avec les services de la STIB, et la task force accessibilité, l'instance coupole supervisant la mise en œuvre de ce plan d'action, tant pour la STIB que pour Bruxelles Mobilité.

Comme M. Dumont l'a expliqué, le plan stratégique (PSMA) joint au contrat de gestion de la STIB a été établi sur la base des besoins des PMR. Une étude de leurs chaînes de déplacements a ainsi été réalisée. Il s'est ensuite avéré nécessaire d'établir un plan d'action plus concret, précisant les responsabilités des différents services au sein de nos institutions, les échéances de réalisation, etc.

L'élaboration de ce plan d'action s'est fait par le biais de la concertation d'un large panel d'acteurs, dont la haute hiérarchie de la STIB et de Bruxelles Mobilité, par l'intermédiaire du board accessibilité, du comité de management pour Bruxelles Mobilité et de la task force

Het Strategisch plan voor de toegankelijkheid dat ontworpen werd in samenwerking met Brussel Mobiliteit, de MIVB en verschillende verenigingen onder toezicht van het voorgaande beheerscontract, werd als bijlage toegevoegd aan ons huidige openbare dienstcontract. De MIVB zet nu echt volledig in op een universele toegankelijkheid. Dit strategisch plan is een zeer volledig document dat veertien zeer belangrijke acties en ook een reeks concrete acties in elk van de vier overwogen richtlijnen bepaalt. De uitwerking ervan verliep participatief en in overleg. Hierna vindt u schematisch de grote richtlijnen en acties die dit plan voorziet. Oorspronkelijk was de tekst vrij literair maar geleidelijk aan ontpopt hij zich tot een gezamenlijk actieplan voor de MIVB en Brussel Mobiliteit.

Om de evolutie van de situatie op het niveau van de MIVB op de voet te kunnen volgen hebben we een toegankelijkheidscomité opgericht samengesteld uit zeer hooggeplaatste personen: de ondervoorzitters en directeurs bevoegd voor al onze departementen. Dit comité heeft als opdracht de aanpak voor de verbetering van de toegankelijkheid te belichamen, het toegankelijkheidsactieplan waar we het net over hadden op te stellen en te valideren en de tenuitvoerlegging ervan te superviseren en te coördineren. Dit comité zal minstens drie maal jaarlijks samenkomen en wordt ondersteund door een netwerk van toegankelijkheidsreferenten. Deze leden vormen samen een "toegankelijkheidsgemeenschap". In dit kader is de heer Christian De Stryker onze accessibility manager.

Uiteindelijk kreeg het bestuur van de toegankelijkheid op het niveau van de MIVB een nieuwe impuls in 2020. We hebben reeds veel vooruitgang geboekt op dat vlak en we zijn vast van plan de situatie te verbeteren in de tijd om te komen tot een voor iedereen toegankelijk openbaar vervoersnetwerk.

De heer Mathias De Meyer gaat nader in op de manier waarop het bestuur georganiseerd en geïmplementeerd werd op het niveau van Brussel Mobiliteit in goede verstandhouding met de MIVB-diensten. Hiertoe werden twee essentiële tools ontwikkeld om dit nieuw bestuur van de toegankelijkheidsprogramma's tot een goed einde te brengen: het actieplan inzake toegankelijkheid dat samen met de MIVB-diensten ontworpen werd en de task force toegankelijkheid, de koepelinstelling die de tenuitvoerlegging van het actieplan superviseert zowel voor de MIVB als voor Brussel Mobiliteit.

Zoals de heer Dumont het heeft uitgelegd werd het strategisch plan toegevoegd aan het beheerscontract van de MIVB opgesteld op grond van de behoeften van de PBM's. Er werd aldus een onderzoek gevoerd naar hun verplaatsingsketen. Vervolgens drong de uitwerking van een concreter actieplan zich op waarin de verantwoordelijkheden van de verschillende diensten in de schoot van onze instellingen en de uitvoeringstermijnen, enz. verduidelijkt worden.

De uitwerking van dit actieplan heeft plaatsgevonden door middel van het overleg met een omvangrijk actorenpanel waaronder de hoge hiërarchie van de MIVB en van Brussel Mobiliteit, door middel van de board toegankelijkheid, van het managementcomité voor Brussel Mobiliteit en de

accessibilité. Au-delà de ces instances collégiales qui ont contribué à l’approbation, au suivi et à l’élaboration de ce plan, nous avons organisé des concertations individuelles avec chacun des porteurs d’actions. Il convenait de leur faire comprendre que les actions qu’ils mèneront s’inscrivent dans un programme plus général.

Par ailleurs, nous avons cherché à ouvrir le débat au secteur associatif. Dans ce cadre, une première mouture de ce plan d’action a été présentée au Cawab, qui a fourni un certain nombre de suggestions et de commentaires. La grande majorité de ces suggestions a été intégrée au plan d’action commun à Bruxelles Mobilité et à la STIB. A chacune des actions correspondent deux lignes : l’une reprend les actions à réaliser par Bruxelles Mobilité, la seconde, celles à réaliser par la STIB. Il était essentiel de disposer d’un plan opérationnel conjoint. D’une part, pour mener les actions de terrain de façon cohérente, et, d’autre part, pour faciliter le suivi de ce plan de façon transversale, peu importe finalement quelle structure est chargée de la réalisation de telle action.

Ensuite, ce plan d’action décline le PSMA en sous-actions plus concrètes et opérationnelles. Il permet en outre de répartir la responsabilité de la mise en œuvre de ce dernier sur l’ensemble de nos deux institutions. La majorité de nos services sont impliqués d’une façon ou d’une autre dans la réalisation de ce plan d’action. Il s’agit d’une certaine façon de concrétiser la philosophie de l’ordonnance relative au « handstreaming » : l’accessibilité ne relève plus uniquement de services spécialisés tels que la cellule accessibilité au sein de la STIB, mais elle doit dorénavant être prise en considération de façon transversale, peu importe les services et leurs différents champs d’intervention. Enfin, à l’avenir, ce plan d’action devrait assurer un suivi transversal et précis de la thématique de l’accessibilité, et ce, notamment au niveau de la task force.

Chacune des cinq grandes rubriques du plan d’action reprend un certain nombre de grandes actions à réaliser, lesquelles sont encore précisées en sous-actions.

Chacune des actions entreprises est traversée verticalement par un certain nombre de colonnes organisées de la manière suivante. Dans la première colonne, on trouve la référence à l’action dans le PSMA et il est donc toujours possible de se tourner vers ce dernier si nécessaire. En deuxième colonne, on trouve un intitulé opérationnel de l’action du PSMA qui doit être réalisée. Plus loin, on trouve l’identification d’un responsable de l’action, à la fois pour Bruxelles Mobilité – si cela s’avère pertinent – et pour la STIB. On trouve ensuite une description précise des actions à réaliser, toujours dans une perspective beaucoup plus opérationnelle que ne l’est le PSMA. Enfin, la dernière colonne propose un état des lieux de la situation actuelle. Un certain nombre d’actions et de programmes liés à la mise en accessibilité sont déjà en cours de réalisation.

Ces différentes colonnes sont remplies et ont déjà été consolidées. Nous travaillons actuellement afin de compléter les trois dernières colonnes et avons bon espoir de pouvoir les consolider d’ici au printemps 2021. Pour chacune des actions,

taskforce toegankelijkheid. Naast deze collegiale instellingen die bijgedragen hebben tot de goedkeuring, de opvolging en de uitwerking van dit plan hebben we individueel overleg gepleegd met elke actiedrager. Bedoeling was hen te doen begrijpen dat de acties die ze zullen voeren, zich inschrijven in een meer algemeen programma.

Bovendien hebben wij getracht het debat te openen naar de verenigingssector. In dit kader werd een eerste versie van dit plan voorgelegd aan het Cawab, dat suggesties en aanbevelingen heeft gegeven. Het overgrote deel van deze suggesties werden in het gezamenlijk actieplan van Brussel Mobiliteit en de MIVB gegoten. Met elk van deze acties komen twee lijnen overeen: de ene omvat de door Brussel Mobiliteit uit te voeren acties, de tweede de door de MIVB uit te voeren acties. Het was cruciaal een gezamenlijk operationeel plan te hebben. Enerzijds om de acties op het terrein coherent te voeren en anderzijds, om de opvolging van dit plan op een transversale manier te vergemakkelijken, ongeacht uiteindelijk welke structuur belast wordt met de verwezenlijking van welke actie.

Vervolgens wordt het actieplan onderverdeeld in twee meer concrete en operationele subacties. Hierdoor wordt het mogelijk de verantwoordelijkheid van de tenuitvoerlegging ervan over onze twee instellingen te verspreiden. Het overgrote deel van onze diensten wordt op een of andere manier betrokken bij de verwezenlijking van dit actieplan. Het gaat er op een of andere manier om de filosofie van de ordonnantie betreffende de “handstreaming” te concretiseren: de toegankelijkheid is niet enkel meer de zaak van gespecialiseerde diensten zoals de toegankelijkheidscel van de MIVB maar moet voortaan transversaal in aanmerking worden genomen, ongeacht de diensten en hun verschillende toepassingsgebieden. Tot slot zal dit actieplan in de toekomst een transversale en precieze opvolging van de toegankelijkheidsthematiek moeten waarborgen en dit met name op het niveau van de task force.

Elk van de vijf grote rubrieken van het actieplan vermeldt een bepaald aantal grote te verwezenlijken acties welke nog worden verduidelijkt in subacties.

Elk van de ondernomen acties wordt verticaal doorkruist door een bepaald aantal kolommen als volgt georganiseerd. In de eerste kolom staat de referentie aan de actie in het strategisch plan, het is dus steeds mogelijk zich hiernaar te richten indien nodig. In de tweede kolom vindt men een operationele benaming van de actie van het strategisch plan die zal moeten verwezenlijkt worden. Verder vindt men de identificatie van een actieverantwoordelijke, tegelijk voor Brussel Mobiliteit – indien dit pertinent blijkt – en voor de MIVB. Vervolgens vindt men een nauwkeurige beschrijving van de te voeren acties steeds in een operationeler perspectief dan het strategisch plan. Tot slot stelt de laatste kolom een huidige stand van zaken voor. Een bepaald aantal acties en programma’s gelieerd aan de toegankelijkheid worden reeds verwezenlijkt.

Deze verschillende kolommen zijn ingevuld en geconsolideerd. We werken thans aan de vervollediging van de drie laatste kolommen en hebben er goede hoop in deze kolommen tegen de lente 2021 te consolideren. Voor elke

il s'agit de préciser des indicateurs et des échéances – éventuellement intermédiaires – de réalisation. Il convient par ailleurs d'estimer le budget des actions pour lesquelles cela s'avère nécessaire. Ce travail devrait être finalisé dans les prochains mois.

Il apparaît que ce plan d'action répond à un certain nombre de requêtes formulées dans la résolution du 8 juillet 2016. En effet, ce plan contient des objectifs clairs. Il responsabilise l'ensemble des intervenants. Il permettra également de coordonner les acteurs et les programmes de mise en accessibilité. Enfin, ce plan prévoit une évaluation régulière grâce à des données objectives.

Passons maintenant à la présentation de l'instance qui assurera le suivi de la mise en œuvre de ce plan : la task force accessibilité. Cette dernière est définie dans le PSMA lui-même. Cette instance devra réunir, trois fois par an, les directions de Bruxelles Mobilité et de la STIB, mais aussi des représentants des cabinets ainsi que du secteur associatif, en l'occurrence le Cawab. Cette task force s'est réunie une fois en 2019 et trois fois déjà en 2020. Initialement, ce suivi s'est fait sur la base de feuilles de route « accessibilité » de Bruxelles Mobilité d'une part, de la STIB d'autre part. Ces feuilles de route ont été établies à relativement court terme, pour une durée d'une ou deux années. La task force n'entend plus faire usage de telles feuilles de route, mais se fonder directement sur le plan d'action accessibilité, qui permet d'adopter une vision plus large et à plus long terme de la mise en œuvre du programme de mise en accessibilité.

Cette task force a pour mission principale de prendre des décisions stratégiques en matière d'accessibilité. Elle peut se référer à la section « PMR » de la Commission régionale de mobilité (CRM) pour l'étude de problématiques plus ponctuelles, ainsi qu'à la section « modes actifs » de cette même commission pour des questions liées à l'aménagement de l'espace public. Le Cawab est représenté dans le cadre de cette section, ainsi qu'un bureau d'études spécialisé en matière d'accessibilité de l'espace public.

Enfin, cette task force a pour ambition d'assurer une certaine coordination au niveau régional. En effet, les programmes de mise en accessibilité ne dépendent pas uniquement de Bruxelles Mobilité et de la STIB. D'autres organismes jouent également un rôle en la matière, tels que urban.brussels, Beliris et le maître-architecte de la Région. Ils ont été informés par la task force de l'existence des programmes de mise en accessibilité. Si le sujet l'impose, ils seront conviés aux réunions.

Mme Elke Van den Brandt, ministre, souligne l'importance d'organiser la présente commission et de s'arrêter sur ce thème. Cela nous oblige à faire le point et à voir quelles mesures nous pouvons prendre pour aller de l'avant. C'est important si nous voulons une ville inclusive. Car tel est bien l'objectif : une ville où l'espace public est accessible à tous, sans obstacles. Cela implique aussi de réfléchir, lors de l'aménagement de l'espace public et des transports publics, aux obstacles visibles et invisibles que les personnes peuvent rencontrer et à la façon de les éliminer.

actie dient men de indicatoren en de – eventueel intermediaire – uitvoeringstermijnen te verduidelijken. Dit zou de komende maanden gefinaliseerd moeten worden.

Het blijkt dat dit actieplan tegemoet komt aan een aantal in de resolutie van 8 juli 2016 geformuleerde verzoeken. Dit plan houdt inderdaad duidelijke doelstellingen in. Het responsabiliseert alle betrokkenen. Het zal ook de coördinatie van de actoren en de toegankelijkheidsprogramma's mogelijk maken. Tot slot voorziet dit plan in een regelmatige evaluatie dankzij objectieve gegevens.

Laten we nu overgaan tot de voorstelling van de instantie die de tenuitvoerlegging van dit plan zal opvolgen: de task force toegankelijkheid. Deze laatste wordt bepaald in het strategisch plan zelf. Deze instantie zal driemaal jaarlijks met de directies van Brussel Mobiliteit en de MIVB maar ook met de cabinets- en verenigingsvertegenwoordigers, in dit geval het Cawab moeten vergaderen. Deze task force vergaderde één maal in 2019 en reeds driemaal in 2020. Oorspronkelijk werd deze opvolging uitgevoerd op grond van routekaarten "toegankelijkheid" van Brussel Mobiliteit enerzijds en van de MIVB anderzijds. Deze routekaarten werden op relatief korte tijd opgesteld, voor een duur van twee tot drie jaar. De task force is niet meer van plan gebruik te maken van deze routekaarten maar wil zich rechtstreeks baseren op het actieplan inzake toegankelijkheid dat een bredere visie en op langere termijn van de tenuitvoerlegging van het toegankelijkheidsprogramma mogelijk maakt.

Deze task force heeft als hoofdtaak strategische beslissingen op het vlak van toegankelijkheid te nemen. De task force kan zich refereren aan de afdeling "PBM" van de Gewestelijke Mobiliteitscommissie (GMC) voor het onderzoek naar de meer punctuele problematiek en aan de afdeling actieve modi van diezelfde commissie voor de vragen gelieerd aan de inrichting van de openbare ruimte. Het Cawab wordt in het kader van deze afdeling vertegenwoordigd en ook een gespecialiseerd studie bureau op het vlak van toegankelijkheid van de openbare ruimte.

Tot slot wil deze taskforce een bepaalde coördinatie op gewestelijk niveau waarborgen. De toegankelijkheidsprogramma's hangen inderdaad niet enkel af van Brussel Mobiliteit en de MIVB. Andere organismen hebben hier ook een rol in zoals urban.brussels, Beliris en de Bouwmeester. Ze werden door de task force geïnformeerd over het bestaan van de toegankelijkheidsprogramma's. Indien het onderwerp aan bod komt zullen ze op de vergaderingen uitgenodigd worden.

Mme Elke Van den Brandt, ministre.- benadrukt het belang van deze commissie en bij dit thema stil te staan. Het dwingt ons om een stand van zaken op te maken en te kijken welke stappen we vooruit kunnen zetten. Dat is belangrijk als we een stad voor iedereen willen. Want dat is de doelstelling: een stad waarin de publieke ruimte voor iedereen toegankelijk is, zonder drempels. Dat betekent ook dat je bij de inrichting van de openbare ruimte en van het openbaar vervoer gaat nadenken over de zichtbare en onzichtbare drempels die er voor mensen kunnen zijn en hoe je die kunt wegnemen.

Il y a encore fort à faire, honnêtement, pour y parvenir. Il reste encore trop d'obstacles pour les personnes à mobilité réduite en tout genre. Comme on l'a déjà dit, il ne s'agit pas d'une exception : 30 % des personnes peuvent avoir des difficultés momentanées ou permanentes à se déplacer. Le cas le plus évident est celui des personnes en fauteuil roulant ou plâtrées, les personnes qui marchent avec des béquilles ou un déambulateur. Mais cela concerne également les personnes avec une voiture d'enfant, les personnes d'une taille supérieure ou inférieure à la moyenne, les personnes corpulentes, les personnes qui ont des problèmes cardiaques et respiratoires, les personnes atteintes de maladies chroniques comme les rhumatismes, les personnes malvoyantes ou malentendantes, les personnes sourdes et aveugles.

On peut rencontrer des problèmes très variés. Les difficultés sont parfois temporaires, comme par exemple quand une femme est enceinte, mais elles peuvent aussi être permanentes comme, par exemple, quand on souffre d'une maladie chronique. Dans toutes ces situations, les pouvoirs publics doivent veiller à offrir aux personnes la possibilité de se déplacer. Quand on cumule les problèmes, les déplacements peuvent s'apparenter à un vrai chemin de croix et vous couper de la société. S'il devient difficile d'aller au magasin, à la poste ou chez le médecin, on limite l'accès à la vie sociale des personnes.

C'est pourquoi il est si important que nous intégrions pleinement l'accessibilité, qu'elle ne soit pas seulement un élément marginal, mais qu'elle soit intégrée dans tous les projets. Une société ne peut être une réussite que si tout le monde y a accès. Un espace public n'est bien aménagé que s'il est accessible à tout le monde. En fait, le débat ne porte pas sur la personne handicapée, mais sur la société. Une société est en situation de handicap si elle ne parvient pas à rendre son espace public ou ses transports publics accessibles à certaines personnes. L'objectif doit être de parvenir à une société pleinement inclusive, une société 100 % accessible. Chaque projet doit systématiquement partir d'une conception universelle dans laquelle on examine comment assurer l'accessibilité au plus grand nombre de personnes dans le plus grand nombre de situations possibles.

Il y a encore beaucoup de chemin à faire pour y arriver, on n'y est pas encore. Je ne pense pas qu'on puisse dire que Bruxelles est accessible à 100 % aujourd'hui, au contraire. Il y a encore d'importants défis à relever, de même que beaucoup d'enthousiasme et de conviction pour y travailler. C'est ensemble que nous portons cette responsabilité. On ne peut pas faire porter cette responsabilité à quelques membres du personnel, mais on doit l'assumer tous ensemble : chaque service de Bruxelles Mobilité, de la STIB mais aussi d'autres organismes, comme urban.brussels ou perspective.brussels. Cette notion d'inclusion et de conception universelle doit être pleinement intégrée partout.

Bruxelles Mobilité et les compétences du gouvernement offrent un certain nombre d'instruments à cet effet. La Commission régionale de la mobilité (CRM) a, par exemple, été créée en 2000. Son objectif est de rendre des avis et de faire des recommandations afin que l'aménagement de l'espace public et des transports publics soit tel qu'ils ont un

Om dat te bereiken is er eerlijk gezegd nog een lange weg af te leggen. Er zijn nog te veel hindernissen voor mensen met alle mogelijke vormen van mobiliteitsbeperkingen. Zoals al is gezegd, gaat het niet over een uitzondering: 30% van de mensen kan op een bepaald moment of permanent moeilijkheden ondervinden om zich te verplaatsen. Het meest voor de hand liggend zijn mensen in een rolstoel of in het gips, mensen die op krukken lopen of met een looprek. Maar het gaat ook over mensen met een kinderwagen, mensen die groter of kleiner zijn dan gemiddeld, mensen die zwaarlijvig zijn, mensen met hart- en ademhalingsproblemen, mensen met chronische ziekten zoals reuma, mensen met een verminderd zicht of gehoor, doven en blinden.

Je kunt op heel veel verschillende manieren problemen ondervinden. Dat kan soms tijdelijk zijn, bijvoorbeeld als je zwanger bent, maar dat kan ook permanent zijn, bijvoorbeeld als je een chronische ziekte hebt. In al die situaties moet de overheid ervoor zorgen dat ze mensen de mogelijkheid biedt om zich te verplaatsen. Zeker wanneer je een aantal problemen hebt, kan een verplaatsing een lijdensweg worden en je afsnijden van de samenleving. Als het moeilijk wordt om naar de winkel of naar het postkantoor of naar de dokter te gaan, dan beperk je de toegang tot het maatschappelijke leven van mensen.

Daarom dat het zo belangrijk is dat we de toegankelijkheid volwaardig inschrijven, dat die niet zomaar een bijkomstigheid is, maar dat die geïntegreerd wordt in alle projecten. Een samenleving kan maar succesvol zijn als iedereen toegang heeft. Een publieke ruimte is maar goed ingericht als iedereen toegang heeft. Eigenlijk gaat het debat niet over de persoon met de beperking, maar over de samenleving. Die heeft een beperking als ze er niet in slaagt om sommige mensen toegang te bieden tot haar publieke ruimte of tot haar openbaar vervoer. De doelstelling moet een volledig inclusieve samenleving zijn, een 100% toegankelijke samenleving. Elk ontwerp moet telkens beginnen van een Universal Design waarbij je kijkt hoe je in zo veel mogelijk situaties voor zo veel mogelijk mensen een antwoord kan bieden op hun toegankelijkheid.

De weg daar naartoe is nog lang. We zijn er nog niet. Ik denk niet dat we kunnen zeggen dat Brussel vandaag 100% toegankelijk is, integendeel. Er zijn nog belangrijke uitdagingen en er is veel enthousiasme en overtuiging om daaraan te werken. We dragen die verantwoordelijkheid samen. We mogen die verantwoordelijkheid niet leggen bij een aantal medewerkers, maar we moeten die verantwoordelijkheid als geheel dragen: iedere dienst van Brussel Mobiliteit, van de MIVB maar ook van andere diensten, zoals van urban.brussels, van perspective.brussels. Overal moet dat concept van inclusiviteit en van Universal Design volledig opgenomen worden.

Vanuit Brussel Mobiliteit en de bevoegdheden van de regering zijn er daarvoor een aantal instrumenten. Zo is de Gewestelijke Mobiliteitscommissie (GMC) in 2000 opgericht. Die heeft als doel om adviezen te geven en aanbevelingen te doen om ervoor te zorgen dat de openbare ruimte en het openbaar vervoer zodanig zijn ingericht dat ze

impact positif sur la ville. Elle compte quatre sections, dont la section Personnes à mobilité réduite, qui réunit divers représentants des personnes en situation de handicap. On veille à inclure des personnes souffrant de handicaps moteurs, visuels et auditifs afin de garantir la diversité. Les pouvoirs publics y sont également représentés. Il s'agit non seulement de Bruxelles Mobilité et de la STIB, mais aussi de Bruxelles Environnement, de Bruxelles Urbanisme et Patrimoine et de Bruxelles Logement. Les avis qu'elle formule sont très importants parce qu'ils reposent sur l'expertise et l'expérience des différentes parties concernées. Les questions de mobilité peuvent y être abordées dans leur ensemble. La commission s'efforce d'améliorer l'accessibilité des bus, des trams et des métros et elle rend des avis sur les projets de réaménagement proposés. Elle traite également des infrastructures de stationnement pour les personnes en situation de handicap et de toute une série de problèmes auxquels il faut travailler.

Comme dit précédemment, la section Modes actifs est également importante, car les grands projets de réaménagement y sont abordés. Les associations de personnes à mobilité réduite y sont également représentées et actives. Leur voix est très appréciée.

Cette question est en train d'être intégrée partout à la STIB. Le contrat de service public actuel entre la STIB et la Région est plus ambitieux que les précédents en matière d'accessibilité : pour preuve, par exemple, le plan stratégique de mise en accessibilité (PSMA) du réseau de la STIB, qui y est annexé. La STIB a d'ailleurs largement contribué à l'élaboration de ce plan sous le précédent contrat de gestion. C'est un signe supplémentaire de sa volonté réelle d'améliorer l'accessibilité de ses services.

La task force « accessibilité » se réunit trois fois par an avec les directions de la STIB et de Bruxelles Mobilité, mon cabinet et le Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles (Cawab). Elle a pour fonction principale de suivre la mise en œuvre du PSMA et des feuilles de route d'accessibilité de la STIB et de Bruxelles Mobilité, qui précisent qui fait quoi et pour quelle date.

Des courriers ont aussi été envoyés à d'autres organismes et administrations (Beliris, Bruxelles Environnement, urban.brussels et le maître-architecte) afin de les sensibiliser à cette thématique, et de les informer de l'existence de la task force.

L'année dernière, la task force s'est réunie une fois, et déjà trois fois en 2020. Un suivi des thématiques est assuré de réunion en réunion, actuellement sur la base des feuilles de routes de Bruxelles Mobilité et de la STIB. À l'avenir, ce suivi se fera sur la base du plan d'actions accessibilité, qui opérationnalise le PSMA. On y trouve une déclinaison en actions concrètes, ainsi que les responsables pour chaque action, les indicateurs et les échéances. Ce plan d'actions constituera un outil efficace pour suivre de façon transversale la thématique de l'accessibilité.

een positief effect hebben voor de stad. Er zijn vier afdelingen, waaronder die voor Personen met een beperkte mobiliteit. Die omvat vertegenwoordigers van verschillende mensen met een beperking. Er wordt over gewaakt om zowel mensen met een motorische, visuele en auditieve beperking op te nemen om de diversiteit te verzekeren. Ook de overheden zijn daarin vertegenwoordigd. Het gaat niet alleen om Brussel Mobiliteit en de MIVB, maar ook om Leefmilieu Brussel, Brussel Stedenbouw en Erfgoed en Brussel Huisvesting. De adviezen die daar geformuleerd worden, zijn heel belangrijk omdat die gebaseerd zijn op expertise en ervaring van de verschillende betrokken partijen. Mobiliteitskwesties kunnen daar in hun geheel worden aangepakt. De commissie streeft ernaar om de toegankelijkheid van bussen, trams en metro's te verbeteren en geeft adviezen over de voorgestelde herinrichtingsprojecten. Het gaat ook over parkeergelegenheid voor mensen met een handicap en over een hele reeks van aandachtspunten waaraan er moet worden gewerkt.

Zoals daarstraks is gezegd, is ook de afdeling over Actieve modi relevant, omdat daar de grote heraanlegprojecten aan bod komen. Ook daarin zijn verenigingen voor personen met een beperkte mobiliteit vertegenwoordigd en actief. Hun stem wordt heel sterk gewaardeerd.

Deze vraag wordt thans overal bij de MIVB geïntegreerd. Het huidige contract van openbare dienst tussen de MIVB en het Gewest is ambitieuzer dan de voorgaande contracten op het vlak van toegankelijkheid: hiervan getuige bijvoorbeeld het bijgevoegd strategisch plan inzake de toegankelijkheid van het MIVB-net. De MIVB heeft trouwens sterk bijgedragen tot de uitwerking van dit plan onder het voorgaande beheerscontract. Dit is nog een bijkomend signaal van haar voornemen de toegankelijkheid van haar diensten werkelijk te verbeteren.

De task force "toegankelijkheid" komt driemaal jaarlijks samen met de directies van de MIVB en Brussel Mobiliteit, mijn kabinet en het "Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles" (Cawab). De task force heeft als hoofdfunctie de tenuitvoerlegging van het strategisch plan van de MIVB en Brussel Mobiliteit en de routekaarten toegankelijkheid van de MIVB en Brussel Mobiliteit die verduidelijken wie wat doet en voor welke datum op te volgen.

Er werden ook brieven verzonden naar andere organismen en administraties (Beliris, Leefmilieu Brussel, urban.brussels en de Bouwmeester) om ze bewust te maken van deze thematiek en ze te informeren aangaande het bestaan van deze task force.

Vorig jaar kwam de task force eenmaal samen, en reeds driemaal in 2020. Een thematische opvolging wordt in elke vergadering verzekerd, thans op grond van routekaarten van Brussel Mobiliteit en de MIVB. In de toekomst zal dit gebeuren op grond van het actieplan inzake toegankelijkheid dat het strategisch plan operationaliseert. We vinden er de concrete acties in terug en ook de verantwoordelijken voor elke actie, de indicatoren en de termijnen. Dit actieplan zal een doeltreffende tool zijn om deze toegankelijkheidsthematiek transversaal te kunnen opvolgen.

Bruxelles Mobilité a pris divers engagements et plusieurs d'entre eux sont déjà réalisés : prise de fonction d'un facilitateur accessibilité au sein de Bruxelles Mobilité ; présentation de la charte sur les revêtements piétons auprès des communes et des partenaires de Bruxelles Mobilité ; passage le plus systématique possible des projets d'aménagement de Bruxelles Mobilité et de la STIB en section modes actifs de la commission régionale de la Mobilité ; mise sur pied d'un plan d'entretien des trottoirs situés sur les voiries régionales ; adaptation de l'arrêté sur l'équipement des taxis. Une première mouture des directives pour la conception des stations de métro devait être présentée le mois prochain à la commission régionale de la Mobilité. Le rythme annuel d'adaptation de 60 arrêts de bus et de tram a été atteint l'année dernière. La promesse de corriger les malfaçons sur les chantiers dans un délai de six mois si aucun permis n'est nécessaire est reprise dans le plan d'actions. L'extension du champ de « FixMyStreet » aux signalements liés à l'accessibilité est en cours de discussion. Un audit du réseau Piéton Plus sur les voiries régionales a été réalisé au premier semestre 2020, avec identification de tronçons à réaménager ; les premiers travaux sont sur le point d'être exécutés.

L'assistance en station est active sept jours sur sept, mais la réservation n'est pas possible le dimanche. La réservation via internet ou une borne en station est évidemment accessible tous les jours.

30 % de la population peut se trouver en situation de mobilité réduite temporaire ou permanente. Tout le monde n'a pas besoin d'une assistance, mais il faut faire en sorte que ceux qui en ont besoin la reçoivent. Les équipes de la STIB censées garantir l'assistance en toute sécurité doivent être disponibles au maximum pendant leur service.

Il s'agit notamment de voir quels glissements de personnel sont encore possibles au sein des équipes afin d'augmenter les heures de disponibilité et la vitesse de réaction. Il est important de noter qu'il est possible, mais pas obligatoire, de faire une réservation. Une réservation offre aux personnes la garantie, mais aussi le confort de savoir qu'il y aura une assistance, mais elles doivent également avoir la possibilité de prendre le métro ou le tramway si elles le souhaitent. Contrairement à la SNCB, qui ne travaille que sur réservation, la STIB s'efforce de réagir le plus rapidement possible. Sans réservation, la société essaie de réagir dans l'heure et, comme on l'a dit à l'instant, souvent elle y arrive dans le quart d'heure.

Il y avait aussi une demande très légitime d'une signalétique plus accessible aux personnes intellectuellement déficientes. L'amélioration du jalonnement des entrées et la recherche de solutions pour rendre plus aisée l'orientation dans les stations figurent aussi dans le plan d'actions d'accessibilité de la STIB. La nouvelle version du guide des voyageurs en situation de handicap a été réalisé en utilisant des constructions et des phrases simples. Par ailleurs, la STIB a récemment pris contact avec une association spécialisée dans l'alphabétisation, pour évaluer la pertinence de joindre leurs efforts pour améliorer l'accès du transport public aux

Brussel Mobiliteit is diverse engagementen aangegaan en verschillende daarvan werden reeds nagekomen: aanwerving van een facilitator toegankelijkheid bij Brussel Mobiliteit; voorstelling van het handvest van de verhardingen voor voetgangersvoorzieningen aan de gemeenten en de partners van Brussel Mobiliteit; zo systematisch mogelijke overgang van de inrichtingsprogramma's van Brussel Mobiliteit en de MIVB in de afdeling actieve vervoersmodi van de Gewestelijke Mobiliteitscommissie; op touw zetten van een onderhoudsplan van de voetpaden op de gewestwegen; aanpassing van het besluit over de uitrusting van de taxi's. Een eerste versie van de richtlijnen voor het ontwerp van metrostations zou de komende maand aan de Gewestelijke Mobiliteitscommissie voorgesteld moeten worden. Het jaarlijks aanpassingsritme van 60 bus- en tramhaltes werd vorig jaar bereikt. De belofte om de gebreken waarvoor geen vergunning vereist is binnen de zes maanden weg te werken is ook opgenomen in het actieplan. De uitbreiding van het veld "FixMyStreet" naar de signaleringen gelieerd aan de toegankelijkheid wordt thans besproken. Een audit van het netwerk voor voetgangers aangaande de gewestwegen werd in het eerste semester van 2020 uitgevoerd waarbij de herin te richten gedeelten geïdentificeerd werden; de eerste werken worden binnenkort opgestart.

De assistentie in het station is actief zeven dagen op zeven, reserveren kan echter niet op zondag. Via internet of een automaat kan uiteraard dagelijks gereserveerd worden.

Dertig procent van de bevolking kan in een situatie van voorlopige of permanente beperkte mobiliteit terecht komen. Niet iedereen heeft een bijstand nodig maar we moeten ervoor zorgen dat zij die die hulp nodig hebben, die ook krijgen. De MIVB-teams die worden geacht de bijstand in alle veiligheid te verlenen, dienen tijdens hun dienst zo beschikbaar mogelijk te zijn.

Een kwestie is om te kijken welke verschuivingen binnen de personeelsploegen nog mogelijk zijn om de beschikbaarheidsuren en de reactiesnelheid te vergroten. Belangrijk om mee te geven is dat er een mogelijkheid is om te reserveren, maar dat dat geen verplichting is. Een reservatie geeft mensen de garantie en ook het comfort om te weten dat er assistentie zal zijn, maar ze moeten ook de flexibiliteit hebben om de metro of de tram te nemen als ze dat willen. In tegenstelling tot de NMBS die alleen werkt met reservaties, maakt de MIVB er een punt van om zo snel mogelijk te antwoorden. Zonder reservatie probeert de maatschappij binnen het uur te reageren en zoals daarnet is gezegd, lukt dat vaak binnen het kwartier.

Er was ook nog een zeer terecht verzoek tot een toegankelijker signaletiek voor de personen met een mentale handicap. De verbeterde bewegwijzering van de ingangen en de zoektocht naar oplossingen ter verbetering van de oriëntering in de stations werden ook opgenomen in het actieplan inzake de toegankelijkheid van de MIVB. De nieuwe versie van de gids voor de PBM-reizigers werd opgesteld met eenvoudige zinsconstructies. Bovendien heeft de MIVB laatst contact opgenomen met een vereniging gespecialiseerd in de alfabetisering teneinde de relevantie te evalueren van een samenwerking ter verbetering van de

personnes éprouvant des difficultés de compréhension des langues en usage sur le réseau.

Une partie des questions portait sur la formation du personnel en contact avec les PMR. Le personnel de conduite des bus reçoit une formation de base où la manipulation de la rampe est expliquée tant d'un point de vue théorique que pratique. Des recommandations relatives à l'attention spécifique aux clients sont également intégrées à leur formation.

Des campagnes de sensibilisation sont régulièrement menées, notamment à travers des entretiens de fonctionnement des agents avec leur management de proximité. Une telle campagne est actuellement en cours dans les dépôts.

Depuis 2020, le principe de fonctionnement des rames est uniformisé sur l'ensemble de la flotte. Des indicateurs de performances sont en cours de construction. Ces améliorations techniques combinées au suivi par la formation et la sensibilisation vont aider à améliorer les résultats sur le terrain. D'autres formations sont dispensées dans le même esprit, notamment pour le personnel de conduite des trams, dans le contexte de l'amélioration progressive de l'accessibilité des arrêts. De manière générale, le plan d'actions d'accessibilité de la STIB prévoit aussi l'élaboration d'un programme de formations destiné à l'ensemble du personnel.

Au 28 octobre 2020, 28 des 52 lignes de bus étaient qualifiées Accessibus. Depuis hier, 11 lignes s'y ajoutent, ce qui porte à 75 % le taux de lignes Accessibus.

Un arrêt de tram équipé de fusibles en caoutchouc peut réduire significativement la lacune.

Le Cawab a souligné qu'il était dommage de découvrir des lacunes au moment de l'inauguration de la ligne de tram n°9. Mais la STIB a beaucoup appris de ce problème! Les arrêts de la ligne seront adaptés pour ne plus rencontrer les mêmes problèmes.

La nouvelle ligne de métro 3 ambitionne d'être accessible à 100 %. Comme tous les permis ne sont pas encore octroyés, on ne peut pas le garantir, mais c'est l'objectif visé. Nous attendons l'aboutissement des demandes de permis.

Le référentiel sera transmis à Beliris, qui sera invité à l'appliquer, dans la mesure du possible, dans les projets en cours, sachant que les nouvelles stations sont actuellement en phase d'instruction des demandes de permis d'urbanisme.

Selon le même principe que l'aménagement des nouveaux arrêts de tram, on travaille avec les référentiels, les « lessons learned ». Les nouvelles lignes seront conçues sur le principe du quai à 31 cm équipé d'un fusible. La STIB veille particulièrement à ce que les arrêts des nouvelles lignes soient rectilignes. On continue à adapter les lignes et arrêts existants.

toegang tot het openbaar vervoer voor de personen met moeilijkheden om de gebruikte talen op het net te verstaan.

Een deel van de vragen had betrekking op de opleiding van het personeel dat met de PBM's in contact komt. De buschauffeurs krijgen een basisopleiding waarin wordt uitgelegd hoe het oprijplatform werkt zowel vanuit een technisch als een praktisch oogpunt. Ook aanbevelingen omtrent de specifieke aandacht naar de klanten toe maken integraal deel uit van hun opleiding.

Er worden regelmatig bewustmakingscampagnes gevoerd, met name via de functioneringsgesprekken van de agenten met hun directe management. Een dergelijke campagne wordt thans gevoerd in de stelplaatsen.

Sinds 2020, werd het werkingsprincipe van de stellen geüniformeerd naar de volledige vloot. Er worden momenteel prestatie-indicatoren opgebouwd. Deze technische verbeteringen gecombineerd met de opvolging via de opleiding en de bewustmaking zullen de resultaten op het terrein een duw geven. Andere opleidingen worden gegeven in dezelfde mindset met name voor de tramconducteurs in de context van de progressieve verbetering van de haltetoegankelijkheid. Over het algemeen voorziet het actieplan inzake de toegankelijkheid van de MIVB ook in de uitwerking van een opleidingsprogramma bestemd voor het voltallig personeel.

Op 28 oktober 2020 werden 28 van de 52 buslijnen Accessibus. Sinds gisteren komen daar 11 lijnen bij wat het percentage van Accessibuslijnen op 75 brengt.

Een met rubberen veiligheidsbanden uitgeruste tramhalte kan deze afstand beduidend beperken.

Het Cawab heeft benadrukt jammer te vinden dat afstanden werden ontdekt op het moment van de officiële opening van de tramlijn nr. 9. De MIVB heeft echter een hoop geleerd uit dit probleem! De haltes van de lijn zullen worden aangepast om niet meer op dezelfde problemen te botsen.

De nieuwe metrolijn 3 wil 100% toegankelijk worden. Aangezien alle vergunningen nog niet toegekend werden kan men dit niet garanderen maar dit is waar we naartoe willen. Wij wachten de resultaten af van de stedenbouwkundige aanvragen.

Het referentiesysteem zal worden overgezonden naar Beliris, die verzocht zal worden, in de mate van het mogelijke, het toe te passen in de lopende projecten, wetende dat de stedenbouwkundige aanvragen voor de nieuwe stations nog onderzocht worden.

Volgens hetzelfde principe als bij het aanleggen van nieuwe tramhaltes wordt gewerkt met referentiesystemen, de "lessons learned". De nieuwe lijnen worden ontworpen volgens het principe van een 31 cm hoog perron dat is uitgerust met een veiligheidsband. De MIVB zorgt er vooral voor dat de haltes op de nieuwe lijnen recht zijn. Bestaande lijnen en haltes worden nog steeds aangepast.

Comment va-t-on évaluer l'accessibilité ? Pour la ligne 9, où la question est spécifiquement posée, l'évaluation a été réalisée avant l'inauguration, en présence des représentants associatifs. Pas mal de remarques faites à ce moment ont trouvé des réponses, qui seront évidemment incluses par la suite dans tous les concepts du projet, pour éviter de répéter ces erreurs.

Le calcul de la disponibilité des ascenseurs et des escalators au sein des stations obéit à une méthode élaborée dans le contexte de la certification des services de la STIB. Elle repose sur la fréquentation des stations et permet de neutraliser certains types d'indisponibilité non liés au processus de maintenance quotidien. Cette méthode est bien adaptée à son objectif premier, mais il est vrai qu'elle peut masquer des indisponibilités de longue durée ou liées à des facteurs externes, comme un chantier de proximité ou le manque de disponibilité d'un appareil dans une station peu fréquentée. Or, ces indisponibilités conduisent, d'un point de vue de PMR, à une accessibilité très dégradée. Dans son plan d'actions d'accessibilité, la STIB prévoit d'évaluer et d'adapter au besoin le processus de maintenance des ascenseurs et escalators, dans le but d'en augmenter la disponibilité. Dans ce cadre, la méthode de mesure sera également évaluée, pour tenir compte de leur caractère crucial pour une part non négligeable de la clientèle. Un calendrier des travaux et de la mise en accessibilité des stations de métro est intégré dans le planning global de construction ou de rénovation des stations.

Le TaxiBus est très utilisé. On est passé de 40 000 voyages par an avant 2014 à quelque 150 000 voyages en 2019. C'est un boom énorme, considérant l'évolution du nombre de transports opérés depuis la réforme de 2014, sans toutefois prendre en compte la baisse induite par le Covid. Le service est opéré par douze minibus de la STIB et des taxis adaptés, auxquels viennent de s'ajouter des taxis conventionnels. Depuis la réforme en 2014, les minibus sont utilisés au maximum de leur capacité, et le surplus est opéré par le fournisseur avec lequel la STIB est en contrat. À l'heure actuelle, hors situation conjoncturelle liée au covid, 75 % des voyages sont assurés par les taxis. Dans le cadre du précédent contrat de gestion, la dotation spécifique pour TaxiBus a été revue plusieurs fois à la hausse pour permettre à la STIB de répondre à la demande. Cette tendance à la hausse ne devrait pas fléchir à l'avenir.

La STIB n'a pas fait de campagne de communication spécifique, puisque le public-cible est difficile à atteindre. L'augmentation est donc liée au bouche à oreille et aux relais via les associations spécifiques. Celles-ci permettent de joindre les clients de manière plus efficace et plus personnalisée.

La croissance est aussi liée à l'amélioration de la qualité du service intervenue avec la réforme de 2014, à l'élargissement de la disponibilité du service à sept jours sur sept toute l'année, et à l'augmentation des capacités grâce à la collaboration avec le secteur des taxis.

Hoe wordt de toegankelijkheid beoordeeld? Voor lijn 9, waar de vraag specifiek wordt gesteld, werd de evaluatie verricht voor de inhuldiging, in aanwezigheid van vertegenwoordigers van verenigingen. Op veel van de toen gemaakte opmerkingen werden antwoorden gegeven, die uiteraard later in alle projectconcepten zullen worden opgenomen, om te voorkomen dat deze fouten worden herhaald.

De berekening van de beschikbaarheid van liften en roltrappen binnen de stations gebeurt volgens een methode die werd ontwikkeld in het kader van de certificatie van de diensten van de MIVB. Ze is gebaseerd op het gebruik van stations en maakt het mogelijk om bepaalde vormen van onbeschikbaarheid die geen verband houden met het dagelijks onderhoudsproces, te neutraliseren. Deze methode is goed geschikt voor het hoofddoel ervan, maar het is waar dat ze een gebrek aan beschikbaarheid van lange duur of wegens externe factoren, zoals een nabijgelegen bouwplaats of het feit dat een uitrusting in een weinig gebruikt station niet beschikbaar is, kan verhullen. Vanuit het oogpunt van de PBM's leiden deze beperkingen echter tot een zeer verminderde toegankelijkheid. In haar actieplan inzake toegankelijkheid wil de MIVB het onderhoudsproces van liften en roltrappen evalueren en zo nodig aanpassen om de beschikbaarheid te verhogen. In dit kader zal ook de meetmethode worden geëvalueerd, om rekening te houden met het cruciale karakter ervan voor een aanzienlijk deel van de klanten. Een planning voor de werken en het toegankelijk maken van de metrostations wordt geïntegreerd in de algemene planning voor de bouw of renovatie van de stations.

De TaxiBus wordt veel gebruikt. Het aantal reizen is gegroeid van 40.000 per jaar voor 2014 tot ongeveer 150.000 reizen in 2019. Dit is een enorme toename, gezien de ontwikkeling van het aantal transporten dat sinds de hervorming van 2014 wordt verricht, zonder echter rekening te houden met de door Covid teweeggebrachte afname. De dienst wordt geëxploiteerd door twaalf minibussen van de MIVB en aangepaste taxi's, waaraan onlangs nog klassieke taxi's werden toegevoegd. Sinds de hervorming in 2014 worden de minibussen maximaal benut en wordt het overschot geëxploiteerd door de leverancier waarmee de MIVB een contract heeft. Momenteel wordt, buiten de economische situatie die verband houdt met Covid, 75% van de ritten per taxi gemaakt. In het kader van het vorige beheerscontract werd de specifieke dotatie voor TaxiBus verschillende keren verhoogd om de MIVB in staat te stellen aan de vraag te voldoen. Deze opwaartse trend zal naar verwachting in de toekomst niet afnemen.

De MIVB heeft geen specifieke communicatiecampagne gevoerd, aangezien het doelpubliek moeilijk te bereiken is. De toename hangt dus samen met mond-tot-mondreclame en doorgeven via specifieke verenigingen. Deze maken het mogelijk om klanten op een efficiëntere en meer gepersonaliseerde manier te bereiken.

De toename houdt ook verband met de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door de hervorming van 2014, de uitbreiding van de beschikbaarheid van de dienstverlening tot zeven dagen per week gedurende het hele jaar en de verhoging van de capaciteit dankzij de

Le secteur privé s'est aussi lancé dans l'offre pour PMR. L'application Handycab, qui peut être installée sur téléphone, a été créée par des PMR, des associations visant une mobilité plus inclusive et des professionnels du secteur du taxi. Le prix de la course est aligné sur les tarifs normaux en vigueur. Les taxis adaptés aux PMR peuvent rejoindre l'application pour un coût modique, de l'ordre de quelques euros par mois. D'autres conditions d'accès doivent également être remplies, comme le suivi d'une formation et l'adhésion à la charte de qualité. Les chauffeurs ne sont soumis à aucune contrainte d'exclusivité et peuvent donc continuer à travailler pour d'autres centrales.

L'accessibilité de l'espace public est au moins aussi importante que celle du réseau de la STIB. Il faut vraiment travailler sur tout l'espace public. La Région est bien consciente de cet enjeu et c'est pourquoi elle a déployé, depuis des années, une série d'outils visant à améliorer l'accessibilité piétonne.

Le premier de ces outils est incontestablement le plan d'accessibilité de la voirie et de l'espace public (PAVE). Lancé en 2014, il a consisté en un inventaire exhaustif, par apparentage, de l'accessibilité de tous les trottoirs régionaux et communaux. Ce travail, qui a duré près de cinq ans, a permis de recenser et de référencer plus de 163 000 non-conformités vis-à-vis du cahier d'accessibilité piétonne. Cet audit est consultable par l'ensemble des services communaux et régionaux. Sur cette base, Bruxelles Mobilité offre annuellement des subventions aux communes pour les soutenir dans leurs efforts de mise en accessibilité de l'espace public.

Le PSMA de la STIB prévoit que les abords des arrêts de surface soient également rendus accessibles. Il est prévu de corriger les non-conformités référencées dans l'audit du PAVE situées sur les trottoirs menant aux arrêts, depuis les carrefours en amont et en aval. Ceci permettra d'améliorer l'accessibilité du réseau piéton en général, et l'interface piétons-transports publics en particulier.

En outre, Bruxelles Mobilité a lancé un plan d'entretien des trottoirs régionaux. Un audit du réseau Piéton Plus sur les voiries régionales a été réalisé au premier semestre 2020. Des tronçons nécessitant un réaménagement complet ont été identifiés et des travaux sont sur le point d'être effectués.

En vue d'améliorer les revêtements piétons – un critère essentiel pour l'accessibilité –, Bruxelles Mobilité a commandé au Centre de recherches routières (CRR) le développement d'un dispositif visant à mesurer la qualité d'usage des revêtements. Sur cette base, une charte sur les revêtements piétons a été approuvée par le gouvernement en novembre 2019. Il est demandé que toutes les administrations travaillant sur l'espace public et les voiries s'y réfèrent pour respecter le principe du design universel, y compris pour les revêtements, et pour uniformiser la pratique afin de répondre

samenwerking met de taxisector.

Ook de privésector is begonnen met het aanbod voor PBM's. De Handycab-applicatie, die op de telefoon kan worden geïnstalleerd, werd gecreëerd door PBM's, verenigingen voor meer inclusieve mobiliteit en professionals in de taxisector. Het tarief is afgestemd op de geldende normale tarieven. Taxi's die geschikt zijn voor PBM's kunnen voor een bescheiden bedrag van enkele euro's per maand, toetreden tot de applicatie. Ook andere toegangsvoorwaarden moeten worden vervuld, zoals het volgen van een opleiding en de naleving van het kwaliteitshandvest. De chauffeurs zijn niet onderworpen aan enige exclusiviteitsbeperking en kunnen dus voor andere centrales blijven werken.

De toegankelijkheid van de openbare ruimte is minstens even belangrijk als die van het MIVB-net. De hele openbare ruimte moet echt worden aangepakt. Het Gewest is zich terdege bewust van deze problematiek en zet daarom al jaren een reeks tools in om de toegankelijkheid voor voetgangers te verbeteren.

Het eerste van deze tools is ongetwijfeld het plan van de toegankelijkheid van de weg en de openbare ruimte (PAVE). Het werd gelanceerd in 2014 en bestond uit een volledige inventarisatie, per type, van de toegankelijkheid van alle gewestelijke en gemeentelijke voetpaden. Aan de hand van dit werk, dat bijna vijf jaar duurde, kon een lijst worden opgesteld met meer dan 163.000 gevallen van niet-naleving van de specificaties voor de toegankelijkheid voor voetgangers. Deze audit kan door alle gemeentelijke en gewestelijke diensten worden geraadpleegd. Op basis hiervan biedt Brussel Mobiliteit de gemeenten jaarlijks subsidies aan om hen te ondersteunen bij hun inspanningen om de openbare ruimte toegankelijk te maken.

Het strategisch plan ter verbetering van de toegankelijkheid van de MIVB bepaalt dat ook de aanloop naar de bovengrondse haltes toegankelijk moet worden gemaakt. Het is de bedoeling dat de in de PAVE-audit genoemde tekortkomingen op de voetpaden die naar de haltes leiden, vanaf de kruispunten ervoor en erachter, worden gecorrigeerd. Dit zal de toegankelijkheid van het voetgangersnetwerk in het algemeen en de interface tussen voetganger en openbaar vervoer in het bijzonder verbeteren.

Bovendien heeft Brussel Mobiliteit een onderhoudsplan voor de gewestelijke voetpaden gelanceerd. In de eerste helft van 2020 werd een audit van het Stappen-plus-netwerk op de gewestwegen uitgevoerd. Delen die volledig moeten worden aangepast werden geïdentificeerd en de werken staan op het punt om te worden uitgevoerd.

Met het oog op de verbetering van de voetgangersvoorzieningen - een essentieel criterium voor de toegankelijkheid - heeft Brussel Mobiliteit het Opzoekingscentrum voor de Wegenbouw (OCW) opdracht gegeven om een toestel te ontwikkelen om de gebruikskwaliteit van de voorzieningen te meten. Op basis hiervan heeft de regering in november 2019 een handvest van de verhardingen voor voetgangersvoorzieningen goedgekeurd. Daarin wordt gevraagd dat alle administraties die werken aan openbare ruimten en wegen ernaar verwijzen

aux exigences du plan régional de développement durable (PRDD) pour tous les projets d'urbanisme concernant les espaces piétons. Par ailleurs, les niveaux de qualité d'usage à atteindre tels que définis dans la charte ont été repris dans le volet réglementaire du plan Good Move. Bruxelles Mobilité a en outre présenté la charte aux communes et leur a offert d'effectuer des mesures des revêtements piétons.

À la demande de la Région, le CRR a également développé une base de données reprenant des tendances de qualité d'usage d'une large gamme de revêtements. Cette base de données sera mise à disposition de l'ensemble des gestionnaires de voirie régionaux, afin d'aider à choisir les revêtements les plus adéquats.

Bruxelles Mobilité a également conclu une convention avec un bureau spécialisé en accessibilité, auquel l'ensemble des services de Bruxelles Mobilité et des communes peuvent demander des conseils ponctuels en matière d'accessibilité des espaces publics. Par ailleurs, Bruxelles Mobilité et la STIB présentent le plus systématiquement possible leurs projets d'aménagement public en section modes actifs de la commission régionale de Mobilité, où siègent le Cawab et le bureau d'expertise en matière d'accessibilité. Bruxelles Mobilité invite aussi régulièrement d'autres maîtres d'ouvrage – Beliris, les communes, les entrepreneurs privés... – à présenter leurs projets devant cette commission.

Notons enfin que deux projets sur le point d'être lancés devraient aussi contribuer à améliorer l'accessibilité piétonne. L'extension de « Fix My Street » aux signalements liés à l'accessibilité – dalles podotactiles mal disposées, bordures de trottoir abaissées d'un côté seulement d'une traversée piétonne, etc. – sera lancée dès l'année prochaine, avec une campagne de sensibilisation sur les gênes piétonnes, en collaboration avec Brulocalis. Cette campagne découle d'une étude commandée par Bruxelles Mobilité à l'UCL et Saint-Louis.

Sur la mobilité à la demande (mobility as a service, MaaS), la STIB et Bruxelles Mobilité travaillent dans le cadre du projet pilote MaaS. Là aussi, il y a des marges pour augmenter la qualité et tenir proactivement compte des impératifs d'accessibilité. Les responsables du projet déclarent avoir procédé à l'intégration de ces questions. Une consultation de spécialistes issus du secteur associatif a été organisée en mars.

Les efforts et le volontarisme affichés par la STIB, les autorités et le secteur associatif depuis de nombreuses années commencent à porter leurs fruits. L'accessibilité est devenue un vrai sujet et plus aucun projet n'y échappe. Il est vrai cependant que certains projets, certaines initiatives ou certaines adaptations n'intègrent pas d'emblée la nécessité de pratiquer la conception universelle ; tous les acteurs de l'accessibilité le savent et la STIB en est bien consciente. Seules la sensibilisation et la formation à large échelle peuvent conduire à ce que l'accessibilité universelle devienne

om het principe van universele vormgeving te respecteren, ook voor voetpaden, met het oog op een eenvormige handelswijze om te voldoen aan de vereisten van het gewestelijk plan voor duurzame ontwikkeling (GPDO) voor alle stedenbouwkundige projecten met betrekking tot voetgangersgebieden. Daarnaast zijn de te bereiken kwaliteitsniveaus van het gebruik, zoals bepaald in het handvest, opgenomen in het regelgevende deel van het Good Move-plan. Brussel Mobiliteit heeft het handvest ook aan de gemeenten voorgesteld en aangeboden om metingen van de voetgangersvoorzieningen uit te voeren.

Op verzoek van het Gewest heeft het OCW ook een database ontwikkeld met de trends in de kwaliteit van het gebruik van een breed scala aan verhardingen. Deze database zal ter beschikking worden gesteld aan alle gewestelijke wegbeheerders om hen te helpen bij de keuze van de meest geschikte wegbedekkingen.

Tevens heeft Brussel Mobiliteit een overeenkomst gesloten met een kantoor gespecialiseerd in toegankelijkheid, waar alle diensten van Brussel Mobiliteit en de gemeenten specifiek advies kunnen vragen over de toegankelijkheid van de openbare ruimte. Bovendien stellen Brussel Mobiliteit en de MIVB hun projecten voor de ontwikkeling van de openbare ruimte zo systematisch mogelijk voor in de afdeling actieve modi van de gewestelijke mobiliteitscommissie, waar het Cawab en het adviesbureau inzake toegankelijkheid zijn gevestigd. Brussel Mobiliteit nodigt ook regelmatig andere projectdragers - Beliris, gemeenten, privé-aannemers, enz. - uit om hun projecten aan deze commissie voor te leggen.

Tot slot moet worden opgemerkt dat twee projecten die binnenkort van start gaan, ook moeten bijdragen tot een betere toegankelijkheid voor voetgangers. De uitbreiding van "Fix My Street" tot meldingen inzake toegankelijkheid - slecht geplaatste voetplaten, stoepanden die slechts aan één kant van een voetgangersoversteekplaats zijn verlaagd, enz. - zal volgend jaar worden gelanceerd, met een bewustmakingscampagne over voetgangersklachten, in samenwerking met Brulocalis. Deze campagne vloeit voort uit een onderzoek van de UCL en Saint-Louis in opdracht van Brussel Mobiliteit.

Inzake mobiliteit op aanvraag (mobility as a service, MaaS) werken de MIVB en Brussel Mobiliteit aan het MaaS-proefproject. Ook hier is er ruimte om de kwaliteit te verhogen en proactief rekening te houden met de toegankelijkheidseisen. De projectleiders verklaren dat zij deze zaken hebben geïntegreerd. In maart werd overleg gepleegd met specialisten uit de verenigingssector.

De inspanningen en de vastberadenheid die de MIVB, de overheid en de verenigingssector al vele jaren aan de dag leggen, beginnen hun vruchten af te werpen. Toegankelijkheid is een echt thema geworden en geen enkel project ontkomt er nog aan. Het is echter waar dat sommige projecten, initiatieven of aanpassingen niet meteen rekening houden met de noodzaak om een universeel ontwerp uit te voeren; alle actoren die betrokken zijn bij de toegankelijkheid weten dit en de MIVB is er zich terdege van bewust. Alleen grootschalige bewustmaking en opleiding kunnen ertoe leiden

une évidence pour tous et une réalité sur le terrain. C'est pourquoi la STIB inclut aussi dans son plan d'actions l'élaboration d'un programme de formation et la volonté de faire évoluer la culture d'entreprise. Elle s'appuie notamment, pour cela, sur son manager accessibility et sur une communauté de référents accessibilité dans tous les départements. Le chemin est encore long, mais il ne faut faire aucun compromis : notre société en général doit devenir la plus inclusive possible.

*
* *

M. Marc Loewenstein est conscient des efforts réalisés par la STIB et Bruxelles Mobilité. Un dialogue constructif et régulier avec le secteur s'est installé. Les infrastructures ont été conçues pour des personnes valides et donc, au-delà des nouveaux chantiers pour lesquels l'accessibilité doit être de mise dès le départ, il faut rendre toute une série de vieilles infrastructures accessibles, ce qui demande du temps et nécessite des moyens. Il faut donc se montrer patients tout en restant vigilants.

Concernant la gouvernance, le contrat de gestion apporte une nouveauté, car le plan stratégique de mise en accessibilité y est incorporé. Un plan d'action y est associé. Toutefois, il y a trois semaines d'ici, le Cawab indiquait qu'il n'était pas encore prêt. On entend aujourd'hui que ce plan d'action a été élaboré et qu'un processus a été mis en place et présenté au Cawab. Quand a-t-il été communiqué au Cawab ? Pourrions-nous le recevoir ? En annexe du contrat de gestion, on a le contrat stratégique avec un tableau de bord. Le plan d'action en lui-même diffère sans doute du tableau de bord. Peut-on le recevoir ?

La bonne collaboration avec le Cawab est ressortie des discussions d'il y a trois semaines. De plus, au-delà de la task force qui se réunit trois fois par an, des échanges réguliers ont lieu. Les remarques sont entendues, même si elles ne sont pas toujours suivies d'effet. Il est important que le dialogue se poursuive et que les retours par rapport aux demandes soient systématiques.

Le Cawab a formulé une remarque lors de son exposé concernant la communication envers le public, aux personnes en situation de handicap, aux clients de la STIB, aux services fournis et aux nouveautés. Si beaucoup de choses sont faites pour améliorer l'accessibilité, selon le Cawab, la communication externe pourrait être améliorée. Quel est l'avis de la STIB sur ce point ? Comment améliorer la communication des nouveaux services et l'accessibilité des différents services pour les usagers ?

Une autre remarque du Cawab concerne les chiffres sur l'accessibilité du rapport annuel. Cette remarque concernait la STIB et la méthode utilisée qui tenait davantage compte du nombre d'utilisateurs que des incidents. Concernant les problèmes liés à la chaîne d'accessibilité, hormis les installations situées à la Bourse ou à De Brouckère, certaines personnes à mobilité réduite (PMR) habitent près d'une station de seconde couronne, avec moins de flux. À ces endroits, les infrastructures sont parfois défaillantes. Si on

dat universele toegankelijkheid vanzelfsprekend wordt voor iedereen en een realiteit op het terrein. Daarom neemt de MIVB in haar actieplan ook de ontwikkeling van een opleidingsprogramma en de wil om de bedrijfscultuur te veranderen op. Zij vertrouwt daarbij in het bijzonder op haar toegankelijkheidsbeheerder en op een netwerk van contactpersonen voor toegankelijkheid in alle departementen. De weg is nog lang, maar compromissen mogen niet worden gesloten: onze samenleving in het algemeen moet zo inclusief mogelijk worden.

*
* *

De heer Marc Loewenstein is zich bewust van de inspanningen van de MIVB en Brussel Mobiliteit. Een constructieve en regelmatige dialoog met de sector werd tot stand gebracht. De voorzieningen werden ontworpen voor valide mensen en daarom moet naast de nieuwe werven, waarvoor de toegankelijkheid van meet af aan een prioriteit moet zijn, een hele reeks oude voorzieningen toegankelijk worden gemaakt, wat tijd kost en middelen vergt. We moeten dus geduldig zijn en tevens waakzaam blijven.

Het beheerscontract bevat een vernieuwing op het gebied van bestuur, aangezien het masterplan voor toegankelijkheid erin is opgenomen. Hieraan is een actieplan verbonden. Maar drie weken geleden gaf het Cawab aan dat het nog niet klaar was. Vandaag horen we dat dit actieplan werd ontwikkeld en dat een proces werd opgezet en aan het Cawab voorgelegd. Wanneer werd het aan het Cawab meegedeeld? Kunnen we het ontvangen? Bij het beheerscontract werd het strategisch contract met een overzicht gevoegd. Het actieplan zelf wijkt waarschijnlijk af van het overzicht. Kunnen we het krijgen?

Uit de besprekingen van drie weken geleden is de goede samenwerking met het Cawab gebleken. Bovendien vinden er naast de taskforce, die drie keer per jaar bijeenkomt, regelmatige uitwisselingen plaats. De opmerkingen worden gehoord, hoewel ze niet altijd gevolg krijgen. Het is belangrijk dat de dialoog wordt voortgezet en dat systematische feedback wordt gegeven op de verzoeken.

Het Cawab maakte in haar uiteenzetting een opmerking over de communicatie naar het publiek, personen met een handicap en MIVB-klienten, over de geleverde diensten en de nieuwigheden. Hoewel veel wordt gedaan voor een betere toegankelijkheid, kan volgens het Cawab de externe communicatie worden verbeterd. Wat vindt de MIVB hiervan? Hoe kan de communicatie over de nieuwe diensten en de toegankelijkheid van de verschillende diensten voor de gebruikers worden verbeterd?

Een andere opmerking van het Cawab betreft de cijfers over de toegankelijkheid in het jaarverslag. Deze opmerking had betrekking op de MIVB en de gebruikte methode, die meer rekening hield met het aantal gebruikers dan met incidenten. Wat de problemen in verband met de toegankelijkheidsketen betreft, afgezien van de installaties aan de Beurs of De Brouckère, wonen ook enkele personen met beperkte mobiliteit (PBM's) in de buurt van een station van de tweede ring, met minder verkeer. Op deze plaatsen is

peut comprendre la présentation de la STIB au niveau des chiffres et de l'accessibilité, il est important d'avoir en parallèle de ces chiffres un monitoring plus précis de l'accessibilité aux stations moins bien desservies ; c'est d'ailleurs la demande du secteur. Au-delà des chiffres publiés, la STIB tient-elle bien compte des pannes qui peuvent être plus handicapantes que celles dans les stations à haut degré d'affluence ?

Un autre point porte sur l'amélioration de l'accessibilité. Cela requiert parfois des investissements très importants. Aujourd'hui, face à une crise sanitaire qui nécessite peut-être de revoir les priorités, j'aimerais savoir si toutes les actions qui étaient prévues pour améliorer l'accessibilité des PMR dans les transports publics se sont bien poursuivies ou si certaines initiatives ont été reportées pour faire face à la gestion actuelle de la crise du Covid-19.

La question de la sensibilisation et de l'information du personnel est fondamentale. L'accessibilité doit être de mise à tous les niveaux. La ministre a évoqué la question de la mobilité à la demande (mobility as a service, MaaS), qui a provoqué de nombreuses réactions lorsque le Cawab en a parlé. Nous avons alors appris que la phase test du MaaS n'intégrait pas les services d'assistance aux PMR, ce qui est surprenant vu cette volonté de sensibiliser et former le personnel. Pourquoi ces services d'assistance PMR sont-ils exclus de la phase test de la plateforme MaaS ? Cet exemple n'est pas révélateur, car les raisons sont peut-être légitimes. Cela montre toutefois que lorsqu'on pense à l'accessibilité, il est préférable de le faire dès la conception et de ne pas ajouter un module « accessibilité » par la suite.

Pour les bords fusibles au niveau des stations des quais et des bourrelets des portes des trams T3000 et T4000, M. Dumont a expliqué que le projet pilote était en cours et que son exécution se ferait pour la mi-2021. Au départ, elle avait été annoncée pour la mi-2020. Pourquoi ce report d'un an ?

Chaque station de métro comporte un sas pour les PMR, ce qui, d'après M. Dumont, correspond à la demande actuelle. Pourtant, le secteur en demande deux par ligne de portillons, et ce, non pas en cas de panne, mais en cas de plus grande affluence de PMR. Les nouvelles stations de métro seront-elles toujours dotées d'un seul SAS ou en installera-t-on directement plusieurs ?

Par ailleurs, le service d'assistance métro est disponible de 7 h à 22 h, ce qui n'est pas suffisant. Même si on peut combiner ce service avec le taxi-bus, l'objectif est de garantir l'autonomie de tous et d'éviter les blocages. La fin de service à 22 h peut empêcher une PMS de sortir, d'aller au théâtre ou au cinéma. À partir du moment où le métro est ouvert jusqu'à une certaine heure, il est important d'assurer un service d'assistance, quitte à le mettre en place de manière progressive. On pourrait par exemple recourir à des réservations et, à terme, mobiliser l'ensemble du personnel dans les différentes stations de métro.

de l'infrastructure soms gebrekkig. De voorstelling van de cijfers en de toegankelijkheid door de MIVB is begrijpelijk, maar het is belangrijk om de bereikbaarheid van de minder goed bediende stations nauwkeuriger te controleren, parallel met deze cijfers; dit is trouwens wat de sector vraagt. Houdt de MIVB, naast de gepubliceerde cijfers, rekening met storingen die mogelijk meer hinderlijk zijn dan die in stations met veel verkeer?

Een ander punt betreft het verhogen van de toegankelijkheid. Dit vergt soms zeer grote investeringen. Vandaag, in het licht van een gezondheids crisis die wellicht een herziening van de prioriteiten vereist, zou ik graag willen weten of alle geplande acties ter verhoging van de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit in het openbaar vervoer worden voortgezet of dat sommige initiatieven werden uitgesteld om het huidige beheer van de Covid-19-crisis aan te pakken.

De bewustmaking en voorlichting van het personeel is van fundamenteel belang. De toegankelijkheid moet op alle niveaus worden gewaarborgd. De minister stelde de kwestie van de mobiliteit als dienst (mobility as a service, MaaS) aan de orde, wat veel reacties opleverde toen het Cawab erover sprak. Wij vernamen toen dat de testfase van MaaS geen bijstandsdiensten voor PBM's omvatte, wat verrassend is gezien de wens om het personeel te sensibiliseren en op te leiden. Waarom zijn deze diensten voor ondersteuning van PBM's uitgesloten van de testfase van het MaaS-platform? Dit voorbeeld is niet verhelderend, want de redenen kunnen legitiem zijn. Het laat echter wel zien dat bij het denken over toegankelijkheid het beter is om dit in de ontwerpfase te doen en niet later een "toegankelijkheidsmodule" toe te voegen.

Voor de veiligheidsbanden bij de perrons en de deurkussens aan de deuren van de T3000 en T4000 trams legde de heer Dumont uit dat het proefproject aan de gang was en medio 2021 zou worden afgerond. Dit was oorspronkelijk aangekondigd voor medio 2020. Waarom het uitstel van een jaar?

Elk metrostation heeft een sas voor PBM's, wat volgens de heer Dumont overeenkomt met de huidige vraag. De sector vraagt echter om twee per station, niet in geval van een storing, maar in het geval van een grotere toevloed van PBM's. Krijgen de nieuwe metrostations er nog altijd slechts een, of worden er meteen meerdere geïnstalleerd?

Bovendien is de hulpdienst van de metro beschikbaar van 7.00 tot 22.00 uur, wat niet voldoende is. Hoewel deze dienst kan worden gecombineerd met de taxibus, is het de bedoeling ieders autonomie te garanderen en te voorkomen dat mensen worden geblokkeerd. Het einde van de dienst om 22.00 uur kan een PBM beletten om uit te gaan, naar het theater of de bioscoop te gaan. Vanaf het moment dat de metro open is tot een bepaalde tijd is het belangrijk om een hulpdienst te verlenen, ook al moet deze geleidelijk aan worden opgezet. Zo kunnen bijvoorbeeld reserveringen worden gemaakt en kan uiteindelijk al het personeel in de verschillende metrostations worden ingezet.

M. Dumont a fait part, pour ce qui est de la vérification du matériel roulant, de formation et de rappels pour le personnel. Il y a trois semaines, le Cawab indiquait que de nombreux bus portaient encore du dépôt sans être vérifiés. Que pourrait-on faire de plus pour sensibiliser les chauffeurs et les inciter à procéder aux vérifications avant que le charroi ne sorte du dépôt ?

Enfin, la ministre a évoqué les engagements de Bruxelles Mobilité envers le Cawab, dont le fait que 60 arrêts ont été rendus accessibles en 2019. Aujourd'hui, des réunions sont organisées à propos de l'application « Fix My Street ». L'objectif est d'y intégrer les malfaçons en matière d'accessibilité. Où en sommes-nous ? Un des engagements portait sur la mise à jour du plan piéton sur les voiries régionales, dans la perspective des plans d'accessibilité de la voirie et de l'espace public (PAVE). Il est fondamental d'aborder l'accessibilité de manière globale. La chaîne d'accessibilité va du départ de la maison au lieu de destination, en passant par le transport en commun. Aucun chaînon ne doit manquer. Les trottoirs menant du domicile à la station doivent être en bon état. Les diagnostics PAVE qui datent d'il y a quelques années sont-ils encore d'actualité ? Certaines communes les ont-elles bien mis à jour ? Dans la négative, un incitant de la Région est-il prévu pour encourager les communes à mettre à jour ces diagnostics PAVE ?

Mme Aurélie Czekalski avait interrogé la ministre le 10 décembre 2019 sur l'accessibilité du réseau de la STIB, et plus particulièrement les nouvelles lignes de tram n°8 et n°9, aux PMR. Ces lignes devaient leur être accessibles. Dans les faits, ce n'est toutefois pas le cas. De nouveaux bourrelets devaient être installés sous la deuxième porte des trams T3000 et T4000. La totalité de la flotte devait être équipée pour la mi-2020. La combinaison de ces nouveaux bourrelets et des bords devait sensiblement améliorer l'accessibilité des trams pour les personnes en fauteuil roulant. Cependant, la ligne 9 ne leur est toujours pas accessible. Il faut pourtant rendre accessibles toutes les stations et tous les arrêts de la STIB aux personnes handicapées et aux PMR. Des avancées ont été réalisées au cours des dernières années, mais il reste toutefois de nombreux efforts à fournir quand on voit que des chantiers récents, comme le piétonnier ou le tram 8, ont dû faire l'objet d'adaptations pour les PMR. Les personnes valides ne réalisent pas les difficultés auxquelles sont confrontées les PMR. Lorsqu'elles doivent se déplacer, notamment pour un rendez-vous, ces dernières doivent tout planifier et les déplacements deviennent une contrainte.

Actuellement, aucun cadastre d'accessibilité des stations et des quais pour les PMR n'existe à la STIB. Un tel cadastre permettrait aux PMR de ne pas perdre de temps ni d'énergie lors de leurs déplacements et de les planifier au mieux. Il faudrait leur donner une plus grande liberté de déplacement pour qu'elles ne soient plus dépendantes d'autrui. La Ministre peut-elle assurer que l'ensemble des arrêts de tram construits depuis 2019 sont bien à 31 cm de hauteur et que l'ensemble des demandes de permis d'urbanisme introduites par la STIB ou Bruxelles Mobilité depuis 2019 prévoient bien des arrêts de tram à une hauteur de 31 cm avec un bord fusible ?

De heer Dumont heeft met betrekking tot de controle van het rollend materieel gewag gemaakt van opleiding en bijscholing voor het personeel. Drie weken geleden gaf het Cawab aan dat veel bussen nog steeds de stelplaats verlaten zonder te worden gecontroleerd. Wat kan nog meer worden gedaan om de chauffeurs op te leiden en hen aan te moedigen controles uit te voeren voordat de bus de stelplaats verlaat?

Tot slot verwijst de minister naar de verbintenissen van Brussel Mobiliteit ten aanzien van het Cawab, waaronder het feit dat 60 haltes toegankelijk werden gemaakt in 2019. Thans worden vergaderingen gehouden over de applicatie "Fix My Street". Het doel is om de toegankelijkheidsproblemen daarin te integreren. Hoe ver staat het daar nu mee? Een van de verbintenissen was het actualiseren van het voetgangersplan op de gewestwegen, met het oog op de plannen voor de toegankelijkheid van de wegen en de openbare ruimte (PAVE). Het is van fundamenteel belang om de toegankelijkheid op een alomvattende manier te benaderen. De toegankelijkheidsketen loopt van het vertrekpunt van de woning naar de plaats van bestemming, via het openbaar vervoer. Geen enkele schakel mag ontbreken. De voetpaden die van huis naar het station leiden, moeten in goede staat zijn. Zijn de PAVE-diagnoses die enkele jaren geleden zijn gesteld nog steeds geldig? Hebben sommige gemeenten ze goed bijgewerkt? Zo niet, geeft het Gewest dan een stimulans om de gemeenten aan te moedigen deze PAVE-diagnoses bij te werken?

Mevrouw Aurélie Czekalski had de minister op 10 december 2019 ondervraagd over de toegankelijkheid van het MIVB-net, en meer bepaald de nieuwe tramlijnen 8 en 9, voor PBM's. Deze lijnen moesten voor hen toegankelijk zijn. In werkelijkheid is dit echter niet het geval. Onder de tweede deur van de T3000 en T4000 trams zouden nieuwe wielflenzen worden geplaatst. De hele vloot zou medio 2020 zijn uitgerust. De combinatie van de nieuwe wielflenzen en de veiligheidsbanden moest de toegankelijkheid van de trams voor rolstoelgebruikers aanzienlijk verbeteren. Lijn 9 is echter nog steeds niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Alle MIVB-stations en haltes moeten echter toegankelijk worden gemaakt voor personen met een handicap en PBM's. De laatste jaren werd vooruitgang geboekt, maar er is nog veel werk aan de winkel als we zien dat recente werven, zoals de voetgangerszone of tram 8, aangepast moesten worden voor PBM's. Gezonde mensen zijn zich niet bewust van de moeilijkheden die PBM's ondervinden. Als ze moeten reizen, vooral voor een afspraak, moeten ze alles plannen en wordt reizen een lastige opgave.

Momenteel is er bij de MIVB geen enkel kadaster voor de toegankelijkheid van stations en perrons voor PBM's. Met een dergelijk kadaster zouden PBM's tijd en energie kunnen besparen bij het reizen en hun reizen zo goed mogelijk kunnen plannen. Zij zouden meer bewegingsvrijheid moeten krijgen, zodat zij niet langer afhankelijk zijn van anderen. Kan de minister ervoor zorgen dat alle tramhaltes die sinds 2019 zijn gebouwd inderdaad 31 cm hoog zijn en dat alle aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning die de MIVB of Brussel Mobiliteit sinds 2019 heeft ingediend, tramhaltes met een hoogte van 31 cm en een veiligheidsband bevatten?

Le placement des nouveaux bourrelets sous la deuxième porte des trams T3000 et T4000 a-t-il été effectué, afin de garantir l'accessibilité des trams aux PMR ? Un cadastre est-il prévu ? Les nouvelles rames de métro M7 seront-elles accessibles aux PMR ? Lors de l'automatisation du métro, on prévoit d'accorder 20 secondes aux usagers pour qu'ils aient le temps de monter à bord et de s'installer. Ce délai est-il suffisant pour une PMR ? Quelles sont les mesures prises pour les PMR si un freinage d'urgence devait survenir ? L'échéance de la mise en Accessibus de 100 % de la flotte de bus de la STIB pour 2021 est-elle encore tenable ? Actuellement, on n'en est qu'à 50 %.

On a beaucoup parlé de l'accessibilité du site internet. M. Loewenstein a également parlé de l'accessibilité de l'application MaaS pour les PMR. Ce n'est pas encore sur la table alors que c'est un des grands projets de la STIB. Le choix des applications et des entreprises de mobilité partagées qui seront représentées sur la plateforme MaaS a-t-il été fait en prenant en compte les critères d'accessibilités pour les PMR ?

Enfin, il faut mettre l'accent sur la communication de l'offre de la STIB aux PMR à la STIB, car trop de PMR l'ignorent. La question de l'accessibilité verticale, c'est-à-dire l'accessibilité aux ascenseurs et aux escalators des stations, est essentielle.

Si nous notons le volontarisme de la STIB et de Bruxelles Mobilité, nous espérons qu'il sera suivi d'effets et que les remarques seront entendues.

Mme Carla Dejonghe sait que le chemin sera long. Les défis sont très nombreux et il y a beaucoup de pain sur la planche.

L'oratrice est ravie que la nouvelle ligne de métro 3 soit entièrement adaptée. Elle apprécie également le fait que la STIB s'efforce de donner aux personnes la possibilité de prendre les transports publics même sans réservation.

Elle souhaite s'enquérir de l'impact du covid. Dans les trams et les bus qui n'ont pas encore été adaptés, on utilise des plans inclinés. Je suppose que ce sont les chauffeurs les sortent et les utilisent. Le fait qu'ils doivent quitter leur siège de conducteur pose-t-il actuellement problème ?

Quand les nez flexibles du tram 8 seront-ils évalués ?

La ministre a parlé d'adaptations apportées chaque année aux infrastructures existantes. Il y en a eu soixante l'an dernier. Combien doivent-elles encore être effectuées ?

Mme Ingrid Parmentier observe avec satisfaction que le problème de l'accessibilité des PMR est vraiment pris au sérieux et que la STIB et Bruxelles Mobilité en ont fait une priorité. Évidemment, on ne rattrapera pas d'un coup de baguette magique ce qui n'a pas été bien fait au cours des années précédentes. Cette volonté est toutefois présente ; ces plans stratégique et opérationnel sont rassurants.

Werden nieuwe wielflenzen onder de tweede deur van de T3000 en T4000 trams geplaatst om ervoor te zorgen dat de trams toegankelijk zijn voor PBM's? Is er een kadaster gepland? Zullen de nieuwe M7-metrotreinen toegankelijk zijn voor PBM's? Bij de automatisering van de metro is het de bedoeling dat de gebruikers 20 seconden de tijd krijgen om aan boord te komen en te gaan zitten. Is dit voldoende voor PBM's? Welke maatregelen worden genomen voor PBM's ingeval de noodrem wordt ingeschakeld? Is de termijn om 100% van de MIVB-busvloot tegen 2021 om te vormen tot Accessibus nog steeds haalbaar? Op dit moment is slechts 50% van de vloot toegankelijk.

Over de toegankelijkheid van de website werd al veel gezegd. De heer Loewenstein sprak ook over de toegankelijkheid van de MaaS-applicatie voor PBM's. Dit ligt nog niet op tafel, hoewel het een van de grote projecten van de MIVB is. Werd bij de keuze van de applicaties en de bedrijven voor gedeelde mobiliteit die op het MaaS-platform vertegenwoordigd zullen zijn, rekening gehouden met de toegankelijkheidscriteria voor PBM's?

Ten slotte moet de nadruk worden gelegd op de communicatie van het aanbod van de MIVB aan de PBM's, omdat te veel PBM's dat niet kennen. De kwestie van de verticale toegankelijkheid, d.w.z. de toegankelijkheid van liften en roltrappen in stations, is essentieel.

We nemen nota van de inzet van de MIVB en Brussel Mobiliteit, en hopen dat ze iets oplevert en dat naar de opmerkingen wordt geluisterd.

Mevrouw Carla Dejonghe.- weet dat de weg lang is. Er zijn heel veel uitdagingen en er is heel wat werk aan de winkel.

De spreker is blij dat de nieuwe metrolijn 3 volledig aangepast zou zijn. Ze waardeert ook dat de MIVB er een punt van maakt om ook zonder reservaties mensen de mogelijkheid te bieden om het openbaar vervoer te nemen.

Ze wil graag eens peilen naar de impact van Covid. Bij de trams en de bussen die nog niet zijn aangepast, worden er hellende vlakken gebruikt. Ik neem aan dat de chauffeurs die uithalen en gebruiken. Is dat nu een probleem omdat de ze daarvoor hun bestuurdersplaats moeten verlaten?

Wanneer worden de soepele neuzen die aangebracht zijn bij tram 8 geëvalueerd?

De minister heeft het gehad over aanpassingen die jaarlijks worden doorgevoerd aan de bestaande infrastructuur. Vorig jaar waren er dat zestig. Hoeveel moeten er nog gebeuren?

Mevrouw Ingrid Parmentier stelt tevreden vast dat het probleem van de toegankelijkheid voor PBM's echt serieus wordt genomen en dat de MIVB en Brussel Mobiliteit er een prioriteit van hebben gemaakt. Natuurlijk is er geen toverstokje om goed te maken wat er de afgelopen jaren niet goed is gegaan. De wil is er echter wel; deze strategische en operationele plannen zijn geruststellend.

Les réunions impliquant les directions de ces institutions ont lieu trois fois par an. C'est essentiel pour que cette responsabilité soit effective et prise en main. Le fait que Bruxelles Mobilité ait un facilitateur accessibilité est un élément très positif. Cette problématique est personnalisée, ce qui aide à faire avancer les choses.

Nous sommes aussi satisfaits que l'application Fix My Street soit élargie aux PMR. Il est important d'investir dans la formation des entrepreneurs et des ouvriers qui réalisent les projets sur les chantiers. Souvent c'est là que le bât blesse : l'intention est bonne, mais la réalisation ne suit pas. Il faut aussi porter une plus grande attention à la réception des chantiers. Souvent, l'administration, la STIB et Bruxelles Mobilité sont sous la pression du monde politique, afin que les délais soient respectés pour couper les rubans à telle date. Toutefois, cette phase de réception des chantiers doit être faite correctement et une attention particulière doit être apportée aux aménagements PMR, et ce, afin d'éviter de devoir tout recommencer.

Il serait intéressant d'avoir du personnel en station tôt le matin et tard le soir pour toute une série d'autres raisons que l'aide aux PMR. En effet, c'est aussi un facteur qui encouragera les personnes, qui ressentent parfois un sentiment d'insécurité, à prendre le métro plus tôt ou plus tard. Quand on fait un effort pour les PMR, ce sont tous les utilisateurs qui en profitent.

Les espaces PMR dans les trams et les métros sont souvent utilisés par des personnes qui n'en ont pas besoin. En d'autres mots, certaines personnes préfèrent rester debout à cet endroit-là, même s'il y a des places assises ailleurs dans la rame. Il faudrait peut-être ajouter des logos ou faire de la sensibilisation pour que cet espace soit réservé aux PMR et aux poussettes.

Le service TaxiBus offre un service de qualité. D'autre part, il serait incompréhensible que les PMR ne soient pas intégrés au projet du MaaS, dès sa conception même. S'il en allait autrement, bien des efforts auraient été vains.

Le maître-architecte de la Région de Bruxelles-Capitale (« bouwmeester ») et Perspective.brussels participent aux travaux de la « task force », ce qui est judicieux pour les grands projets. La dimension PMR doit aussi être intégrée dans la réflexion urbanistique et la planification, pour éviter des conflits entre ce que souhaitent l'urbanisme et les architectes, d'un point de vue esthétique, et le caractère fonctionnel nécessaire pour les PMR.

M. Arnaud Verstraete dit qu'il est important que la ville soit accessible à tous et que tous les chaînons sur les trajets quotidiens soient pris en mains afin que chacun bénéficie d'une totale liberté de mouvement. Il est clair qu'on maintient la politique actuelle, avec, par exemple, le plan d'accessibilité de la voirie et de l'espace public (PAVE) et d'autres mesures, et qu'on y a ajouté une nouvelle dimension avec le plan stratégique de mise en place de l'accessibilité (PSMA) introduit récemment. Quel est le calendrier de ce plan ?

De directies van deze instellingen komen drie keer per jaar bijeen. Dit is van essentieel belang om deze verantwoordelijkheid effectief te kunnen nemen. Het feit dat Brussel Mobiliteit een facilitator voor toegankelijkheid heeft, is een zeer positief element. Deze problematiek krijgt een persoonlijke invulling, wat helpt om de zaken vooruit te helpen.

We zijn ook blij dat de Fix My Street applicatie werd uitgebreid tot de PBM's. Het is belangrijk om te investeren in de opleiding van de aannemers en de arbeiders die de projecten op de bouwplaatsen uitvoeren. Vaak ligt hier het probleem: de bedoeling is goed, maar de uitvoering volgt niet. Ook moet meer aandacht worden besteed aan de oplevering van de bouwplaatsen. Vaak staan de administratie, de MIVB en Brussel Mobiliteit onder druk van de politieke wereld om de termijnen voor het knippen van de linten op een bepaalde datum te halen. Deze fase van oplevering van de bouwplaatsen moet echter correct verlopen en er moet speciale aandacht worden besteed aan de voorzieningen voor PBM's, om te voorkomen dat helemaal opnieuw moet worden begonnen.

Het zou nuttig zijn om vroeg in de ochtend en laat in de nacht personeel op het station te hebben om een aantal andere redenen dan het bijstaan van PBM's. Dat is inderdaad ook een factor die mensen die soms last hebben van een gevoel van onveiligheid, ertoe zal aanzetten om vroeger of later de metro te nemen. Wanneer een inspanning wordt geleverd voor de PBM's, hebben alle gebruikers er baat bij.

De ruimte voor PBM's in trams en metro's wordt vaak gebruikt door mensen die ze niet nodig hebben. Met andere woorden, sommige mensen staan daar liever, zelfs als er elders in het voertuig zitplaatsen zijn. Logo's of bewustmaking kunnen nodig zijn om ervoor te zorgen dat deze ruimte voorbehouden blijft voor PBM's en kinderwagens.

De TaxiBus-service biedt een kwaliteitsservice. Het zou echter onbegrijpelijk zijn als PBM's niet vanaf het begin in het MaaS-project zouden worden opgenomen. Anders zouden veel inspanningen tevergeefs zijn geweest.

De bouwmeester van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Perspective.brussels nemen deel aan de werkzaamheden van de "task force", wat verstandig is voor de grote projecten. De PBM-dimensie moet ook worden geïntegreerd in het stedenbouwkundig denkwerk en de planning, om conflicten te vermijden tussen wat stedenbouwkundigen en architecten willen, vanuit een esthetisch standpunt, en het functionele karakter dat nodig is voor de PBM's.

De heer Arnaud Verstraete zegt dat het belangrijk is dat de stad voor iedereen toegankelijk is en dat alle schakels op de dagelijkse trajecten aangepakt worden, zodat iedereen volledige bewegingsvrijheid kan hebben. Het is duidelijk dat het huidige beleid, met bijvoorbeeld het toegankelijkheidsplan voor de weg en de openbare ruimte (PAVE) en andere maatregelen, behouden blijft en dat daar een nieuwe dimensie is bijgekomen met het plan strategiek de mise en place de l'accessibilité (PSMA), dat recent is ingevoerd. Wat is de timing van dat plan?

M. Verstraete est ravi d'entendre que tant à Bruxelles Mobilité qu'à la STIB, l'approche est que toute l'organisation travaille à l'accessibilité à tous les niveaux, et que ce n'est pas une tâche réservée à un spécialiste.

Enfin, l'orateur fait remarquer que même en tant que cycliste, on peut être une personne à mobilité réduite si on veut prendre le métro. En station, on doit toujours passer par les sas. Avec le vélo, impossible de passer. Peut-être le sas se bloque-t-il parce que la machine croit qu'il y a trop de personnes à l'intérieur. On doit alors appeler de l'aide et attendre qu'on vienne vous libérer. Si personne ne vient, on reste coincé. La STIB veut à juste titre être accessible aux cyclistes. Il serait bon de trouver une solution à ce problème, même si je me rends compte que ce n'est pas une priorité dans la politique d'accessibilité globale.

En un mot comme en cent : félicitations pour la manière dont les différentes administrations abordent le thème de l'accessibilité, et nous espérons voir bientôt encore plus de résultats. Il est vrai qu'on n'y est pas encore, mais les choses évoluent bel et bien dans la bonne direction.

Mme Cielte Van Achter déclare qu'on a une vue claire des grands défis qui se posent encore pour que cette Région soit pleinement accessible. L'approche de l'administration est également claire. La ministre avait dit que l'application « MoveBrussels » serait adaptée de façon à être également accessible aux personnes handicapées. Ce n'est pas le cas aujourd'hui.

Un plan détaillé a déjà été établi aujourd'hui concernant les actions nécessaires et ce qu'il convient de prévoir, et il y a toujours une personne ou une administration qui en est responsable. L'oratrice se félicite qu'il y ait un responsable final dans le cadre d'un plan d'action. Mais le calendrier et le budget doivent encore être joints à ce plan d'action. Le plan d'action devrait être finalisé au printemps 2021. Comment se fait-il que la partie du budget relative au plan d'action n'a pas encore été finalisée ?

Il serait bon de recevoir une copie du plan d'action finalisé. L'oratrice trouve très positif qu'il y ait des objectifs, que des responsables soient désignés, qu'un calendrier soit défini et qu'un budget y soit joint.

Mme Elke Van den Brandt, ministre, explique que le plan d'action a été établi sur la base des besoins des personnes en situation de handicap. Il contient des actions concrètes, des responsables clairement identifiés et l'état d'avancement des points d'action. Dans le courant de 2021, nous souhaitons attacher les budgets à ces actions. Il est exact que ces importants budgets sont disponibles.

Le budget alloué à l'accessibilité ne formera jamais une ligne budgétaire distincte parce que l'accessibilité doit être intégrée dans tous les chantiers. Dans chaque projet, par exemple le réaménagement d'un boulevard donné, l'accessibilité doit être intégrée dès le départ. Il est très difficile d'avoir une ligne budgétaire séparée pour cela. Il y a bien sûr une ligne budgétaire pour l'aménagement de stations ou pour des réaménagements, par exemple, mais cela ne

De heer Verstraete is blij te horen dat zowel bij Brussel Mobiliteit als bij de MIVB de insteek is dat de hele organisatie op elk niveau werkt aan de toegankelijkheid, en dat het niet een taak van een specialist is.

Ten slotte merkt de spreker op dat ook als fietser kun je een persoon met beperkte mobiliteit zijn als je de metro wil gebruiken. In het station moet je altijd door de sassen. De fiets daar nooit doorgeraakt. Wellicht wordt dat gezien alsof er te veel personen in het sas zijn en dan wordt dat geblokkeerd. Dan moet je om hulp bellen en wachten tot iemand je komt bevrijden. Als dat niet gebeurt, dan zit je vast. De MIVB wil terecht toegankelijk zijn voor fietsers. Het zou goed mocht daarvoor een oplossing kunnen worden gevonden, al besef ik dat het geen prioriteit is in het volledige toegankelijkheidsbeleid.

De kern van het betoog is: proficiat voor de manier waarop de verschillende administraties het thema van de toegankelijkheid aanpakken en hopelijk kunnen we binnenkort nog meer resultaten zien. Het klopt dat we er nog niet zijn, maar het gaat inderdaad de goede kant op.

Mevrouw Cielte Van Achter verklaart dat er een duidelijk beeld is van de grote uitdagingen die er in dit gewest toch nog zijn om helemaal toegankelijk te zijn. Ook de aanpak van de administratie is duidelijk. De minister had gezegd dat de applicatie „MoveBrussels“ zou aangepast worden zodat die ook toegankelijk zou zijn voor mensen met een beperking. Dat is vandaag niet het geval.

Er is vandaag al een gedetailleerd schema gemaakt over welke acties nodig zijn en waarin er moet worden voorzien en is er daarvoor ook altijd een persoon of administratie die verantwoordelijk is daarvoor. De spreker vindt het heel goed dat er bij een actieplan een eindverantwoordelijke is. Maar in dat actieplan moeten wel nog de timing en het budget toegevoegd worden. Het actieplan tegen de lente van 2021 zou rond zijn. Hoe komt het dat het deel van het budget voor het actieplan nog niet rond is?

Het zou goed zijn om een kopie van het afgewerkte actieplan te krijgen. Het lijkt de spreker heel goed dat er doelstellingen zijn, dat er verantwoordelijken worden aangewezen, dat er een timing wordt vooropgesteld en dat er een budget aan wordt gekoppeld.

Mme Elke Van den Brandt, ministre, legt ui dat het actieplan op basis van de noden en de behoeften van mensen met een beperking is gemaakt. Het bevat concrete acties, duidelijke verantwoordelijken en de voortgang van de actiepunten. In de loop van 2021 willen we de budgetten aan die acties koppelen. Het klopt dat die grote budgetten er zijn.

Het budget voor toegankelijkheid zal nooit een aparte lijn in de begroting zijn omdat die toegankelijkheid opgenomen moet zijn in alle werven. Bij ieder project, bijvoorbeeld de heraanleg van een bepaalde laan, moet de toegankelijkheid vanaf het begin worden meegenomen. Het is heel moeilijk om daar een aparte budgetlijn voor te hebben. Uiteraard is er een budgetlijn voor bijvoorbeeld de aanpassing van stations of voor herinrichtingen, maar dat omvat niet het geheel. De

comprend pas tout. Les actions concrètes et les fiches recevront également des budgets. Cela doit assurément être prêt au printemps.

L'établissement des plans s'est fait de manière participative : le plan et le plan d'action ont été soumis au secteur associatif.

En réponse à M. Loewenstein, la ministre explique que le plan a bien été présenté au Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles (Cawab) en octobre 2020. Il a été élaboré de manière participative ainsi que transversale, avec différents services. Le plan est également un instrument de suivi par la task force.

La question de la méthode de comptabilisation relative aux PMR est incluse dans le plan stratégique de mise en place de l'accessibilité (PSMA).

L'accessibilité doit être intégrée dès la conception la mobilité à la demande (mobility as a service, MaaS), de manière structurée et transversale.

Quant à la question de savoir si certains projets ont été reportés en raison du covid, nous sommes au beau milieu de la deuxième vague et toujours en confinement. Je suis très prudente dans mes déclarations, car il est difficile de savoir ce qui va encore se passer. Pour le moment, un certain nombre de chantiers et de permis ont été retardés, mais on n'a pas reporté délibérément un certain nombre de projets pour lesquels on manquerait de temps. Il est exact que le covid a un impact sur les chantiers et sur le calendrier.

Quant à la demande d'établir un cadastre de l'accessibilité, la ministre répond que l'Accessibus et le plan des stations de métro pour PMR existent déjà. En outre, il existe un baromètre annuel reprenant des questions pour tous les publics, dont certaines sur l'accessibilité et les PMR, à partir des requêtes complétées sur le site web de la STIB.

À partir de cette année, les personnes malvoyantes peuvent également être appelées afin de répondre au questionnaire par téléphone. Le service clientèle fait également du très bon travail. Le suivi des questions concernant les PMR est assuré par le manager PMR.

Mme Parmentier a posé une question sur les problèmes de réception et de contrôle des chantiers. En 2015, Bruxelles Mobilité a commandé une étude à ce sujet au Centre de recherches routières (CRR), intitulée « La qualité piétonne et cycliste à garantir lors de l'exécution des travaux en Région de Bruxelles-Capitale », qui propose en conclusion plusieurs recommandations : systématiser dans les plans d'aménagement les coûts et détails à hauteur des traversées piétonnes et cyclistes ; vérifier les niveaux et les détails des plans utilisés par l'entrepreneur pour réaliser l'aménagement ; modifier ou adapter certains éléments dans le cahier des charges ; renforcer et former en continu les contrôleurs de travaux au sein de Bruxelles Mobilité ; accompagner et former les agents de Beliris dans le cadre des réaménagements réalisés sur l'espace public ; former sur le terrain les entrepreneurs de voirie ; renforcer la collaboration

concrete acties en de fiches zullen ook budgetten krijgen. Dat moet in de lente zeker rond zijn.

Het opmaken van de plannen is participatief gebeurd: het plan en het actieplan werden voorgelegd aan het middenveld.

Als antwoord op de heer Loewenstein legt de minister uit dat het plan wel degelijk werd voorgesteld aan het "Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles" (Cawab) in oktober 2020. Het werd uitgewerkt op een participatieve en transversale manier, met verschillende diensten. Het plan is ook een instrument voor monitoring door de taskforce.

De kwestie van de methode voor het tellen van PBM's is opgenomen in het strategisch plan ter verbetering van de toegankelijkheid van de MIVB.

Toegankelijkheid moet vanaf de ontwerpfase worden geïntegreerd in mobiliteit op aanvraag (mobility as a service, MaaS), op een gestructureerde en transversale manier.

Wat de vraag betreft of er bepaalde projecten door Covid uitgesteld zijn, zitten we nog volop in de tweede golf en de lockdown is nog bezig. Ik ben heel voorzichtig om uitspraken te doen omdat we moeilijk kunnen weten wat er nog gaat gebeuren. Op dit moment hebben een aantal werven en vergunningen vertraging opgelopen, maar het is niet zo dat we een aantal projecten bewust hebben uitgesteld omdat er geen tijd voor is. Het klopt wel dat Covid een invloed heeft op de werven en op de planning.

Wat betreft het verzoek om een toegankelijkheidskadaster op te stellen, antwoordt de minister dat de Accessibus en het plan van de metrostations voor PBM's al bestaan. Bovendien is er een jaarlijkse barometer met vragen voor alle burgers, waaronder enkele over toegankelijkheid en de PBM's, op basis van de aanvragen die op de MIVB-website worden ingevuld.

Vanaf dit jaar kunnen mensen met een visuele beperking ook opgebeld worden om de vragenlijst per telefoon af te nemen. Daarnaast werkt ook de klantendienst heel goed. De vragen over de PMB worden opgevolgd door de PMB-manager.

Mevrouw Parmentier heeft een vraag gesteld over de problemen met de oplevering en het toezicht op de werven. In 2015 bestelde Brussel Mobiliteit een onderzoek daarover bij het Opzoekingscentrum voor de Wegenbouw (OCW), met als titel "de kwaliteit van voetgangers- en fietsvoorzieningen die moet worden gegarandeerd bij de uitvoering van wegenwerken in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest". Dat onderzoek eindigt met een aantal aanbevelingen: systematiseren van de kosten en de details op het niveau van de voetgangers- en fietsoversteekplaatsen in de aanlegplannen; controleren van de niveaus en de details van de plannen die door de aannemer worden gebruikt voor de aanleg; wijzigen of aanpassen van bepaalde elementen in het bestek; versterken en continu opleiden van de werfinspecteurs binnen Brussel Mobiliteit; begeleiding en opleiding van de Beliris-agenten in het kader van de herinrichting van de

entre la STIB, la Région et Beliris lors de l'exposition des chantiers ; canaliser les écoulements en amont des traversées, afin de supprimer une différence de niveau.

Plusieurs recommandations ont été mises en œuvre. Les plans de Bruxelles Mobilité et de la STIB sont de plus en plus souvent dotés de coupes à hauteur des traversées de telle sorte qu'on puisse, par exemple, abaisser une bordure. Ils reprennent aussi davantage les détails, tels que la présence d'une chambre d'une chambre de visite à l'endroit d'une traversée contraignant à revoir la disposition d'une ligne-guide.

La révision du cahier des charges type, qui devrait avoir lieu l'année prochaine, portera une attention particulière à la bonne conception et exécution des aménagements liés à l'accessibilité. Plusieurs formations ont été organisées à l'intention des contrôleurs de chantier et chefs de projet de Bruxelles Mobilité et de la STIB.

Rappelons que Bruxelles Mobilité n'est pas responsable de l'ensemble des aménagements exécutés récemment faisant défaut en matière d'accessibilité. Elle tâche néanmoins de sensibiliser à cette problématique les différents maîtres d'ouvrage actifs sur le territoire bruxellois. Bruxelles Mobilité a présenté la charte sur les revêtements piétons auprès de 17 communes, de Beliris, de la STIB et des impétrants, et a rappelé dans ce cadre aux différents acteurs l'importance d'une bonne prise en compte de l'accessibilité, notamment lors de l'exécution des travaux. Bruxelles Mobilité a aussi invité le personnel de Beliris et des communes à participer à la formation de conseillers en accessibilité des espaces publics.

M. Didier Dumont, directeur business development et hub operations à la STIB répond à M. Loewenstein, qui demandait à obtenir copie du plan d'actions. Il faudra au préalable que ce plan ait été validé par toutes les parties prenantes. Or, ce plan est toujours en phase d'élaboration. Le planning et les éléments budgétaires ne sont pas encore consolidés. La transmission du plan devrait être possible aux alentours du printemps 2021.

M. Mathias De Meyer souligne qu'à terme, communiquer ce plan d'actions à la commission aura tout son sens, d'autant plus que le PSMA propose ou demande un suivi annuel par le parlement de sa mise en œuvre, sur la base d'un reporting annuel. Le plan d'actions permettra d'évaluer la mise en œuvre des différentes actions.

M. Didier Dumont – ajoute que le report supposé d'un an pour la mise en conformité des trams et des bords fusibles, s'explique par le fait que nous sommes en phase pilote pour l'aménagement des arrêts, et que nous entrons dans la phase de déploiement de ce réaménagement selon la nouvelle norme. Tous les arrêts ne seront évidemment pas faits en un an : c'est un plan et un travail de très longue haleine.

openbare ruimte; opleiding van de wegenbouwers op het terrein; versterking van de samenwerking tussen de MIVB, het Gewest en Beliris bij het tonen van de werven; het kanaliseren van de stromen voor de oversteek om geen niveaoverschil te hebben.

Verschillende aanbevelingen werden uitgevoerd. De plannen van Brussel Mobiliteit en de MIVB worden steeds meer uitgerust met insnijdingen ter hoogte van de oversteekplaatsen, zodat bijvoorbeeld een stoeprand kan worden verlaagd. Ze bevatten ook meer details, zoals de aanwezigheid van een controleruimte op de locatie van een oversteekplaats, waardoor de opstelling van een gidslijn moet worden herzien.

Bij de herziening van het modelbestek, die volgend jaar moet plaatsvinden, zal bijzondere aandacht worden besteed aan het juiste ontwerp en de juiste uitvoering van de voorzieningen voor toegankelijkheid. Verschillende opleidingen werden georganiseerd voor werfinspecteurs en projectleiders van Brussel Mobiliteit en de MIVB.

Er zij aan herinnerd dat Brussel Mobiliteit niet verantwoordelijk is voor alle recentelijk gerealiseerde verbeteringen van de toegankelijkheid. Toch probeert ze de verschillende bouwheren die in Brussel actief zijn, bewust te maken van dit probleem. Brussel Mobiliteit stelde het handvest voor de voetpaden voor aan 17 gemeenten, Beliris, de MIVB en de nutsbedrijven en herinnerde de verschillende actoren eraan dat het belangrijk is om rekening te houden met de toegankelijkheid, vooral bij de uitvoering van de werken. Brussel Mobiliteit heeft ook het personeel van Beliris en de gemeenten uitgenodigd om deel te nemen aan de opleiding van adviseurs voor de toegankelijkheid van de openbare ruimte.

De heer Didier Dumont, directeur business development en hub operations bij de MIVB antwoordt aan de heer Loewenstein, die vroeg om een kopie van het actieplan. Dit plan zal eerst door alle belanghebbenden moeten worden gevalideerd. Dit plan bevindt zich echter nog in de ontwikkelingsfase. De plannings- en begrotingselementen zijn nog niet geconsolideerd. Het zou mogelijk moeten zijn om het plan rond het voorjaar van 2021 door te geven.

De heer Mathias De Meyer benadrukt dat de mededeling van dit actieplan aan de commissie op de lange termijn zinvol is, vooral omdat het strategisch plan voorstelt of vraagt om een jaarlijkse monitoring door het Parlement van de uitvoering ervan op basis van jaarlijkse rapportage. Het actieplan zal het mogelijk maken de uitvoering van de verschillende acties te evalueren.

De heer Didier Dumont voegt daaraan toe dat de veronderstelde vertraging van een jaar bij het conform maken van de trams en de veiligheidsbanden te wijten is aan het feit dat we ons in de proeffase bevinden voor het opknappen van de haltes, en dat we in de ontplooiingsfase van deze herinrichting naar de nieuwe standaard gaan. Natuurlijk zal niet alles in één jaar worden gedaan: het is een plan en werk voor de lange termijn.

En ce qui concerne l'amélioration des trams – ajouter un nouveau bourrelet sous la porte PMR, mais aussi modifier certaines commandes –, on avait sans doute été un peu optimistes en annonçant mi-2020, d'autant que la crise du Covid n'a rien arrangé. On peut affirmer avec une probabilité raisonnable que les trams T3000 et T4000 seront tous adaptés pour mi-2021.

Il y a plus d'un sas PMR par station : il en faut un par ligne de portillons dans les stations qui en sont équipées. Quand il y a un seul portillon, c'est plus compliqué. Mais chaque ligne de portillons a un sas et à ce stade, on n'envisage pas d'en mettre plus d'un par ligne de portillons. On essaie simplement d'équilibrer les flux. Si cela devait être nécessaire, des adaptations seront faites. Personne n'a intérêt à voir des files se former au niveau des lignes de portillons.

Sur l'élargissement des horaires de l'assistance en station, j'entends la remarque de Mme Parmentier d'avoir du personnel en station aussi en début et en fin de service. D'habitude, à ces heures-là, il y a moins de personnel assurant un service « physique » et nous avons plutôt en station du personnel de sécurité. Mais la réflexion sur le redéploiement des ressources fait aussi partie de notre plan d'actions, dans le but d'élargir autant que possible la disponibilité de l'assistance.

Sur l'automatisation du métro et le temps nécessaire pour embarquer, la durée d'ouverture des portes sera fondamentalement du même ordre de grandeur qu'aujourd'hui. C'est le temps nécessaire à l'échange des voyageurs en fonction de la fréquentation. Tous les métros automatiques du monde fonctionnent comme ça et cela ne devrait pas poser trop de problèmes. Il faut évidemment veiller à ne pas trop réduire le temps en heures creuses ; c'était un point d'attention.

La question du freinage automatique se pose déjà aujourd'hui avec les rames classiques non automatiques. La réponse qu'on donne, c'est d'installer correctement le fauteuil roulant dans la rame, comme dans un tram ou dans un bus. C'est aussi pour cela que le nombre de places est limité.

Comme l'a annoncé la ministre, depuis le 9 novembre 2020, onze lignes supplémentaires sont certifiées Accessibus, ce qui porte à 75 % la couverture du réseau de bus. Nous avons bon espoir d'arriver – à une ou deux lignes près, peut-être – à une couverture de 100 % en 2021, par un effet boule de neige.

Concernant l'impact du Covid sur les chauffeurs, qui ne peuvent pas quitter leur poste de conduite, il est vrai qu'ils le quittent moins que d'habitude mais, fondamentalement, les nouvelles habitudes de transport et de transport public imposent des perturbations pour tout le monde, et malheureusement aussi pour certaines PMR. Mais nous n'avons pas de retour négatif sur cette situation pour le moment. Depuis le début de la crise, nous avons vraiment veillé à ce que tous les services d'accessibilité restent disponibles : taxibus, assistance dans le métro. Aucune accessibilité n'a été réellement dégradée.

Wat betreft de verbetering van de trams - het toevoegen van een nieuwe wielens onder de deur voor PBM's, maar ook het aanpassen van bepaalde controles - waren we ongetwijfeld een beetje optimistisch toen we medio 2020 aankondigden, vooral omdat de Covid-crisis niet heeft geholpen. We kunnen met redelijke waarschijnlijkheid zeggen dat alle T3000 en T4000 trams tegen medio 2021 zullen worden aangepast.

Elk station heeft meer dan een sas voor PBM's: in de stations die ermee zijn uitgerust, is er één nodig per rij hekken. Als er maar één hek is, is het ingewikkelder. Maar elke rij hekken heeft een sas, en in dit stadium voorzien we niet meer dan een per rij hekken. We proberen alleen maar de stromen in evenwicht te brengen. Indien nodig zullen er aanpassingen worden gedaan. Niemand zou willen dat er zich files vormen bij de rijen hekken.

Met betrekking tot de verlenging van de uren van de assistentie in de stations hoor ik de opmerking van mevrouw Parmentier dat er aan het begin en het einde van de dienst ook personeel in het station aanwezig moet zijn. Meestal zijn er op die momenten minder medewerkers die "fysieke" dienst verlenen en hebben we in plaats daarvan beveiligingspersoneel in het station. Maar ook het denkwerk over de herschikking van middelen maakt deel uit van ons actieplan, met als doel de beschikbaarheid van de bijstand zoveel mogelijk te verruimen.

Wat betreft de automatisering van de metro en de tijd die nodig is om in te stappen, zal de tijd dat de deur open is in wezen even lang zijn als nu. Dit is de tijd die nodig is voor het wisselen van passagiers naar gelang van aantal ervan. Alle automatische metro's in de wereld werken zo en dat zou geen al te groot probleem mogen zijn. Natuurlijk moet ervoor worden gezorgd dat de daluren niet te veel worden verkort; dat was een aandachtspunt.

De kwestie van het automatisch remmen doet zich vandaag de dag al voor bij de klassieke niet-automatische voertuigen. De oplossing bestaat erin de rolstoel op de juiste manier in de trein te installeren, zoals in een tram of bus. Dit is ook de reden waarom het aantal plaatsen beperkt is.

Zoals aangekondigd door de minister werden sinds 9 november 2020 elf extra lijnen gecertificeerd als Accessibus, waardoor de dekking van het busnetwerk op 75% komt. We hebben goede hoop dat we tegen 2021 - misschien op een of twee lijnen na - een 100% dekking zullen bereiken, door middel van een sneeuwbaaleffect.

Wat betreft de gevolgen van Covid voor de bestuurders, die hun stuurpositie niet kunnen verlaten, is het waar dat zij deze minder dan normaal verlaten, maar de nieuwe gewoontes in het vervoer en het openbaar vervoer leiden in wezen tot verstoringen voor iedereen, en helaas ook voor sommige PBM's. Maar we krijgen momenteel geen negatieve feedback over deze situatie. Sinds het begin van de crisis hebben we er echt voor gezorgd dat alle toegankelijkheidsdiensten beschikbaar blijven: taxibussen, hulp in de metro. Nergens werd de toegankelijkheid echt slechter.

Nous ferons un bilan annuel – c'est difficile de le faire plus souvent – des arrêts réaménagés. Bon an mal an, la STIB et Bruxelles Mobilité réaménagent chaque année plus de 50 arrêts. On en était à 64 l'an dernier.

Effectivement, parfois, des places PMR sont occupées par d'autres personnes. Dans les bus, les zones PMR sont aussi appréciées par les personnes âgées, parce que proches des portes. Ce sont donc des espaces multifonctionnels. Il y a peut-être un travail à faire pour sensibiliser les gens et les appeler au civisme, pour que la répartition entre les différents types d'utilisateurs de ces espaces se fasse en bonne harmonie. Mais je vous rassure, on n'a jamais assisté à de grosse dispute entre un fauteuil roulant et un vélo sur l'utilisation d'un espace plurifonctionnel.

Comme l'indiquait Mme Parmentier, il est nécessaire de faire des compromis entre les contraintes d'urbanisme, d'embellissement et d'accessibilité. Mais il n'y a pas d'incompatibilité majeure entre la qualité d'usage et la qualité globale d'un espace public. Cela requiert de mettre la qualité d'usage en haut de la liste des priorités. Cela n'empêche pas la ville de rester belle ; mais elle doit évoluer.

*
* *

La commission décide de clore l'échange de vues et de publier un rapport.

– *Confiance est faite aux rapporteurs pour la rédaction du rapport.*

Les rapporteurs

Marc LOEWENSTEIN
David WEYTSMAN

La Présidente

Anne-Charlotte d'URSEL

We zullen een jaarlijkse evaluatie maken - het is moeilijk om dit vaker te doen - van de heringerichte haltes. Jaar in jaar uit werken de MIVB en Brussel Mobiliteit elk jaar aan meer dan 50 haltes. Vorig jaar waren het er 64.

Soms worden plaatsen voor personen met beperkte mobiliteit inderdaad ingenomen door andere mensen. In de bussen worden ruimten voor PBM's ook door ouderen gewaardeerd, omdat ze zich dicht bij de deuren bevinden. Het zijn dus multifunctionele ruimtes. Misschien moet er gewerkt worden aan bewustwording en aan het oproepen tot burgerzin, zodat de verdeling tussen de verschillende soorten gebruikers van deze ruimtes harmonieus verloopt. Maar ik kan u geruststellen dat we nog nooit een grote ruzie hebben gezien tussen een rolstoel en een fiets over het gebruik van een multifunctionele ruimte.

Zoals mevrouw Parmentier zei, is het noodzakelijk om compromissen te sluiten tussen de eisen inzake stedenbouw, verfraaiing en toegankelijkheid. Maar er is geen grote onverenigbaarheid tussen de gebruikskwaliteit en de algemene kwaliteit van een openbare ruimte. Dit vereist dat de gebruikskwaliteit boven aan de lijst van prioriteiten wordt geplaatst. Dit belet niet dat de stad mooi blijft, maar ze moet evolueren.

*
* *

De commissie beslist om de gedachtewisseling te sluiten en een verslag te publiceren.

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

De Rapporteurs

Marc LOEWENSTEIN
David WEYTSMAN

De Voorzitter

Anne-Charlotte d'URSEL