



SESSION ORDINAIRE 2022-2023

25 OCTOBRE 2022

PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

visant à élargir les fonctionnalités de Fix My
Street en matière de sécurité routière

RAPPORT

fait au nom de la commission
de la mobilité

par MM. Youssef Handichi (F)
et Tristan Roberti (F)

Ont participé aux travaux de la commission :

Membres effectifs: MM. Ibrahim Dönmez, Julien Uyttendaele, Mmes Ingrid Parmentier, Isabelle Pauthier, Mme Anne-Charlotte d'Ursel, M. David Weytsman, M. Marc Loewenstein, Mme Joëlle Maison, MM. Youssef Handichi, Luc Vancauwenberge, M. Arnaud Verstraete, Mme Cielte Van Achter.

Membre suppléant: Mme Marie Lecocq, Mme Lotte Stoops

Autres membres : M. Fouad Ahidar, Mme Céline Fremault, MM. Sevket Temiz, Gaëtan Van Goidsenhoven.

Voir:

Document du Parlement:

A-40/1 – 2019/2020: Proposition de résolution.

GEWONE ZITTING 2022-2023

25 OKTOBER 2022

BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

ertoe strekkende de functies van Fix My Street
inzake verkeersveiligheid uit te breiden

VERSLAG

uitgebracht namens de commissie
voor de Mobiliteit

Door de heren Youssef Handichi (F)
en Tristan Roberti (F)

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen:

Vaste leden : De heren Ibrahim Dönmez, Julien Uyttendaele, Mevr. Ingrid Parmentier, mevr. Isabelle Pauthier, Mevr. Anne-Charlotte d'Ursel, de heer David Weytsman, De heer Marc Loewenstein, mevr. Joëlle Maison, De heren Youssef Handichi, Luc Vancauwenberge, De heer Arnaud Verstraete, Mevr Cielte Van Achter.

Plaatsvervangers : Mevr. Marie Lecocq, Mevr. Lotte Stoops.

Andere leden : De heer Fouad Ahidar, mevr. Céline Fremault, de heren Sevket Temiz (ter vervanging van mevr. Leila Agic), Gaëtan Van Goidsenhoven

Zie :

Stuk van het Parlement :

A-40/1 – 2019/2020 : Voorstel van resolutie.

I. Exposé introductif de Mme Anne-Charlotte d'Ursel

Mme Anne-Charlotte d'Ursel rappelle que l'outil « Fix my street » est une plateforme de collaboration créée en 2013 par Bruxelles Mobilité, qui permet un gain de temps dans la gestion des problèmes de voirie. De la sorte, les citoyens peuvent s'impliquer dans l'amélioration de leur environnement. En 2021, plus de 75.000 incidents ont été signalés par ce biais, dont 83% ont été résolus, démontrant le succès de cette application.

Cependant, le potentiel de « Fix my street » reste sous-utilisé. La proposition de résolution envisage dès lors d'y ajouter des fonctionnalités liées à la mobilité et à la sécurité routière. L'outil a d'ailleurs évolué au fil des années, portant sur une palette toujours plus large d'aspects. Partant, il est plus judicieux d'étoffer « Fix my street » avec des possibilités de signalement en matière de sécurité routière, plutôt que de créer de toutes pièces un nouvel outil.

La première demande de la proposition porte sur un volet appelé « make me safe », qui se réfère à la campagne « ping if you care », dédiée en 2017 à la sécurité des cyclistes. Il s'agissait alors de mettre en évidence les endroits dangereux pour les cyclistes. La proposition demande au gouvernement d'intégrer à « Fix my street » un outil permettant à tout usager les zones perçues comme dangereuses. Il serait bon, par exemple, qu'un chauffeur de bus puisse indiquer l'endroit où la visibilité des cyclistes ou des piétons pourrait être améliorée. La répétition des signalements, qui viendrait compléter les rapports de la police, devrait alerter les pouvoirs publics. Cet outil contribuerait à réduire le nombre de morts et de blessés à Bruxelles.

La seconde demande de la proposition est une boîte à idées, appelée « mobility box ». Il s'agirait pour tout un chacun de pouvoir émettre des suggestions destinées à amoindrir les conflits entre les usagers, à l'échelle d'un quartier ou d'une rue. La participation des citoyens à la politique de mobilité s'en trouverait accrue. Les pouvoirs publics bénéficieraient de l'expertise et de l'inventivité des Bruxellois. Cet outil, qui serait géré par Bruxelles Mobilité et Bruxelles Prévention et Sécurité, est inspiré de « Fluicity » et de « CitizenLab ». Il s'agit d'inciter les Bruxellois à se réapproprier l'espace public, d'autant qu'il n'est pas aisé, à l'heure actuelle, de savoir à quelle administration il faut s'adresser quand on veut émettre une idée.

Enfin, Mme d'Ursel recommande, par le biais de l'amendement n°1, d'intégrer un onglet « Fix my STIB », qui permettrait de signaler une déféctuosité, une dégradation ou une malpropreté. Cette idée remonte à vrai dire à 2015 et avait enthousiasmé le ministre de la mobilité de l'époque, M. Pascal Smet. Même si la STIB réagit déjà souvent aux sollicitations des usagers sur les réseaux sociaux, l'instrument « Fix my street » apporterait un complément aux sources d'information existantes, en raison de sa

I. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel herinnert eraan dat de tool "Fix my street" een in 2013 door Brussel Mobiliteit opgericht samenwerkingsplatform is waardoor tijd kan worden bespaard bij het beheer van wegenproblemen. De burgers kunnen zo deelnemen aan de verbetering van hun omgeving. In 2021 werden via deze applicatie meer dan 75.000 incidenten gemeld, 83% daarvan werd opgelost en dit bewijst dat deze applicatie wel degelijk werkt.

Het potentieel van "Fix my street" blijft echter onderbenut. Daarom beoogt het voorstel van resolutie de toevoeging van functies die verband houden met mobiliteit en verkeersveiligheid. De tool werd in de loop der jaren verder ontwikkeld en behelst steeds meer aspecten. Het is daarom zinvoller om de meldingsmogelijkheden inzake verkeersveiligheid toe te voegen aan "Fix my street" dan om een nieuwe tool te ontwikkelen.

Het eerste verzoek in het voorstel betreft een luik "make me safe", dat verwijst naar de campagne "ping if you care", die in 2017 werd gewijd aan de veiligheid van fietsers. Het was de bedoeling om de voor fietsers gevaarlijke plaatsen aan te duiden. Het voorstel verzoekt de regering om in "Fix my street" een tool op te nemen waarmee elke gebruiker de zones kan aanwijzen die als verkeersonveilig worden ervaren. Het zou bijvoorbeeld nuttig zijn dat een buschauffeur zou kunnen aanduiden op welke plaatsen de zichtbaarheid van fietsers of voetgangers kan worden vergroot. Herhaalde meldingen, als aanvulling op politieverlagen, moeten de aandacht van de overheid kunnen trekken. Dit instrument zou het aantal doden en gewonden in Brussel helpen verminderen.

Het tweede verzoek van het voorstel is een ideeënbus, de zogenaamde "mobility box". Iedereen zou voorstellen kunnen doen teneinde conflicten tussen gebruikers te verminderen, voor de wijk of voor hun straat. Dit zou de participatie van de burgers aan het mobiliteitsbeleid verhogen. De overheid zou baat kunnen hebben bij de ervaring en inventiviteit van de Brusselaars. Deze tool, die zou worden beheerd door Brussel Mobiliteit en Brussel Preventie en Veiligheid, is geïnspireerd op "Fluicity" en "CitizenLab". Het is de bedoeling de Brusselaars aan te moedigen om zich de openbare ruimte opnieuw toe te eigenen, vooral omdat het tegenwoordig niet gemakkelijk is om te weten tot welke administratie men zich moet richten wanneer men een idee wil voorleggen.

Tot slot beveelt mevrouw d'Ursel aan, via amendement nr. 1, om een tabblad "Fix my MIVB" op te nemen, zodat gebreken, schade of gebrek aan netheid kunnen worden gemeld. Dit idee dateert eigenlijk al van 2015 en werd toegejuicht door de toenmalige minister van Mobiliteit, de heer Pascal Smet. Hoewel de MIVB al vaak reageert op verzoeken van gebruikers op sociale netwerken, zou de tool "Fix my street" vanwege het gebruiksgemak een aanvulling zijn op de bestaande informatiebronnen. De

simplicité d'utilisation. Les voies de communication sont actuellement imparfaites. « Fix my street » est un outil en progression ; il faut poursuivre sur cette dynamique.

II. Discussion générale

Mme Cieltje Van Achter jette un regard favorable sur certains aspects de la proposition. La sécurité routière et la STIB peuvent intégrer « Fix my street », vu qu'elles ont un lien avec la mobilité. En revanche, on peut s'interroger sur l'opportunité d'intégrer une plateforme citoyenne dans cette application. Celle-ci présente de l'intérêt quand une réponse est rapidement donnée aux signalements. Or, la boîte à idées, qui relève d'un autre type de discussion, pourrait semer une certaine confusion à cet égard. Pour ne pas décevoir certaines attentes par rapport à une telle boîte à idées, il serait sans doute plus indiqué de ne pas l'intégrer dans « Fix my street » et de l'encadrer autrement. Ceci étant dit, Mme Van Achter soutient la proposition de résolution.

M. Youssef Handichi soutient également la proposition de résolution, qui peut améliorer la vie des gens.

M. Julien Uyttendaele rend hommage à l'imagination et à la créativité de Mme d'Ursel. « Fix my street » est un outil commode, mais l'on ne soupçonne pas le nombre d'opérateurs impliqués dans le suivi des signalements des usagers, tels que Bruxelles Mobilité, les 19 communes, Bruxelles Propreté, la STIB, Sibelga, Vivaqua, Proximus, etc.

Le gouvernement a récemment adopté le plan d'action de sécurité routière 2021-2030, en s'appuyant sur les statistiques relatives aux collisions. Il entend inciter les Bruxellois à signaler les lieux de collision ou de chute, pour compléter les données de la police. Certaines zones font en effet l'objet d'un sous-enregistrement du nombre de cas. Le gouvernement veut avant tout réduire la vitesse des véhicules, qui est l'un des premiers facteurs d'accident. Il s'agit aussi de réaménager les zones à concentration d'accidents (ZACA) et d'améliorer la lisibilité de la voirie, afin que les usagers comprennent le comportement attendu de leur part. Cela relève de la responsabilité du gestionnaire de la voirie, à l'intention duquel le gouvernement a établi un guide.

« Fix my street » n'est pas l'outil adéquat pour la sécurité des usagers vulnérables. D'autre part, la « mobility box » proposée risque de mener à des débats sans fin et à une remise en cause perpétuelle des projets. A défaut de donner rapidement des réponses à ce flot de suggestions, cette boîte à idées engendrerait de la frustration.

Malgré son opposition à ce texte, M. Uyttendaele assure de l'intérêt qu'il porte à la sécurité routière. Notre Région doit être apaisée et permettre une cohabitation harmonieuse des différents modes de déplacement.

communicatiekanalen zijn momenteel gebrekkig. "Fix my street" is een instrument dat groeit; het is noodzakelijk dat deze dynamiek wordt voortgezet.

II. Algemene bespreking

Mevrouw Cieltje Van Achter staat positief tegenover bepaalde aspecten van het voorstel. De verkeersveiligheid en de MIVB kunnen worden opgenomen in "Fix my street", gelet op hun verband met mobiliteit. Men kan zich daarentegen de vraag stellen of een burgerplatform in deze applicatie moet worden opgenomen. Dit is interessant wanneer er een snelle respons komt op meldingen. De ideeënbus valt echter onder een ander soort discussie en dit zou in dit opzicht voor enige verwarring kunnen zorgen. Om in bepaalde verwachtingen met betrekking tot een dergelijke ideeënbus niet teleur te stellen, zou het waarschijnlijk beter zijn om ze niet te integreren in "Fix my street" en ze op een andere manier te omkaderen. Dit gezegd zijnde, steunt mevrouw Van Achter het voorstel van resolutie.

Ook de heer Youssef Handichi steunt het voorstel van resolutie die het leven van de mensen kan vergemakkelijken.

De heer Julien Uyttendaele prijst de verbeelding en creativiteit van mevrouw d'Ursel. "Fix my street" is een handige tool, men beseft echter niet hoeveel operatoren betrokken zijn bij de opvolging van de meldingen van de gebruikers, zoals Brussel Mobiliteit, de 19 gemeenten, Net Brussel, MIVB, Sibelga, Vivaqua, Proximus enz.

De regering heeft onlangs het Verkeersveiligheidsplan 2021-2030 aangenomen, gebaseerd op ongevallenstatistieken. De bedoeling is de Brusselaars aan te moedigen de plaats van aanrijdingen of valpartijen te melden, ter aanvulling van de politiegegevens. In sommige zones wordt het aantal gevallen onvoldoende geregistreerd. De regering wil in de eerste plaats een van de belangrijkste factoren bij ongevallen, met name de snelheid van voertuigen, terugdringen. Het is ook een kwestie van herinrichting van Ongevalgevoelige Zones en verbetering van de leesbaarheid van de weg, zodat de gebruikers begrijpen wat van hen wordt verwacht. Dit is de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder, waarvoor de overheid een gids heeft opgesteld.

"Fix my street" is niet het geschikte instrument voor de veiligheid van kwetsbare gebruikers. Bovendien dreigt de voorgestelde "mobility box" te leiden tot eindeloze debatten en een voortdurend in vraag stellen van de projecten. Tenzij er snel een antwoord komt op de vele voorstellen, zou de ideeënbus alleen maar tot frustratie leiden.

De heer Uyttendaele steunt deze tekst niet maar verzekert dat hij de verkeersveiligheid hoog in het vaandel draagt. Ons Gewest moet verkeersluw zijn en moet de verschillende vervoerswijzen harmonieus naast elkaar laten bestaan.

M. Marc Loewenstein rappelle que l'application « Fix my street » est un outil réjouissant, permettant à l'utilisateur d'observer le suivi donné à son signalisation, mais qui a rapidement souffert du temps nécessaire à l'exécution des mesures de suivi. Des fonctionnalités ayant déjà été ajoutées à l'application, c'est une barque aujourd'hui fort chargée. Qui trop embrasse mal étreint.

De plus, « Fix my street » n'est probablement pas le meilleur moyen de collecter des données liées à la sécurité routière. L'orateur rappelle en outre que le Parlement a adopté le 27 avril 2018 une résolution « visant à rendre obligatoire l'installation d'un système anti-collision intelligent sur les bus de la STIB ainsi que sur les nouveaux véhicules mis en circulation » (doc. A-540/3 – 17/18). Cette résolution demande notamment l'installation de caméras embarquées à bord des véhicules de la STIB, afin de collecter des données en temps réel à propos de la voirie, sans requérir une intervention physique d'un usager. Il reste néanmoins à mettre en œuvre cette résolution.

M. Arnaud Verstraete souligne que la majorité a fait de la sécurité routière l'un de ses engagements fondateurs. Malgré le succès de « Fix my street », qui conduit à penser que les services de cette application pourraient être élargis, M. Verstraete affirme que Mme d'Ursel fait fausse route. Y inclure la sécurité routière surchargerait les services dédiés au suivi des signalements.

Toutefois, il est vrai que la collecte des données relatives à la sécurité routière est un point à améliorer, pour mieux cibler les priorités à suivre. Dans cette perspective, le plan régional d'action en matière de sécurité routière comprend la création d'une plateforme ouverte aux citoyens en vue d'enregistrer les chutes et les collisions.

Par ailleurs, le plan régional prévoit aussi la consultation régulière de citoyens et d'acteurs institutionnels en matière de sécurité routière. Voilà qui rejoint donc l'idée d'une « mobility box ». M. Verstraete partage donc les idées qui sous-tendent la proposition, mais pas les suggestions concrètes.

Mme Ingrid Parmentier est préoccupée par la sécurité routière, mais craint également une surcharge des services en charge de « Fix my street », surtout quand on connaît le manque de personnel de Bruxelles Mobilité. Comme M. Verstraete, l'intervenante estime que la collecte des statistiques est à parfaire et c'est d'ailleurs l'un des objectifs du plan d'action régional de sécurité routière.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel affirme que certains n'ont pas lu attentivement la proposition. Les actions prévues dans le plan de sécurité routière ne sauraient être confondues avec les demandes de la proposition. Les incidents ayant presque mené à un accident sont si nombreux qu'il faut y donner suite. Il ne s'agit pas de collisions ou de chutes, mais d'incidents faisant présumer que l'endroit est dangereux. Or, les usagers n'identifient pas clairement un interlocuteur à qui signaler ce type de risque. C'est pourquoi la proposition a tout son sens.

De heer Marc Loewenstein herinnert dat de applicatie "Fix my street" een prettig instrument is, waarmee gebruikers kunnen zien welk gevolg aan hun meldingen wordt gegeven, maar dat ze al snel te lijden had onder de tijd die nodig is om de opvolgingsmaatregelen uit te voeren. Aangezien er reeds functies aan de applicatie zijn toegevoegd, is ze nu overbelast. Teveel van het goede is slecht.

Bovendien is "Fix my street" waarschijnlijk niet de beste manier om gegevens over verkeersveiligheid te verzamelen. De spreker herinnert er ook aan dat het Parlement op 27 april 2018 een resolutie heeft goedgekeurd "met het oog op de verplichte installatie van een intelligent antibotsingsysteem op de MIVB-bussen, alsook op de nieuwe in het verkeer gestelde voertuigen" (doc. A-540/3 - 17/18). Deze resolutie verzoekt om de installatie van boordcamera's in MIVB-voertuigen, om in real time gegevens over de weg te verzamelen, zonder dat een gebruiker fysiek hoeft in te grijpen. Deze resolutie moet echter nog ten uitvoer worden gelegd.

De heer Arnaud Verstraete benadrukt dat de meerderheid de verkeersveiligheid tot een van haar fundamentele verbintenissen heeft gemaakt. Ondanks het succes van "Fix my street", wat doet vermoeden dat de diensten van deze applicatie zouden kunnen worden uitgebreid, zegt de heer Verstraete dat mevrouw d'Ursel het mis heeft. Het integreren van de verkeersveiligheid zou de diensten overbelasten die zich bezighouden met het opvolgen van de meldingen.

Het is echter waar dat het verzamelen van verkeersveiligheidsgegevens dient te worden verbeterd om de te volgen prioriteiten te kunnen identificeren. Het gewestelijk verkeersveiligheidsplan voorziet dan ook in de oprichting van een platform waarop burgers valpartijen en aanrijdingen kunnen melden.

Bovendien voorziet het gewestelijk plan ook in een regelmatige raadpleging van de burgers en van de institutionele spelers inzake verkeersveiligheid. Dit ligt in de lijn van het idee van een "mobility box". De heer Verstraete is het dus eens met de ideeën achter het voorstel, maar niet met de concrete voorstellen.

Mevrouw Ingrid Parmentier is bekommerd over de verkeersveiligheid, maar vreest ook dat de diensten van "Fix my street" overbelast zullen raken, zeker nu, gelet op het personeelsgebrek bij Brussel Mobiliteit. Net als de heer Verstraete is de spreekster van mening dat de gegevensverzameling beter dient te worden en dat dit een van de doelstellingen van het gewestelijk verkeersveiligheidsplan is.

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel verklaart dat sommigen het voorstel niet aandachtig hebben gelezen. De acties in het verkeersveiligheidsplan mogen niet worden verward met de verzoeken in het voorstel. Er zijn zoveel bijna-ongevallen en er moet worden ingegrepen. Het gaat niet om aanrijdingen of valpartijen, maar om incidenten die leiden tot de veronderstelling dat de plaats gevaarlijk is. Voor de gebruikers is het bovendien niet duidelijk bij welke gesprekspartner zij dergelijke risico's kunnen melden. Daarom is het voorstel zinvol.

L'argument de la surcharge des services n'est pas recevable. Bruxelles Mobilité œuvre à un aménagement plus sûr de la voirie. L'outil proposé, qui mettrait l'intelligence collective au service de la communauté, permettrait de mieux l'informer. Pourquoi s'en priver ? En outre, les services de « Fix my street » ont déjà été élargis par le passé, sans qu'on crie à la surcharge des services.

D'aucuns craignent que l'absence d'une réponse à court terme aux suggestions d'une « mobility box » engendrerait de la frustration. Mais personne n'affirme qu'une telle boîte à idées doit recevoir le même traitement que des signalements de défectuosité ou de malpropreté, par exemple. Il s'agit avant tout d'aiguiller ces bonnes idées vers l'administration compétente. Nombre de fonctionnaires attendent de telles suggestions.

Les ajouts proposés à « Fix my street » n'allongeraient pas nécessairement la file d'attente dans le traitement des signalements, car de nombreux signalements correspondent à d'autres plus anciens. Il y aurait des croisements, mais la détermination des priorités s'en trouverait facilitée, ce qui renforcerait l'efficacité de « Fix my street ».

Quant à « Fix my STIB », c'est un instrument complémentaire. Il n'existe pas d'équivalent. Il s'avère que la malpropreté est le sujet principal des signalements dans « Fix my street ». Or, ce sujet devrait pouvoir aussi être traité par l'application quand il s'agit des stations de la STIB.

III. Discussion des considérants et des tirets du dispositif

Les considérants et les tirets du dispositif ne suscitent pas de commentaires.

Votes

Le premier considérant est rejeté par 9 voix contre 5.

L'amendement n°1 est rejeté par 9 voix contre 4.

Le président suggère, à l'appui de ces votes, de passer directement au vote sur l'ensemble de la proposition de résolution (*assentiment*).

Het argument van overbelasting van de diensten houdt geen stand. Brussel Mobiliteit werkt aan een veiliger wegennet. De voorgestelde tool die de collectieve intelligentie ten dienste stelt van de gemeenschap, zou een betere informatieverlening mogelijk maken. Waarom zouden we daar geen gebruik van maken? Bovendien zijn de "Fix my street"-diensten in het verleden al uitgebreid, en er werd toen niets gezegd over een overbelasting van de diensten.

Enkelen zijn bezorgd over het feit dat het ontbreken van een respons op korte termijn op voorstellen uit een "mobility box" tot frustratie zou leiden. Maar niemand beweert dat een dergelijke ideeënbus op dezelfde manier moet worden behandeld als meldingen van bijvoorbeeld gebreken of van een gebrek aan netheid. Het belangrijkste is dat deze goede ideeën bij de juiste administratie terechtkomen. Vele ambtenaren zitten te wachten op dergelijke voorstellen.

De voorgestelde toevoegingen aan "Fix my street" zouden de verwerking van meldingen niet noodzakelijkerwijs vertragen, aangezien vele meldingen met eerdere meldingen samenhangen. Er zou sprake zijn van enige kruisverwijzingen, maar dit zou het stellen van prioriteiten vergemakkelijken, waardoor "Fix my street" doeltreffender zou worden.

"Fix my MIVB" is een bijkomende tool. Er bestaat geen equivalent. De meldingen in "Fix my street" gaan blijkbaar hoofdzakelijk over het gebrek aan netheid. Dit onderwerp zou echter ook via de applicatie behandeld moeten kunnen worden wanneer het stations van de MIVB betreft.

III. Bespreking van de consideransen en de streepjes van het verzoekend gedeelte

De consideransen en de streepjes van het verzoekend gedeelte behoeven geen commentaar.

Stemmingen

De eerste considerans wordt verworpen met 9 stemmen tegen 5.

Het amendement nr. 1 wordt verworpen met 9 stemmen tegen 4.

De voorzitter stelt voor om, op basis van deze stemmingen, dadelijk over te gaan tot de stemming over het geheel van het voorstel van resolutie (*instemming*).

IV. Vote sur l'ensemble de la proposition de résolution

La proposition de résolution, dans son ensemble, est rejetée par 9 voix contre 5.

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

Les rapporteurs,

Youssef HANDICHI
Tristan ROBERTI

Le Président de séance,

Ibrahim DÖNMEZ

IV. Stemming over het geheel van het voorstel van resolutie

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

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

De rapporteurs,

Youssef HANDICHI
Tristan ROBERTI

De Voorzitter van de vergadering,

Ibrahim DÖNMEZ

V. Amendement

N°1 (de Mme Anne- Charlotte d'URSEL)

Insérer, entre le cinquième tiret et le sixième tiret du dispositif, un nouveau tiret, rédigé comme suit :

« - de créer, en collaboration avec la STIB, un onglet 'Fix My STIB' permettant à ses usagers de signaler des défauts, des dégradations, des problèmes de malpropreté ou encore de soumettre des idées d'amélioration du réseau, de l'infrastructure et du matériel ; »

JUSTIFICATION

Dans le sens des demandes qui figurent déjà dans la proposition de résolution, les auteurs souhaitent ajouter une fonctionnalité à « Fix My Street », qui viserait à mettre l'intelligence collective des utilisateurs de la STIB à son service.

De récentes actualités ont en effet mis en lumière le bénéfice en temps et en personnel que la STIB pourrait rencontrer en permettant à ses utilisateurs de faire remonter leurs remarques ou suggestions le plus rapidement possible. Il existe actuellement deux manières pour les usagers de le faire : un formulaire de contact sur le site de la STIB ou un « chatbot » sur les réseaux sociaux de l'entreprise.

Il est important d'élargir la gamme d'interactions de qualité entre usagers et STIB en permettant l'utilisation d'un téléphone portable pour prendre une photo du « dysfonctionnement » via l'application Fix my street, qui l'enverra immédiatement au bon destinataire. La création d'un nouvel onglet, peu coûteuse, permettra également à l'ensemble des utilisateurs de Fix My Street qui sont déjà des habitués à utiliser l'outil de mettre leur expérience au service de la STIB lorsqu'ils en sont les clients. Cela permet également à la STIB d'obtenir des remarques/demandes/suggestions déjà classées par catégories, avec une photo claire et un commentaire explicite. Cela facilitera le travail de la société de transport, puisque ce traitement requiert moins de travail que l'analyse de formulaires sur un site ou de conversations tenues sur des réseaux sociaux.

V. Amendement

Nr. 1 (van mevrouw Anne-Charlotte d'URSEL)

Tussen het vijfde en het zesde streepje van het verzoekend gedeelte een nieuw streepje invoegen, luidend als volgt:

"- in samenwerking met de MIVB een tab "Fix My MIVB" te creëren waar gebruikers defecten, schade, problemen met de netheid kunnen melden of ideeën kunnen indienen om het net, de infrastructuur en het materieel te verbeteren;"

VERANTWOORDING

In lijn met de verzoeken die reeds in het voorstel van resolutie staan, willen de indieners aan "Fix My Street" een functie toevoegen die tot doel heeft de collectieve intelligentie van de MIVB-gebruikers te benutten.

Recente nieuwsberichten hebben immers gewezen op de winst op het vlak van tijd en personeel die de MIVB zou kunnen boeken door haar gebruikers in staat te stellen zo snel mogelijk hun opmerkingen of suggesties door te geven. Er bestaan momenteel twee manieren waarop gebruikers dit kunnen doen: een contactformulier op de website van de MIVB of een "chatbot" op de sociale media van het bedrijf.

Het is belangrijk om het aanbod aan kwalitatieve interacties tussen de gebruikers en de MIVB uit te breiden door gebruikers de mogelijkheid te bieden met hun mobiele telefoon een foto van het "probleem" te maken via de applicatie Fix my street, die deze onmiddellijk naar de juiste ontvanger stuurt. Dankzij het toevoegen van een nieuwe tab, wat goedkoop is, kunnen ook alle gebruikers van Fix My Street, die al vertrouwd zijn met het gebruik van de tool, hun ervaring ten dienste stellen van de MIVB als zij klant zijn. Zo kan de MIVB ook al gecategoriseerde opmerkingen/verzoeken/suggesties ontvangen, met een duidelijke foto en expliciete commentaar. Dit zal het werk van het vervoersbedrijf vergemakkelijken, aangezien deze verwerking minder werk vergt dan het analyseren van formulieren op een website of van gesprekken op sociale media.