

INTERPELLATIE VAN DE HEER JULIEN UYTTENDAELE

TOT DE HEER PASCAL SMET, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN,

betreffende "de stand van zaken inzake de toegankelijkheid van de infrastructuur en voorzieningen van de MIVB voor personen met een handicap".

TOEGEVOEGDE INTERPELLATIE VAN MEVROUW FATOUMATA SIDIBÉ,

betreffende "de toegankelijkheid van de 'TaxiBusdienst' van de MIVB voor personen met een handicap".

TOEGEVOEGDE INTERPELLATIE VAN MEVROUW CÉLINE DELFORGE,

betreffende "de opname van de aanbevelingen inzake de toegankelijkheid voor PBM's in het beheerscontract van de MIVB".

TOEGEVOEGDE INTERPELLATIE VAN DE HEER MARC LOEWENSTEIN,

betreffende "de toegankelijkheid van het Brussels openbaar vervoer voor PBM's".

De heer Julien Uyttendaele (PS) (in het Frans).-
Op 8 juli 2016 namen we unaniem een voorstel van resolutie aan inzake de toegankelijkheid van de infrastructuur en uitrustingen van de MIVB voor personen met een handicap.

Op 23 mei 2016 organiseerde het Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles (Cawab) een uitstap waaraan een aantal parlementsleden deelnamen. We konden vaststellen dat er nog heel wat schort aan de toegankelijkheid voor gehandicapten van het Brussels openbaar vervoer.

INTERPELLATION DE M. JULIEN UYTTENDAELE

À M. PASCAL SMET, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DE LA MOBILITÉ ET DES TRAVAUX PUBLICS,

concernant "l'état des lieux sur l'accessibilité des infrastructures et des équipements de la STIB aux personnes en situation de handicap".

INTERPELLATION JOINTE DE MME FATOUMATA SIDIBÉ,

concernant "l'accessibilité du service 'TaxiBus' de la STIB aux personnes en situation de handicap".

INTERPELLATION JOINTE DE MME CÉLINE DELFORGE,

concernant "l'intégration des recommandations relatives à l'accessibilité des PMR dans le contrat de gestion de la STIB".

INTERPELLATION JOINTE DE M. MARC LOEWENSTEIN,

concernant "l'accessibilité des transports en commun bruxellois aux personnes à mobilité réduite".

M. Julien Uyttendaele (PS).- Le 8 juillet 2016, nous avons voté dans cette assemblée une résolution relative à l'accessibilité des infrastructures et des équipements de la STIB aux personnes en situation de handicap. Adoptée à l'unanimité, cette résolution faisait suite à une mise en situation, organisée à l'initiative du Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles (Cawab) le 23 mai 2016 et soutenue par notre commission.

La délégation de députés, dont je faisais partie, a pu constater à cette occasion le manque

Aangepaste hulpmiddelen voor gehandicapten ontbreken vaak of werken niet en het personeel van de MIVB is niet altijd opgeleid om ze te gebruiken.

Dat is onaanvaardbaar, vooral omdat het Brussels parlement al in april 2014 een resolutie over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer aannam. Bovendien werd op 15 juli 2015 het Handiplan aangenomen, dat ertoe strekt om bij alle Brusselse beleidsmaatregelen rekening te houden met personen met een handicap.

Rekening houden met personen met een beperkte mobiliteit betekent in de eerste plaats dat ze zich onbelemmerd moeten kunnen verplaatsen. Hun integratie is noodzakelijk om een inclusieve samenleving mogelijk te maken. Ze kampen echter met allerlei hindernissen die hun sociaal leven bemoeilijken.

In overeenstemming met de voornoemde resolutie van 2016, op grond waarvan de regering om de twee jaar een rapport moet opstellen over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor personen met een beperkte mobiliteit, willen wij een stand van zaken opmaken. Wordt er een rapport voorbereid? Kunt u het al voorstellen?

Niet alleen voor personen met een beperkte mobiliteit, maar ook voor blinden en mensen met een andere onzichtbare handicap is het lastig om het openbaar vervoer te gebruiken.

In de resolutie van 2016 werd gewezen op het gebrek aan investeringen en stonden aanbevelingen over pictogrammen, markeringen op de grond en aanpassingen aan de ticketautomaten. Ook voor mensen die slechthorend of stom zijn, is er een probleem. Het personeel van de Kiosks en Bootiks kent immers geen gebarentaal. Komen er maatregelen om de toestand te verbeteren?

Cawab en Unia publiceerden onlangs een rapport over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Daarin staat dat de voertuigen van de MIVB niet voldoende zijn aangepast aan personen met een beperkte mobiliteit (PBM). Zo zijn er te weinig plaatsen voor hen voorbehouden. Komt daar verandering in met de nieuwe bussen die de MIVB heeft besteld?

d'accessibilité flagrant du réseau de transports en commun bruxellois, et plus particulièrement celui de la STIB, aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap. Ce manque d'équipements adaptés était quasi généralisé sur l'ensemble de notre parcours et, lorsqu'ils étaient présents, ils n'étaient pas toujours opérationnels ou le personnel de la STIB n'était pas toujours formé pour en faire usage.

Une telle situation est inacceptable, d'autant qu'une résolution du parlement bruxellois relative à l'amélioration de l'accessibilité des transports publics aux personnes à mobilité réduite (PMR) a déjà été adoptée en avril 2014. En outre, le Handiplan, adopté 15 juillet 2015, a pour but d'intégrer la dimension du handicap dans toutes les décisions prises dans notre Région.

Rappelons que l'intégration des personnes à mobilité réduite passe avant tout par la possibilité de circuler librement dans notre Région et que leur participation et leur intégration sont une condition nécessaire à une société inclusive, ce que nous prônons. Or, ces personnes font face à différents obstacles les empêchant de facto de participer à une vie sociale sur un pied d'égalité avec leurs concitoyens.

Conformément à la résolution relative à l'accessibilité des infrastructures et des équipements de la STIB aux personnes en situation de handicap adoptée en 2016, qui demandait au gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale de présenter au parlement un rapport tous les deux ans sur l'accessibilité du réseau pour les personnes à mobilité réduite, nous demandons donc un état des lieux concernant cette matière. Un rapport est-il en préparation ? Si c'est le cas, pouvez-vous nous le présenter ?

En outre, nous tenons à rappeler que le problème de l'accessibilité ne concerne pas seulement les PMR, mais également tous les autres types de handicap, comme la malvoyance, la cécité, la déficience intellectuelle et tous les handicaps invisibles, qui représentent des défis encore plus importants pour ces politiques.

La résolution de 2016 faisait état d'un manque d'investissements les concernant. Elle recommandait alors l'utilisation de pictogrammes,

Voorts staat in het rapport dat metrostations moeilijk toegankelijk zijn voor PBM's, al wordt er vooruitgang geboekt: 47 van de 69 stations zijn uitgerust met een lift, terwijl tegen 2018 dat voor alle stations moest gelden. Hoe komt het dat de deadline twee jaar is opgeschoven?

Worden passagiers op de website en de app van de MIVB geïnformeerd over liften die niet werken of worden onderhouden? Het kan toch niet zo moeilijk zijn om die informatie te verstrekken.

De dienst TaxiBus gaat er weliswaar op vooruit, maar volgens het rapport zijn er nog steeds een aantal pijnpunten. Zo is de site niet aangepast voor blinden en slechthorenden en is de dienst niet beschikbaar op zon- en feestdagen, wat onaanvaardbaar is. Bovendien is de dienst niet beschikbaar voor wie niet in Brussel is gedomicilieerd. Welke maatregelen plant u?

Zijn alle bussen uitgerust met uitklapbare rolstoelplanken? Zijn alle bus- en tramhaltes aangepast? Hoeveel chauffeurs werden sinds 2016 opgeleid om de rolstoelplank te gebruiken? Hoeveel volgen er nog dit jaar?

Hoe zit het met de interne tests om een oplossing te vinden voor de toegankelijkheid van tramstellen van het type T3000 en T4000? Kwam daaruit een oplossing naar voren?

de traçages de couleurs au sol en vue de leur accompagnement, ou encore l'adaptation des bornes d'achat de titres de transports. Ceux souffrant de mutisme ou de problèmes d'audition sont aussi concernés. En effet, le personnel des Kiosks et des Bootiks n'est pas formé au langage des signes.

Les améliorations précitées ne semblent pas avoir vu le jour. Des mesures sont-elles prévues à cet effet ?

Récemment, un rapport a été publié par le Cawab et Unia sur l'accessibilité des transports publics. Ce rapport insiste sur le fait que le matériel roulant de la STIB n'est pas pleinement adapté aux personnes à mobilité réduite, notamment en ce qui concerne le nombre insuffisant de places qui leur sont destinées. Les nouveaux bus commandés par la STIB respectent-ils bel et bien ces recommandations ?

Aussi, le rapport met en évidence le fait qu'il est particulièrement difficile pour les PMR d'accéder aux stations de métro, bien que l'on remarque des avancées non négligeables. Aujourd'hui, 47 stations sur les 69 sont équipées d'ascenseurs ; or toutes devaient en être dotées à l'horizon 2018. Comment expliquez-vous que cette échéance ait déjà été reportée de deux ans ?

S'agissant des informations en temps réel, les maintenances et pannes d'ascenseur font-elles désormais l'objet de notifications sur le site et l'application mobile de la STIB ? Une notification est effectivement envoyée lorsqu'un tram est en panne ou bloqué, mais le problème commence bien plus tôt pour l'utilisateur qui n'a pas accès à la rame de métro qu'il doit emprunter. Il s'agit là d'une information qu'il ne serait pas compliqué de transmettre au moyen de ces deux applications.

En ce qui concerne le service TaxiBus, bien que certaines avancées aient apparemment été réalisées, le rapport semble indiquer que différents problèmes persistent. En effet, le site n'est pas adapté aux personnes déficientes visuellement et le service n'est pas disponible les dimanches et jours fériés, ce qui est inacceptable et contraire à la liberté de circulation de ces personnes. Ajoutons à cela le fait que le service est inaccessible aux personnes non résidentes. Quelles mesures

comptez-vous prendre afin de pallier ces problèmes ?

Quant aux bus, un même problème a été constaté à maintes reprises : celui des rampes rétractables. Tous les bus sont-ils déjà dotés d'un tel dispositif ? L'ensemble des arrêts de bus et de tram est-il adapté à ces rampes ? La formation des chauffeurs à l'utilisation de ces dispositifs a-t-elle été intensifiée depuis le vote de notre résolution ? Combien de chauffeurs ont-ils été formés à l'utilisation de ces dispositifs en 2016 et 2017, et combien seront-ils formés cette année ?

Enfin, vous nous aviez annoncé des tests en interne pour remédier au problème de conformité et d'accessibilité des trams T3000 et T4000 lors d'une réunion en commission le 5 mars 2018. Qu'en est-il ? Ces tests ont-ils été concluants ? Pouvons-nous espérer une mise en conformité complète de ces rames avant la fin de l'année ?

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Delforge heeft het woord voor haar toegevoegde interpellatie.

Mevrouw Céline Delforge (Ecolo) (*in het Frans*).- *Zelf heb ik me ook in een rolstoel verplaatst en dat was geen lachertje. Ik ontmoette zelfs rolstoelgebruikers die hun eigen rolstoelplank bij zich hadden om op de tram of de bus te kunnen. Dat is niet normaal.*

Heel wat mensen klagen over de hogere wachttijden bij TaxiBus. Sommigen wachten urenlang voor een medisch centrum en danken hun vervoer soms aan het goede contact dat ze hebben met een chauffeur.

Zoals de heer Uyttendaele al zei, is het niet gemakkelijk om alle trajecten te plannen, soms zelfs ruim van tevoren. Maar aan mensen met beperkte mobiliteit vragen om op zondag thuis te blijven of zich niet te ver te verplaatsen, dat gaat te ver!

Ze hebben ook geen alternatief, want de tarieven verschillen enorm naar gelang het feit of de aangepaste taxi al dan niet tot een bedrijf behoort dat een contract heeft gesloten met de MIVB. Er is een verschil tussen 1,95 en 25 tot 30 euro.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Delforge pour son interpellation jointe.

Mme Céline Delforge (Ecolo).- J'ai également testé la chaise roulante et ce ne fut pas une partie de plaisir. J'ai même croisé des gens qui se déplaçaient avec leur propre rampe pliable pour se garantir un accès aux véhicules de la STIB. Cette situation n'est pas normale.

Je voudrais développer en particulier la question du service TaxiBus. Je vous avais adressé une question d'actualité juste avant les vacances, car de nombreux usagers se plaignaient d'une augmentation des délais d'attente pour obtenir un TaxiBus, parfois même pour rentrer chez eux. Des personnes se retrouvent à attendre pendant des heures devant un centre médical et ne doivent leur salut qu'au bon contact qu'elles entretiennent avec un chauffeur. Je connais le cas d'un chauffeur qui a abandonné une course et traversé Bruxelles parce qu'une personne à mobilité réduite l'avait contacté.

Comme l'a rappelé M. Uyttendaele, ce n'est déjà pas facile de devoir planifier ses trajets, parfois longtemps à l'avance, mais quand des personnes à mobilité réduite sont priées de rester chez elles le dimanche ou de ne pas sortir du périmètre qu'elles sont capables de parcourir, cela dépasse les

Na een offerteaanvraag sloot de MIVB een contract met een taxicentrale die subsidies ontvangt van het gewest, opdat PBM's een aangepaste taxi kunnen gebruiken tegen 1,95 euro per rit. Hoe worden het subsidiebedrag verdeeld tussen de taxicentrales en de -bedrijven of de zelfstandige taxibestuurders die voor hen werken?

Wat gebeurt er bij een tekort aan aangepaste taxi's? Doet de taxicentrale dan een beroep op een andere centrale? Ondanks een relatief groot aantal aangepaste taxi's zijn er te weinig beschikbaar, ofwel door een tekort aan bestuurders ofwel omdat de aangepaste taxi's aangesloten zijn bij een andere centrale dan diegene waarop de MIVB een beroep doet.

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Sidibé heeft het woord voor haar toegevoegde interpellatie.

Mevrouw Fatoumata Sidibé (DéFI) (in het Frans).- *De voorbije regeerperiode richtte de MIVB TaxiBus op, een dienst voor mensen met een handicap. Om gebruik te maken van de dienst, moeten ze in het bezit zijn van een attest van de Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid dat wordt uitgereikt onder een van de volgende voorwaarden:*

- een zelfstandigheidsvermindering van ten minste twaalf punten;
- een blijvende invaliditeit van ten minste 80%;
- een blijvende invaliditeit van ten minste 50% aan

bornes ! On peut parler de dysfonctionnement.

Vous m'aviez répondu que les PMR pouvaient faire appel à une autre compagnie. Or, elles n'ont pas réellement d'autre choix, étant donné la différence de tarif selon que le taxi adapté aux PMR appartient ou pas à une société sous contrat avec la STIB. Entre 1,95 et 25-30 euros, il y a une marge. Pour des personnes en situation de handicap, cela signifie tout simplement sortir ou rester chez soi.

Un appel d'offres a été lancé et un contrat conclu avec une centrale de taxis qui bénéficie de subsides de la Région bruxelloise afin de permettre aux PMR d'utiliser des taxis adaptés moyennant le paiement de 1,95 euro par course. J'aimerais dès lors savoir comment ces subsides sont répartis entre les centrales et les sociétés de taxis, ou les taxis indépendants qui travaillent avec celles-ci.

Par ailleurs, quel est le dispositif mis en place en cas d'insuffisance de voitures PMR disponibles à la centrale en question ? Existe-t-il un système en cascade permettant de faire appel à une autre centrale ? En effet, malgré un nombre relativement élevé de voitures adaptées, l'on constate un manque de véhicules disponibles sur la route, que ce soit en raison de la pénurie de chauffeurs - cela pourra faire l'objet d'un autre débat - ou parce que les véhicules adaptés sont affiliés à une centrale autre que l'unique centrale appelée par la STIB.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Sidibé pour son interpellation jointe.

Mme Fatoumata Sidibé (DéFI).- La dernière législature a vu la mise en place du service TaxiBus au sein de la STIB. Il s'agit d'un service de transport de porte-à-porte, fourni à la demande et destiné aux personnes en situation de handicap. Celles-ci doivent être munies d'une attestation délivrée par le Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale, sur la base de l'un des critères suivants :

- une réduction d'autonomie d'au moins douze points ;
- une invalidité permanente d'au moins 80% ;
- une invalidité permanente des membres inférieurs

de onderste ledematen;

- een volledige verlamming of amputatie van de bovenste ledematen;

- een visuele handicap van ten minste 90%.

In 2016 zei u dat het aantal ritten sinds de hervorming van 2012 was gestegen van 45.000 naar meer dan 70.000, maar dat de trajecttijd en de stiptheid voor verbetering vatbaar waren.

Ongeveer 15.000 mensen doen een beroep op de dienst, maar slechts 12% van de gebruikers is ingeschreven. Bij de opmaak van het beheerscontract 2017 zou daaraan aandacht besteed worden.

PBM's zijn maar gematigd tevreden over TaxiBus.

Is dit puntensysteem wel geschikt om de transportbehoeften te bepalen? Plant u overleg met de FOD, de MIVB, het gewest en de sectororganisaties?

Kunt u de cijfers over het gebruik van TaxiBus voor 2016, 2017 en eventueel 2018 geven? Neemt het gebruik toe? Welke communicatiemiddelen worden ingezet om de dienst bij de doelgroep bekend te maken?

Volstaat de opleiding van de chauffeurs? Waarover gaan de klachten? Welk gevolg wordt eraan gegeven?

TaxiBus maakt sinds 2014 gebruik van twaalf minibussen. Bekijkt u of er nood is aan meer minibussen?

De MIVB besteedt een deel van haar opdrachten uit. Voor TaxiBus heeft ze een contract met twee Brusselse taxicentrales, waaronder Taxis Verts. Hoe heet de andere centrale?

Hoeveel taxi's zijn bestemd voor gehandicaptenvervoer en hoeveel worden er daadwerkelijk ingezet? Zijn de Taxibussen aangepast? Zo ja, hoeveel zijn het er? Zo neen, welke oplossingen overweegt u?

Zijn de nieuwe normen voor voertuigen voor

occasionnant un taux d'invalidité de 50% au moins ;

- une paralysie complète ou une amputation des membres supérieurs ;

- un handicap visuel dont le taux d'incapacité est d'au moins 90%.

En 2016, vous aviez fait un bilan de la réforme TaxiBus en nous fournissant certains chiffres intéressants. Ainsi, depuis la réforme de 2012, le nombre de voyages avait augmenté de 55%, passant de 45.000 à plus de 70.000. Vous admettiez cependant que le temps de trajet et la ponctualité étaient des points à travailler.

Compte tenu des règles actuelles, environ 15.000 personnes peuvent utiliser ce service. Or, la STIB constate que seuls 12% des utilisateurs sont inscrits. Vous aviez annoncé que cet aspect serait étudié en vue d'être amélioré lors de l'élaboration du contrat de gestion 2017.

Les constats des personnes à mobilité réduite (PMR) que j'ai récemment rencontrées sont très mitigés, particulièrement en ce qui concerne TaxiBus. Or, notre Région a adopté des plans d'action en la matière, dont il importe d'assurer le suivi.

S'agissant des conditions d'accès aux TaxiBus, le système de points est-il pertinent par rapport aux besoins de transport ? Une concertation avec le SPF Affaires sociales, la STIB, la Région et d'autres acteurs associatifs est-elle prévue ?

J'aimerais connaître les chiffres relatifs aux courses du service TaxiBus pour 2016, 2017 et éventuellement déjà en 2018. Ces chiffres sont-ils en croissance ? Étant donné que peu de personnes emploient ce service, quels sont les moyens de communication mis en œuvre afin de le faire connaître auprès des personnes concernées ?

Autre élément important : la formation des chauffeurs assurant le transport des PMR. Est-elle suffisante ? S'agissant des plaintes enregistrées, elles ne s'avèrent pas, au dire des personnes concernées, suffisamment importantes par rapport à leur formulation. Il conviendrait donc de connaître l'objet de ces plaintes ainsi que le suivi

gehandicaptenvervoer duidelijk bepaald?

Wordt er bekeken of de beschikbaarheid van de dienst kan worden uitgebreid naar zon- en feestdagen, zodat een normaal sociaal leven mogelijk wordt voor mensen die er een beroep op moeten doen?

Hoe zit het met de verbetering van de frequentie en stiptheid van de TaxiBus?

Mevrouw de voorzitter.- De heer Loewenstein heeft het woord voor zijn toegevoegde interpellatie.

De heer Marc Loewenstein (DéFI) *(in het Frans).*- *Op 8 juli 2016 keurde het parlement een resolutie goed over de toegankelijkheid van de infrastructuur en de voorzieningen van de MIVB voor personen met een handicap. Het parlement vroeg om de maatregel regelmatig te evalueren. Kunt u een tussentijds overzicht geven van de vooruitgang die het gewest boekte?*

Het is onmogelijk om het netwerk van de MIVB op zeer korte termijn volledig toegankelijk te maken.

qui leur est donné.

Douze minibus sont utilisés exclusivement dans le cadre des TaxiBus. Cependant, leur nombre n'a pas évolué depuis leur mise en service en 2014. Une évaluation de la pertinence d'une augmentation de leur nombre est-elle prévue ?

La STIB délègue une partie de ses missions. Elle a conclu à cet égard un contrat de délégation avec deux centrales de taxi bruxellois. L'une d'elles est celle des Taxis verts, mais quelle est l'autre centrale ?

J'aimerais aussi savoir combien de taxis sont affectés au transport des personnes en situation de handicap et combien parmi eux sont réellement opérationnels. En effet, il semblerait que nombre d'entre eux ne le soient pas. Les TaxiBus sont-ils adaptés au transport des PMR ? Si oui, combien sont-ils ? Si non, quelles sont les pistes envisagées ?

Les normes issues de la réforme des véhicules pour les PMR sont-elles aujourd'hui bien définies ?

Une réflexion est-elle menée sur l'élargissement des plages horaires - notamment aux dimanches et jours fériés, ainsi qu'aux soirées - pour permettre à ces personnes d'avoir une vie sociale normale ?

Enfin, le plan de gestion de la STIB, renégocié en 2017, devait tenter d'améliorer la fréquentation et la ponctualité du service TaxiBus. Qu'en est-il aujourd'hui ?

Mme la présidente.- La parole est à M. Loewenstein pour son interpellation jointe.

M. Marc Loewenstein (DéFI).- Nous avons donc voté, le 8 juillet 2016, une résolution relative à l'accessibilité des infrastructures et des équipements de la STIB aux personnes en situation de handicap. L'évaluation régulière de ce dispositif fut l'une des demandes de ce parlement, et c'est à ce titre que je vous demande aujourd'hui de dresser un bilan intermédiaire plus précis des avancées que nous avons pu réaliser depuis l'adoption de ladite résolution.

Bepaalde ingrepen vergen bovendien een aanzienlijk budget en een langere uitvoeringstermijn. Daarom beperk ik mij tot enkele van de genomen maatregelen, namelijk:

- het beter afstemmen van de beschikbaarheid van personen die assistentie verlenen in de metro op de openingsuren van de metro;

- een herziening van de controleprocedure voor rollend materieel, zodat er daadwerkelijk aandacht wordt besteed aan de goede werking van voorzieningen zoals rijplanken en oproepknoppen;

- betere informatie voor personen met een beperkte mobiliteit door de website en de MIVB-app bij te werken, door belangrijke actuele informatie voor slechthorenden visueel weer te geven, door de plaatsing van bewegwijzering en door de opleiding en bewustmaking van het personeel van de Bootiks;

- correcte, betrouwbare en realtime informatie over de toegang tot de stations en beschikbaarheid van de liften op de MIVB-website en de app en bewegwijzering aan de ingang van elk station, zodat personen met een beperkte mobiliteit de juiste ingang vinden.

Daarnaast is het ook belangrijk dat er duidelijkere bewegwijzering komt en een goedkoop telefoonnummer waar op alle vragen in verband met toegankelijkheid wordt geantwoord en dat er bewegwijzering komt voor personen met een verstandelijke handicap.

Uit het jaarverslag 2017 van Unia en het Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles (Cawab) blijkt dat er in België 6% meer handicapgerelateerde klachten waren. Van de 570 dossiers die werden geopend, had meer dan 27% betrekking op de sector goederen en diensten.

Unia en Cawab betreuren overigens de traagheid waarmee goederen en diensten in België voor universeel gebruik worden aangepast. Het Brussels Gewest komt er wat beter uit omdat het, dankzij een participatieve aanpak, over een toegankelijkheidsstrategie voor het MIVB-netwerk beschikt. Dat actieplan wordt in de beheersovereenkomsten 2018-2022 en 2023-2027

Sachant pertinemment que l'on ne peut rendre le réseau de la STIB totalement accessible aux personnes à mobilité réduite du jour au lendemain, et que certaines demandes de la résolution nécessitent l'octroi de moyens financiers considérables et des délais d'exécution plus longs pour être concrétisées, je ne reviendrai que sur l'évaluation de quelques-unes des mesures adoptées. J'aimerais mettre en exergue les demandes suivantes :

- améliorer le service d'assistance dans le métro en faisant correspondre la disponibilité de l'assistance aux personnes à mobilité réduite et l'horaire d'ouverture du métro ;

- réviser le processus de vérification du matériel roulant afin d'accorder une attention effective au bon fonctionnement des équipements d'accessibilité tels que les rampes et les boutons d'appel ;

- améliorer les informations utiles à destination des personnes à mobilité réduite par une actualisation du site internet et de l'application mobile de la STIB, par le relais des informations d'urgence par écrit pour les personnes présentant une déficience auditive, par le positionnement de la signalétique et par la formation et la sensibilisation du personnel des Bootiks ;

- diffuser une information correcte, fiable et mise à jour en temps réel, notamment pour ce qui concerne les accès de chaque station et la disponibilité des ascenseurs, par le biais du site internet de la STIB, de l'application mobile et d'une signalétique aux accès de chaque station, afin de diriger les personnes à mobilité réduite vers une entrée accessible.

Les autres points importants sont les suivants :

- prévoir une signalétique plus lisible afin de permettre aux personnes à mobilité réduite d'accéder plus facilement à leur moyen de transport ;

- ouvrir une ligne téléphonique non surtaxée pour toutes les questions liées à l'accessibilité ;

- adapter la signalétique pour les personnes intellectuellement déficientes, qui peuvent être

opgenomen.

Hoewel er voorafgaand overleg is met de verenigingen die naar een betere toegankelijkheid streven, blijkt uit het verslag dat er intern te weinig personeel en expertise is om de maatregelen uit te voeren, in het bijzonder voor het opstellen en volgen van de bestekken.

Kunt u een evaluatie geven van de punten die ik daarnet aanhaalde?

Bent u op de hoogte van het jaarverslag van Unia en Cawab? Beschikt u voor klachten in verband met handicaps over specifieke cijfers voor het MIVB-netwerk?

Kunt u wat meer vertellen over de toegankelijkheidsstrategie voor het openbaar vervoer? Wordt die in de nieuwe beheersovereenkomst van de MIVB opgenomen? Lopen de onderhandelingen al?

Hoeveel MIVB-medewerkers zijn met toegankelijkheid bezig? Wordt de dienst uitgebreid op technisch vlak?

Wat werd er in de lopende dossiers ondernomen om de infrastructuur toegankelijker te maken?

totalement désorientées dans une station de métro ou dans l'espace public, comme un marquage de lignes au sol, la transformation des lettres en pictogrammes représentant le métro, le tram ou le bus, voire le train, ou, encore, l'adaptation de l'ergonomie des bornes d'achat.

De plus, très récemment, le rapport annuel 2017 d'Unia et du Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles (Cawab) revenait sur l'accessibilité des infrastructures de transport public aux personnes porteuses d'un handicap. Une première donnée interpellante, malheureusement non objectivée Région par Région, est l'augmentation de plus de 6% du nombre de plaintes liées à un handicap. Sur 570 dossiers ouverts, plus de 27% concernaient le secteur des biens et services.

Par ailleurs, Unia et le Cawab regrettent la lenteur avec laquelle la conception universelle des biens et services se met en place en Belgique. La Région bruxelloise tire néanmoins son épingle du jeu puisqu'elle a élaboré, grâce à une démarche très participative, une stratégie d'accessibilité du réseau de transport public de la STIB. Ce plan d'action sera intégré aux prochains contrats de gestion 2018-2022 et 2023-2027.

Enfin, si la participation des associations concernées en amont par l'amélioration de cette accessibilité a bien lieu, le rapport révèle un manque de personnel et d'expertise en interne pour suivre sa mise en œuvre, notamment pour la rédaction et le suivi des cahiers des charges.

Pouvez-vous nous fournir une évaluation des différentes demandes de la résolution adoptée le 8 juillet 2016, spécifiquement celles dont j'ai fait état dans cette interpellation ?

Avez-vous pris connaissance du rapport annuel d'Unia et du Cawab ? Disposez-vous de données plus spécifiques à la Région bruxelloise sur les plaintes liées au handicap dans les transports publics de la STIB ?

Pouvez-vous nous en dire plus sur la stratégie d'accessibilité du réseau de transport public ? Qu'en est-il de son intégration dans le prochain contrat de gestion de la STIB ? Les négociations ont-elles commencé ?

Samengevoegde bespreking

De heer Pierre Kompany (cdH) *(in het Frans).*- *Hoe zit het met de integratie van de zestien eisen in de beheerscontract van de MIVB? Voor zover ik weet is het voertuigenpark van de MIVB nog niet helemaal aangepast aan de noden van minder mobiele reizigers. Tegen wanneer worden alle trams en bussen toegankelijk voor alle burgers?*

Organisaties merken op dat slechtzienenden elektrische en hybride bussen minder goed horen aankomen. Naast het geluidssignaal aan de haltes, zouden ze de bus ook moeten kunnen horen op belangrijke plaatsen, zoals kruispunten en zebra's. Hebt u contacten met die verenigingen? Welke middelen zet u in om slechtzienenden te waarschuwen voor stillere bussen?

Hoe zit het met de aanpassing van de trottoirs op gewestwegen?

De heer Pascal Smet, minister *(in het Frans).*- *Een overzicht van de toegankelijkheid van het net voor minder mobiele personen maakt deel uit van het jaarverslag van de MIVB. Op verzoek van de organisaties heb ik de MIVB gevraagd om de kwaliteit van de rapportage te verbeteren. In 2019 zal de MIVB de toegankelijkheidsgegevens*

Qu'en est-il du personnel affecté à cette problématique à la STIB ? Selon mes informations, une personne est chargée de l'accessibilité. Est-il prévu de renforcer ce service, notamment au niveau technique ?

Enfin, si le calendrier de l'intégration de l'ascenseur est annexé au budget annuel, pouvez-vous faire le point sur les démarches réalisées pour rendre les infrastructures davantage accessibles, notamment les dossiers en cours, l'accessibilité aux rames de métro et aux trams et la suppression des lacunes verticales et horizontales ?

Discussion conjointe

M. Pierre Kompany (cdH).- Mes collègues ayant suffisamment contextualisé le sujet, je passerai directement à mes questions.

Où en est l'intégration des seize demandes dans le contrat de gestion de la STIB ? À ma connaissance, le parc de véhicules de la STIB, dont les trams, n'est pas encore parfaitement adapté aux besoins des PMR. Quel est l'agenda d'adaptation des trams aux besoins de tous les citoyens ?

Les personnes malvoyantes ont davantage de mal à entendre arriver les bus électriques et hybrides. Outre le signal sonore aux arrêts, les asbl estiment que les personnes malvoyantes ont besoin de les entendre aux endroits-clés tels que les carrefours et les passages pour piétons. Êtes-vous en contact avec ces asbl ? Quels moyens mettez-vous en œuvre pour avertir ces personnes du passage de ces bus plus silencieux ?

Toujours à propos de l'accessibilité de notre Région aux PMR, où en est l'adaptation des trottoirs des voiries régionales en vue d'améliorer leurs déplacements ?

M. Pascal Smet, ministre.- Un état des lieux de l'accessibilité du réseau pour les personnes à mobilité réduite (PMR) est présenté dans chaque rapport annuel de la STIB. À la demande d'associations, j'ai invité la STIB à améliorer la qualité des données fournies dans ce rapport. Celles-ci sont ainsi disponibles en toute transparence. Par ailleurs, la STIB prévoit, en

integreren in de app.

In 2016 en 2017 hebben we een strategisch plan voor de toegankelijkheid van de MIVB uitgewerkt. Het wordt als bijlage bij het nieuwe beheerscontract gevoegd.

Momenteel wordt een plan ter verbetering van de bewegwijzering in de metroterminals aan de gebruikers voorgelegd. Elke Bootik telt een loket met een magnetische inductielus waardoor mensen met een hoorapparaat de informatie beter kunnen verstaan.

De bussen die de MIVB heeft besteld, beantwoorden aan de internationale R107-norm die bepaalt welke aanpassingen er aan de voertuigen moeten gebeuren ten behoeve van minder mobiele personen.

Liften moeten in het stadswaefsel worden geïntegreerd tijdens renovatiewerkzaamheden, zoals dat bij metrostation Beurs zal gebeuren.

De MIVB ontwikkelt een app voor reizigers waarop ze de haltes en de pannes aan liften kunnen nagaan.

De website www.taxibus.be onderging op verzoek van de MIVB een audit door www.anysurfer.be. Het verslag bracht een aantal kleine ergonomiefouten aan het licht, die met de nieuwe versies van de software worden weggewerkt.

Het klopt dat TaxiBus niet beschikbaar is op zonen feestdagen. Ik ben voorstander van een uitbreiding van de dienstverlening, maar daarvoor moeten we op zoek naar financiering in het kader van het MIVB-beheerscontract. Ik heb de MIVB niettemin gevraagd om de dienst uitzonderlijk beschikbaar te maken op zondag 14 oktober, zodat mensen met een handicap zonder problemen naar het stembureau kunnen.

(Opmerkingen van mevrouw Delforge)

U mag niet vergeten dat de MIVB niet zelf bepaalt hoe zwaar iemands handicap is. Dat is federale materie.

83,4% van de busvloot is uitgerust met een toegangsplatform. De 235 nieuwe bussen zullen er

2019, d'intégrer des données d'accessibilité en temps réel dans l'application destinée à ses usagers.

En 2016 et 2017, nous avons élaboré un plan stratégique d'accessibilité de la STIB. Ce plan intègre des actions à mener et sera annexé au nouveau contrat de gestion en cours d'achèvement.

En ce qui concerne l'information aux voyageurs malvoyants, aveugles ou présentant une déficience intellectuelle, un projet d'amélioration de la signalétique des terminus de métro est actuellement soumis à l'avis des utilisateurs du réseau. Pour ce qui est du langage des signes, dans chaque Bootik, un guichet est équipé d'une boucle à induction magnétique destinée à faciliter la réception d'informations par les prothèses auditives des personnes malentendantes.

Les bus commandés par la STIB répondent évidemment aux exigences de la norme internationale R107, qui définit la manière dont les véhicules doivent être adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Quant aux ascenseurs, leur construction doit être intégrée dans le tissu urbain et coordonnée avec les travaux de réaménagement. Ainsi, un ascenseur est prévu dans le cadre des travaux de rénovation de la station Bourse.

La STIB est en train de développer un outil de communication à destination des voyageurs, indiquant les arrêts programmés et les pannes des ascenseurs en temps réel.

Le site internet www.taxibus.be a été audité par www.anysurfer.be, à la demande de la STIB. Le rapport met en évidence des soucis mineurs d'ergonomie de la plate-forme. Des améliorations sont attendues avec les nouvelles versions du logiciel.

Le service TaxiBus n'est effectivement pas disponible les dimanches et jours fériés. Lors de la création du service, cette disponibilité n'était pas prévue. Une demande existe de le faire fonctionner également les dimanches et jours fériés. Nous sommes favorables à cette idée, mais c'est une question de financement qu'il faut tenter de résoudre dans le cadre du contrat de gestion de la

vanzelfsprekend een hebben, net zoals de 37 elektrische bussen.

De haltes beantwoorden niet altijd aan de hedendaagse toegankelijkheidsvereisten. Uit een audit van 2016 blijkt dat een ambitieus renovatieprogramma noodzakelijk is. Ongeveer vijfhonderd haltes zouden binnen de tien jaar na de start van het programma moeten worden vernieuwd, wat neerkomt op vijftig haltes per jaar. Dat is een stedenbouwkundige kwestie waar vergunningen aan te pas komen. De regering heeft echter al een gids met aangepaste haltes goedgekeurd.

De chauffeurs worden voldoende opgeleid om het platform te gebruiken. Er wordt daarover geregeld gecommuniceerd. De toegankelijkheid van de bus hangt af van de halte, het voertuig, de beschikbaarheid van technische uitrusting en de welwillendheid van de chauffeur. Als een daarvan ontbreekt, is het voertuig ontoegankelijk.

In 2016 kregen 199 buschauffeurs en 144 trambestuurders de basisopleiding. In 2017 ging het om 202 buschauffeurs en 84 trambestuurders. De MIVB organiseert regelmatig bijscholing. De cijfers voor 2018 zijn pas op het einde van het jaar beschikbaar.

Dankzij de tests met de T3000 en de T4000 op de nieuwe lijn 9 is de toegankelijkheid verbeterd. De technische teams hebben een rubberen blok op de perronboorden aangebracht, zodat de horizontale ruimte tussen het perron en de tram kleiner is geworden.

Lijn 9 is erg toegankelijk, ook al is er nog ruimte voor verbetering, zoals is gebleken tijdens een wandeling met de organisaties. Bij lijn 8 ligt het moeilijker, omdat daar nog oude trams rijden. Er werden zestig nieuwe trams besteld.

Mevrouw Sidibé, na de introductie van de European Disability Card in oktober 2017 hebben de MIVB en de FOD Sociale Zekerheid in januari overleg gepleegd over de toegangscriteria om het gebruik van TaxiBus te vereenvoudigen. Ze besloten de criteria niet te wijzigen, omdat de federale regering ze toereikend achtte.

In 2016 voerde TaxiBus bijna 72.000 ritten uit. In

STIB. J'ai toutefois demandé à la STIB d'ouvrir exceptionnellement le service TaxiBus le dimanche 14 octobre pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de vote.

(Remarques de Mme Delforge)

Il faut également rappeler que la STIB ne s'arrogé pas le droit de définir le niveau de handicap d'une personne. C'est une matière fédérale, et la STIB reste en contact avec l'instance compétente.

En ce qui concerne l'équipement des bus, 83,4% de la flotte est équipée d'une rampe d'accès. Les 235 nouveaux bus prochainement livrés en seront bien sûr équipés, en plus des 37 bus électriques.

Les arrêts ne sont effectivement pas tous conformes aux exigences actuelles d'accessibilité. Un audit réalisé en 2016 a alimenté les travaux de l'étude stratégique menée en 2017. Cette étude met en évidence la nécessité de lancer un programme ambitieux de rénovation des arrêts. Elle estime que 500 arrêts devraient être rénovés dix ans après le lancement du programme, ce qui représente 50 arrêts par an. N'oublions pas que la rénovation de chaque arrêt suppose la délivrance d'un permis, une réflexion sur d'éventuels arbres avoisinants, etc. Une question urbanistique se pose donc à chaque fois. Cependant, le gouvernement a déjà approuvé un manuel portant sur les arrêts adaptés aux PMR.

La formation des chauffeurs à l'utilisation de la rampe est suffisante. Des actions de communication sont entreprises régulièrement pour renforcer le message. Certains chauffeurs ont moins envie de l'utiliser... Il faut comprendre que l'accès à un bus en fauteuil roulant est conditionné par le niveau d'accessibilité de l'arrêt, celui du véhicule, la disponibilité des équipements techniques et la capacité des agents de conduite. Si l'un de ces éléments est défaillant, la chaîne de l'accessibilité est rompue.

En 2016, 199 chauffeurs de bus ont reçu la formation de base, ainsi que 144 conducteurs de tram; en 2017, 202 chauffeurs de bus et 84 conducteurs de tram. La STIB organise régulièrement des recyclages à ce sujet, qui ont été suivis par 412 agents. Les chiffres pour 2018 seront disponibles à la fin de l'année.

2017 waren dat er 92.000. De kaap van de 100.000 ritten wordt vermoedelijk in 2018 gerond. De groei van de vraag wordt voor 2019 op 20% geschat.

Het aanbod van TaxiBus wordt vooral bekendgemaakt bij de gespecialiseerde organisaties en verloopt ook via mond-tot-mondreclame.

De MIVB-chauffeurs die opdrachten voor TaxiBus uitvoeren, zijn ervaren en hebben daarvoor een opleiding gekregen. Chauffeurs van taxibedrijven krijgen een basisopleiding bij de directie Taxi's van Brussel Mobiliteit. De opleiding wordt aangevuld door een sessie die gegeven wordt door Taxis Verts.

Alle klachten die de MIVB krijgt, worden behandeld. In 2016 kwamen er 363 klachten (0,5% van de ritten) binnen bij TaxiBus. In 2017 waren het er 447 (0,48% van de ritten).

De meest voorkomende klachten gaan over taxi's die te laat aankomen en de kwaliteit van de dienstverlening, wat een vrij subjectief gegeven is.

Er zijn voorlopig geen plannen om meer minibussen bij TaxiBus in te zetten, hoewel dat op lange termijn wenselijk is.

Er zijn TaxiBus-ritten uitbesteed aan Taxis Verts en Taxis Bleus.

Het aantal taxi's dat wordt ingezet voor het vervoer van PBM's vindt u in mijn antwoord op een schriftelijke vraag van mevrouw Persoons. Ik heb aan Brussel Mobiliteit en de MIVB een gedetailleerd overzicht van de problematische cijfers gevraagd, zodat we de tekortkomingen kunnen verhelpen.

De minibussen Mercedes Sprinter Mobility die de MIVB aankocht, zijn aangepast voor gehandicaptenvervoer. Bovendien eist de MIVB dat de taxi's die als TaxiBus functioneren zijn aangepast volgens het regeringsbesluit van 2003.

Het beheerscomité heeft de dotatie voor TaxiBus in mei 2017 opgetrokken. Wellicht moet dat door het toenemende aantal ritten in de volgende maanden opnieuw gebeuren.

Ik heb de vragen van mevrouw Delforge al

En ce qui concerne les trams T3000 et T4000, les tests menés pour améliorer le niveau d'accessibilité de la nouvelle ligne 9 ont porté leurs fruits. Les équipes techniques ont placé un bloc en caoutchouc sur les bords des quais de manière à diminuer l'espace horizontal entre le quai et le véhicule. Le fait que le système soit en caoutchouc permet un éventuel contact avec le véhicule en cas d'avarie.

J'ai déjà eu de grandes discussions avec la STIB et les associations, puisque des réunions se tiennent à mon cabinet, auxquelles participe également Bruxelles Mobilité. Il m'arrive parfois aussi de m'y joindre.

La ligne 9 fonctionne bien sur le plan de l'accessibilité, même si des améliorations sont encore possibles, que nous avons déterminées lors d'une promenade avec les associations. Pour la ligne 8, c'est un peu plus problématique, car d'anciens trams y circulent encore. L'utilisation de deux types de trams complique les choses. Nous avons commandé 60 nouveaux trams, actuellement en fabrication.

Madame Sidibé, dans la foulée de la création de la European Disability Card en octobre 2017, le système d'admission à TaxiBus a été rediscuté entre la STIB et le SPF Sécurité sociale en janvier 2018, dans la perspective de simplifier l'accès des utilisateurs à ce service. Toutefois, les parties ont convenu de ne pas modifier les critères d'accès, le gouvernement fédéral les jugeant satisfaisants.

En 2016, TaxiBus a organisé près de 72.000 voyages, et environ 92.000 en 2017. En 2018, il est vraisemblable que la barre des 100.000 voyages sera franchie, et la croissance de la demande en 2019 est estimée à 20%.

La promotion de l'offre TaxiBus est assurée principalement par les relations de la STIB avec les associations spécialisées et par le bouche à oreille.

Les chauffeurs de la STIB qui assurent les missions de TaxiBus sont des agents expérimentés qui ont suivi une formation spécifique, centrée sur la sécurité. Les chauffeurs mandatés par les prestataires de taxis reçoivent une formation de base, qui est dispensée par la Direction des taxis de Bruxelles Mobilité. Cette formation est complétée

beantwoord. Ik wacht op een verslag en geef geen commentaar voor ik het heb kunnen lezen.

(Opmerkingen van mevrouw Delforge)

Mijnheer Loewenstein, de eisen uit de resolutie die in 2016 werd goedgekeurd zijn in de mate van het mogelijke opgenomen in het Strategisch Plan voor de toegankelijkheid.

Het jaarverslag van Unia is lovend over het participatief proces van de MIVB.

par une session spécifique, qui est dispensée par les Taxis verts.

Toutes les plaintes introduites à la STIB sont traitées. En 2016, 363 réclamations (0,5% des voyages) sont parvenues au service TaxiBus et 447 en 2017 (0,48% des voyages).

Les motifs de plaintes les plus récurrents sont des retards de taxis et des remarques d'ordre général à propos de la qualité du service, ce qui est un critère quelque peu subjectif.

Il n'est pas actuellement prévu d'augmenter le volume de la flotte de minibus utilisés par TaxiBus, même si c'est souhaité à terme.

Le marché de délégation des courses TaxiBus a été attribué aux centrales des Taxis verts et Taxis bleus.

S'agissant du nombre de taxis affectés au transport de PMR, je renvoie à ma réponse à la question écrite de Mme Persoons. J'ai demandé une note détaillée sur les chiffres problématiques à Bruxelles Mobilité et à la STIB. Elle m'arrivera dans les semaines à venir et permettra d'objectiver la situation et de remédier aux lacunes décelées.

Les minibus Mercedes Sprinter Mobility acquis par la STIB sont tous adaptés au transport de personnes en situation de handicap. La STIB exige que les taxis adaptés qui circulent dans le cadre de TaxiBus bénéficient des adaptations prévues dans l'arrêté du gouvernement de 2003.

Le comité de gestion de la STIB a revu à la hausse la dotation spécifique de TaxiBus en mai 2017. Au vu de l'augmentation des courses, il devra probablement le faire à nouveau dans les prochains mois.

J'ai déjà répondu aux questions de Mme Delforge. J'attends un rapport et je ne ferai pas de commentaires avant d'avoir pris connaissance de son contenu.

(Remarques de Mme Delforge)

M. Loewenstein, les différentes demandes de la résolution adoptée en 2016 ont été discutées et intégrées autant que faire se peut au Plan

De heer Marc Loewenstein (DÉFI) (in het Frans).- *Dat zei ik al tijdens mijn vraag. Misschien hebt u de informatie daar gehaald?*

(Vrolijkheid)

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Nee, ik wist het al van mijn vergaderingen met de organisaties in juni. In verhouding met het totale aantal reizigers, krijgen we weinig klachten. Alles bij elkaar waren er in 2016 931 klachten over de toegankelijkheid, terwijl er in 2017 1.026 binnenkwamen.*

Het strategisch plan kwam tot stand in samenwerking met de organisaties, mijn kabinet, Brussel Mobiliteit en de MIVB. De toegankelijkheid is een belangrijk onderdeel van het toekomstige beheerscontract en het strategisch plan wordt integraal bij het contract gevoegd. Het raadt aan om de middelen van de afdeling Toegankelijkheid van de MIVB te verhogen.

Sinds de colloquia zet de MIVB zwaarder in op toegankelijkheid. Daarmee is er een begin gemaakt met de hervorming van de organisatie van de MIVB en de bewustmaking. We gaan verder op de ingeslagen weg. Uw vragen helpen ons daarbij.

(Opmerkingen van de heer Kompany)

De heer Julien Uyttendaele (PS) (in het Frans).- *Ik hoor dat er voorstellen worden voorgelegd aan de gebruikers?*

stratégique d'accessibilité.

Vous savez peut-être - ou peut-être ne le savez-vous pas ? - que le rapport annuel d'Unia salue le travail participatif engagé par la STIB et Bruxelles Mobilité.

M. Marc Loewenstein (DÉFI).- C'est ce que j'ai dit dans ma question. Peut-être êtes-vous informé grâce à elle ?

(Sourires)

M. Pascal Smet, ministre.- Non, j'étais déjà au courant, notamment parce que j'ai encore eu une réunion avec les associations en juin dernier. Dans les années à venir, nous devons poursuivre le travail entamé. Les plaintes liées au handicap sont relativement peu nombreuses au regard du nombre de voyages recensés chaque année sur le réseau. Au total, tant pour TaxiBus que pour le réseau régulier, la STIB a enregistré 931 réclamations relatives à l'accessibilité en 2016, tandis qu'en 2017, ce sont 1.026 dossiers qui ont été comptabilisés, soit un ordre de grandeur identique.

Le plan stratégique a été élaboré par les associations, mon cabinet, Bruxelles Mobilité et la STIB. L'accessibilité est un axe stratégique du futur contrat de gestion, et le plan stratégique sera intégralement annexé à ce contrat. L'étude stratégique conseille d'augmenter les moyens du Département accessibilité de la STIB.

Depuis les colloques qui ont été organisés au cours de l'étude, des personnes sont progressivement mandatées et de plus en plus d'actions sont menées auprès de la STIB, ce qui marque le début de la refonte organisationnelle de la STIB et de la sensibilisation, tout aussi nécessaire. Nous devons poursuivre sur cette voie, et vos questions nous y aideront.

(Remarques de M. Kompany)

M. Julien Uyttendaele (PS).- S'agissant des déficiences visuelles et mentales, j'entends qu'un projet d'amélioration est soumis à l'avis des utilisateurs. Quel est le modus operandi choisi pour contacter les utilisateurs à ce sujet ? Par le biais de

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Het gaat om gebruikers die deel uitmaken van een comité dat verbonden is aan de MIVB.*

De heer Julien Uyttendaele (PS) (in het Frans).- *Er moeten 500 stations worden vernieuwd opdat de uitschuifbare toegangsplatformen naar behoren zouden werken. Dat zal blijkbaar tien jaar vergen. Gebruikers moeten nu helaas soms grote omwegen maken om een aangepaste halte of station te vinden. Zullen alle platformen binnen tien jaar zonder problemen werken?*

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Normaal gezien wel.*

De heer Julien Uyttendaele (PS) (in het Frans).- *De app van de MIVB wordt geüpdatet en zal binnenkort ook vermelden welke liften niet werken. Kan dat ondertussen niet worden gemeld op de Facebook- en Twitteraccounts van de MIVB?*

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Ik kan me niet uitspreken over de interne organisatie van de MIVB.*

De heer Julien Uyttendaele (PS) (in het Frans).- *Ik begrijp dat een app wijzigen niet eenvoudig is, maar af en toe een tweet versturen is dat wel. Het is niet duur en kan een tussenoplossing zijn.*

groupements ou va-t-on interroger des usagers dans les stations ?

M. Pascal Smet, ministre.- Ce sont des utilisateurs qui se trouvent dans un comité organiquement lié à la STIB.

M. Julien Uyttendaele (PS).- Très bien. Concernant la rénovation des arrêts, je suis surpris : 500 arrêts sont à rénover pour rendre les rampes rétractables efficaces. Malheureusement - nous l'avons vécu à l'occasion de notre petit tour -, les voyageurs doivent parfois faire des trajets complètement insensés pour aller jusqu'à une station ou un arrêt adapté aux rampes. J'entends que la rénovation se fera sur dix ans. Donc, dans dix ans, il n'y aura plus de problème et toutes les rampes fonctionneront ?

M. Pascal Smet, ministre.- Normalement.

M. Julien Uyttendaele (PS).- Concernant les pannes d'ascenseurs, un projet est en cours pour adapter l'application STIB, notamment, et insérer des notifications à ce sujet.

Je tiens à rendre hommage au service de "community management" de la STIB, qui fait un travail incroyable. En attendant que l'application soit mise à jour, ne pourrait-on pas - si ce n'est déjà le cas - publier ces informations sur les comptes Twitter et Facebook de la STIB ? Dès que l'on constate qu'un ascenseur est en maintenance ou en panne, ne peut-on pas juste envoyer un tweet en 50 caractères pour le signaler ?

M. Pascal Smet, ministre.- Je ne vais pas m'avancer, car cela relève de l'organisation interne de la STIB.

M. Julien Uyttendaele (PS).- Je comprends très bien que modifier une application mobile n'est pas aisé, et la division "community management" de la STIB fait déjà un travail incroyable, mais insérer de temps en temps un tweet pour diffuser une information, en collaboration avec le service de maintenance de la STIB, serait peut-être intéressant. Cela ne reviendrait pas trop cher, en tout cas moins que modifier une application. Ce serait déjà un bon palliatif en attendant.

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Wij zullen erover nadenken.*

De heer Julien Uyttendaele (PS) (in het Frans).- *Het verheugt me dat u de uitbreiding van de middelen voor TaxiBus en van zijn dienstverlening naar zon- en feestdagen bij uw collega-regeringsleden zult bepleiten.*

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Zult u dan uw partijgenoten binnen de regering aansporen om mij te steunen?*

De heer Julien Uyttendaele (PS) (in het Frans).- *Ik kan daarover helaas enkel de minister van Mobiliteit aanspreken.*

Mevrouw Céline Delforge (Ecolo) (in het Frans).- *In het jaarverslag van de MIVB zou de verdeling van de subsidies tussen exploitanten en centrales moeten staan, alsook de gehanteerde procedure.*

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Als u me via e-mail uw vragen bezorgt, zal ik ervoor zorgen dat u antwoord krijgt.*

Mevrouw Céline Delforge (Ecolo) (in het Frans).- *In afwachting van de aanpassingen die de komende tien jaar zullen gebeuren, kunnen er andere maatregelen worden genomen.*

Mevrouw Fatoumata Sidibé (DéFI) (in het Frans).- *Met meer middelen kan de dienstregeling van TaxiBus worden uitgebreid. U hebt nog niet geantwoord hoeveel bussen er rijden.*

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Ik heb een objectief verslag aangevraagd.*

Mevrouw Fatoumata Sidibé (DéFI) (in het Frans).- *U zei dat u naar een schriftelijke vraag*

M. Pascal Smet, ministre.- Nous y réfléchirons.

M. Julien Uyttendaele (PS).- Par rapport au TaxiBus, je suis très heureux de constater que vous avez la volonté politique de défendre, sur le plan budgétaire, le renforcement de ce service et son élargissement aux dimanches et jours fériés. Je vous invite donc à défendre ce projet avec vigueur et volontarisme auprès de vos collègues au gouvernement.

M. Pascal Smet, ministre.- Et je vous invite à convaincre vos représentants au sein du gouvernement de me soutenir.

M. Julien Uyttendaele (PS).- Sur ce sujet, malheureusement, je ne peux interpellier que le ministre chargé de la Mobilité.

Mme Céline Delforge (Ecolo).- Le rapport annuel de la STIB devrait détailler la répartition de l'utilisation des subsides entre les exploitants et les centrales, ainsi que la procédure.

M. Pascal Smet, ministre.- Je vous propose de m'envoyer un courriel reprenant vos questions. Je veillerai à ce qu'il y soit répondu.

Mme Céline Delforge (Ecolo).- En ce qui concerne les aménagements physiques, la perspective de dix ans est intéressante, mais une série de mesures pourraient déjà être prises dans l'intervalle. Nous allons en reparler dans quelques instants, à l'occasion d'une autre question que je vais vous poser sur l'avenue Louise.

Mme Fatoumata Sidibé (DéFI).- L'augmentation du financement devrait permettre de répondre à la demande d'élargissement des horaires du service des TaxiBus. Vous n'avez cependant pas répondu à ma question concernant le nombre de TaxiBus.

M. Pascal Smet, ministre.- J'ai demandé un rapport objectif sur ces divers éléments.

Mme Fatoumata Sidibé (DéFI).- Non, vous m'avez dit que vous vous référiez à une question

verwees.

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Het gaat om een schriftelijke vraag van mevrouw Persoons.*

Mevrouw Fatoumata Sidibé (DéFI) (in het Frans).- *Het is ongelooflijk dat u bij een mondelinge vraag meteen naar een schriftelijke vraag verwijst. U had kort kunnen antwoorden.*

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Ik wou tijd winnen.*

Mevrouw Fatoumata Sidibé (DéFI) (in het Frans).- *Blijkbaar zijn niet alle bussen van TaxiBus uitgerust met elektrische stoelen.*

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Dat zou geen probleem zijn.*

Mevrouw Fatoumata Sidibé (DéFI) (in het Frans).- *Sommige personen met een beperking klagen daarover.*

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Wij hebben daarover geen klachten ontvangen.*

De heer Marc Loewenstein (DéFI) (in het Frans).- *Het verheugt me dat er een project is voorgelegd aan de gebruikers over de informatie en signalisatie aan slechthorenden, slechthorenden en zwakbegaafden. Op welke termijn zal dat project uitgevoerd worden?*

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Dat moet ik nagaan.*

De heer Marc Loewenstein (DéFI) (in het Frans).- *Hoeveel tram- en buschauffeurs werden er opgeleid? U had het over een totaal van 830 opgeleide personen en 412 die een bijscholing genoten.*

écrite, dont j'ignore l'auteur.

M. Pascal Smet, ministre.- Il s'agit d'une question écrite de Mme Persoons.

Mme Fatoumata Sidibé (DéFI).- Il est tout de même incroyable qu'une question orale soit posée et que vous renvoyiez directement à une question écrite. J'aurais aimé obtenir ne fût-ce qu'une réponse succincte de votre part.

M. Pascal Smet, ministre.- Mon but était de nous faire gagner du temps.

Mme Fatoumata Sidibé (DéFI).- Vous avez répondu que tous les TaxiBus étaient adaptés au transport des PMR. Pourtant, tous ne sont pas équipés de sièges électriques, qui sont mieux adaptés que les sièges manuels.

M. Pascal Smet, ministre.- Il semblerait que cela ne pose pas de problème.

Mme Fatoumata Sidibé (DéFI).- Certains PMR sont confrontées à cette difficulté bien réelle et s'en plaignent.

M. Pascal Smet, ministre.- Aucune plainte en ce sens ne nous est parvenue.

M. Marc Loewenstein (DéFI).- Je suis content d'entendre qu'un projet est soumis aux usagers concernant l'information, la signalisation et la signalétique pour les personnes malvoyantes, malentendantes et déficientes intellectuelles. À ce sujet, j'aimerais connaître le calendrier de cette mise en œuvre, après la phase de consultation du secteur.

M. Pascal Smet, ministre.- Je dois le vérifier.

M. Marc Loewenstein (DéFI).- Il serait intéressant de fixer un agenda précis pour la mise en œuvre effective de ce projet.

Concernant la formation des chauffeurs de trams et de bus, vous avez cité différents chiffres, qui donnent un total de 830 personnes formées, et de

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *De cijfergegevens betreffen wellicht de basisopleiding maar ik zal om verduidelijking vragen.*

De heer Marc Loewenstein (DéFI) (in het Frans).- *Zal de toegankelijkheid van het openbaar vervoer transversaal in de nieuwe beheersovereenkomst worden opgenomen, of slechts als een aparte maatregel, naast vele andere?*

Zullen er in de nieuwe bussen meer plaatsen worden voorzien voor mensen met een beperkte mobiliteit?

De heer Pascal Smet, minister (in het Frans).- *Ik dacht van wel, maar ik zal het nagaan.*

De heer Marc Loewenstein (DéFI) (in het Frans).- *Wij zijn ons allemaal bewust geworden van de infrastructurele lacunes. Als het openbaar vervoer toegankelijk wordt voor mensen met een beperkte mobiliteit, wordt het toegankelijk voor iedereen.*

Om het debat te verruimen, zouden we met het Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles (Cawab) en Brussel Mobiliteit eenzelfde experiment kunnen uitvoeren op wegen en trottoirs, om ook daar de catastrofale leemtes te kunnen vaststellen. Ik weet dat de gemeenten toegankelijkheidsplannen voor weg en openbare ruimte (PAVE's) opstellen.

Een rolstoelgebruiker die zich door de Brusselse straten of in de omgeving van rusthuizen en ziekenhuizen verplaatst, heeft met velerlei hindernissen te kampen. Het is belangrijk dat de wegen en de weginfrastructuur daadwerkelijk worden aangepast, zeker op die plaatsen die vaker door personen met een beperkte mobiliteit worden bezocht.

412 ayant bénéficié d'un recyclage en deux ans. Quelle est la proportion de chauffeurs qui ont été formés ?

M. Pascal Smet, ministre.- Ces chiffres concernent probablement la formation de base, mais je demanderai des précisions à ce sujet.

M. Marc Loewenstein (DéFI).- L'accessibilité du réseau de transports sera donc intégrée dans un axe stratégique du nouveau contrat de gestion. Pouvez-vous me confirmer qu'il s'agira d'un axe stratégique transversal dans l'ensemble du contrat de gestion, et non d'un axe isolé parmi d'autres ? Ce point logique me semble important.

Je relaie à présent une question de M. Uyttendaele. Le rapport d'Unia et du Cawab relève le manque actuel de places pour les PMR dans les bus. La commande des nouveaux bus intègre-t-elle cette remarque et le nombre de places PMR a-t-il été augmenté ?

M. Pascal Smet, ministre.- Je pense que oui, mais je vais vérifier.

M. Marc Loewenstein (DéFI).- J'aimerais ajouter un dernier point, sous la forme d'une petite réflexion générale.

L'accessibilité des transports publics aux personnes handicapées revêt sans conteste une grande importance, et à partir du moment où les transports et les infrastructures sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, ils sont accessibles à tous. La mise en situation à laquelle nous avons tous participé nous a permis de prendre réellement conscience de la situation et des lacunes en matière d'infrastructures.

Pour élargir le débat, peut-être serait-il judicieux de réaliser, avec le Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles (Cawab) et Bruxelles Mobilité, la même expérience sur les voiries et les trottoirs afin de prendre conscience du caractère catastrophique de la situation. Je sais que des diagnostics sont établis dans les communes dans le cadre des plans d'accessibilité de la voirie et des espaces publics (PAVE).

- *De incidenten zijn gesloten.*

Une personne à mobilité réduite en chaise roulante qui se promène dans les rues de Bruxelles ou aux abords des homes et des hôpitaux éprouvera de très grandes difficultés à se rendre dans de tels endroits, fréquentés peut-être par une plus grande proportion de personnes handicapées ou à mobilité réduite. Il importe de réaliser un véritable travail sur ces infrastructures, s'agissant tant des voiries régionales que des voiries communales.

Une telle expérience se révélerait intéressante, ou même la simple évocation de la question permettrait-elle d'ouvrir les yeux à certains pour qu'ils prennent conscience de l'importance de l'accessibilité des transports publics et des voiries, de manière générale.

- *Les incidents sont clos.*

**MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER
BRUNO DE LILLE**

**AAN DE HEER PASCAL SMET,
MINISTER VAN DE BRUSSELSE
HOOFDSTEDELIJKE REGERING,
BELAST MET MOBILITEIT EN
OPENBARE WERKEN,**

**betreffende "de heraanleg van het
Koningsplein".**

**TOEGEVOEGDE MONDELINGE VRAAG
VAN MEVROUW CÉLINE DELFORGE,**

**betreffende "de heraanleg van het
Koningsplein".**

De heer Bruno De Lille (Groen).- Er is al enkele jaren sprake van de heraanleg van het op zich zeer mooie Koningsplein. Het ligt er helaas belabberd bij. Het is een drukke, chaotische rotonde met putten. In een rolstoel kan je er bijna niet oversteken. Mensen die minder goed te been zijn, moeten extra goed uitkijken en als je geen mountainbike hebt, kan je er bijna niet zonder kleerscheuren fietsen.

In de vroegere visie voor het plein stonden actieve weggebruikers, openbaar vervoer en leefbaarheid

**QUESTION ORALE DE M. BRUNO DE
LILLE**

**À M. PASCAL SMET, MINISTRE DU
GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE
BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DE
LA MOBILITÉ ET DES TRAVAUX
PUBLICS,**

**concernant "le réaménagement de la place
Royale".**

**QUESTION ORALE JOINTE DE MME
CÉLINE DELFORGE,**

**concernant "le réaménagement de la place
Royale".**

M. Bruno De Lille (Groen) *(en néerlandais)*.- *Cela fait plusieurs années que l'on parle du réaménagement de l'élégante place Royale, qui se trouve hélas en piteux état. Un précédent projet mettait l'accent sur les usagers actifs de la route, les transports en commun et la convivialité de la place, en faisant la part belle aux piétons.*

Deux ans plus tard, la Ville de Bruxelles a rejeté ces plans et depuis lors, c'est le statu quo, hormis les trottoirs un peu plus larges. Vu le trafic, la place Royale demeure donc une place dangereuse,