



**PARLEMENT BRUXELLOIS
BRUSSELS PARLEMENT**

**Integraal verslag
van de interpellaties
en de vragen**

Commissie voor de Mobiliteit,

**belast met het Openbaar Vervoer,
de Openbare Werken
en de Verkeersveiligheid**

**VERGADERING VAN
DINSDAG 1 FEBRUARI 2022**

ZITTING 2021-2022

**Compte rendu intégral
des interpellations
et des questions**

Commission de la mobilité,

**chargée des transports publics,
des travaux publics et de la sécurité
routière**

**RÉUNION DU
MARDI 1^{ER} FÉVRIER 2022**

SESSION 2021-2022

Afkortingen en letterwoorden

bbp - bruto binnenlands product

BECI - Brussels Enterprises Commerce and Industry

Cocof - Franse Gemeenschapscommissie

DBDMH - Brusselse Hoofdstedelijke Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp

FOD - Federale Overheidsdienst

Forem - Waals tewerkstellingsagentschap

GGC - Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

KMO - kleine en middelgrote ondernemingen

MIVB - Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

ngo - niet-gouvernementele organisatie

NMBS - Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

OCMW - Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

Riziv - Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering

RVA - Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

VDAB - Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

VGC - Vlaamse Gemeenschapscommissie

VUB - Vrije Universiteit Brussel

Sigles et abréviations

PIB - produit intérieur brut

BECI - Brussels Enterprises Commerce and Industry

Cocof - Commission communautaire française

Siamu - Service d'incendie et d'aide médicale urgente

SPF - service public fédéral

Forem - Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi

Cocom - Commission communautaire commune

PME - petites et moyennes entreprises

STIB - Société de transport intercommunal bruxellois

ONG - organisation non gouvernementale

SNCB - Société nationale des chemins de fer belges

CPAS - centre public d'action sociale

Inami - Institut national d'assurance maladie-invalidité

ONEM - Office national de l'emploi

VDAB - Office flamand de l'emploi et de la formation professionnelle

VGC - Commission communautaire flamande

ULB - Université libre de Bruxelles

Het **integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de directie Verslaggeving. De vertaling is een samenvatting.

Publicatie uitgegeven door het
Brussels Hoofdstedelijk Parlement
Directie Verslaggeving
Tel. 02 549 68 02
E-mail criv@parlement.brussels

De verslagen kunnen geraadpleegd worden op
www.parlement.brussels

Le **compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité de la direction des comptes rendus. La traduction est un résumé.

Publication éditée par le
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale
Direction des comptes rendus
Tél. : 02 549 68 02
E-mail : criv@parlement.brussels

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse
www.parlement.brussels

INHOUD

Mondelinge vraag van mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel

1

aan mevrouw Elke Van den Brandt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Mobiliteit, Openbare Werken en Verkeersveiligheid,

betreffende "de verschillende uitspraken tegen de scancars".

Mondelinge vraag van mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel

6

aan mevrouw Elke Van den Brandt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Mobiliteit, Openbare Werken en Verkeersveiligheid,

betreffende "de aan de MIVB toegebrachte schade op de oudejaarsnacht".

SOMMAIRE

Question orale de Mme Anne-Charlotte d'Ursel 1

à Mme Elke Van den Brandt, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la mobilité, des travaux publics et de la sécurité routière,

concernant "les différents jugements rendus à l'encontre des scan-cars".

Question orale de Mme Anne-Charlotte d'Ursel 6

à Mme Elke Van den Brandt, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la mobilité, des travaux publics et de la sécurité routière,

concernant "les dommages causés à la STIB lors de la nuit de la Saint-Sylvestre".

105 Voorzitterschap: de heer Arnaud Verstraete, eerste
ondervoorzitter.

107 **MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ANNE-CHARLOTTE D'URSEL**

107 aan mevrouw Elke Van den Brandt, minister van de
Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Mobiliteit,
Openbare Werken en Verkeersveiligheid,

107 betreffende "de verschillende uitspraken tegen de scancars".

109 **Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR)** *(in het Frans).*-
Verschillende steden zetten auto's uitgerust met een camera
in om parkeerovertredingen vast te stellen. Een Genkse
vrederechter heeft onlangs zo'n vaststelling nietig verklaard
omdat zulke scancars het verschil niet zien tussen langdurig
parkeren of kortstondig stationeren.

*In 2021 zijn er al problemen geweest in Luik, waar zo'n
camerawagen ten onrechte 1.500 auto's van omwonenden had
beboet. In Charleroi heeft een rechter dan weer gezegd dat de
auto's tussen 25 mei 2018 en 19 januari 2020 de nieuwe wet op
de verborgen camera's hadden geschonden.*

*Dat alles kan ook gevolgen hebben voor het Brusselse
agentschap parking.brussels. Volgens een onderzoek van de
RTBF zijn ook in Brussel veel onterechte vaststellingen gedaan.
Uit een intern document van het agentschap blijkt nu dat de
slachtoffers daarover niet geïnformeerd worden en dat enkel die
personen worden terugbetaald die er expliciet om vragen.*

Présidence : M. Arnaud Verstraete, premier vice-président.

QUESTION ORALE DE MME ANNE-CHARLOTTE D'URSEL

à Mme Elke Van den Brandt, ministre du gouvernement de
la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la mobilité, des
travaux publics et de la sécurité routière,

concernant "les différents jugements rendus à l'encontre des
scan-cars".

Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).- Utilisé dans plusieurs
villes belges, le système des scan-cars - ces véhicules équipés de
caméras qui circulent pour contrôler le stationnement - a une fois
encore été mis en cause.

En effet, un juge de paix de la ville de Genk a acquitté une
personne qui devait payer des frais de stationnement ainsi que
les arriérés de paiement, alors qu'elle s'était arrêtée pour déposer
un courrier. Le juge a indiqué qu'une caméra, au contraire d'une
personne physique engagée comme agent de stationnement, ne
fait pas la différence entre une voiture qui reste peu de temps
immobile et une voiture réellement stationnée.

Ce verdict pourrait créer un précédent et avoir des conséquences
pour les organismes chargés du contrôle du stationnement
dans le pays, notamment l'agence bruxelloise du stationnement,
parking.brussels.

Par ailleurs, dans le passé, différents problèmes avaient déjà
été identifiés. À la fin de 2021, le système de scan-cars avait
verbalisé près de 1.500 véhicules à Liège, dont ceux de nombreux
riverains qui n'étaient pas mal garés. Le bourgmestre Willy
Demeyer avait alors confirmé que les personnes ayant reçu
injustement la redevance ne devaient pas la payer.

Un autre jugement rendu récemment à Charleroi pourrait aussi
faire jurisprudence. En effet, le juge de paix a estimé que les
véhicules scanneurs qui circulent dans la ville depuis mai 2017
auraient opéré de façon illégale entre le 25 mai 2018 et le 19
janvier 2020, car ces véhicules ne respectaient pas la nouvelle
loi sur les caméras de surveillance entrée en vigueur le 25 mai
2018, qui interdit l'usage des caméras cachées.

Enfin, une enquête de la RTBF a révélé que la mise en
œuvre du système à Bruxelles avait amené son lot d'erreurs
et d'approximations dans le fonctionnement des scan-cars. De
plus, d'après un document interne, l'agence précisait à ses
employés qu'il fallait uniquement rembourser les personnes qui
en faisaient la demande, et qu'il ne fallait pas prévenir celles qui
avaient déjà payé que la redevance pouvait être annulée et leur
être remboursée.

¹¹¹ *De burgers hebben begrijpelijkerwijs weinig vertrouwen in het systeem.*

Welke conclusies trekt u uit de vonnissen uit Genk en Charleroi? Onderzoekt u of het systeem in Brussel conform de wet opereert? Hoe wilt u vermijden dat het systeem ook hier ontspoort? Hoeveel betwistingen ontving parking.brussels in 2021? Klopt het dat het agentschap fouten alleen maar onderzoekt als er een klacht wordt ingediend? Wat zult u daaraan doen? Hoe gaat het systeem om met parkeerkaarten van mensen met een beperkte mobiliteit? Wanneer zal het systeem eindelijk naar behoren functioneren?

Ces éléments s'ajoutent au manque de confiance des citoyens dans ce nouveau système d'envoi et de constatation de redevance.

Avez-vous pris connaissance du jugement rendu par la justice de paix de Genk ? Si oui, quelles conclusions tirez-vous de ce jugement ? Avez-vous également pris connaissance du jugement rendu à Charleroi concernant le respect de la modification de la "loi caméra", entrée en vigueur le 25 mai 2018 ?

Une évaluation de la conformité légale du système des scan-cars en Région de Bruxelles-Capitale est-elle en cours ?

Que mettez-vous en œuvre pour éviter une situation similaire dans notre Région ?

Combien de contestations a reçu parking.brussels en 2021, chaque mois ?

L'agence poursuit-elle sa politique de non-vérification des erreurs en l'absence de contestation de redevance ? Comment allez-vous éviter que cela se reproduise ?

Quelles sont les solutions apportées à la problématique de la non-prise en compte des cartes de stationnement pour personnes à mobilité réduite ?

Quand ces dysfonctionnements seront-ils réglés ?

¹¹³ **Mevrouw Elke Van den Brandt, minister** (in het Frans).- *De scancars moeten ervoor zorgen dat automobilisten hun parkeermeter betalen, dat ze correct parkeren en dat daardoor het verkeer vlotter verloopt. De technologie vergroot het aantal controles en dus ook de pakkans. Het gaat evenwel niet om een totale automatisering: iemand controleert elke foto vooraleer er een boete wordt verstuurd.*

De juridische dienst van parking.brussels volgt de gebeurtenissen in Genk en Charleroi op de voet.

Mme Elke Van den Brandt, ministre.- Le contrôle par scan-car vise à vérifier si les automobilistes ont bien payé leur redevance de stationnement, à éviter le phénomène des voitures ventouses, ainsi qu'à encourager la rotation des véhicules et le transfert modal.

L'utilisation de cette technologie permet d'augmenter les contrôles et, par conséquent, d'augmenter le risque d'être sanctionné en cas de non-paiement. Sensibilisés au risque qu'ils courent, les usagers seront de ce fait plus disposés à payer leur redevance.

Cette technologique n'est pas totalement automatisée et constitue plutôt une aide à la gestion. Avant d'envoyer une amende, un contrôleur vérifie chaque photo prise par la scan-car. D'autres enjeux existent, notamment les cartes de stationnement pour les personnes à mobilité réduite.

En ce qui concerne vos questions sur Genk et Charleroi, le service juridique de parking.brussels suit attentivement l'actualité juridique relative au contrôle du stationnement effectué par les véhicules scanneurs.

¹¹⁵ *Het Brusselse agentschap leeft de wet strikt na - ook die op het gebruik van camera's en het respect voor de private levenssfeer - en is dus nog nooit veroordeeld. Als er toch eens onterecht een boete wordt uitgeschreven, kan die altijd aangevochten worden*

L'Agence du stationnement applique la loi et n'a donc jamais fait l'objet d'un jugement de ce type. Ayant anticipé les motifs de plaintes évoqués pour Genk et Charleroi, elle ne se retrouvera pas dans la même situation. Bien sûr, il arrive que des contrôleurs

bij de klantendienst van het agentschap. U mag de uitzonderlijke gevallen van Genk en Luik niet veralgemenen.

Parking.brussels hanteert een marge van drie minuten; zo heeft iemand die parkeert de tijd om naar de dichtstbijzijnde parkeermeter te gaan.

De uitzending van de RTBF was zeer tendentieuze. Parking.brussels heeft zelfs een procedure aangespannen wegens het niet-naleven van de journalistieke deontologie. Het agentschap neemt de mogelijke fouten van de scan-cars wel degelijk ernstig. Daarom ook wordt elk beeld grondig gecontroleerd vooraleer er een boete wordt verstuurd.

¹¹⁷ *De beelden worden ook bewaard, zodat ze als materiaal kunnen dienen bij betwistingen. De controleurs worden trouwens voortdurend bijkomend opgeleid.*

In het begin, in april 2019, waren er wat kinderziekten, met name in Elsene, vooral te wijten aan informaticasoftware die nog niet helemaal op punt stond. Daardoor werd achteraf een heel pak boetes in één keer verstuurd, wat tot een evenredige toevloed aan terechte klachten zorgde. De boetes werden dan ook geannuleerd. Sindsdien verloopt alles naar wens.

De klantendienst werd versterkt naarmate het systeem ruimer verspreid werd. Sinds eind 2020 kwamen er in de zes antennes van het agentschap vijftig voltijdse medewerkers bij. Het callcenter nam dertien mensen extra aan en zal er in februari nog drie aanwerven.

à pied commettent une erreur, mais toute redevance émise peut être contestée auprès du service clientèle de l'Agence.

Parking.brussels applique une tolérance de trois minutes entre l'arrêt du véhicule et l'enregistrement du paiement du stationnement, ce qui laisse aux automobilistes le temps d'aller jusqu'à l'horodateur le plus proche. Le cas cité à Genk est exceptionnel. En ce qui concerne le cas évoqué à Charleroi, les véhicules de parking.brussels respectent la législation sur le respect de la vie privée depuis sa mise en application. Ils sont équipés d'autocollants définis par la loi afin de signaler l'usage de caméras. Quant au cas survenu à Liège, il s'agissait vraisemblablement d'un défaut de paramétrage des véhicules concernés.

S'agissant de l'émission que vous avez évoquée, parking.brussels a entamé une procédure contre la RTBF et le journaliste auteur de ce reportage devant le Conseil de déontologie journalistique, pour violation des articles 1, 3, 4, 5, 17, 22 et 24 du Code de déontologie journalistique. Le contenu de cette émission ne doit donc pas être pris pour argent comptant.

Contrairement à ce qui a été dit, l'Agence n'a jamais eu de "politique de non-vérification des erreurs émises". Chaque redevance émise par les véhicules scanneurs est vérifiée par un groupe de travail avant d'être envoyée au destinataire. Pour chaque véhicule contrôlé, huit images sont prises. Chaque image associée à un constat de paiement non acquitté est ainsi envoyée à ce service de contrôle, où elles seront vérifiées par des opérateurs qui valideront manuellement chaque émission de redevance justifiée.

Au moindre doute, la redevance est annulée avant d'avoir été envoyée. Toutes les images associées à une redevance émise sont ensuite conservées, de façon à pouvoir être utilisées en cas de contestation, au bénéfice de l'utilisateur ou de parking.brussels, selon le cas. Des formations sont toujours en cours pour les contrôleurs : nous voulons améliorer au maximum cet aspect.

La scan-car a eu, au début de sa mise en circulation, des soucis de jeunesse. Le logiciel informatique de gestion des notifications de contrôle a connu des problèmes de paramétrage, qui ont eu pour conséquence de bloquer l'envoi des notifications les premiers mois.

Le problème, qui s'est présenté surtout dans la commune d'Ixelles, n'était pas lié aux véhicules scanneurs : il affectait également les redevances émises par le contrôle piéton. Les notifications ont été expédiées ultérieurement, en une fois. Cet envoi massif a entraîné une hausse du nombre de plaintes, jugées légitimes tant par la commune que par parking.brussels.

En accord avec la commune d'Ixelles, les redevances ont été massivement annulées, même lorsqu'elles étaient dues. C'était il y a presque deux ans, en avril 2019, et la situation ne s'est plus reproduite depuis.

¹¹⁹ *Parking.brussels doet ook een beroep op een extern callcenter om de grote toestroom van klachten te kunnen opvangen. Het is de bedoeling dat tegen maart 80% van de telefonische oproepen een bevredigend antwoord krijgt, een percentage dat uiteindelijk tot 95% moet stijgen. Alle 21.500 vragen per e-mail waren eind 2021 beantwoord.*

Sinds april 2021 wordt het contact met de klantendienst ook persoonlijker gemaakt. De doorlooptijd van een klacht is voorlopig onbekend. Er zullen tevredenheidsenquêtes bij de klanten worden georganiseerd.

Gemiddeld worden er 20.000 retributies per maand aangevochten, of ongeveer 2%.

¹²¹ *Personen met een beperkte mobiliteit vinden op de site van parking.brussels de oplossingen voor eventuele problemen met hun parkeerkaart. Ze krijgen de raad om hun voertuig te registreren, aangezien de kaart aan een persoon en niet aan een voertuig verbonden is. Op die manier zou de scan-car automatisch weten dat het om een voertuig van iemand met een beperkte mobiliteit gaat. Daarnaast worden ze gevraagd om hun parkeerkaart goed zichtbaar op het dashboard zouden leggen, aan de straatkant.*

Ook de beroepsmogelijkheden voor deze mensen worden vereenvoudigd. Zij hoeven de boete niet eerst te betalen vooraleer ze te betwisten. Een eenvoudige identificatiemail volstaat om de boete te annuleren.

Parking.brussels werkt samen met de federale overheid ook aan structurele oplossingen die in heel België zullen gelden.

Depuis lors, le service clientèle a été renforcé, d'autres communes ayant eu recours à ce système et le nombre de voitures contrôlées augmentant en conséquence.

Depuis la fin de l'année 2020, les six antennes ont été fortement renforcées par l'engagement de vingt-cinq temps plein supplémentaires, à l'instar du centre d'appels, qui a embauché treize temps plein supplémentaires et en engagera encore trois au mois de février 2022.

Pour absorber les pics d'appels, parking.brussels recourt également à un centre d'appels extérieur. Son centre d'appels a pu satisfaire 60 % des demandes uniques qui lui sont parvenues. Grâce au renforcement de ce service, ce chiffre devrait monter à 80 % d'ici au mois de mars. Idéalement, il devrait répondre à 95 % des demandes faites par téléphone. En décembre 2021, le service clientèle avait traité la totalité des 21.500 demandes qui lui étaient parvenues par courriel.

Depuis avril 2021, un système de gestion de la relation client a été mis en place afin de personnaliser le contact et le suivi des demandes. Nous ne connaissons pas encore le temps de résolution de chaque requête. Il est prévu de réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des clients, ce que le futur contrat de gestion prévoit explicitement.

Toutes communes confondues, le nombre de requêtes en contestation de redevance est d'environ 20.000 par mois. Ce chiffre est à prendre avec prudence, car il est fréquent que plusieurs courriels soient envoyés pour une même redevance. Le taux de redevances contestées est proche de 2 %.

Au sujet des cartes pour personnes à mobilité réduite (PMR), les solutions proposées à leurs détenteurs, conformes au cadre de la législation européenne actuelle appliquée au niveau fédéral, sont clairement mentionnées sur le site web de parking.brussels. Le service clientèle est bien informé de ces procédures.

D'une part, puisque la carte PMR est nominative et non associée à l'immatriculation d'un véhicule, parking.brussels invite leurs détenteurs à enregistrer leur véhicule dans une base de données. Les scan-cars pourront ainsi les détecter automatiquement, ce qui leur évitera une redevance.

Cette étape est nécessaire. La carte PMR étant liée à la personne et non au véhicule, nous ne pouvons pas nous fonder sur la base de données des véhicules. Nous avons donc créé la nôtre pour éviter toute nouvelle erreur.

D'autre part, parking.brussels a mené une campagne d'information spécifique ciblant les PMR pour les inviter à placer clairement leur carte sur le tableau de bord de leur véhicule, côté rue, afin qu'elle puisse être repérée par les scan-cars.

Ensuite, pour les détenteurs d'une carte PMR qui ne souhaitent pas se faire enregistrer, ce qui est légitime, ou en cas de redevance infligée par erreur, parking.brussels a simplifié la démarche de

125

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR) (in het Frans).- *Ondanks de aangebrachte verbeteringen, blijft dit een gerobotiseerd systeem, waardoor elke soepelheid die eigen is aan menselijke tussenkomst, uitgesloten wordt.*

Gaat het trouwens wel allemaal beter dan in het begin? Hoe verklaart u dan dat in 2021 27% van de boetes moest worden teruggestort? In feite wordt de bewijslast omgekeerd. U moet de talloze tekortkomingen van het systeem aanpakken in plaats van het koppig door te drijven in zijn huidige vorm.

127

Mevrouw Elke Van den Brandt, minister (in het Frans).- *Ik heb gezegd dat 2% van de retributies wordt aangevochten. Dat staat wel heel ver van de 27% die u aanvoert. In de eerste maanden werd voor 464.000 euro aan boetes terugbetaald, op een totale 'omzet' van 40 miljoen euro. We hadden 2,5 miljoen euro aan terugbetalingen begroot, maar daar blijven we dus ver onder.*

127

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR) (in het Frans).- *Deze discussie is zeker niet gesloten. Ik blijf me afvragen waarom u vasthoudt aan een systeem dat zoveel fouten genereert.*

- *Het incident is gesloten.*

contestation. Contrairement aux autres propriétaires de véhicule, les détenteurs d'une carte PMR ne doivent plus s'acquitter d'une redevance avant de la contester. Un simple courriel mentionnant leur identifiant de carte PMR suffit à l'annuler.

Enfin, parking.brussels travaille avec les autorités fédérales à une solution structurelle applicable dans toute la Belgique. Nous pourrions vous en dire plus dans les mois à venir.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).- Certes, le système des scan-cars a évolué à Bruxelles depuis 2019, mais de manière insuffisante. Vous annoncez un renforcement des effectifs, ce qui est certainement une bonne chose. Nous pouvons reprocher la robotisation absolue, qui empêche la souplesse et le recalibrage d'une intervention humaine. Par ailleurs, des problèmes se poseraient en matière de contrôle des photos.

Vous annoncez des améliorations du dispositif, mais comment expliquez-vous que 27 % des redevances doivent être remboursées pour 2021 ? Cela prouve que des problèmes persistent : problèmes de logiciel, redevances injustifiées, incapacité de contrôler certaines cartes PMR, cartes de dérogation pour le personnel médical et places de stationnement disposant d'une borne de recharge électrique, absence de prise en compte du stationnement de professionnels pour des travaux de longue durée, impossibilité d'établir une distinction entre arrêt et stationnement, absence d'un délai raisonnable pour obtenir son ticket...

Il n'y a pas eu de rodage sérieux du système de scan-cars. Vous préférez accabler les citoyens et inverser ainsi la charge de la preuve. Les écueils auraient pu être évités et il faut y remédier avant de poursuivre l'utilisation de cette technologie. Les griefs sont connus, mais les solutions dégagées jusqu'ici ne suffisent pas. Nous vous demandons d'accélérer la résolution de tous ces problèmes qui nous sont rapportés depuis trois ans.

Mme Elke Van den Brandt, ministre.- J'aimerais corriger ce qui a été dit, parce que le chiffre qui a été utilisé n'est pas celui que j'ai donné : 27 % de redevances remboursés, alors que j'ai parlé de 2 %, ce qui est très différent. Le montant des remboursements des redevances est de 464.000 euros pour les onze premiers mois de 2021.

Nous prévoyons que le chiffre d'affaires pour le seul poste "redevances" s'élèvera à presque 40 millions d'euros. Comme 2,5 millions avaient été budgétés pour les remboursements, ils représentent cinq fois moins que ce qui était prévu pour 2021 et moins de 2 % du chiffre d'affaires total.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).- Nous en rediscuterons sur la base du compte et de ce qui aura été véritablement relevé. Le débat n'est pas clos sur cette question des remboursements. Pourquoi continuer à utiliser un système qui produit autant d'erreurs ?

- *L'incident est clos.*

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ANNE-CHARLOTTE D'URSEL

aan mevrouw Elke Van den Brandt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Mobiliteit, Openbare Werken en Verkeersveiligheid,

betreffende "de aan de MIVB toegebrachte schade op de oudejaarsnacht".

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR) (in het Frans).- Ook dit jaar was het helaas weer raak: de nieuwjaarsnacht verliep buitengewoon woelig en de MIVB deelde in de klappen. De balans is triest: schade aan voertuigen, ingeslagen ruiten, geblokkeerde voertuigen, de politie die metrostations moest afsluiten na ongeregeligheden, vernielde bushokjes enzovoort.

In 2020 ging 382.000 euro naar de reparatie van tramstellen. De herstelling van bussen kostte 389.000 euro en die van metrostellen 115.000 euro. Samen met het verwijderen van graffiti komt dat neer op een jaarlijkse kostenpost van 3 miljoen euro voor de MIVB. Dat is extra pijnlijk nu de MIVB haar inkomsten fors ziet teruglopen en moet bezuinigen. De daders op heterdaad betrappen is blijkbaar bijzonder moeilijk. Dat vereist een nauwe samenwerking met de politie.

Is er al een eerste balans opgemaakt van de geleden schade? Hoeveel bedroeg de schade in de oudejaarsnachten van 2019 en 2020?

Hoeveel voertuigen werden er beschadigd? Kunt u het soort voertuig en de geleden schade verder toelichten?

Deze vlaag van vandalisme was helaas te voorzien, maar is er ook op geanticipeerd? Waren er preventieve politieacties? Werden er camera's ingezet?

QUESTION ORALE DE MME ANNE-CHARLOTTE D'URSEL

à Mme Elke Van den Brandt, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la mobilité, des travaux publics et de la sécurité routière,

concernant "les dommages causés à la STIB lors de la nuit de la Saint-Sylvestre".

Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).- "Malheureusement cela devient une habitude en Région bruxelloise, mais ce n'est pas pour autant qu'il faut l'accepter. Heureusement, il n'y a pas eu de blessé." Ce sont les propos tenus par la porte-parole de la STIB suite aux dégradations subies à l'occasion de la nuit de la Saint-Sylvestre. Il est des habitudes que l'on aimerait voir disparaître. Cette nouvelle année ne fait pas exception.

La nuit de la Saint-Sylvestre fut particulièrement agitée, dans notre capitale comme dans d'autres grandes villes du pays, et la STIB n'a, comme chaque année, pas échappé à une vague d'incivilité. Le bilan est une fois de plus déplorable : jets de projectile occasionnant des dégâts sur le matériel roulant, vitres brisées, véhicules immobilisés, situations problématiques occasionnant la fermeture de stations de métro par la police, lignes à l'arrêt, abribus saccagés, etc.

Ces actes ont un coût. En 2020, 382.000 euros ont été déboursés pour réparer les trams, 389.000 pour les bus et 115.000 euros pour les métros. Si l'on ajoute à cela le coût d'enlèvement des graffiti, on arrive à un total de près de 3 millions d'euros de frais par an pour la STIB. À l'heure où cette dernière est confrontée à une baisse considérable de ses recettes et où des économies lui sont demandées, ces dépenses sont d'autant plus regrettables qu'elles sont inutiles. Il est apparemment très difficile d'appréhender les auteurs de ces dégradations en flagrant délit, et cela nécessite une collaboration étroite avec la police.

Quel impact ont eu les échauffourées de la nuit de la Saint-Sylvestre sur la STIB ? Un premier bilan financier a-t-il été dressé quant aux préjudices subis, aussi bien sur le matériel roulant que sur les abribus et les infrastructures ? Pouvez-vous ventiler votre réponse en distinguant le type de préjudice occasionné ? Quel ont été les frais globaux occasionnés lors de la nuit de la Saint-Sylvestre des deux années précédentes ?

Combien de véhicules ont-ils été endommagés, en comparaison avec 2019 et 2020 ? Pouvez-vous ventiler votre réponse en distinguant le type de matériel roulant et le type de dommage ?

Cette vague de dégradations, malheureusement prévisible, a-t-elle été anticipée ? Des processus et collaborations avec les services de police ont-ils été mis en place de manière préventive ? Si oui, quels sont-ils ? Une surveillance au moyen d'agents et/ou de caméras a-t-elle été installée en amont ?

137

Hoeveel daders kon de MIVB op heterdaad betrappen? Hoeveel klachten zijn er ingediend? Werden er daders vervolgd door het parket?

Gaat u nauwer samenwerken met Brussel Preventie & Veiligheid, de gemeenten en politiezones om te vermijden dat de MIVB volgend jaar weer zoveel schade lijdt? Zo ja, hoe?

139

Mevrouw Elke Van den Brandt, minister (in het Frans). - *De MIVB stelt alles in het werk om haar net te beveiligen en dit soort onheil te vermijden, maar gezien de omvang van het netwerk is dat geen sinecure.*

De exacte schade is moeilijk vast te stellen, maar hier is alvast een raming. Tijdens de afgelopen oudejaarsnacht raakten vijf trams en drie bussen beschadigd. Bij de bussen ging het om vier ingeslagen ruiten (2.800 euro). De schade aan de trams kon nog niet worden bepaald. Ter vergelijking: in de oudejaarsnacht 2019-2020 was er schade aan een bus (1.400 euro), een tram (600 euro) en negen keer aan een metrostel (4.300 euro).

Het overgrote deel van de bovengrondse bus- en tramhokjes wordt niet door de MIVB beheerd. We hebben dan ook nog geen informatie over de schade en reparatiekosten.

Wat het preventieve aspect betreft, werkt de MIVB het jaar rond samen met de ordediensten en Brussel Preventie & Veiligheid om reizigers, personeel en materieel te beschermen.

141

Er worden voorbereidende vergaderingen belegd om de strategie voor oudejaarsavond te bepalen. Zo worden vanaf 17 uur bepaalde stationsingangen afgesloten om de

Combien de flagrants délits ont-ils été rapportés par des agents de la STIB auprès de la police ? Combien de plaintes ont-elles été déposées ? Des auteurs ont-ils vu leur dossier transmis au parquet ?

Avez-vous renforcé votre collaboration avec Bruxelles Prévention et sécurité, les communes et les zones de police afin de limiter ce préjudice pour la STIB, l'année prochaine ? De quelle façon ?

Mme Elke Van den Brandt, ministre. - Il est en effet triste de constater que des actes de vandalisme ont été perpétrés sur le réseau de la STIB lors des derniers réveillons, censés être des moments de fête. La STIB met tout en œuvre pour sécuriser son réseau et empêcher de tels agissements, bien que la protection ne puisse pas être absolue, vu la superficie dudit réseau et le nombre de véhicules en circulation.

Voici une estimation des dégâts constatés, en sachant qu'il est difficile de déterminer précisément quand le réveillon commence et termine et qu'il est parfois compliqué de connaître le moment où un dégât constaté a effectivement eu lieu. Ces quelques informations devraient toutefois donner une idée approximative du préjudice subi.

En 2021, lors de la nuit du passage à l'an 2022, la STIB a déploré des dommages sur cinq trams et trois bus. Pour les bus, on dénombre quatre vitres cassées, pour un total de 2.800 euros. Concernant les vitres cassées des trams, la STIB ne dispose pas encore d'estimation du préjudice.

En 2020, la STIB a constaté la dégradation d'un bus et d'un tram, tandis que neuf cas de vandalisme ont été constatés dans le métro. À l'époque, deux vitres du bus ont été cassées, pour un total de 1.400 euros. Dans le métro, on a constaté trois vitres cassées et six graffiti, pour un total de 4.300 euros. Enfin, pour le tram, la vitre brisée d'une porte a entraîné 600 euros de frais.

En 2019, on a relevé trois cas de vandalisme dans les bus - un graffiti et deux vitres cassées, pour un total de 1.520 euros - ; trois dans les trams - extincteurs vidés et graffiti sur un pare-brise, pour un total de 220 euros - ; et onze dans le métro - un pare-brise cassé, une vitre cassée, un siège abîmé et huit graffiti, pour un total de 3.900 euros.

La grande majorité des abris en surface ne sont pas gérés par la STIB, ce qui rend difficile la communication d'informations précises sur les dégradations et leur coût pour les réveillons des trois dernières années.

En ce qui concerne l'anticipation de ces actes, la STIB travaille continuellement en collaboration avec les forces de l'ordre et Bruxelles Prévention et sécurité afin d'assurer la sécurité de sa clientèle, de son personnel et de son matériel.

Cette collaboration vaut pour la nuit du réveillon, mais aussi tout au long de l'année, avec la mise en œuvre de dispositifs

reizigersstromen beter te controleren en het risico op ongeregeldheden te beperken. De MIVB is ook ter plaatse in het gewestelijk crisiscentrum. Zo nodig kan er onmiddellijk ingegrepen worden en wordt het openbaar vervoer omgeleid.

De MIVB heeft geen weet van gevallen van betrapping op heterdaad. De politie voert dus vooronderzoek uit en stuurt de dossiers door naar het parket zodra de verdachten kunnen worden geïdentificeerd. De MIVB van haar kant bundelt de schadedossiers en dient vervolgens een gezamenlijke klacht in.

de sécurité spécifiques en cas d'événements de plus ou moins grande envergure.

Pour le réveillon du Nouvel An, des réunions préparatoires sont systématiquement organisées afin de déterminer le dispositif de sécurité qui sera appliqué cette nuit-là. Les accès de certaines stations, par exemple, sont fermés à partir de 17h pour faciliter le contrôle des flux et réduire les risques d'incidents. La STIB est également présente au centre de crise régional bruxellois afin d'être informée en temps réel de la situation sur l'ensemble du territoire bruxellois. Au besoin, les lignes peuvent alors être déviées en temps réel.

Plusieurs débriefings entre les différents services présents au centre de crise sont organisés tout au long de la nuit. Lors du dernier réveillon, plusieurs incidents ont eu lieu, raison pour laquelle la STIB a fait appel à la police, qui lui a toujours porté assistance. Dans la plupart des cas de vandalisme survenus lors du réveillon de Nouvel An, la police s'est rendue directement sur place et a rédigé un procès-verbal.

À l'heure actuelle, la STIB n'est pas informée d'éventuels flagrants délits constatés par la police. Quand les auteurs n'ont pas pu être pris en flagrant délit, la police mène des enquêtes préliminaires avant de transférer les dossiers au parquet lorsque ceux-ci contiennent suffisamment d'éléments permettant d'identifier les auteurs.

De son côté, le département de la STIB chargé des plaintes rassemble les informations utiles (images, détail des dommages, numéro des procès-verbaux, etc.) dans les différents dossiers et dépose ensuite une plainte collective reprenant l'ensemble des faits de dégradation commis sur le matériel de la STIB.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).- Cette question vient effectivement se greffer sur notre débat de la semaine dernière appelant à lutter efficacement contre l'agressivité et la violence à l'encontre du personnel de la STIB, exacerbées par la crise sanitaire.

Ces dégradations ont-elles eu lieu dans les dépôts ou dans des véhicules en circulation ? La différence est déterminante pour la solution à apporter à ces problèmes : dans les dépôts, l'installation de caméras suffirait. La situation est autre s'il s'agit d'agressivité en rue à l'égard des transports publics et des agents de la STIB.

De nombreuses villes, en Belgique comme en dehors, sont touchées par le phénomène.

Dans le cadre des rencontres de la STIB avec d'autres sociétés de transport, il serait intéressant de dialoguer sur la lutte efficace contre ce phénomène et de revenir avec des solutions éprouvées ailleurs.

Nous en appelons à une véritable stratégie de lutte contre cette violence à l'égard de notre société de transports publics. De multiples visites de terrain et auditions seront réalisées dans le

143

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR) *(in het Frans).*- Vonden de vernielingen plaats in de remises of tijdens de dienst? Als het in de remise gebeurt, moet het volstaan om camera's te installeren. Een heel ander verhaal is het als er op straat agressie wordt gepleegd ten aanzien van MIVB-personeel en het openbaar vervoer in het algemeen.

Geweld met oudejaar doet zich in meerdere steden voor, in binnen- en buitenland. Het zou nuttig zijn om met andere vervoersmaatschappijen goede praktijken uit te wisselen. Er moet een volwaardige strategie uitgewerkt worden over de aanpak van dit soort geweld. Deze commissie zal in dat verband werkbezoeken en hoorzittingen organiseren.

- Het incident is gesloten.

cadre de notre commission, où nous venons de décider de suivre ce dossier de près.

- *L'incident est clos.*