

Voici quelques exemples de problèmes rencontrés :

- câble Belgacom coupé à la suite de travaux sur le site du Sheraton ;
- câble Belgacom touché à la suite de travaux rue Royale ;
- mauvaise couverture des escaliers et des couloirs à la station Schuman durant les travaux de rénovation exécutés par Beliris : enlèvement des antennes qui garantissent une bonne transmission dans les couloirs et la mezzanine de la station. Dans ce cas précis, une solution a déjà été planifiée et devrait être mise en œuvre ce mois-ci. Les quais de la station Schuman restent cependant bien desservis par le réseau Astrid.

La couverture radio sur quasi l'ensemble du réseau de la STIB reste un atout majeur du système. Si, pour des raisons techniques, le réseau Astrid n'est pas disponible ou atteint un niveau de saturation, les agents de sécurité de la STIB disposent d'un gsm pour entrer en contact avec leur dispatching. Par conséquent, ils peuvent toujours prendre en charge la sécurité des clients si Astrid n'est pas disponible.

**Mme la présidente.**- La parole est à M. Pivin.

**M. Philippe Pivin.**- Vous n'avez pas répondu à ma dernière question concernant les coûts.

**Mme Brigitte Grouwels, ministre.**- Je suis désolée, je ne connais pas les coûts précis des interventions de la société privée parce qu'elles sont à charge d'Astrid.

- *L'incident est clos.*

**INTERPELLATION DE M. JEF VAN DAMME**

**À MME BRIGITTE GROUWELS,  
MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA  
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,  
CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET  
DES TRANSPORTS,**

*Het is een zeer grote troef dat het Astrid-systeem over het hele metronetwerk bereik heeft. Mocht het systeem om technische redenen niet beschikbaar zijn, dan kunnen veiligheidsagenten van de MIVB met hun gsm de dispatchingcentrale contacteren om alsnog de veiligheid van de reizigers te verzekeren.*

**Mevrouw de voorzitter.**- De heer Pivin heeft het woord.

**De heer Philippe Pivin** (*in het Frans*).- *U hebt mijn vraag over de kosten niet beantwoord.*

**Mevrouw Brigitte Grouwels, minister** (*in het Frans*).- *Ik ken de kosten van de interventies niet, omdat die ten laste vallen van Astrid.*

- *Het incident is gesloten.*

**INTERPELLATIE VAN DE HEER JEF VAN DAMME**

**TOT MEVROUW BRIGITTE  
GROUWELS, MINISTER VAN DE  
BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE  
REGERING, BELAST MET OPENBARE  
WERKEN EN VERVOER,**

**concernant "le succès des portillons d'accès".**

**Mme la présidente.-** La parole est à M. Van Damme.

**M. Jef Van Damme (en néerlandais).-** *Quel est le nombre de portillons d'accès déjà installés et combien sont-ils encore attendus ? Dans quelle mesure le plan d'installation généralisée de ces portillons est-il appliqué ?*

*La vente de tickets dans les stations dotées de portillons est-elle toujours bien en hausse ?*

*Je constate que des portillons sont de plus souvent en panne. J'espère qu'ils ne connaîtront pas le même sort que les escalators.*

*Est-il vrai que les stations sécurisées à l'aide des portillons connaissent 20% d'actes de vandalisme et de nuisances en moins ? Cette tendance est-elle bien perceptible dans les chiffres ? Il s'agit naturellement d'un argument de poids justifiant la poursuite de l'installation de ces portillons.*

*Depuis l'installation des portillons, il est plus difficile pour certaines personnes de pénétrer dans les stations. C'est le cas des cyclistes, malgré la présence des sas, qui ne fonctionnent pas de manière optimale, mais aussi des enfants, accompagnés d'un adulte, qui doivent chacun valider le ticket de groupe. Pensons aussi aux personnes en chaise roulante, qui traversent difficilement le sas.*

*J'attends de la ministre une évaluation de l'installation de ces portillons qui devra tenir compte du vandalisme, de la vente des tickets, de la sécurité et des problèmes pratiques.*

**betreffende "het succes van de toegangspoortjes".**

**Mevrouw de voorzitter.-** De heer Van Damme heeft het woord.

**De heer Jef Van Damme.-** Mijn vragen gaan over de stand van zaken van de installatie van de toegangspoortjes. Ik heb de laatste dagen uit de media vernomen dat er nieuws is.

Hoeveel toegangspoortjes zijn er al geïnstalleerd en hoeveel moeten er nog komen? In welke mate is het plan om overal poortjes te zetten, al uitgevoerd?

Hoe zit het met de verkoop van de tickets op de plaatsen waar er poortjes geïnstalleerd zijn? U hebt in eerdere evaluaties gezegd dat daar meer tickets worden verkocht. Klopt dat nog altijd?

Ik merk steeds vaker dat er poortjes defect zijn. Telkens opnieuw moet er worden ingegrepen om ze te herstellen. Ik hoop dat men niet dezelfde richting uitgaat als met de roltrappen, die de helft van de tijd niet werken.

Uit vroegere cijfers bleek dat er tot 20% minder vandalisme en overlast is in stations die beveiligd zijn met poortjes. Klopt dat cijfer nog altijd? Is het positieve effect nog altijd voelbaar in de cijfers? Dat is natuurlijk een belangrijk argument om de installatie van poortjes te blijven doorvoeren.

Voor een aantal mensen is het, sinds de installatie van de poortjes, moeilijker dan voorheen om binnen te geraken. Zo is het als fietser niet evident om door de toegangspoortjes te gaan. Meestal is er in een bredere sas voorzien, maar die is nog altijd beperkt en functioneert niet altijd. Ik heb mijn fiets al eens over het poortje moeten tillen. Dat is natuurlijk niet de bedoeling.

Een ander voorbeeld zijn groepen kinderen die begeleid worden door een volwassene. Ze kunnen met een groepsticket binnen, maar moeten dat ticket aan elkaar doorgeven. Dat is een heel vervelende situatie die tot files leidt.

Een derde voorbeeld zijn de rolstoelpatiënten. Ook zij hebben dikwijls problemen om door de sas te geraken.

Ik verwacht van de minister een evaluatie van de

*Discussion*

**Mme la présidente.-** La parole est à Mme Delforge.

**Mme Céline Delforge.-** Je veux rebondir sur une série de questions soulevées par M. Van Damme, dont celle des groupes de voyageurs en possession d'un ticket multiple. J'ai personnellement vu des touristes pointer quatre fois leur carte, et donc se faire débiter quatre voyages, à un sas qui ne fonctionnera jamais. Ils ont donc perdu le prix de quatre voyages avant de changer de valideur et d'utiliser un autre portique. Vous allez me répondre qu'ils peuvent porter plainte, mais on sait que pour des touristes, cette possibilité n'est que théorique ; en pratique, ils ne le font pas.

J'en viens à la question de la fraude et de la sécurité. Une enfant s'est retrouvée la gorge coincée entre des portiques. Moi-même, lorsque j'étais enceinte, j'ai failli avoir les portiques sur le ventre. J'ai reçu par ailleurs plusieurs témoignages d'habitues des transports en commun, que je vais vous lire.

"J'ai déjà eu deux fois la porte sur les bras. Résultat : des hématomes pour protéger ma fille de ces portiques à la noix. Marion, ma fille, a déjà eu une fois le portique sur elle également. Ils sont dangereux, souvent en panne et inefficaces contre les fraudeurs. Le nombre de gens qui passent derrière et même devant nous est énorme. Je suis aussi déjà resté coincé dans le sas spécial enfant-poussette."

"Je n'ai pas six ans et j'ai un abonnement. Pourtant, je me suis déjà fait coincer par ces saloperies de porte : douleurs dans la main durant plusieurs jours et hématomes. On m'a dit que je pouvais déposer plainte, mais j'avoue que mon caractère procédurier a ses limites."

"Je confirme la dangerosité pour avoir été 'clapé' dedans à plusieurs reprises. Je n'ose pas imaginer le résultat sur un petit bout. Côté sécurité, franchement, ce n'est pas le must. Un jour, le portique ne fonctionnait pas. Le métro était sur le

installatie van de poortjes. Daarbij moet de aandacht gaan naar het vandalisme, de verkoop van tickets, de veiligheid en de praktische problemen.

*Bespreking*

**Mevrouw de voorzitter.-** Mevrouw Delforge heeft het woord.

**Mevrouw Céline Delforge (in het Frans).-** Ik sluit mij aan bij de vragen van de heer Van Damme, met name met betrekking tot groepen of personen met een meerrittenkaart. Ik heb toeristen vier keer hun kaart zien gebruiken in een sas dat niet werkte. Nadien moesten zij hun ticket nog eens aan een ander toestel ontwaarden. Zij kunnen natuurlijk klacht indienen, maar in de praktijk doen zij dat niet.

*Een ander probleem betreft het zwartrijden en de veiligheid.*

*Ik ontvang regelmatig getuigenissen van mensen die vast hebben gezeten tussen de poortjes en blauwe plekken of erger oplopen. De poortjes zijn gevaarlijk, werken vaak niet en zijn geen efficiënte maatregel tegen zwartrijden. Heel wat mensen glippen gewoon met een andere reiziger mee.*

*De metro nemen met een of meer kinderen is een hele uitdaging. Wie het kind eerst laat voorgaan, loopt het gevaar zelf geblokkeerd te raken. Het speciale sas gebruiken lukt ook niet, want die werkt niet als er twee personen tegelijk gebruik van maken. Ook personen met een kinderwagen, een koffer of een fiets moeten helse toeren uithalen.*

*Dit is dagelijkse kost voor de reizigers, die vaak niet de moeite nemen om een klacht in te dienen. Het is hoog tijd om de veiligheid van de toegangspoortjes te evalueren.*

*Onlangs is een kind met zijn keel tussen de toegangspoortjes blijven steken! En dat is misschien nog niet het ergste wat op een dag kan gebeuren!*

*Welk beeld geeft dit van de Brusselse openbare diensten in het algemeen en van de MIVB in het bijzonder?*

*Op welke manier zult u de risico's voor de reizigers*

point de partir. J'ai forcé le passage en insistant un peu."

"Mon homme a reçu un 'coup de poing' du portique. Il a gardé la marque pendant deux jours. Merci la STIB !"

J'ai également reçu des témoignages de mes collègues qui, en prenant connaissance de l'incident, m'ont dit : "Merci d'interpeller à ce sujet."

"Passer avec un petit enfant est une gageure. Je fais passer mon enfant en premier et reste coincé trois fois sur quatre. Les gens qui ne sont pas au courant sont en danger. Avec deux enfants, c'est l'enfer. Le sas spécial ne marche pas dès que deux personnes sont debout à l'intérieur. Rien qu'avec une poussette, une valise, c'est du sport !"

"Le personnel, quand je me plains, me dit d'écrire à la STIB que cela arrive tout le temps."

"Je confirme : avec un enfant, c'est l'enfer, ces portiques. Je vous laisse imaginer avec trois. Vous me direz : on n'a qu'à acheter une bagnole !"

"Avec un vélo, c'est aussi le bordel !"

Voilà ce que l'utilisateur rencontre au quotidien et l'on sait que, dans la vie réelle, les gens ne vont pas porter plainte. Il est temps d'évaluer la sécurité de ces portiques.

Un enfant s'est retrouvé avec la gorge coincée dans un portique. Cela commence, en termes de gravité, à devenir problématique. On peut imaginer qu'un jour ce pourrait être bien pire. Des usagers se plaignent et témoignent de la dangerosité de ce système. C'est comme si, sous prétexte de renforcer la sécurité, on plaçait un vigile à l'entrée de la station qui de temps en temps tapait sur quelqu'un. Pour lutter contre la fraude, devrait-on admettre que des personnes - qui plus est en ordre de titre de transport - subissent des violences physiques ?

Quelle image cela donne-t-il des services publics bruxellois en général et de la STIB en particulier ?

Le coup de la guillotine pour enfant, c'est quand même incroyable ! Bientôt ce sera la peine de mort pour les fraudeurs...

*beperken? Hoe zult u ervoor zorgen dat de reizigers geen reden meer hebben om te klagen over lichamelijke letsels of problemen met de poortjes?*

*De veiligheid was een van de argumenten om de poortjes te veralgemenen. De getuigenissen bewijzen echter dat ze allerminst veilig zijn. Bovendien worden ze in sommige stations door jongeren als zitplaats gebruikt, wat geen geruststellend gevoel geeft.*

*Een ander doel van de poortjes is om zwartrijden tegen te gaan. Is er evenwel een kosten-batenrekening gemaakt? Hoeveel hebben de poortjes gekost? Wat kost het onderhoud? Wie herstelt de pannes? Hoeveel heeft de operatie tot nu toe gekost?*

*Het aantal incidenten mag niet worden geminimaliseerd. De poortjes zijn gevaarlijk zodra een reiziger bagage bij zich heeft of met een kind reist. Het speciale sas werkt in de meeste gevallen niet. Wat zal er gebeuren als er brand uitbreekt? Zullen die poortjes de noodevacuatie van het station niet belemmeren?*

*De strijd tegen zwartrijden mag in geen geval de veiligheid van de reizigers in het gedrang brengen.*

*Men heeft ons het systeem verkocht met de nodige waarborgen inzake gebruiksvriendelijkheid en veiligheid. Het systeem blijkt echter onveilig, stresserend en onbetrouwbaar te zijn.*

*Door de komst van de toegangspoortjes is het een stresserende ondermijning geworden om met de metro te reizen, vooral als men vergezeld is van een kind. Men moet oppassen voor het klappen van de toegangspoortjes, terwijl men zich afvraagt of men de metro niet zal missen.*

*Hoe zijn de ernstige gevallen afgehandeld? Hopelijk vormen de poortjes geen hindernis bij brand of evacuatie.*

Que prévoyez-vous pour supprimer ces risques pour les usagers ? Que comptez-vous mettre en place aujourd'hui pour que les voyageurs n'aient plus de raison de se plaindre ni des dommages physiques, ni des dysfonctionnements du système ?

Je m'inquiète vraiment de l'introduction de ces portiques. Je n'y ai jamais été vraiment favorable parce que je ne pense pas qu'ils soient réellement sécurisants. Or la sécurisation est un des arguments avancés pour leur placement généralisé. Nous constatons même que dans certaines stations, les portiques sont utilisés par les bandes de jeunes pour s'asseoir et donc le passage dans ces portiques est loin d'être rassurant.

C'est donc une évidence, ces portiques n'apportent pas la sécurisation attendue et en ce qui concerne le fait d'être une réponse à la fraude, je voudrais entendre vos arguments. J'ai évoqué le coût humain ainsi que le coût en termes d'image, mais qu'en est-il du coût-bénéfice ? Combien ces portiques ont-ils coûté ? Combien devra-t-on prévoir pour leur entretien ? Qui prend en charge les pannes, qu'elles soient ou non causées par le vandalisme ? Combien cette opération a-t-elle coûté jusqu'à présent ?

Le nombre d'incidents ne doit pas être minimisé. Les portiques sont dangereux à partir du moment où l'utilisateur a des bagages et/ou est accompagné d'un enfant. Le sas prévu à cet effet est le plus souvent impraticable. Que va-t-on faire lorsqu'il y aura un incendie ou un mouvement de foule ? Des tests ont-ils été effectués en situation réelle pour ce genre de cas de figure ? A-t-il été démontré que ces portiques n'entraveraient alors pas l'évacuation d'urgence d'une station ?

Lutter contre la fraude ne pourrait justifier un manquement dans la sécurité des usagers.

On nous a vendu ce système avec des garanties de facilité et de sécurisation. Aujourd'hui, il se révèle être insécurisant, stressant, non fiable et dysfonctionnel.

Il est stressant quand on prend le métro de ne pas savoir si cela va bien se passer, et de penser à ce qu'on doit faire pour que son enfant ne se prenne pas un coup, tout en se demandant si on ne va pas rater son métro.

Enfin, j'aimerais savoir ce qu'on a fait pour les cas

gravissimes, pour être sûr qu'en cas de mouvement de foule, d'incendie ou de besoin d'évacuation d'une station, les dispositifs liés aux portillons ne constituent pas un obstacle.

**Mme la présidente.**- La parole est à Mme Maes.

**Mme Annemie Maes** (en néerlandais).- *Quel que soit le type de politique, il convient de tester soi-même les mesures proposées.*

*Il est intéressant d'assister aux gesticulations de certains voyageurs face aux portillons. Certains veulent clairement resquiller et c'est probablement la raison pour laquelle la STIB a installé ces dispositifs. Tandis que les plus agiles franchissent l'obstacle, les moins souples se faufilent derrière un autre passager doté d'un titre de transport.*

*Ensuite, il y a le cas des cyclistes, dont je fais partie. Je n'arrive jamais à franchir les portillons de façon normale.*

*Une autre catégorie de personnes rencontre des difficultés : les touristes ou les passagers peu habitués aux transports en commun. De bonne foi, il arrive que ces derniers passent plusieurs fois leur carte devant le lecteur, payant ainsi plusieurs fois pour le même trajet, sans parvenir à ouvrir le portillon.*

*La STIB envisage de faire passer les voyageurs par un portillon également à leur sortie des stations. Je n'y suis pas favorable, étant donné la difficulté d'y pénétrer. Je ne suis pas opposée au principe des portillons, d'autant que ce système fonctionne correctement à l'étranger, mais, en général, en présence de personnel.*

*Grâce à la présence de ces portillons, la STIB engrange des recettes supplémentaires. Il est correct que chacun paie son transport et il existe d'ailleurs suffisamment de tarifs sociaux. Combien cela coûterait-il de placer un agent de la STIB près de chaque portillon afin d'aider les voyageurs ayant un vélo ou une voiture d'enfant ? Pouvez-vous interroger la STIB à ce sujet ?*

**Mevrouw de voorzitter.**- Mevrouw Maes heeft het woord.

**Mevrouw Annemie Maes.**- Voor eender welk beleid is het belangrijk om de getroffen maatregelen eerst zelf uit te testen. Als er bijvoorbeeld een rolstoelbeleid wordt uitgestippeld, kan de minister best eerst zelf in een rolstoel plaatsnemen om de problemen juist in te schatten.

Het is bijzonder interessant om het gebruik van de poortjes en de daarmee gepaard gaande acrobatentoeren eens een tijdje gade te slaan. Hopelijk doet uzelf of iemand van uw kabinet dat bij gelegenheid. De reizigers springen momenteel bijzonder creatief om met de poortjes. Sommigen willen duidelijk zwartrijden. Dat is wellicht ook de reden waarom de MIVB de poortjes heeft geïnstalleerd. Lenige jongeren springen gewoon over de poortjes, terwijl minder lenige reizigers achter een persoon met een geldig vervoersbewijs gaan staan, om samen met hem door het poortje te glippen.

Verder zijn er de fietsers, de groep waartoe ikzelf behoor. Het lukt me nooit om op normale wijze door de poortjes te geraken.

Recent nog was de sas in Simonis stuk en kon ik met de fiets dus alleen langs een van de gewone poortjes passeren. U moet maar eens proberen om met een fiets door die zeer snel sluitende poortjes te geraken, zonder het systeem te forceren. Kortom, voor fietsers is het systeem zeker niet ideaal.

Een andere categorie van mensen die problemen ondervinden, zijn toeristen of mensen die heel weinig het openbaar vervoer gebruiken. Ze staan te goeder trouw twee of drie keer met hun kaart te wrijven maar krijgen uiteindelijk geen enkel poortje open, waardoor ze meermaals moeten betalen voor dezelfde rit.

De MIVB is van plan om binnenkort ook de reizigers die de stations verlaten via poortjes te laten passeren. Ik ben daarvan geen voorstander, aangezien het nu al zo moeilijk is om binnen te geraken. Ik ben zeker niet tegen het principe van de

**Mme la présidente.-** La parole est à Mme Grouwels.

**Mme Brigitte Grouwels, ministre (en néerlandais).- Mme Maes, tout comme vous, je prends le métro et je connais donc la situation.**

*Cependant, il convient de sérier les problèmes. En effet, la majorité des utilisateurs ne connaissent pas de difficultés avec les portillons d'accès.*

*M. Van Damme, les portillons sont installés progressivement depuis juillet 2010. Actuellement, 43 des 69 stations de métro et prémétro en sont déjà équipées. Nous constatons 1% de dispositifs défectueux qui ont été réparés dans les meilleurs délais.*

*Effectivement, les stations équipées des portillons voient les actes de vandalisme baisser, mais le nombre d'agressions augmente, du moins dans un premier temps - le personnel présent pour expliquer le fonctionnement du dispositif était une cible facile -, avant de revenir au niveau d'avant l'installation.*

*Les usagers étant maintenant familiarisés aux portillons, moins d'agents sont affectés à l'accompagnement.*

*Le sentiment d'insécurité est subjectif et difficilement quantifiable. De manière générale, la STIB est convaincue que la situation est stable. Certes, des incidents se sont produits ces derniers mois, mis en exergue par la presse. Cela a accentué cette perception négative d'insécurité dans le chef*

poortjes. In het buitenland bestaan er voorbeelden waar het systeem wel degelijk werkt. Meestal is er in die gevallen ook personeel van de vervoersmaatschappij aanwezig.

De MIVB krijgt dankzij de poortjes extra inkomsten. Dat herhaalt ze zelf regelmatig. Het is fair dat iedereen betaalt en er zijn genoeg sociale tarieven om het openbaar vervoer laagdrempelig te houden. Hoeveel zou het kosten om bij elke ingangspoort een werknemer van de MIVB te plaatsen die reizigers met bijvoorbeeld buggy's of fietsen kan helpen? Heeft de MIVB ooit al berekend wat het zou kosten om daarvoor per station een of twee personeelsleden in te zetten? Kunt u dat bij de MIVB navragen?

**Mevrouw de voorzitter.-** Mevrouw Grouwels heeft het woord.

**Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.-** We hebben een lang relaas over allerlei ervaringen gehoord. Mevrouw Maes, ook ik neem de metro. Tijdens de vakantie neem ik trouwens altijd de metro in Brussel. Ik heb er dus ook wel enige ervaring mee.

Alle problemen worden echter op een hoopje gegooid. Het overgrote deel van de metrogebruikers ervaart geen problemen met de toegangspoortjes. We moeten wel alert zijn voor de enkele problemen die zich voordoen.

Mijnheer Van Damme, de toegangspoortjes worden sinds juli 2010 stapsgewijs geïnstalleerd. Momenteel zijn 43 van de 69 metro- en premetrostations met dergelijke poortjes uitgerust. In totaal gaat het om 686 doorgangen, waarvan er op 15 december 2011 zeven defect waren, wat neerkomt op 1%. Bij problemen worden de poortjes zo snel mogelijk hersteld.

U verwijst in uw interpellatie naar een antwoord op een schriftelijke vraag van mevrouw Dejonghe. In dat antwoord vindt u al heel wat antwoorden op uw vragen. U haalt terecht aan dat in de stations die met toegangspoortjes zijn uitgerust, het vandalisme daalt maar het aantal gevallen van agressie stijgt. Als u mijn antwoord goed leest, zult u merken dat uit de eerste gegevens blijkt dat het aantal gevallen van agressie initieel piekt, maar daarna opnieuw sterk daalt tot op het niveau van voor de installatie van de poortjes. De initiële stijging van de agressie

*des utilisateurs des transports en commun.*

*Il n'existe donc pas de données scientifiques sur ce sentiment d'insécurité.*

**M. Jef Van Damme** (en néerlandais).- *Il existe quand même des chiffres sur le nombre d'infractions réelles dans le métro ?*

**Mme Brigitte Grouwels, ministre** (en néerlandais).- *Il existe des chiffres relatifs aux agressions, que vous retrouvez dans ma réponse à la question écrite de Mme Dejonghe.*

*S'agissant du vandalisme frappant les portillons, la STIB relève 229 cas, répartis sur l'ensemble du réseau. Les frais liés au vandalisme s'élèvent à 150.000 euros, soit moins que ce à quoi s'attendait la STIB.*

*Afin de lutter contre le vandalisme, la STIB s'efforce de réparer les dégâts dans les 24 heures. En outre, en 2012, la présence de caméras sera renforcée à proximité des portillons.*

*Effectivement, les vandales sont moins tentés d'agir en présence de personnel de la STIB, mais celle-ci n'a pas la capacité de poster ses agents devant les 686 portillons en permanence.*

had vooral te maken met het feit dat er een nieuwe situatie was ontstaan en er meer personeel aanwezig was bij de indienststelling van de eerste poortjes. Het personeel dat de klanten van de MIVB begeleidde bij het gebruik van de poortjes vormde een gemakkelijk doelwit voor agressie.

Gelet op het feit dat de reizigers ondertussen hebben kunnen wennen aan de toegangspoortjes, wordt nu minder personeel ingezet. Daarom wordt er ook minder agressie vastgesteld in vergelijking met de beginperiode.

Het onveiligheidsgevoel is een subjectief en niet altijd wetenschappelijk te meten gegeven, zeker niet als men uitsluitend het effect van de toegangspoortjes wil nagaan. Algemeen gesproken is de MIVB ervan overtuigd dat de situatie stabiel is. Wel zijn er de afgelopen maanden incidenten geweest, zowel bovengronds als in de metro. Doordat die in de pers sterk werden uitvergroot, ontstond er een negatieve perceptie van de onveiligheid bij de gebruikers van het openbaar vervoer.

Over het onveiligheidsgevoel bestaan er nu eenmaal geen wetenschappelijke gegevens.

**De heer Jef Van Damme.**- Er bestaan toch cijfers over het aantal reële inbreuken in de metro?

**Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.**- Er bestaan cijfers over het aantal gevallen van agressie. Die vindt u in mijn antwoord op de schriftelijke vraag van mevrouw Carla Dejonghe.

Wat betreft het vandalisme aan de poortjes zelf telde de MIVB sinds de invoering van de toegangspoortjes 229 gevallen. De feiten deden zich aanvankelijk vooral voor bij pas geïnstalleerde poortjes. Vandaag doen de feiten zich verspreid over het hele net voor.

Uiteraard moeten we er rekening mee houden dat er nu veel meer toegangspoortjes zijn dan in het begin. De totale kostprijs van het vandalisme bedraagt ongeveer 150.000 euro. Dat is een stuk lager dan wat de MIVB, mede op basis van ervaringen in het buitenland, had verwacht.

Om vandalisme tegen te gaan, probeert de MIVB de schade binnen de 24 uur te herstellen. Verder is

*Le personnel affecté dans les stations, ainsi que le service de sécurité et de prévention de la STIB, sont censés surveiller les portillons et interviennent là où c'est le plus nécessaire. D'ici fin 2012, la STIB élaborera un plan concret de lutte contre le vandalisme.*

*En cas d'incident, la STIB fournit à la police toutes les informations possibles et porte ensuite plainte afin, en cas de condamnation des auteurs, de pouvoir exiger une indemnisation. Malheureusement, cela n'a encore jamais été le cas.*

*Pour ce qui est de la vente des tickets, la STIB constate que la vente augmente en moyenne de 30% dans les stations munies de portillons. Dans 70% des cas, il s'agit d'une tendance durable. Autrement dit, les usagers adoptent un autre comportement : ils achètent un abonnement ou utilisent moins les transports en commun. Évidemment, il peut aussi être question de fraude.*

*(poursuivant en français)*

Mme Delforge, un incident s'est effectivement produit le 3 janvier dans la station de métro Thieffry, où les portillons se sont refermés sur une petite fille qui suivait son père avec un peu de retard, la coinçant par la nuque. Le père a couru vers le bouton de secours et la petite fille a été rapidement délivrée. Celle-ci n'était pas blessée, mais néanmoins très choquée. La STIB s'est personnellement excusée auprès de cette famille et prend cet incident très au sérieux.

Selon les premiers résultats de l'enquête, il s'agit d'un accident exceptionnel dont le danger réel est minime puisque les portiques, en se fermant, laissent encore un espace libre.

La STIB va afficher de manière visible dans ses stations des recommandations à l'attention des parents accompagnés de jeunes enfants, des personnes à mobilité réduite, de ceux qui se déplacent avec une poussette etc., pour encourager ceux-ci à utiliser les sas pour accéder aux stations et les quitter.

Les incidents auxquels vous faites référence sont réels, mais ne sont pas très fréquents ni très nombreux. Tout incident signalé est pris au sérieux. Le système est soumis à une évaluation constante et

er camerabewaking. Die zal in het najaar van 2012 versterkt worden in de nabijheid van de poortjes. Camera's helpen niet alleen om vandalisme te voorkomen, maar zijn bovendien nuttig om bij problemen snel te kunnen reageren.

Het is nu eenmaal een feit dat vandalen niet geneigd zijn feiten te plegen als er MIVB-personeel in de buurt is. Toch kan de MIVB niet permanent iemand posteren bij alle 686 doorgangen. Daarom is de problematiek van vandalisme zo moeilijk te beheersen.

De poortjes in het oog houden, maakt deel uit van de dagelijkse opdrachten van het stationspersoneel en van de personeelsleden van de veiligheids- en preventiedienst van de MIVB. Die laatsten opereren op plaatsen waar dat op dat moment het meest nodig is. Een van de nieuwe doelstellingen van de MIVB-veiligheidsdienst is om vandalisme in het algemeen aan te pakken. Er zal tegen eind 2012 een concreet plan uitgewerkt worden.

In geval van vandalisme bezorgt de MIVB de politie alle mogelijke informatie, zoals bijvoorbeeld camerabeelden, en dient ze klacht in zodat de zaak verder kan onderzocht worden. Het is immers de politie en niet de MIVB die de daders uiteindelijk moet identificeren. Indien er een veroordeling volgt, kan de MIVB schadevergoeding eisen. Tot nu toe is dat jammer genoeg nog niet gebeurd.

Op vlak van de ticketverkoop stelt de MIVB vast dat de verkoop in stations met toegangspoortjes gemiddeld met 30% stijgt. De cijfers variëren echter sterk van station tot station. In 70% van de gevallen houdt de stijging lang aan. In de rest van de gevallen neemt ze af. Dat geeft aan dat de reizigers zich anders gaan gedragen: ze kopen een abonnement of maken minder gebruik van het openbaar vervoer. Uiteraard kan het ook op fraudegedrag wijzen.

*(verder in het Frans)*

*Mevrouw Delforge, op 3 januari geraakte inderdaad een meisje met haar nek geklemd tussen de toegangspoortjes in het metrostation Thieffry. Ze werd snel bevrijd en geraakte niet gewond, maar was wel geschokt. De MIVB heeft zich persoonlijk verontschuldigd bij de familie en neemt dit incident zeer ernstig.*

sera amélioré en conséquence. Le but est évidemment d'arriver à une situation où ce genre d'incident ne se produit plus.

*(poursuivant en néerlandais)*

*La STIB s'efforce de renforcer la présence de son personnel dans les stations, non seulement pour exercer un contrôle social, mais également pour donner un coup de main aux voyageurs. Plus que par le passé, les stewards s'occuperont de l'assistance à ceux-ci.*

*Les portillons ne peuvent être activés pour la sortie, en cas d'urgence notamment, qu'avec l'approbation des pompiers. En cas de panne d'électricité, les portillons s'ouvrent automatiquement. Le personnel peut actionner un bouton d'urgence.*

*Avant que les portillons soient fermés à l'intérieur, il faut résoudre les problèmes de sécurité, notamment en cas d'urgence ou de panique. J'y veillerai personnellement.*

**Mme la présidente.-** La parole est à M. Van Damme.

*Uit de eerste resultaten van het onderzoek blijkt dat het om een zeer uitzonderlijk voorval gaat. Ook als de poortjes gesloten zijn, blijft er immers nog een opening bestaan.*

*De MIVB zal in de stations affiches uithangen om personen met een beperkte mobiliteit en ouders met jonge kinderen en kinderwagens aan te moedigen het sas te gebruiken.*

*De incidenten waarnaar u verwijst, zijn erg zeldzaam. Elk incident wordt ernstig genomen. Het systeem wordt voortdurend geëvalueerd en verbeterd om zulke incidenten te vermijden.*

*(verder in het Nederlands)*

Mevrouw Maes suggereerde om meer personeel in te zetten om bijstand te verlenen aan de poortjes. Er zijn stewards in de stations. De MIVB voert een beleid om de aanwezigheid van het personeel in de stations te verhogen. Het gaat daarbij niet alleen om sociale controle: ze kunnen ook een handje toesteken als dat nodig is. Meer dan in het verleden zullen de stewards zich op bijstand aan de reizigers moeten richten.

Ik breng dergelijke thema's telkens opnieuw ter sprake, zeker als ze in deze commissie worden aangekaart. De MIVB gaat vervolgens na hoe ze de zaken in de toekomst kan verbeteren.

Er is een belangrijke vraag gesteld. Wanneer en hoe kunnen de poortjes geactiveerd worden bij het naar buiten gaan, bijvoorbeeld in het geval van noodsituaties? Zoiets is niet mogelijk zonder goedkeuring van de brandweer. Als er een elektriciteitspanne is, gaan de poortjes automatisch open. Er zit een noodknop zowel voor als achter de poortjes, maar daaraan wordt niet veel bekendheid gegeven. Zo nodig kan het personeel die knop indrukken.

Vooraleer de poortjes aan de binnenkant gesloten worden, moeten de veiligheidsproblemen opgelost zijn. Wat gebeurt er bij noodsituaties of als er paniek uitbreekt bij grote evenementen? Ik zal persoonlijk toezien op deze belangrijke veiligheidsaspecten.

**Mevrouw de voorzitter.-** De heer Van Damme heeft het woord.

**M. Jef Van Damme** (en néerlandais).- *Je reste partisan des portillons, même si en pratique, rien ne remplace un contrôle humain.*

*Selon vous, les portillons doivent se fermer plus rapidement pour empêcher les fraudeurs de se frayer un chemin. Les enfants, les personnes à mobilité réduite et les groupes rencontrent toutefois déjà des difficultés parce que la fermeture se fait trop vite. C'est un dilemme.*

*Votre réponse ne me satisfait donc pas.*

**Mme Brigitte Grouwels, ministre** (en néerlandais).- *Une première étape consiste à orienter les voyageurs les plus fragiles vers le sas. La STIB mènera une campagne en ce sens.*

*- L'incident est clos.*

## QUESTIONS ORALES

**Mme la présidente.**- L'ordre du jour appelle les questions orales.

### QUESTION ORALE DE MME ANNE-CHARLOTTE D'URSEL

**À MME BRIGITTE GROUWELS, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES TRANSPORTS,**

concernant "le suivi et la coordination des différentes mesures de gestion environnementale des flottes de taxis par la promotion des technologies d'électromobilité".

**De heer Jef Van Damme.**- Ik blijf principieel voorstander van de plaatsing van poortjes. Alleen stel ik in de praktijk vast dat er niets gaat boven menselijke controle, maar dat is natuurlijk peperduur.

U zegt dat de poortjes sneller moeten sluiten, om te vermijden dat mensen zonder geldig vervoerbewijs door de poortjes glippen. Maar kinderen, personen met een beperkte mobiliteit en groepen ondervinden nu al problemen omdat de poortjes te snel sluiten. Wij staan dus voor een dilemma. Wij willen enerzijds de fraudeurs aanpakken, maar anderzijds zijn de slachtoffers van onze aanpak precies de meest kwetsbaren van onze samenleving.

Uw antwoord voldoet mij dus niet, ook al geef ik eerlijkheidshalve toe dat ikzelf geen mirakeloplossing zie.

**Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.**- Een eerste stap is de meest kwetsbare reizigers te verwijzen naar het sas. Daartoe zal de MIVB een campagne opstarten.

*- Het incident is gesloten.*

## MONDELINGE VRAGEN

**Mevrouw de voorzitter.**- Aan de orde zijn de mondelinge vragen.

### MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ANNE-CHARLOTTE D'URSEL

**AAN MEVROUW BRIGITTE GROUWELS, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET OPENBARE WERKEN EN VERVOER,**

betreffende "de follow-up en coördinatie van de verschillende maatregelen voor het ecologisch beheer van de taxivloten via de bevordering van technieken inzake elektromobilité".