

La STIB ne dispose pas de chiffres sur l'accessibilité des toilettes à Madou.

Les installations sanitaires sont inspectées à la fois durant le nettoyage (les jours de semaines) comme pendant les rondes (le week-end et les jours fériés). Elles sont donc nettoyées chaque jour au moins une fois. Les toilettes publiques sont par ailleurs entretenues par le gérant, qui les nettoie plusieurs fois par jour.

Le problème des urinoirs sauvages dans les stations de métro est stable. Les équipes de nettoyage qui travaillent sur ordre de la STIB utilisent des produits qui neutralisent les odeurs et nettoient quotidiennement les endroits avec un désinfectant et un produit nettoyant.

Le budget pour les toilettes publiques fait partie du budget global du nettoyage, qui reste stable.

**Question n° 1001 de M. Jef Van Damme du 24 avril 2013 (N.) :**

*L'accessibilité des stations de métro et prémétro bruxelloises.*

En 2012, la réponse à ma question écrite sur les stations de (pré)métro de la STIB m'a appris que 573 escalators sont répartis sur 66 stations et 63 ascenseurs dans 28 stations. 27 d'entre elles sont équipées des deux types d'équipement. 51 stations sont équipées de portillons d'accès.

Le taux de disponibilité des portillons d'accès ne pouvait pas encore être calculé en 2012. Il fallait pour cela attendre la fin de l'exécution des travaux nécessaires, planifiée pour septembre 2012.

Les portillons d'accès au métro suscitent l'inquiétude de certains usagers. Que se passe-t-il en cas d'urgence, comme un incendie, un mouvement de panique, une panne de courant ou la nécessité d'évacuer une station ? Le site internet de la STIB nous apprend que les portillons s'ouvrent automatiquement lorsque le système d'urgence est activé ou dans le cas d'une panne électrique. L'activation du système d'urgence peut « se faire » aux portillons et dans une phase ultérieure pourra se faire « à distance ». On peut également lire sur ce site que, dans une première phase, des membres du personnel seront présents à proximité des portillons dans toutes les stations. C'est possible, mais actuellement, certaines stations de métro équipées de portillons semblent dépourvues de personnel.

Mes questions sont les suivantes :

- Par rapport à l'année dernière, y a-t-il des changements quant au nombre de stations équipées d'un ascenseur, d'escalators ou des deux types d'équipement ? Dans l'affirmative, merci de me fournir un relevé. De nouvelles stations sont-elles équipées de portillons d'accès ? Lesquelles ?
- Comment la disponibilité moyenne des escalators et des ascenseurs a-t-elle évolué ? Merci de me communiquer les chiffres de 2011 et 2012.

De MIVB heeft geen cijfers over de toegankelijkheid van het toilet in Madou.

De sanitaire installaties worden zowel tijdens de reiniging (op wekdagen) als tijdens de rondes (weekend of feestdagen) aangepakt. Zij krijgen dus elke dag minstens één poetsbeurt. De openbare toiletten worden bovendien ook onderhouden door de uitbater, die ze meerdere keren per dag kuist.

Het probleem van wildplassen in de stations is stabiel. De kuisploegen die werken in opdracht van de MIVB gebruiken producten die geuren neutraliseren en reinigen de plaatsen dagelijks met een ontsmettings- en reinigingsmiddel.

Het budget voor openbare toiletten maakt deel uit van het globale budget voor reiniging, dat stabiel blijft.

**Vraag nr. 1001 van de heer Jef Van Damme d.d. 24 april 2013 (N.) :**

*De toegankelijkheid van de Brusselse metro- en premetro-stations.*

Ik vernam in 2012 als antwoord op mijn schriftelijke vraag over de (pre)metrostations van de MIVB dat er 573 roltrappen zijn in 66 stations en 63 liften in 28 stations. 27 stations hebben beide uitrustingen. 51 stations zijn uitgerust met toegangspoortjes.

De beschikbaarheid van de toegangspoortjes kon in 2012 nog niet berekend worden. Daarvoor was het wachten op het einde van de noodzakelijke werken, in september 2012.

De toegangspoortjes in de metro leiden tot bezorgdheid bij sommige gebruikers. Wat gebeurt er in een noodgeval zoals brand, paniek, stroompanne, evacuatie van een station ? De website van de MIVB meldt ons dat de toegangspoortjes automatisch opengaan bij de activering van het noodstelsel of bij een stroompanne. Het activeren van dit noodstelsel kan « zelf gebeuren » en in een later stadium « ook op afstand ». Op de website staat ook dat er in de eerste fase in alle stations personeelsleden aanwezig zijn in de buurt van de toegangspoortjes. Dit is mogelijk, maar vandaag lijken bepaalde metrostations met toegangspoortjes niet bemand.

Mijn vragen :

- Zijn er ten opzichte van vorig jaar wijzigingen aan het aantal stations uitgerust met een lift, met roltrappen, met beide uitrustingen ? Zo ja, graag een overzicht. Zijn er nieuwe stations uitgerust met poortjes ? Welke ?
- Hoe evolueerde de gemiddelde beschikbaarheid van de roltrappen en de liften ? Graag de cijfers van 2011 en 2012.

- Les sous-traitants de la STIB interviennent en cas de panne des escalators et des ascenseurs. Combien d'interventions ont-elles lieu en moyenne chaque mois ? Merci de me communiquer les chiffres de 2011 et 2012. Quand les travaux de réparation incombent-ils aux installateurs des escalators, et quand incombent-ils aux services d'entretien ? Dans combien de cas les pannes sont-elles la conséquence d'actes de vandalisme ou de l'utilisation abusive du bouton d'arrêt d'urgence ? Les contrôles ont-ils été renforcés à cet égard ? Comment le nombre d'immobilisations quotidiennes des escalators et des ascenseurs évolue-t-il ? Merci de me communiquer les chiffres de 2011 et 2012.
- Un nouveau contrat d'entretien des escalators était annoncé en 2012. A-t-il, entre-temps, effectivement été conclu ? Ce contrat devait améliorer l'entretien journalier et structurel. Quels résultats pouvez-vous nous présenter sur ce point ? Quel est le coût total de tous les contrats en cours pour l'entretien de l'ensemble des escalators ? Comment ce montant a-t-il évolué ces trois dernières années ?
- Les escalators seraient remplacés à raison de 15 par an. Merci de me communiquer l'état d'avancement. Quels sont le budget prévu et le budget dépensé en 2012 ?
- Les travaux aux portillons d'accès sont-ils terminés ? Quelles sont les conclusions au terme de l'analyse de la disponibilité des portillons ? Quelles sont les stations les plus touchées ? Combien de fois le système de sécurité a-t-il été activé à juste titre ? Pour quelles raisons ? Combien de fois le système de sécurité des portillons d'accès a-t-il été activé sans raison valable ? Combien de temps faut-il en moyenne pour que les portillons puissent à nouveau être activés ? Le personnel doit-il toujours se rendre sur place pour cela ou peut-on le faire à distance ? Quelles stations sont-elles concernées ? Quel coût le sabotage des portillons entraîne-t-il ? Merci de me fournir une comparaison de ces chiffres pour les deux dernières années.
- Quelles initiatives ont-elles été prises afin d'améliorer l'accessibilité par rapport à mai 2011 et mai 2012 ?
- Comment le budget alloué aux initiatives d'amélioration de l'accessibilité des stations de métro évolue-t-il ?

**Réponse :** Depuis avril 2012, trois stations ont été équipées d'ascenseurs: Houba-Brugmann, Tomberg et Yzer. En ce qui concerne les portiques, 58 stations en ont été équipées à la fin du mois d'avril. Depuis 2012, les stations suivantes ont réceptionné des portiques : Montgomery, Maelbeek, Trône, Alma, Merode, Roodebeek et Rogier.

La disponibilité des escalators et ascenseurs est restée identique en 2011 et 2012, malgré le vieillissement du parc d'escalators. Elle s'élève à 95,34 %.

Il y a en moyenne 1.200 interventions par mois effectuées par la sous-traitance. La STIB dispose actuellement de 2 types de contrat. Le premier pour lequel chaque intervention est facturée à la STIB et le second qui est de type omnium et pour lequel un forfait fixe mensuel est prévu (hors vandalisme).

L'utilisation du bouton d'urgence et le vandalisme des escalators sont hélas courants. L'utilisation abusive du bouton d'urgence est responsable d'en moyenne de 220 arrêts par jour. La STIB

- Onderaannemers van de MIVB interveniëren als er defecten zijn aan de roltrappen en liften. Hoeveel interventies gebeuren gemiddeld per maand ? Graag de cijfers van 2011 en 2012. Wanneer zijn de herstellingswerken voor rekening van de installateurs van de roltrappen, wanneer voor rekening van de onderhoudsdiensten ? Hoe vaak zijn de defecten het gevolg van vandalisme of oneigenlijk gebruik van de noodknop ? Werd de controle hierop verscherpt ? Hoe evolueert het aantal stilstanden per dag aan de roltrappen en de liften ? Graag de cijfers van 2011 en 2012.
- Een nieuw onderhoudscontract voor de roltrappen werd in 2012 aangekondigd. Is dit ondertussen al effectief afgesloten ? Dit contract moest het dagelijks en structureel onderhoud verbeteren. Welke resultaten kan u hier voorleggen ? Wat is de totale kostprijs van alle contracten die lopen voor het onderhoud van alle roltrappen ? Hoe evolueerde dit bedrag de voorbije drie jaar ?
- Het roltrappenpark zou worden vervangen à rato van 15 apparaten per jaar. Graag een stand van zaken. Wat is het voorziene budget en het aangewende budget in 2012 ?
- Zijn de werken aan de toegangspoortjes afgerond ? Wat zijn de bevindingen op basis na de analyse van de beschikbaarheid van de poortjes ? Wat zijn de meest getroffen stations ? Hoe vaak wordt het veiligheidssysteem rechtmatig geactiveerd ? Om welke redenen ? Hoe vaak werd het veiligheidssysteem van de toegangspoortjes zonder geldige reden geactiveerd ? Hoe lang duurt het dan gemiddeld alvorens de poortjes opnieuw kunnen geactiveerd worden ? Moet daarvoor steeds personeel ter plaatse komen, of kan dit al van op afstand ? Voor welke stations ? Wat zijn de kosten verbonden aan de sabotage van de poortjes ? Graag een vergelijking van deze cijfers voor de twee voorbije jaren.
- Welke initiatieven ter verbetering van de toegankelijkheid werden genomen ten opzichte van mei 2012 en mei 2013 ?
- Hoe evolueert het budget voor de initiatieven ter verbetering van de toegankelijkheid in de metrostations ?

**Antwoord :** Sinds april 2012 werden drie stations uitgerust met liften : Houba-Brugmann, Tomberg en Ijzer. Wat betreft de toegangspoortjes waren er eind april 2013 58 stations uitgerust met toegangspoortjes. Sinds 2012 kregen volgende stations toegangspoortjes : Montgomery, Maalbeek, Troon, Alma, Merode, Roodebeek en Rogier.

De beschikbaarheid van de roltrappen en liften was in 2011 en 2012 identiek, ondanks de veroudering van het roltrappenpark. Ze bedraagt 95,34 %.

Er zijn gemiddelde 1.200 interventies per maand, uitgevoerd in onderaanneming. De MIVB beschikt momenteel over twee types contracten. Het eerste waarbij elke interventie aan de MIVB wordt gefactureerd en een tweede van het type « omnium » waarvoor een vast maandelijks bedrag wordt betaald (buiten vandalisme).

Het gebruik van de noodknop en vandalisme bij roltrappen is helaas courant. Het oneigenlijk gebruik van de noodknop is verantwoordelijk voor gemiddeld 220 stilstanden per dag. De

équipe progressivement les escalators d'un système de redémarrage automatique après l'utilisation du bouton d'urgence.

Le nouveau contrat d'entretien, clôturé le 1<sup>er</sup> janvier 2013, est du type « omnium » et couvre environ la moitié du parc. Malgré les défauts temporaires au début du nouveau contrat (nouvelle organisation, la formation de collaborateurs, nouveau sous-traitant, ...) la disponibilité des ascenseurs et des escalators entre janvier et mars 2013 s'élevait à 95,52 %, soit 690 heures supplémentaires de disponibilité par mois en comparaison avec 2011 et 2012. Les coûts d'entretien de tout le parc des escalators sont respectivement de 6.970.000 EUR en 2010, 7.550.000 EUR en 2011 et 6.530.000 EUR en 2012.

Le principe du remplacement de 15 escalators par an a, en effet, été recommandé par la Région. Ces projets sont menés par Bruxelles Mobilité.

Le 14 mai 2012, j'avais donné mon approbation pour permettre la commande de la livraison et l'installation de 15 escalators pour un montant de 4.816.691,69 EUR, TVA comprise. C'est inclus dans le contrat-cadre. Dans ce contrat-cadre, des commandes pour un montant total de 2.802.476,00 EUR ont été passées. Ainsi, dans le courant de 2013, 10 nouveaux escalators entreront en service.

Le remplacement de 4 escalators dans la station Merode dans le cadre de ce contrat-cadre est déjà à l'étude et le remplacement de ces 4 escalators est prévu dans le courant de 2014.

Dans le cadre des travaux prévus durant la période 2012-2013, les escalators suivants ont été remplacés pour un montant de 2.828.375,00 EUR :

- 2 escalators dans la station Madou.
- 4 escalators dans la station Arts-Loi.
- 3 escalators dans la station Schuman.

Les travaux des portiques ne sont pas encore entièrement terminés. Dans un certain nombre de stations, de gros travaux sont en effet prévus et seulement alors, les portiques pourront aussi être installés.

La STIB constate que les portiques fonctionnent correctement dans presque 90 % du temps. La disponibilité varie tellement selon le lieu que nous ne pouvons pas tirer de conclusions.

Le système de sécurité est utilisé une centaine de fois par jour, mais hélas rarement pour les cas pour lesquels il est réellement prévu. Dans la majorité des cas, les portiques sont à nouveau fermés dans la demi-heure ou l'heure qui suit. Cela se produira encore jusqu'en juin.

La bonne nouvelle, c'est qu'à partir du mois de juin, tous les portiques pourront être fermés à distance et ce, quasi immédiatement après l'ouverture. En outre, le bouton d'urgence disparaît, en concertation avec les services d'aide, le long de la zone non contrôlée. Dans la zone contrôlée, il sera scellé. Ces mesures doivent garantir que l'ouverture des portiques reste limitée au minimum.

MIVB rust de roltrappen progressief uit met een systeem dat de roltrappen na verloop van tijd automatische heropstart na gebruik van de noodknop.

Het nieuwe onderhoudscontract, afgesloten op 1 januari 2013, is van het type « omnium » en dekt ongeveer de helft van het park. Ondanks de tijdelijke euvels bij de start van een nieuw contract (nieuwe organisatie, opleiding medewerkers nieuwe onderaannemer, ...) steeg de beschikbaarheid van liften en roltrappen tussen januari en maart 2013 tot 95,52 % of 690 uren extra beschikbaarheid per maand in vergelijking met 2011 en 2012. De bedragen voor onderhoud van het hele roltrappenpark zijn respectievelijk 6.970.000 EUR in 2010, 7.550.000 EUR in 2011 en 6.530.000 EUR in 2012.

Het principe van de vervanging van 15 roltrappen per jaar werd inderdaad aanvaard door het Gewest. Deze projecten worden geleid door Mobiliteit Brussel.

Op 14 mei 2012 gaf ik mijn goedkeuring gegeven om de opdracht te gunnen voor de levering en plaatsing van 15 roltrappen voor een bedrag van 4.816.691,69 EUR, btw inbegrepen. Het gaat om een raamovereenkomst. In het kader van deze raamovereenkomst zijn reeds voor een totaalbedrag van 2.802.476,00 EUR bestellingen geplaatst. Zo zullen in de loop van 2013 10 nieuwe roltrappen in dienst komen.

De vervanging van 4 roltrappen in het Merodestation in het kader van deze raamovereenkomst is reeds ter studie en de vervanging van deze 4 roltrappen is voorzien voor in de loop van 2014.

In het kader van de aan gang zijnde opdrachten zijn tijdens de periode 2012-2013 ten bedrage van 2.828.375,00 EUR de volgende roltrappen vervangen :

- 2 roltrappen in het Madoustation.
- 4 roltrappen in het Kunst-Wetstation.
- 3 roltrappen in het Schumanstation.

De werken aan de toegangspoortjes zijn nog niet afgerond. In een aantal stations zijn immers grote werkzaamheden gepland en pas daarna zullen de poortjes ook daar geïnstalleerd worden.

De MIVB stelt vast dat de poortjes globaal gezien bijna 90 procent van de tijd correct functioneren. De beschikbaarheid is zo divers naar locatie toe, dat we daar geen conclusies kunnen uit trekken.

Het veiligheidssysteem wordt een honderdtal keer per dag gebruikt, maar helaas vaak voor iets waar het niet voor bedoeld is. In de meerderheid van de gevallen zijn de poortjes binnen het half uur of het uur terug gesloten. Dit gebeurt nog tot juni immers door mensen.

Het goede nieuws is dat vanaf juni alle poortjes ook vanop afstand kunnen gesloten worden en dat ook quasi onmiddellijk na de opening ervan kan gebeuren. Voorts verdwijnt de noodknop, in overleg met de hulpdiensten, langs de niet-gecontroleerde zone. In de gecontroleerde zone zal hij verzegeld worden. Deze maatregelen moeten ervoor zorgen dat het open staan van de poortjes tot een minimum beperkt blijft.

En ce qui concerne le vandalisme, les coûts s'élevaient en 2011 à 102.000 EUR et en 2012, à 203.000 EUR. Cela s'explique par le fait qu'il y a actuellement plus de stations qui sont équipées de portiques.

**Question n° 1002 de M. Jef Van Damme du 24 avril 2013 (N.) :**

***La sécurité dans les stations de métro et prémétro bruxelloises.***

L'accessibilité, la propreté et la sécurité des stations de (pré) métro demeurent une préoccupation majeure à Bruxelles. La sécurité dans ces stations est un paramètre important. Un nouvel accord a été conclu entre la police, le gouverneur, le parquet, TEC Brabant wallon, De Lijn Vlaams-Brabant, la SNCB et la STIB afin de collecter les données relatives à la sécurité dans le but d'inscrire et d'interpréter ces données dans un cadre élargi. Ces chiffres seraient communiqués à l'automne 2012.

Je voudrais dès lors poser les questions suivantes :

- Pouvez-vous commenter les résultats de la collecte conjointe de données ? Êtes-vous satisfaite de cette collaboration ?
- L'année dernière, vous indiquiez que les cas d'agression constatés constituent une sous-estimation parce que le service de sécurité de la STIB n'établit pas toutes les constatations et que les autres services effectuant des constatations ne les enregistrent pas de la même manière. L'objectif était selon vous que, dans le futur, toutes les constatations soient établies de la même façon. A-t-on dès à présent une vue plus précise du nombre réel de cas de vandalisme ? Pouvez-vous me fournir un relevé, ventilé par station de (pré)métro, des actes de vandalisme commis l'année passée ?
- Pouvez-vous me fournir un relevé, ventilé par station de (pré) métro, des cas d'agression commis l'année passée ?
- Pouvez-vous me fournir un relevé détaillé du nombre d'agents de prévention, de membres du personnel de station et du personnel de sécurité actifs ? Dans quelles stations et à quelles heures sont-ils déployés ? Pouvez-vous me communiquer l'évolution de ces chiffres sur les trois dernières années ?
- Dans quelles stations y a-t-il un local de vente ? Dans lesquelles y a-t-il un local de gestion ? Quand des effectifs sont-ils présents dans ces locaux ?
- Quelles mesures de sécurité ont-elles été prises par rapport à mai 2011 et mai 2012 ? La sécurité générale a-t-elle augmenté ? Le sentiment de sécurité a-t-il augmenté ? En matière de sécurité, comment le degré de satisfaction des clients a-t-il évolué par rapport à 2010 et 2011 ?
- Comment le budget alloué aux mesures de sécurité dans les stations de métro évolue-t-il ?

**Réponse :** En ce qui concerne les chiffres de 2012, je vous renvoie à la réponse de la question parlementaire n° 987 de votre collègue Carla Dejonghe.

Wat het vandalisme betreft bedroegen de kosten in 2011 102.000 EUR en in 2012 203.000 EUR. Dit is te verklaren door het feit dat er nu meer stations uitgerust zijn met poortjes.

**Vraag nr. 1002 van de heer Jef Van Damme d.d. 24 april 2013 (N.) :**

***De veiligheid in de Brusselse metro- en premetrostations.***

De toegankelijkheid, de netheid en de veiligheid van de (pre) metrostations blijft een belangrijke bezorgdheid in Brussel. De veiligheid in deze stations is een belangrijke parameter. Er werd een nieuwe overeenkomst gesloten tussen de politie, de gouverneur, het parket, TEC, De lijn Vlaams-Brabant, NMBS en de MIVB om de veiligheidsgegevens te verzamelen, met als doel de gegevens in een breder kader te situeren en toe te lichten. In het najaar van 2012 zouden de cijfers bekend gemaakt worden.

Mijn vragen :

- Kan u toelichting geven bij de resultaten van de gezamenlijke gegevensverzameling ? Bent u tevreden over die samenwerking ?
- Vorig jaar vermeldde u dat de vastgestelde gevallen van agressie een onderschatting zijn omdat de MIVB-dienst niet alle vaststellingen doet en de andere diensten op hun beurt niet alle gevallen op dezelfde manier registreren. Het was volgens u de bedoeling dat dit in de toekomst wel gebeurde. Is er nu al een duidelijker beeld op het werkelijk aantal gevallen van vandalisme ? Kan u een overzicht geven van de gevallen van vandalisme het voorbije jaar per (pre)metrostation ?
- Kan u een overzicht geven van de gevallen van agressie het voorbije jaar per (pre)metrostation ?
- Kan u een gedetailleerd overzicht geven van het actieve aantal preventiemedewerkers, stationspersoneel, en veiligheidspersoneel ? In welke stations worden zij op welke tijdstippen ingezet ? Kan u de evolutie van deze cijfers van de voorbije drie jaar geven ?
- In welke stations is er een verkooplokaal ? In welke een beheerlokaal ? Wanneer zijn die lokalen bemand ?
- Welke veiligheidsmaatregelen werden genomen ten opzichte van mei 2011 en mei 2012 ? Is de algemene veiligheid toegenomen ? Is het veiligheidsgevoel toegenomen ? Hoe evolueerde de tevredenheidsgraad van klanten wat betreft veiligheid in vergelijking met 2010 en 2011 ?
- Hoe evolueert het budget voor veiligheidsmaatregelen in de metrostations ?

**Antwoord :** Wat de cijfers van 2012 betreft kan ik u verwijzen naar het antwoord op schriftelijke vraag 987 van uw collega Carla Dejonghe.