

M. le président.- La parole est à Mme Maes.

Mme Annemie Maes (en néerlandais).- *Si la demande est introduite en 2011, les travaux pourront-ils être réalisés la même année ?*

Mme Brigitte Grouwels, ministre (en néerlandais).- *Cela dépend de la date de dépôt de la demande. Les riverains tiennent à ce que le passage pour piétons soit aménagé en 2011.*

Mme Annemie Maes (en néerlandais).- *C'est une bonne chose que vos services consultent étroitement la Ville de Bruxelles et insistent pour que les travaux soient réalisés en 2011.*

- *L'incident est clos.*

QUESTION ORALE 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,

concernant "la convivialité des chauffeurs de bus de la STIB".

M. le président.- La parole est à M. Van Damme.

M. Jef Van Damme (en néerlandais).- *La convivialité des chauffeurs fait partie des objectifs du plan d'entreprise 2008-2012. Il y est question d'éco-conduite, laquelle est bénéfique à l'environnement, mais également au confort des passagers.*

Les chauffeurs sont également en contact avec la clientèle et il est donc important qu'ils puissent réagir adéquatement à ses questions. Une connaissance de base des deux langues nationales est donc très importante - et tous les membres du personnel de la STIB peuvent suivre des cours de

vergunning in de loop van 2011 wil indienen.

De voorzitter.- Mevrouw Maes heeft het woord.

Mevrouw Annemie Maes.- De stedenbouwkundige vergunning wordt aangevraagd in 2011. Kunnen de werken dan nog in 2011 worden uitgevoerd?

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- Het hangt er vanaf wanneer de aanvraag wordt ingediend. De kans is groot. De bewoners dringen er vooral op aan dat de oversteekplaats er nog in 2011 komt. Het hangt er vanaf wanneer de stad Brussel begint met de werken aan de Middelweg.

Mevrouw Annemie Maes.- Bedankt voor uw antwoord. Het is goed dat uw diensten nauw overleg plegen met de stad Brussel en erop aandringen dat de werken in 2011 worden uitgevoerd.

- *Het incident is gesloten.*

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER JEF VAN DAMME

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

betreffende "de klantvriendelijkheid van de buschauffeurs van de MIVB".

De voorzitter.- De heer Van Damme heeft het woord.

De heer Jef Van Damme.- De klantendienst van de MIVB heeft heel wat contact met de klanten en registreert alle klachten, opmerkingen en suggesties in verband met haar dienstverlening. De top 3 van de geregistreerde opmerkingen in gaat over het nieuwe lijnenschema in de metro, de regelmaat van de bovengrondse lijnen en de houding van bestuurders.

De 'klantvriendelijkheid van de chauffeurs' staat als doelstelling in het MIVB-ondernemingsplan 2008-2012. Zo is er sprake van ecodrijving, wat heel goed is voor het milieu, maar ook voor het comfort van

langue pendant leurs heures de travail -, mais un peu d'anglais serait également appréciable dans la capitale de l'Europe.

La question est de savoir si les projets de la STIB en la matière sont effectivement mis en oeuvre et quel est leur impact.

Comment la convivialité des chauffeurs est-elle vérifiée ? Combien de tests pratiques y a-t-il et quels sont-ils ?

Les nouveaux candidats chauffeurs ont une formation à la conduite d'un métro, d'un tram ou d'un bus, mais veille-t-on à ce qu'il y ait également un minimum de formation linguistique ? Combien de conducteurs de bus ou de tram disposent-ils d'un brevet linguistique du Selor ? Combien de formations à l'éco-conduite ont-elles été dispensées en 2010 ?

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, ministre (en néerlandais). - *La convivialité des chauffeurs est vérifiée de différentes manières, et notamment au moyen de faux clients anonymes, lesquels effectuent environ 1.500 mesures par an.*

Les critères selon lesquels ils évaluent l'attention pour le client sont notamment l'attitude face à la demande d'information d'un client (dans les deux langues nationales), la montée des passagers par l'avant du bus, le fait de ne pas engager de longues discussions, ni d'utiliser une radio, un GSM ou des écouteurs pendant qu'ils conduisent, et le port de l'uniforme. À ce niveau, le score qui était de 97,3% en 2008 est tombé à 96,5% en 2009, à cause d'une augmentation de l'utilisation du GSM. Depuis, une campagne de sensibilisation suivie d'une campagne répressive ont été menées.

Les faux clients considèrent également l'attitude des chauffeurs de bus sur la base des éléments suivants : s'arrêter quand le client fait signe,

de reizigers.

De MIVB-chauffeurs komen ook rechtstreeks in contact met het cliënteel en het is dus ook belangrijk dat ze gepast kunnen reageren op vragen van dit cliënteel. Een basiskennis van de twee landstalen is daarvoor heel belangrijk, maar ook een mondje Engels spreken zou mooi meegenomen zijn in de hoofdstad van Europa. Alle personeelsleden van de MIVB kunnen overigens taallessen volgen tijdens de werkuren, al dan niet ter voorbereiding op een taaltest bij Selor.

De MIVB heeft dus plannen, maar het is zeer de vraag of deze plannen effectief worden uitgevoerd en wat het effect ervan is.

Hoe wordt de klantvriendelijkheid van de chauffeurs nagegaan? Welke en hoeveel praktijktesten vinden plaats?

Nieuwe kandidaat-chauffeurs krijgen na een grondige screening een specifieke opleiding in het besturen van een metro, tram of bus. Komt daar ook een minimum aan taalonderricht bij kijken? Hoeveel bus- en tramchauffeurs hebben een taalbrevet van Selor? Hoeveel ecodrive-opleidingen werden er in 2010 gegeven?

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, minister.- De klantvriendelijkheid van de chauffeurs wordt op verschillende manieren nagegaan. Om te beginnen circuleren er anonieme, externe "mystery shoppers" (ongeveer 1.500 metingen per jaar) op onze buslijnen. Zij registreren onder andere de aandacht voor de klant op basis van volgende elementen:

- een correcte houding wanneer de klant informatie wenst (in beide landstalen);
- de klanten langs de voorste deur laten opstappen (behalve op de lijnen 63, 66, 71 en 95 vóór 20 uur op weekdagen);
- geen lange discussies aangaan, noch een radio, gsm of oortjes gebruiken wanneer ze rijden;
- correct het uniform dragen.

De score bedroeg in 2008 97,3% en daalde tot 96,5% in 2009. Deze terugval is te wijten aan een

respecter les arrêts, toujours avoir des tickets, regarder le client à la montée, servir correctement le client, être attentif aux déplacements des clients dans le véhicule. En ces domaines, le score est passé de 96,8% en 2008 à 97,4% en 2009.

Enfin, la convivialité des chauffeurs est également vérifiée par le biais des plaintes des passagers. Celles-ci sont traitées individuellement et comptabilisées dans les statistiques annuelles. Le nombre de plaintes relatives à l'attitude des chauffeurs de bus était de 1.293 en 2008 et de 1.291 en 2009, ce qui est excellent quand on considère qu'il y a environ 80 millions de passagers et qu'il y a eu une augmentation globale du nombre de plaintes.

Il y a également le baromètre annuel des clients : sur une échelle de 1 à 10, ils ont estimé leur satisfaction à l'égard de l'attitude commerciale de nos chauffeurs de bus en moyenne à 6 en 2008 et à 6,2 en 2009.

Le recrutement d'un chauffeur s'accompagne de tests en néerlandais et en français. Pendant la formation, les candidats reçoivent des cours de convivialité, dont l'utilisation de phrases standard dans les deux langues. Tous les collaborateurs ont la possibilité de suivre des cours de langue.

465 chauffeurs de bus ont obtenu le brevet linguistique du Selor, soit 29%. Quant aux chauffeurs de tram, ils sont 244 à l'avoir obtenu, soit 28%.

La consommation absolue des véhicules dépend de différents facteurs, dont la formation éco-conduite ne peut être isolée. La STIB a donc besoin d'une plus longue période pour en évaluer l'impact.

Depuis janvier 2008, la consommation des bus a légèrement augmenté de 5%, une tendance que l'on observe dans toutes les sociétés de transports publics. En effet, les bus articulés, plus nombreux, consomment davantage. Les nouveaux bus, équipés de l'air conditionné et d'accessoires électroniques, consomment également davantage. Tout comme les moteurs Euro4 et Euro5, qui émettent beaucoup moins de gaz nocifs.

verhoging van het gsm-gebruik. Ondertussen gingen een bewustmakingscampagne, gevolgd door een repressieve campagne, van start.

De "mystery shoppers" registreren ook de houding van onze buschauffeurs op basis van volgende elementen:

- stoppen wanneer de klant teken doet;
- correct de halte uitvoeren;
- altijd vervoerbewijzen bijhebben;
- de klant aankijken wanneer hij opstapt;
- de klant correct bedienen;
- attent zijn op de bewegingen van de klanten in het voertuig.

Hier steeg de score van 96,8% voor het jaar 2008 naar 97,4% in 2009.

Een derde manier om de klantvriendelijkheid van de chauffeurs na te gaan, is via de reizigersklachten. Dit gebeurt individueel, door de behandeling van elke klacht en indien nodig een individueel onderhoud of andere maatregelen, en bovendien jaarlijks op statistische basis. Het aantal klachten met betrekking tot de houding van onze buschauffeurs voor het jaar 2008 bedroeg 1.293 en bleef nagenoeg gelijk in 2009, namelijk 1.291. Dit is een uitstekend resultaat wanneer je er rekening mee houdt dat er jaarlijks ongeveer 80.000.000 reizigers vervoerd worden en dat de communicatiemogelijkheden (e-mail, enzovoort) in het algemeen zorgt voor een verhoging van het aantal klachten.

Dan is er ook nog de jaarlijkse klantenbarometer. De antwoorden op de volgende vraag: "Geef een score van 1 tot 10 voor uw graad van tevredenheid over de commerciële houding van onze buschauffeurs (gedienstig, beleefd, ontvankelijk...)" vertonen een stijgende tendens, namelijk van 6.0 in 2008 tot 6.2 in 2009.

Bij de aanwerving van chauffeurs worden er testen uitgevoerd in het Nederlands en het Frans. Tijdens de opleiding krijgen de kandidaten lessen over klantgerichtheid, inclusief het gebruik van standaardzinnen in beide landstalen. Alle

medewerkers hebben de mogelijkheid om taalcursussen te volgen.

465 buschauffeurs hebben een taalbrevet van Selor. Dit stemt overeen met 29% van de buschauffeurs. Van de trambestuurders hebben er 244 of 28% een taalbrevet. Van 2008 tot mei 2010 hebben 1.140 buschauffeurs een ecodrive-opleiding gekregen, wat overeenstemt met 71% van de busbestuurders.

Het verbruik hangt af van volgende factoren:

- het stijgend aantal afgelegde kilometers;
- de reisweg en de commerciële snelheid van de lijn;
- het stijgend aantal reizigers;
- het rijgedrag van de buschauffeur;
- het type bus (het wagenpark werd grondig vernieuwd met stijgende capaciteit en vermogen);
- de temperatuur.

De impact van de ecodrive-opleiding op het absolute verbruik valt tussen die meervoudige beïnvloedende factoren niet te isoleren. De MIVB heeft dan ook een langere periode nodig om de impact van ecodrive te kunnen berekenen.

Het verbruik van de bussen is sinds januari 2008 licht gestegen met 5%. Daar zijn verschillende redenen voor. Zo rijden er meer gelede bussen, die meer verbruiken dan gewone bussen. De nieuwe, moderne bussen verbruiken ook meer dan de oudere modellen. Dat komt omdat ze uitgerust zijn met airco en meer elektronica. Bovendien verbruiken de Euro4 en Euro5-motoren, die veel minder schadelijke gassen uitstoten, meer dan de oude motoren. Dit is een tendens die alle openbare vervoersmaatschappijen vaststellen.

- *L'incident est clos.*

- *Het incident is gesloten.*