

**22. Question de Monsieur Emin ÖZKARA, conseiller communal, du 24 juin 2021 -- Vraag van de heer Emin ÖZKARA, gemeenteraadslid, van 24 juni 2021.**

*Les délais d'intervention et d'inspection du service voirie – pavés, poteaux, bollards et panneaux de signalisation*

Depuis le début de cette année, j'ai été interpellé à maintes reprises par des Schaerbeekoises au sujet de pavés endommagés et/ou mal scellés en voirie, des poteaux endommagés, des panneaux de signalisation incomplets, des avaloirs bouchés, des dépôts clandestins, etc.

Je m'intéresserai dans cette question écrite à **trois points**.

**Primo**, j'ai été interpellé en janvier 2021 au sujet de pavés endommagés et/ou mal scellés en voirie. J'ai ainsi relayé des signalements de citoyens au service voirie. Ce 24 juin 2021, soit 5 mois plus tard, des Schaerbeekoises attendent toujours que des travaux de réparations soient effectués.

**Secundo**, j'ai remarqué lors de mes rencontres au service des Schaerbeekoises que des poteaux et des bollards étaient mal fixés, voire manquants à certains endroits où ils ont été installés.

**Tertio**, j'ai observé que des panneaux de signalisation sont endommagés (panneau incliné) et/ou incomplets (il n'y a que le poteau et plus de panneau(x) accroché(s) au poteau).

Suite à ces interpellations, signalements et observations, j'aimerais vous poser les questions suivantes :

1. Quels sont les incidents qui peuvent être signalés au service voirie ?
2. Les incidents abordés dans les trois points de cette question écrite sont-ils traités par le service voirie ?
3. En cas d'accident qui surviendrait et qui serait causé par l'un des trois points que j'aborde dans cette question écrite, est-ce que la responsabilité de la commune sera engagée ? Qui est responsable en cas d'accident ?
4. Quel est le délai nécessaire pour exécuter les travaux de réparation en rapport avec :
  - a. un/des pavé/s ?
  - b. un poteau ?
  - c. un bollard ?
  - d. un panneau de signalisation ?
5. Existe-t-il un cadastre des poteaux et bollards installés en voirie ? Une inspection régulière des poteaux et bollards est-elle effectuée ? Si oui, à quelle fréquence (mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle,...) ?
6. Existe-t-il un cadastre des panneaux de signalisation installés en voirie ? Une inspection régulière des panneaux de signalisation est-elle effectuée ? Si oui, à quelle fréquence (mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle,...) ?

Réponse :

Je tiens en préambule à préciser, qu'outre les cellules qui gèrent les ouvertures de voiries, les dossiers d'éclairage public, la planification et le suivi des chantiers des impétrants, de la STIB et des services communaux et régionaux, l'équipe du Service Technique Voirie (STV) comporte une cellule « Construction, Maintenance, Exploitation » qui regroupe, entre autres, 15 ouvriers de terrain qui travaillent en équipes à la réalisation des tâches suivantes :

- Réparation des incidents affectant les trottoirs, chaussées et chemins de l'espace public ;
- Entretien des revêtements de voirie ;
- Pose des panneaux d'interdiction de stationnement pour les chantiers des impétrants et les déménagements de riverains ;
- Pose et entretien du mobilier urbain (arceaux vélos & motos, potelets, barrières croix de Saint-André, bancs, etc.) ;
- Pose de barrières Nadar et tout autre dispositif temporaire dans le cadre d'événements sur l'espace public (fêtes, braderies, fêtes de rue, carnaval, etc.) mais aussi à la demande d'autres services ;
- Pose et entretien de la signalisation verticale (poteaux de signalisation, panneaux) ;
- Pose et entretien de la signalisation horizontale (marquage de passages piétons, zone 30, pistes cyclables, PMR, lignes jaunes et blanches, etc.) ;

- Réalisation de petits aménagements de voirie (oreilles de trottoirs, pose de coussins berlinois, etc.) ;
- Sécurisation de l'espace public en cas de danger (ex. affaissements de trottoirs ou de chaussées, toitures, corniches, balcons ou encore morceaux de façades menaçant de tomber, etc.) ;
- Dératisation de l'espace public et chez les privés demandeurs de cette intervention ;
- Gestion des stocks de matériaux ;
- Gestion des radars préventifs.

La plupart de ces interventions du STV sont consécutives à des demandes de citoyens. On compte environ une trentaine de demandes par jour communiquées via l'application Fix My Street, les boîtes mails Voirie et Signalisation, le téléphone, Facebook, ou encore via les demandes adressées à l'Echevinat des Travaux publics, à la Police et aux services communaux (Mobilité, Bureau d'étude Voirie, Redynamisation économique, Espaces Verts & Propreté, Gardiens de la Paix). Un des ouvriers du STV est chargé de l'inspection des chaussées, du signalement des problèmes et de l'objectivation de certaines plaintes qui nous parviennent et qui sont trop peu étayées.

Il est important de signaler qu'à partir de mars 2020, nos équipes ont été soumises à des conditions de travail strictes visant à respecter les prescriptions sanitaires. Ainsi, les équipes de terrain ont dû travailler en alternance ce qui a réduit le temps de travail effectif de moitié. Depuis mi-juin 2021, ces équipes ont retrouvé progressivement leur rythme de travail habituel.

### **1. Les incidents pris en charge par le STV**

Le STV assure donc la gestion des incidents relatifs à l'entretien de la voirie, et en particulier ceux qui affectent :

- Le revêtement (pavés, dalles, asphalte) ;
- Le mobilier urbain (barrières, potelets, arceaux vélos & motos, bancs) ;
- La signalisation horizontale (marquages au sol) ;
- La signalisation verticale (poteaux et panneaux de signalisation).

La Région de Bruxelles-Capitale préconise et insiste pour que l'on signale un incident dans l'espace public bruxellois via la plate-forme Fix My Street ([www.fixmystreet.brussels](http://www.fixmystreet.brussels)). Chaque signalement Fix My Street est suivi d'une intervention et / ou d'une réponse du STV.

A noter que la liste des types d'incidents que l'on peut signaler via Fix My Street est très étendue et comprend, entre autres, des incidents concernant la propreté, les véhicules abandonnés, et d'autres types d'incidents qui ne sont pas du ressort du STV, et que nous nous chargeons de transférer aux services compétents.

Précisons encore qu'il est préférable d'introduire un incident via Fix My Street car cela crée un numéro d'incident (ticket) dont il est facile de suivre l'évolution et que l'on peut rappeler lors de toute communication ultérieure. Notez qu'il est toujours préférable de joindre une ou des photo(s), d'expliquer clairement la nature de l'incident et de choisir la catégorie d'incident appropriée.

### **2. Les incidents précis énoncés dans la question écrite sont-ils pris en charge par le STV ?**

Les incidents signalés sur les voiries communales sont traités par le STV de la Commune de Schaerbeek. Les incidents signalés au STV qui concernent les voiries régionales sont réorientés vers Bruxelles Mobilité, responsable du suivi de ces incidents (Helpdesk de Bruxelles Mobilité : 0800 94 001 et adresse de courrier électronique : [mobilite@sprb.brussels](mailto:mobilite@sprb.brussels)).

Nous invitons tous les usagers de l'espace public schaarbeekois à utiliser la plateforme Fix My Street pour tout signalement d'incident.

### **3. Qui assume la responsabilité en cas d'accident consécutif à un incident en voirie ?**

Qu'il ait été signalé ou non, c'est le gestionnaire de voirie qui est responsable dans le cas d'un accident qui trouve son origine dans une défektivité de la voirie et/ou du mobilier urbain : la Commune pour les accidents se produisant sur les voiries communales, la Région dans le cas des accidents ayant lieu sur les voiries régionales.

#### **4. Délais d'exécution des réparations**

Aucun délai précis ne peut être avancé. Plusieurs critères influent sur la priorisation des interventions : l'importance de l'emprise dans l'espace public, la dangerosité de l'incident, le degré de fréquentation par les usagers, et bien sûr aussi la date de signalement. Nous privilégions aussi le regroupement de plusieurs plaintes dans un quartier ou une rue avant l'intervention et ce, afin d'optimiser les missions de nos équipes.

Le STV estime à un mois le délai maximum nécessaire pour clôturer une demande. A noter que certains cas plus complexes qui demandent l'intervention d'impétrants, de la Région ou d'autres acteurs tels que la STIB (et qui tous ont leur propre planning) impliquent un temps d'intervention plus long pour cause de coordination. A noter aussi que le rythme des interventions en voirie dépend bien entendu des conditions météorologiques.

Le STV est conscient et regrette que certains délais dépassent ce mois. Nous travaillons actuellement à pallier ces manquements en recrutant le personnel technique et administratif prévu au cadre. La reprise du rythme de travail habituel des équipes va également permettre de résorber le retard accumulé durant la crise sanitaire.

#### **5. Cadastre des poteaux et bollards**

À ce jour, le STV ne dispose pas d'un cadastre de ce type. Pour ce qui est de l'inspection des poteaux et bollards, tous les membres du STV sont invités, à chacune de leur sortie, à être attentifs aux différentes composantes de l'espace public et à signaler les éventuels incidents observés. Ce à quoi s'ajoutent tous les canaux d'information déjà énoncés dans l'introduction, lesquels nous permettent d'avoir une vue d'ensemble à jour. Par ailleurs, nous rappelons qu'un agent est chargé de l'inspection des chaussées et du signalement des problèmes.

#### **6. Cadastre des panneaux de signalisation**

Le STV a mis en place ELYMOBIX, une plateforme WEB pour la gestion du cadastre de la signalisation verticale. Ce cadastre est utilisé dans le cadre de nos missions d'entretien de la signalisation verticale. Pour l'inspection de ce mobilier, il en va de même que pour les poteaux et bollards.