

**Question n° 9 de Mme Bianca DEBAETS  
du 28 mars 2022 (Traduction)**

---

Si vous voulez vous garer par SMS dans la Ville de Bruxelles, vous pouvez envoyer un SMS au 4411 avec le code de l'horodateur, suivi de votre plaque d'immatriculation. Cette session de stationnement durera ensuite 24 heures, à moins que vous n'y mettiez fin en envoyant Q au 4411.

La régulation des durées maximales de stationnement et la possibilité ou non de tenir des séances pendant la nuit dépendent de la commune. 4411 met en œuvre les souhaits de la commune dans le SMS de confirmation et dans son système de paiement. Dans d'autres communes de la région, cette session ne dure pas toujours 24 heures, mais jusqu'à la fin du stationnement payant pour le jour où vous avez envoyé le SMS.

Ainsi, si vous avez oublié de mettre fin à la session de stationnement en envoyant un SMS avec la lettre Q au 4411, vous pourriez vous retrouver à payer injustement pour une place de stationnement pendant 24 heures.

C'est pourquoi je voudrais vous poser les questions suivantes :

1. Pourquoi choisit-on une période de stationnement de 24 heures et non la fin du stationnement payant le jour même ?
2. Pourquoi ne pas envoyer un rappel lorsque le stationnement payant pour cette journée se termine ? Ou après avoir stationné pendant X temps ?
3. Combien de plaintes avez-vous reçues au sujet de ces longues sessions de stationnement ?
4. Quel est le pourcentage de personnes qui paient leur temps de stationnement par SMS, via une application et via un distributeur automatique ?
5. Quelles sont les plaintes les plus courantes concernant le stationnement par SMS ?
6. Quelles sont les plaintes les plus courantes concernant le stationnement via l'application ?
7. Quelles sont les plaintes les plus courantes concernant le stationnement par le biais de distributeurs automatiques ?

Je vous remercie pour vos réponses.

-----

**Vraag nr. 9 van mevr. Bianca DEBAETS  
dd. 28 maart 2022**

---

Als men in Stad Brussel via sms wil parkeren kan dit door een sms te sturen naar 4411 met vermelding van de automaatcode, gevolgd door je nummerplaat. Deze parkeersessie duurt dan 24 uur tenzij men een einde maakt aan de sessie door Q te sturen naar 4411.

De regeling van maximale parkeertijden en het al dan niet doorlopen van sessies tijdens de nacht hangt af van gemeente tot gemeente. 4411 implementeert de wens van de gemeente in de bevestigings sms en in hun betaalsysteem. In andere gemeenten van het gewest duurt deze sessie niet altijd 24 uur lang maar tot het einde van betalend parkeren voor de dag waarop je een sms stuurde.

Indien men dus vergat om de parkeersessie te beëindigen, door een sms met de letter Q te sturen naar 4411, kan het zijn dat men onterecht 24u lang een parkeerplek betaalde.

Vandaar mijn volgende vragen:

1. Waarom wordt er gekozen voor een parkeertermijn van 24 uur en niet tot het einde van betalend parkeren de dag zelf?
2. Waarom wordt er gekozen om geen herinnering te versturen wanneer het betalend parkeren voor die dag afloopt? Of na X aantal tijd parkeren?
3. Hoeveel klachten bereikten jullie al over deze lange parkeersessies?
4. Wat is het percentage van parkeerders dat zijn parkeertijd betaald via sms, via een app en via een automaat?
5. Wat zijn de meest voorkomende klachten over parkeren met sms?
6. Wat zijn de meest voorkomende klachten over parkeren via een app?
7. Wat zijn de meest voorkomende klachten over parkeren via een automaat?

Ik dank u alvast voor uw antwoorden.

-----

## Réponse du Collège :

---

La Ville de Bruxelles utilise la plateforme régionale PRDB (Parking Rights DataBase) depuis 2019 (décision du Conseil communal du 18 mars 2019) pour les paiements d'enregistrement des MPP (Mobile Payment Providers). Cette plateforme a été conçue à la demande de Parking.brussels et permet à plusieurs "fournisseurs" de stationnement mobile (SMS / APP) d'opérer sur le territoire de la Ville de Bruxelles. Les principaux avantages de cette solution sont que différentes communes disposent du même système, que les utilisateurs peuvent accéder à différents fournisseurs et que la ville réalise des économies.

Étant donné que cette plateforme ne respecte actuellement pas les conditions techniques de stationnement spécifiques des différentes communes affiliées, un dénominateur commun a été élaboré concernant cette règle qui conditionne le stationnement. Les utilisateurs qui utilisent le stationnement par SMS ou par application peuvent choisir de recevoir un avertissement lorsque le temps de stationnement à payer expire.

Cette fonctionnalité est exclusive à chaque fournisseur. C'est en fait à l'utilisateur individuel de tel ou tel fournisseur de programmer cela via l'APP du fournisseur. Vous trouverez ci-dessous un exemple (capture d'écran) du fournisseur Be-Mobile (SMS) montrant comment un utilisateur peut programmer cette fonctionnalité.

## Antwoord van het College :

---

De Stad Brussel maakt sinds 2019 (beslissing van de Gemeenteraad van 18 maart 2019) gebruik van het gewestelijke platform PRDB (Parking Rights DataBase) voor de registratie betalingen van de MPP's (Mobile Payment Providers). Dit platform werd ontworpen op vraag van Parking.brussels en laat toe dat verschillende 'providers' van mobiel parkeren (SMS / APP) actief zijn op het grondgebied van Stad Brussel. Deze oplossing heeft als grote voordelen dat verschillende gemeenten hetzelfde systeem hebben, gebruikers toegang hebben tot verschillende providers en de Stad bespaart hiermee kosten.

Gelet op het feit dat dit platform op dit ogenblik technisch niet in staat is om de specifieke parkeertermijnen van de verschillende aangesloten gemeenten te respecteren is er een gemene deler genomen inzake deze parkeertermijn. De gebruikers die sms of app parkeren gebruiken, kunnen ervoor kiezen om een verwittiging krijgen wanneer de te betalen parkeertijd afloopt.

Deze functionaliteit is exclusief eigen aan iedere provider. Het is eigenlijk aan de individuele gebruiker van deze of gene provider om dit via de APP van de gekozen provider zelf te programmeren. Hieronder kan u een voorbeeld (screenshot) vinden van de provider Be-Mobile (SMS) hoe een gebruiker deze functionaliteit kan programmeren.

< MELDINGEN

Ontvang een melding zodra je jou auto instapt, terwijl je sessie nog loopt.

Ontvang een melding voor de sessie eindigt

30 minuten ervoor

23	15
0	30
1	45

Ontvang een melding tijdens de actieve sessie

Elke 6 uur

5	45
6	0
7	15

Ontvang een melding wanneer de sessie is afgelopen

Jusqu'à aujourd'hui, l'administration (Cellule Stationnement) a connaissance d'une seule plainte.

Depuis l'entrée en vigueur (1er mai 2022) du nouveau règlement de stationnement, l'utilisation suivante a été observé :

Mai 2022 : 43% des paiements ont été effectués par SMS / APP

Juin 2022 : 44% des paiements ont été effectués par SMS / APP

Juillet 2022 : 42% des paiements ont été effectués par SMS / APP

Les plaintes les plus courantes (SMS + APP) sont liées au fonctionnement de la technologie (informatique) chez le fournisseur où l'utilisateur ne peut pas démarrer ou arrêter une session.

La Cellule Stationnement reçoit régulièrement des plaintes liées à l'absence d'enregistrement des paiements par SMS sur le PRDB. Ces plaintes sont transmises à Parking.brussels pour traitement.

La plainte la plus courante est qu'il n'y a pas de possibilité de payer pour les raisons suivantes :

- Vandalisme sur l'horodateur - l'incident le plus courant est la destruction de l'écran tactile ;
- Ne pas pouvoir payer avec la carte car le paiement sans contact était limité à un maximum de 5 actions de paiement. Pour éviter les abus, en cas de perte ou de vol de la carte bancaire, l'utilisateur doit saisir le code PIN après 5 opérations de paiement pour relancer les sessions "sans contact". Dans ce cas, l'utilisateur ne peut pas payer avec la carte bancaire, mais peut payer par SMS ou par l'application.
- Panne générale ou individuelle des horodateurs : l'informatique n'est malheureusement pas infaillible et il est donc possible qu'un problème technique chez le gestionnaire (FLOWBIRD) soit à l'origine de la panne. Pour cela, on fait immédiatement appel à l'équipe d'intervention du fournisseur.

Tot op vandaag heeft de Administratie (Cel Parkeren) weet van 1 klacht.

Sinds de inwerkingtreding (1 mei 2022) van het nieuwe parkeerreglement werd volgend gebruik vastgesteld :

Mei 2022: 43% van de betalingen werden uitgevoerd via SMS / APP

Juni 2022: 44% van de betalingen werden uitgevoerd via SMS / APP

Juli 2022: 42% van de betalingen werden uitgevoerd via SMS / APP

De meest voorkomende klachten (SMS + APP) zijn verbonden met de werking van de techniek (informatica) bij de provider waarbij de gebruiker géén sessie kan opstarten of stoppen.

Bij de Cel Parkeren komen geregeld klachten binnen in verband met het niet registreren van de betalingen via SMS op de PRDB. Deze klachten worden voor behandeling doorgestuurd naar Parking.brussels.

De meest voorkomende klacht over parkeren via een automaat is dat er géén mogelijkheid is tot betalen wegens volgende redenen:

- Vandalisme op de parkeerautomaat – het meest voorkomende incident is het stukslaan van het 'tactiel' scherm;
- Dat er niet met de kaart kan betaald worden doordat het contactloos betalen beperkt werd tot maximaal 5 betaalacties. Om misbruik bij verlies of diefstal van de bankkaart te vermijden, moet de gebruiker na 5 betaalacties de pincode invoeren om de 'contactloze' sessies opnieuw op te starten. De gebruiker kan in dat geval niet betalen met de bankkaart, maar wel via sms of de app.
- Algemeen of individueel defect van de parkeerautomaten: informatica is helaas niet onfeilbaar en het kan dus zijn dat een technisch probleem bij de beheerder (FLOWBIRD) de oorzaak is van het defect. Hiervoor wordt onmiddellijk beroep gedaan op de interventieploeg van de leverancier.

-----

-----