

COMMISSIE VOOR DE  
INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE  
OVERHEIDSBEDRIJVEN

COMMISSION DE  
L'INFRASTRUCTURE, DES  
COMMUNICATIONS ET DES  
ENTREPRISES PUBLIQUES

van

du

MAANDAG 7 JULI 2008

LUNDI 7 JUILLET 2008

Namiddag

Après-midi

La séance est ouverte à 14.34 heures et présidée par M. François Bellot.  
De vergadering wordt geopend om 14.34 uur en voorgezeten door de heer François Bellot.

**01** Question de Mme Katrin Jadin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la reconnaissance du Syndicat Libre de la Fonction Publique par la SNCB" (n° 5429)

**01** Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de erkenning van het Vrij Syndicaat voor het Openbaar Ambt door de NMBS" (nr. 5429)

**01.01** **Katrin Jadin** (MR): Madame la ministre, le 15 mai dernier, l'auditeur au Conseil d'État a rendu un avis qui précise que la direction de la SNCB-Holding doit considérer le Syndicat libre de la Fonction publique SLFP-VSOA comme une organisation reconnue. Comme le président du Conseil d'État suit généralement l'avis de l'auditeur, nous pouvons supposer que le syndicat a obtenu gain de cause.

Jusqu'à présent, la SNCB estimait que le syndicat doit apporter la preuve qu'il représente au moins dix pour cent du personnel, comme le prévoit la réglementation syndicale. Cependant, l'auditeur juge celle-ci imparfaite en de nombreux points et propose, par conséquent, de suspendre la décision de la SNCB, de sorte que le syndicat soit reconnu à part entière, comme c'est le cas à La Poste et chez Belgacom. Il s'agit d'un tournant important dans ce dossier, puisque le SLFP-VSOA disposera notamment d'une délégation au sein de la commission paritaire et recevra une dotation syndicale plus importante.

Madame la ministre, comment la SNCB envisage-t-elle de gérer la situation et quelles démarches va-t-elle entreprendre en réponse à l'avis du Conseil d'État? À moins qu'elle n'en ait déjà pris, étant donné que ma question remonte à un peu plus d'un mois et demi.

**01.02** **Minister Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, ten eerste, ik heb vorige keer alle vragen afgehandeld. Het zal dus niet aan mij liggen dat de vraag pas nu in behandeling is.

Il est vrai que l'article 30 de la loi de mars 1991 sur les entreprises publiques n'est pas d'application à la SNCB. Les dispositions sur la représentativité syndicale sont régies par le statut du personnel établi par l'article 13 de la loi du 23 juillet 1926. Ce statut prévoit que pour siéger à la commission paritaire nationale, le syndicat doit prouver qu'il représente au moins dix pour cent du personnel. Le SLFP n'a pas introduit sa candidature pour le dernier comptage en août 2007; je crois que ceci est important pour votre information.

Le groupe SNCB prendra les mesures qui s'imposent dès qu'il aura connaissance de l'arrêt du Conseil d'État.

**01.03** **Katrin Jadin** (MR): Madame la ministre, je vous remercie.

*L'incident est clos.*  
*Het incident is gesloten.*

**02** Questions jointes de

- Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le

nouveau projet de gare à Mons" (n° 5211)

- Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le financement du nouveau projet de la gare de Mons" (n° 6753)

- Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'impact environnemental du nouveau projet de gare à Mons" (n° 6754)

- Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les petites gares de la région de Mons-Borinage et de la région du Centre" (n° 6755)

- Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et les cyclistes dans le cadre du nouveau projet de gare à Mons" (n° 6756)

**02** Samengevoegde vragen van

- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de plannen voor de renovatie van het station van Bergen" (nr. 5211)

- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de financiering van het nieuwe project voor het station van Bergen" (nr. 6753)

- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de milieu-impact van het nieuwe ontwerp voor het station te Bergen" (nr. 6754)

- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kleine stations in de regio's Bergen-Borinage en Centrum" (nr. 6755)

- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de aandacht voor personen met een beperkte mobiliteit en fietsers in het kader van het nieuwe project voor het station te Bergen" (nr. 6756)

**02.01** **Juliette Boulet** (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, la gare de Mons et son quartier font l'objet d'un projet de rénovation, présenté voici un mois et demi avec tambours et trompettes. Celui-ci prévoit entre autres la création d'une passerelle reliant l'ancien et le nouveau Mons. Les écologistes de la région de Mons ont mené une réflexion en interne ainsi qu'avec différentes associations et syndicats, afin de savoir quelles étaient les questions importantes à poser dans le cadre de cette rénovation. C'est la raison pour laquelle j'ai introduit quatre questions différentes, que je poserai l'une à la suite de l'autre.

Je commencerai par la question relative à l'impact environnemental mis en relation avec le nouveau contrat de gestion de la SNCB-Holding. Vu le budget alloué à ce projet – on parle de 110 millions d'euros –, nous espérons qu'une attention particulière sera donnée à l'impact environnemental de cette construction.

Quand on lit le contrat de gestion de la SNCB-Holding, on relève des points importants auxquels la nouvelle gare de Mons devra répondre. La SNCB-Holding doit remettre un plan de politique environnementale pour approbation aux ministres de la Mobilité et des Entreprises publiques, ainsi qu'à la Direction générale Transport terrestre. Celui-ci cite les actions choisies et les objectifs à atteindre et comprend un plan par étapes, y compris le planning relatif à une certification EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) du règlement européen.

Selon ce plan phasé, tous les bâtiments importants de la SNCB-Holding obtiendront au moins une telle certification pour fin 2012. La rénovation de la gare de Mons ne devrait-elle pas être envisagée dès le départ avec un objectif de certification EMAS? Est-ce le cas?

Dans l'article 57 du contrat de gestion, on prévoit l'ouverture aux sources d'énergies renouvelables. Pourriez-vous nous dire si la SNCB-Holding a l'intention d'étudier les partenariats possibles pour l'installation de cellules photovoltaïques et/ou d'éoliennes à des endroits appropriés, dans le cadre de la rénovation de la gare de Mons?

Par ailleurs, en ce qui concerne le protocole de Kyoto, le groupe SNCB a signé, en 2005, un accord relatif aux économies d'énergie dans les entreprises publiques. Dès lors, le groupe s'engage-t-il à réduire de 7,5% la consommation en énergie de ses installations au cours de la période 2008-2012?

Pour les nouvelles constructions, on peut lire dans le contrat de gestion qu'on optera pour des projets économes en énergie. J'aimerais vous entendre aussi sur ce que cela signifie précisément. Pour nous, il est évidemment important que la SNCB puisse démontrer sa volonté d'y arriver, en faisant de la rénovation de la gare de Mons un exemple dans l'utilisation rationnelle des énergies et dans l'utilisation d'énergies renouvelables tout comme il est de son devoir de respecter ses engagements vis-à-vis du protocole de Kyoto.

Nous souhaitons que la gare de Mons soit un exemple et devienne une gare neutre en CO<sub>2</sub>. Dans cet objectif de consommation rationnelle de l'énergie, il est important que la gare de Mons se dote d'un plan de certification EMAS. C'est aussi le cas pour toutes les administrations publiques. Ce plan englobera les impacts environnementaux avant, pendant et après la rénovation. On peut aussi se poser des questions sur l'utilisation des matériaux, par exemple. De fait, il serait aussi intéressant que cette gare produise l'énergie qu'elle utilise et qu'elle n'émette aucune pollution, en ce compris des émissions de CO<sub>2</sub>.

Ma seconde question concerne l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite mais aussi pour les cyclistes et, enfin, la consultation des usagers dans le cadre du projet de rénovation de la gare de Mons.

Nous espérons que les différentes associations, telles que GAMAH, Plain-Pied mais aussi Passe-Muraille dans le Borinage, seront consultées et pourront vraiment être intégrées dans les différentes étapes de la construction et de la rénovation de la gare de Mons.

La lecture du contrat de gestion de la SNCB-Holding nous apprend que la gare de Mons devra répondre à quelques points importants. Il est notamment prévu que la SNCB-Holding réalisera une enquête auprès des clients des grandes gares afin de connaître les facteurs de motivation inhérents à leur déplacement et la répartition des moyens de transport utilisés.

Une telle enquête a-t-elle été prévue avant la rénovation de la gare de Mons afin de répondre aux besoins des usagers et d'en prendre compte au cours de la rénovation? On pense aux personnes à mobilité réduite puisque, en général, sont considérées comme personnes à mobilité réduite près de 26% des usagers. Ainsi, une maman chargée de courses ou qui doit conduire une poussette avec son bébé éprouve également des difficultés à se déplacer.

Une concertation avec les différents acteurs locaux est-elle prévue (les associations PMR, les ASBL de cyclistes), afin de prendre en compte les besoins de ceux-ci au sein de la nouvelle gare de Mons? En ce qui concerne la rénovation de la gare de Liège, par exemple, on constate que les associations de malvoyants ont été très peu consultées. Dès lors, pas mal de difficultés se présentent aujourd'hui à ces personnes, notamment pour rejoindre les quais. Peu de signalisations spécifiques sont prévues pour elles. Isabelle Durant avait, entre autres, proposé l'obligation pour la SNCB de mener une concertation dans tout projet de rénovation des grandes gares avec les associations de personnes à mobilité réduite et des ASBL défendant la mobilité douce.

Pouvez-vous nous confirmer la présence de parkings sécurisés pour les vélos ou des râteliers type SNCB? Ces parkings seront-ils couverts? Seront-ils contrôlés? Des contrôles d'accès auront-ils également lieu? Quelle sera la coordination entre la SNCB-Holding et Infrabel en matière d'accessibilité de la gare et des quais pour les personnes à mobilité réduite et les cyclistes? Quelle sera la coordination entre la SNCB-Holding et les TEC en vue d'une meilleure accessibilité aux cyclistes et aux PMR? Effectivement, si un bus n'est pas accessible pour les PMR, elles auront d'autant plus de difficultés pour rejoindre la gare de Mons qui est une gare centrale.

Quelle place sera-t-elle aménagée pour les parkings pour les voitures aménagées pour PMR? L'accessibilité à la passerelle sera-t-elle gérée par la SNCB-Holding ou Infrabel?

Telles étaient mes questions en ce qui concerne la mobilité. J'ai par ailleurs des questions plus spécifiques sur le financement du nouveau projet de la gare de Mons.

La communication de la ville de Mons sur le nouveau projet de gare nous a permis de savoir que les 110 millions d'euros dégagés viennent d'un budget propre à la SNCB. Outre ce montant, on a environ 32 millions d'euros qui proviennent de fonds européens et qui seront utilisés par la ville de Mons pour la rénovation du quartier de la gare et la construction d'un centre de congrès.

Pouvez-vous nous indiquer si la SNCB-Holding va participer au réaménagement du quartier de la gare comme le plan de gestion le prévoit? Dans l'affirmative, est-il possible de connaître les montants alloués par la SNCB à la rénovation du quartier même?

Lors de la communication faite au sujet du nouveau projet, diverses sources ont énoncé les sommes de 40 millions investis par Infrabel, 25 millions par la SNCB. Est-il possible de connaître à l'heure actuelle le

détail du budget alloué pour la gare de Mons?

Pouvez-vous nous indiquer dans quel package entre le budget puisque le nouveau projet avait fait l'objet d'un point ajouté à l'ordre du jour du conseil d'administration d'Infrabel et qu'il n'y avait eu que très peu d'informations sur celui-ci?

Pouvez-vous nous confirmer que c'est bien Infrabel qui va prendre en charge la construction de la passerelle qui relie les Grands Prés?

Est-il possible de connaître la superficie des terrains qui appartiennent à la SNCB? Quel sera le prix de vente au mètre carré?

Enfin, en réponse à une question du président il y a quelques semaines, vous assuriez que l'estimation du budget était fiable et qu'il n'y avait pas d'inquiétudes à se faire quant à un éventuel dépassement. Nous avons tous en tête le souvenir de la rénovation de la gare de Liège qui a été réalisée par le même architecte. Le budget avait dépassé de deux à trois fois l'estimation prévue.

Pourriez-vous nous dire si l'augmentation des coûts liée à l'augmentation rapide du prix du pétrole a été intégrée à la réflexion pour l'estimation globale du projet?

Ma dernière question n'a pas trait à la gare de Mons mais a – je pense – toute son importance. Elle concerne la rénovation des petites gares du Borinage et du Centre.

J'estime qu'un grand projet tel que celui de la rénovation de la gare de Mons – qui est un beau projet –, doit tirer la région vers le haut et doit être accessible à tous. J'aurais donc voulu que vous nous communiquiez la liste détaillée des petites gares du Borinage et du Centre ainsi que le nombre de leurs usagers.

Pourriez-vous également nous fournir le détail des budgets du Groupe SNCB, de Holding et d'Infrabel qui seront alloués à chacune des gares pour la période 2008-2012 en vue de la rénovation des gares ainsi que de la réfection des voies et des quais?

Enfin, pourriez-vous nous faire part de vos intentions au sujet des petites gares? Le nouveau contrat de gestion se prononce-t-il sur leur avenir: maintien, rénovation, transformation en arrêt?

Enfin, à mon avis, il est indispensable que le projet de la gare de Mons s'insère dans une réflexion de mobilité régionale.

**02.02 Inge Vervotte**, ministre: Monsieur le président, chère collègue, nous avons déjà souvent discuté de ces sujets, mais je répondrai quand même à vos questions.

Le dossier d'avant-projet de la modernisation de la gare de Mons a été achevé fin février 2008, après approbation par le conseil d'administration du 29 février, et rendu public le 11 avril 2008. De nombreuses données complémentaires doivent encore être apportées au dossier à l'occasion des contrats avec les autorités communales et régionales, et autres diverses instances représentatives.

Il y aura bien une participation active de la part du Groupe SNCB dans l'aménagement du quartier de la gare de Mons, mais il n'est pas encore possible à ce stade de déterminer quel sera le niveau de sa participation sur le plan financier.

En ce qui concerne les terrains du Groupe SNCB, il est prématuré de définir précisément ceux susceptibles de valorisation. En effet, les terrains situés le long des boulevards de ceinture de la ville sont pour l'instant utilisés comme parkings pour les voyageurs. Aussi est-il difficile de connaître exactement les besoins futurs après la mise en service du parking de 900 emplacements qui sera construit à l'aboutissement de la passerelle côté Grand Prés.

Il est évident que l'impact environnemental est et sera pris en considération dans le développement des études. Nous estimons ce point très important.

Le dossier fera l'objet d'une étude d'incidence sur l'environnement début 2009 et, par la suite, d'une demande de permis unique introduite à l'automne 2009. Le dossier n'est pas encore achevé: les études sont

au stade d'avant-projet. Par conséquent, les résultats de l'enquête mentionnés dans le contrat de gestion de la SNCB Holding pourront être en principe encore intégrés dans le dossier.

Le passage par une étude d'incidence sur l'environnement préalablement au dépôt du permis d'urbanisme constitue une garantie supplémentaire que les aspects environnementaux du projet seront pris en considération. Aujourd'hui, pour les projets importants, une attention particulière est portée au choix des matériaux qui s'inscrivent dans le développement durable. Au stade actuel des études, il est prématuré de se prononcer sur les détails de construction et sur la récupération d'énergie par des dispositifs de haute technologie. La direction Patrimoine de la SNCB Holding sensibilisera l'architecte du projet à ces aspects; par ailleurs, il dispose déjà de sérieuses références en la matière.

Il est évident que les choix futurs intégreront toutes les composantes du développement durable, eu égard aux aspects économiques du projet. L'accès de la gare, de la passerelle et du quai pour les personnes à mobilité réduite sera étudié en concertation avec Infrabel et la SNCB Holding au sein du groupe SNCB et par les autorités compétentes en la matière. C'est Infrabel qui gère l'accès à la passerelle. C'est un point que je trouve très important, comme vous pouvez le voir dans le contrat de gestion.

La coordination entre les études du groupe SNCB et celles des TEC est engagée aujourd'hui pour une bonne intermodalité. Les places de parking pour les personnes à mobilité réduite, à raison d'une pour cinquante (norme du Code wallon de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et du patrimoine), seront installées dans sa partie la plus proche de l'accès aux quais. Conformément au contrat de gestion, un parking pour deux-roues est également prévu.

Le budget total est le suivant: Infrabel: 80,6 millions d'euros; SNCB Holding: 29,2 millions d'euros.

La rubrique "accueil" Infrabel comprend la passerelle: 19 millions d'euros.

Les chiffres publiés sont ceux de l'avant-projet de février 2008. Ils seront naturellement actualisés en fonction des indices de révision des prix.

J'ai en ma possession un tableau concernant les petites gares de la région de Mons-Borinage et de la région du Centre. Si vous le permettez, je vais demander au secrétaire de commission de bien vouloir vous en remettre un exemplaire car les informations y sont nombreuses. Ce tableau comprend, pour ces gares, le nombre de voyageurs par jour durant la semaine, le samedi et le dimanche.

Le plan pluriannuel 2008-2012 ne donne pas le détail par gare et par point d'arrêt. Les informations sont fournies globalement pour ce qui concerne les gares et points d'arrêt situés en Région wallonne. Les détails de localisation des investissements ne sont connus que pour les budgets annuels.

En ce qui concerne l'information aux voyageurs, le télé-affichage, la sonorisation et les horloges, le budget de 2008 est le suivant pour le district Sud-Ouest:

- Renouvellement sonorisation: environ 300.000 euros;
- Fourniture des horloges: environ 32.000 euros;
- PATNEW: environ 260.000 euros.

La rubrique sonorisation prévoit des investissements à Erquelinnes, Châtelet, Couillet et Le Roeulx.

Le budget d'approvisionnement en équipement et horloges est prévisionnel; il en va de même pour les études liées aux programmes qui seront réalisés en 2009.

La rubrique PATNEW concerne le placement de nouveaux écrans d'informations visuelles automatiques. Les informations portent sur les heures de départ, les voies et les retards ou les suppressions. Plusieurs écrans sont installés en fonction de la configuration des accès à la gare.

Pour la modernisation des quais en dehors du projet RER, le budget 2008 pour le district Sud-Ouest est le suivant:

- Accueil voyageurs sur les quais, équipements divers (bancs, abris, rampes mobiles, signalétique, cadres d'affichage): environ 300.000 euros;
- L94 Enghien, adaptation des couloirs sous voies, plus quai n° 1: 900.000 euros;
- L96 Braine-le-Comte, prolongement des couloirs sous voies: 400.000 euros;
- Aménagement des quais hors projet RER: 1.645.000 euros;

- Zone Charleroi, modernisation de l'éclairage des quais: 130.000 euros.

Au total, cela coûtera 3.395.000 euros.

L'aménagement des quais, d'une hauteur de 55 centimètres, est prévu pour Obaix-Buzet, Havré-Ville, Thieu et Nimy.

La rubrique "modernisation de l'éclairage" est relative au quai 4 à Tamines et aux quais des quatre arrêts précités.

S'agissant des parkings et des bâtiments, les travaux y relatifs définis à ce jour ainsi que l'estimation des coûts sont les suivants:

- La Louvière-Sud: aménagement de parkings et gare d'autobus;
- Soignies: rénovation des guichets, aménagements intérieurs de la gare et aménagement du parking côté voies accessoires;
- Saint-Ghislain: rénovation intérieure de la gare;
- La Louvière-Centre: rénovation du bâtiment voyageurs et extension des parkings;
- Quaregnon: extension du parking voyageurs;
- Manage: extension du parking;
- Jemappes: aménagement d'un parking voyageurs;
- Boussu: modernisation du parking voyageurs et des abords;
- Thulin: aménagement d'un parking voyageurs.

**02.03 Juliette Boulet** (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses et pour l'attention que vous avez portée à mes questions.

J'avais vu dans le contrat de gestion qu'il y avait un intérêt pour l'impact environnemental. Vous avez parlé du choix des matériaux et je pense qu'il est fondamental d'essayer de construire une gare "zéro émission", qui ne pollue pas et qui utilise l'énergie renouvelable qu'elle produit. Dans le projet de la gare de Mons, il y a une grande passerelle qui ressemble à un dragon. On pourrait envisager qu'elle soit recouverte de panneaux solaires; de plus, elle pourrait servir d'exemple: les écoles pourraient la visiter; ce serait une bonne chose.

Je serai très attentive à ce que le financement intègre l'idée que le coût du pétrole augmente sans cesse, ce qui fait augmenter les budgets.

Lorsque nous avons rencontré les différentes associations, l'objectif était que les usagers, en ce compris les personnes à mobilité réduite et les cyclistes, disposent du meilleur confort et d'un accès facilité aux quais, aux guichets et à l'information. Il faut aussi que la signalisation soit optimale pour les personnes qui ont des difficultés. J'ai également entendu que leurs remarques pouvaient encore être intégrées. Il est donc important que des associations telles que GAMAH, Plain-Pied ou d'autres, puissent être intégrées dans le projet. Comme je l'ai dit, pour la gare de Namur, les associations ont été consultées phase après phase et on constate que cette gare est aujourd'hui vraiment accessible à tous.

L'idéal est d'avoir la première classe pour tout le monde dans les trains mais cela doit aussi valoir pour les gares.

En effet, chacun doit se sentir à l'aise et en sécurité dans les gares et l'accessibilité est une forme de sécurité.

Au niveau du financement, j'entends bien que l'on revient de loin. Le concours qui a désigné Calatrava a eu lieu en 2006. Aujourd'hui, les budgets ont fortement évolué. Je me prononce donc en faveur d'une gestion stricte et transparente. Il faut savoir où l'on va, quels sont les coûts pris en charge par la SNCB, mais aussi par les autorités communales et les autorités régionales. En effet, dans la région, on entend souvent dire que 110 millions d'euros, c'est beaucoup. Il faut donc que la dépense en vaille la peine et que le citoyen puisse être informé quant à la gestion des deniers publics.

J'en arrive enfin à la mobilité intra-régionale pour laquelle vous avez cité un certain nombre d'exemples. Je compte bien consulter le document qui nous sera communiqué, ce dont je vous remercie d'ailleurs.

Cela dit, je n'ai entendu citer que très peu de gares du Borinage et je vous avoue que cette situation m'inquiète quelque peu. Vous avez parlé d'un nouveau parking pour la gare de Jemappes. Mais il y a aussi le cas de la gare de Frameries dont le passage souterrain est parfois inondé sous deux mètres d'eau, ce qui rend les quais totalement inaccessibles.

Vous avez parlé de la coordination avec les TEC. Elle est très importante mais il faut aller plus loin car le nouveau projet de la gare de Mons n'a de sens que si cette dernière est reliée aux petites gares du Centre et du Borinage, également accessibles à tous, en ce compris les cyclistes et les personnes à mobilité réduite. D'énormes sommes d'argent sont en jeu. Je rappelle qu'il est question de 110 millions d'euros. Et si je reprends vos chiffres, il ne s'agit que de 3 à 10 millions d'euros pour la rénovation, l'accessibilité, les parkings, etc. des autres petites gares. La différence est donc importante. Il faut vraiment que ce projet tire les petites gares et les autres entités vers le haut plutôt que de les laisser sur le côté.

Le **président**: À ce tarif-là, la gare sera au ciel!

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

**02.04 Guido De Padt** (Open Vld): Even over de stand van de werkzaamheden. Ik heb gezien dat er vrij veel vragen op het programma staan. Als die allemaal een half uur duren, zullen we niet ver geraken. Ik wil eens informeren tot hoelang de minister hier kan blijven, om ons toe te laten in te schatten tot welke vraag we zouden kunnen komen. Dat is niet onbelangrijk.

**02.05** Minister **Inge Vervotte**: Ik kan blijven tot 17.30 uur.

Le **président**: Si nous nous en tenons à sept minutes par question, nous pourrions bien avancer dans le programme. Nous arriverons aux alentours du point 30.

**03** **Question de Mme Carine Lecomte à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le refus de la SNCB d'organiser une B-excursion pour le Festival de Chassepierre" (n° 5541)**

**03** **Vraag van mevrouw Carine Lecomte aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de weigering van de NMBS om een B-dagtrip naar het Festival van Chassepierre te organiseren" (nr. 5541)**

**03.01** **Carine Lecomte** (MR): Monsieur le président, j'aimerais avant tout informer la ministre qu'en tant qu'usager régulier de train, j'ai été "victime" d'une grève sauvage en gare de Stockem par les signaleurs; elle a duré 20 minutes et a immobilisé le train en gare d'Arlon durant cette période. Ce n'était pas un réel mouvement de grève, mais plutôt un mouvement d'humeur, ce qui aurait pu me faire arriver en retard à notre réunion de commission.

Madame la ministre, probablement connaissez-vous comme beaucoup de nos concitoyens le Festival des Artistes de Chassepierre, en province de Luxembourg.

Ce festival a, au fil des ans, acquis une réputation qui dépasse nos frontières. Il accueille en un week-end de l'ordre de 25.000 visiteurs provenant seulement pour 20% de la province de Luxembourg. On peut donc qualifier ce festival de "national" et plus simplement de régional. Environ 6% des visiteurs proviennent même de la Région flamande.

Les organisateurs, soucieux de la mobilité durable, ont introduit auprès de la SNCB une demande en vue de la création d'une B-excursion pour cet événement, création qui leur a été refusée le jour même par la SNCB sous prétexte que cet événement a un caractère strictement régional alors que 80%, soit près de 20.000 visiteurs, proviennent de l'extérieur de la province de Luxembourg.

Madame la ministre, pouvez-vous nous expliquer quelles sont les conditions pour pouvoir bénéficier d'une B-excursion?

Pour quelles raisons une activité culturelle telle que le Festival de Chassepierre, attirant en un week-end 20.000 personnes venant de l'extérieur de la province de Luxembourg, ne pouvant donc pas être considérée comme simplement régionale, ne peut-elle en bénéficier?

**03.02 Inge Vervotte**, ministre: Pour réaliser un produit de qualité, les B-Excursions doivent répondre aux critères suivants: entrée payante, réduction du prix au bénéfice du voyageur, potentiel de visiteurs payants, potentiel de voyageurs en train, attrait touristique au niveau national, possibilité d'effectuer le voyage aller-retour le même jour, bonne accessibilité à l'événement, proximité d'une gare bien desservie avec si nécessaire une offre garantissant un transport terminal de courte durée, et mention publicitaire souhaitée du partenariat B-Excursion. La stratégie commerciale de l'opérateur SNCB exige une procédure stricte pour la création des B-Excursions.

Dans le passé, les expériences ont déjà démontré que le Festival de Chassepierre ne répond pas favorablement aux conditions nécessaires pour la création d'un billet spécial B-Excursion et la mise en œuvre de toute la procédure administrative qui y est liée. En effet, la situation géographique de Chassepierre, très éloignée des grandes villes du pays, n'offre malheureusement pas un potentiel important de voyageurs utilisant le train.

À titre d'exemple, le trajet du week-end au départ de Bruxelles permettant de rejoindre le site via Florenville avec une correspondance à Libramont, avec une cadence de trains toutes les deux heures, s'effectue en trois heures quarante-trois minutes, et via Marbehan en deux heures vingt-sept minutes, pour un aller simple. Au départ de Bruges, le trajet nécessite trois heures quarante-trois minutes et au départ de Mons trois heures six minutes.

À ce trajet en train, il faut ajouter un parcours en bus jusque Chassepierre. Une navette est mise en place par l'organisateur, car il n'y a pas de bus régulier au départ des gares. La durée du parcours aller-retour devient alors supérieure au temps passé sur place.

Pour ce qui est du nombre de personnes venant de l'étranger, il faut savoir que le billet B-Excursion n'est pas en vente au départ de la France. De plus, un grand nombre d'entrées gratuites sont offertes aux professionnels du spectacle et de la culture.

Des demandes de partenariat ont déjà été introduites les années précédentes, mais ont été refusées pour les raisons évoquées plus haut. La SNCB est bien consciente des problèmes de parking et de circulation automobile qu'engendre ces jours-là le Festival de Chassepierre. Elle invite les voyageurs désirant se rendre en train à ce festival d'utiliser la formule avantageuse du billet Week-end, lequel permet en plus de faire le voyage retour soit le samedi, soit le dimanche. Cette formule est aussi avantageuse que le billet de train inclus dans un ticket B-Excursion.

**03.03 Carine Lecomte** (MR): Monsieur le président, madame la ministre, je vous remercie pour ces explications. Je trouve toutefois regrettable qu'une B-Excursion ne puisse pas être créée pour cet événement majeur pour la province du Luxembourg pendant l'été. Or, en parcourant la liste des B-Excursions organisées à travers la Belgique, je me rends quand même bien compte que de nombreux événements sont ponctuels et régionaux. Le Festival de Chassepierre pourrait dès lors très bien répondre aux critères, tout autant que d'autres événements organisés, notamment en Flandre. Je le regrette et je souhaiterais que la SNCB revoie sa décision. Les organisateurs d'aujourd'hui sont ceux qui, voici 35 ans, ont initié le projet. S'ils sollicitent la création d'une B-Excursion, c'est qu'ils y voient vraiment un intérêt pour tous les participants de ce festival.

**03.04 Inge Vervotte**, ministre: Madame Lecomte, je vous ai donné les critères, entre autres la proximité d'une gare. Ceux-ci sont très transparents. Cela n'a donc rien à voir avec un dossier communautaire. Je regrette également qu'une B-Excursion n'ait pu être organisée. La volonté était là et nous avons étudié la possibilité. Ce n'est cependant pas la première année que cela n'a pu se faire. Je tiens à le souligner à nouveau.

**03.05 Carine Lecomte** (MR): Madame la ministre, pour ma part, je suis intervenue parce que la SCNB invoquait comme seul critère le fait que le festival avait un caractère régional. C'est le seul critère mentionné dans la lettre que nous avons reçue!

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

**04 Question de Mme Colette Burgeon à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises**

**publiques sur "les essais de voitures de type M6 sur les lignes 116, 117 et 161D" (n° 6092)**

**04** Vraag van mevrouw Colette Burgeon aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de testen met M6-rijtuig en op de lijnen 116, 117 en 161D" (nr. 6092)

**04.01** **Colette Burgeon** (PS): Monsieur le président, madame la ministre, le jeudi 29 mai 2008, la SNCB devait procéder à des essais de voiture de type M6 sur un parcours aller-retour reliant les lignes 116 (Manage-La Louvière-Centre), 117 (Luttre-Braine-le-Comte) à la ligne 161D (Ottignies-Louvain-la-Neuve).

Rappelons que les voitures de type M6 sont des voitures à deux niveaux qui ont été commandées pour éviter d'avoir des rames trop longues pour les quais existants et afin de faire face à la saturation sur certaines lignes. En effet, une rame type de six voitures offre au total 786 places et si deux rames sont couplées, cela porte la capacité d'un train complet de douze voitures à 1.572 passagers. De plus, les voitures présentent un niveau de confort comparable à celui des TGV qui fait défaut depuis longtemps dans les trains desservant la région du Centre.

Les premières lignes qui ont bénéficié des voitures M6 dans le dernier trimestre 2002 reliaient Bruxelles et Ostende, Bruxelles et Courtrai, Gand et Genk. Cinq ans plus tard, le 9 novembre 2007 exactement, le conseil d'administration de la SNCB a commandé 50 nouvelles voitures à deux niveaux de type M6 pour un montant de 90 millions d'euros portant ainsi à terme le nombre total des voitures de ce type à 420.

Madame la ministre, ces essais ont-ils bien eu lieu? Dans l'affirmative, quels enseignements la SNCB en tire-t-elle? Dans la négative, pourquoi ces essais ont-ils été postposés?

Des aménagements spécifiques sur certains tronçons des lignes concernées sont-ils nécessaires afin de pouvoir exploiter commercialement ces voitures M6 (abaissement ou allongement des quais, etc.)?

Quand les usagers des lignes 116, 117 et 161D peuvent-ils espérer voyager de manière continue dans ce type de voiture à deux niveaux? La mise en service de ces voitures signifie-t-elle que la fréquence horaire journalière des trains qui circulent sur ces lignes soit revue à la baisse?

**04.02** **Inge Vervotte**, ministre: Les essais avec voitures M6 entre Binche et Louvain-la-Neuve ont bien eu lieu le 29 mai dernier. Deux trains de la liaison IR Binche–Bruxelles–Louvain-la-Neuve ont roulé avec 8 voitures M6 en lieu et place des automotrices habituelles. Le but de cet essai était de vérifier la compatibilité des horaires avec l'utilisation de matériel plus lourd comme des voitures à deux étages. En théorie, le temps de parcours devait augmenter de quatre minutes mais à l'aller, le train a dû effectuer un freinage d'urgence en raison de la panne d'un signal. Le sillon du retour n'a pu être réservé en raison de cette même panne et le train a été retenu à Ottignies pour laisser la priorité à un train international venant de Strasbourg.

Des aménagements spécifiques des quais ne sont pas nécessaires pour accueillir les voitures M6 sur les lignes 116, 117 et L-161D. Les voitures M6 offrent un plus grand nombre de places et un confort supérieur par rapport aux autres types de matériel dont dispose la SNCB. Du fait de leur confort accru, les voitures M6 ont un tonnage supérieur aux autres voitures, ce qui implique un allongement du temps de parcours, notamment lorsque le train circule en version renforcée.

Le temps de parcours des voitures M6 sur la liaison Binche–Bruxelles–Louvain-la-Neuve ne permettrait pas de respecter l'horaire actuel. Une modification de cet horaire permettant d'introduire les voitures M6 n'est possible qu'avec la mise en œuvre d'un nouveau plan de transport national. Cette opération d'envergure n'est pas encore planifiée dans les détails et de toute façon, elle ne pourrait intervenir avant plusieurs années pour des questions techniques. La SNCB n'envisage donc pas d'introduire à bref délai les voitures M6 sur la liaison Binche–Bruxelles–Louvain-la-Neuve ni par ailleurs de réduire son offre sur cette même liaison.

**04.03** **Colette Burgeon** (PS): C'est à la fois une bonne et une mauvaise nouvelle. La bonne nouvelle, c'est qu'il n'y a pas de modification du nombre de trajets; la mauvaise étant que nous garderons l'impression que cette ligne a droit aux rebus, aux pires voitures. Si on n'introduit pas les M6, on pourrait tout de même faire en sorte que les voyageurs de cette ligne puissent voyager plus confortablement. C'est tout ce que je demande. Au moins, vous avez été claire quant aux M6 et au nombre de trajets.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**05** Question de M. Jean-Luc Crucke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le service 'Click & Post'" (n° 6103)

**05** Vraag van de heer Jean-Luc Crucke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dienst 'Click & Post'" (nr. 6103)

**05.01** **Jean-Luc Crucke** (MR): Madame la ministre, la libéralisation d'un certain nombre de services publics qui sont souvent d'anciens monopoles – c'est le cas de La Poste – les pousse à innover et à être plus performants. C'est ainsi que récemment, La Poste a pris contact avec certains opérateurs et clients potentiels en annonçant qu'elle mettrait sur pied un nouveau service s'appellant "Click & Post".

Pour être clair, on pourrait envoyer son courrier 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en ne bougeant pas de son siège. Il suffirait d'envoyer un e-mail qui serait réceptionné par La Poste, imprimé et mis sous pli. Pour autant qu'il puisse fonctionner, le système semble intéressant. Par ailleurs, il répond à ce qu'on peut attendre comme innovation grâce à internet.

Madame la ministre, quelles sont les informations que vous détenez à ce jour sur ce service et sur son fonctionnement?

Quel budget serait-il mis en œuvre pour le développer?

Cela implique-t-il le recrutement de personnel supplémentaire ou éventuellement un déplacement de personnel au sein de l'entreprise?

Quels objectifs commerciaux sont-ils visés? Ces services seront-ils mis à disposition du "tout venant" ou seront-ils réservés à une clientèle d'entreprises bien spécifique?

Quels sont les développements visés à travers ce système dont je pense le plus grand bien sur un plan théorique?

**05.02** **Inge Vervotte**, ministre: Monsieur Crucke, l'opération "Click & Post" constitue l'une des nombreuses actions que La Poste organise afin de promouvoir ses produits et services. Il s'agit d'un nouveau service qui permet aux entreprises d'imprimer et d'expédier un mailing via internet et qui est exclusivement réservé au marché professionnel. Il n'est donc pas disponible dans les réseaux de bureaux de poste.

L'objectif de "Click & Post" est de faciliter l'envoi de courriers par les entreprises et associations ne disposant pas d'infrastructures appropriées. Après le développement du courrier à envoyer et de la liste d'adresses auxquelles il doit être expédié, La Poste se charge de toute la logistique: impression, personnalisation, mise sous enveloppe et expédition.

Des produits similaires sont offerts en Belgique et à l'étranger à destination d'autres entreprises privées. Je ne puis donc pas vous renseigner sur cette action, en raison du caractère commercial sensible de telles informations dans un contexte concurrentiel.

Ce service venant d'être créé, il ne nécessite à ce stade que peu de moyens humains. Il est donc prématuré de tirer des conclusions en termes d'une éventuelle création d'emplois.

Pour le dire clairement, cette initiative n'accomplit pas des tâches de service public.

**05.03** **Jean-Luc Crucke** (MR): Monsieur le président, je remercie Mme la ministre de sa réponse, même si j'aurais aimé en savoir plus sur le fonctionnement de "Click & Post". Je puis, bien sûr, comprendre que des données soient tenues confidentielles.

Cela dit, le créneau est intéressant. J'ai pour habitude de considérer que chacun doit remplir le travail qui est le sien et pas celui d'un autre. Sans doute plusieurs entreprises seront-elles intéressées par ce service logistique finalement très proche de La Poste. Cela permettra aussi probablement d'épargner un temps certain pour ces entreprises qui consacrent, reconnaissons-le, beaucoup de temps à des tâches qui ne sont pas les missions premières de sociétés à caractère privé.

J'y reviendrai ultérieurement, dans l'espoir que ce système montrera son efficacité et qu'il pourra servir de

modèle. Il importe que La Poste puisse se développer dans cette direction si elle veut être concurrentielle.

*L'incident est clos.*  
*Het incident is gesloten.*

Le **président**: La question n° 6097 de M. Georges Gilkinet sera posée en même temps que la question n° 6302 du même auteur.

**06** Question de Mme Camille Dieu à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'évolution de l'effectif du service de nettoyage de La Poste" (n° 6155)

**06** Vraag van mevrouw Camille Dieu aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de evolutie van het aantal personeelsleden bij de schoonmaakdienst van De Post" (nr. 6155)

**06.01** **Camille Dieu** (PS): Monsieur le président, madame la ministre, le syndicat chrétien Transcom a dénoncé, dans un article de "La Dernière Heure" du 6 juin dernier, le sort que réserve La Poste à son personnel de nettoyage. En effet, le service cleaning de La Poste subira un dégraissage important d'ici fin 2010: il passera de 850 à 650 postes équivalents temps plein (ETP), ce qui équivaut à diminuer de plus de la moitié les heures consacrées au nettoyage des bureaux de poste puisque 6.800 heures sont actuellement prestées contre 3.100 après la réorganisation du service.

Les nettoyeuses qui resteront devront donc augmenter leur productivité alors que leurs horaires et, bien entendu, leurs salaires seront réduits. D'après nos informations, certaines travaillant actuellement 24 heures par semaine passeront à un horaire de 12 heures alors que d'autres, encore plus malchanceuses, passeront à un horaire de 2.30 heures hebdomadaires. Autant dire que ces agents devront se chercher un autre travail pour subvenir à leurs besoins.

Le syndicat chrétien estime que cette restructuration, déjà importante en termes d'effectifs, cachait en fait une stratégie mise en place par La Poste pour réduire davantage le nombre de ses nettoyeuses – qui partiront d'elles-mêmes – et ce sans que La Poste puisse être tenue pour responsable de la situation.

J'aimerais donc entendre votre opinion à ce sujet. Ces informations sont-elles exactes? Remplacera-t-on les nettoyeuses qui quitteront leur emploi afin de maintenir les 650 ETP? Dans quelle mesure les contrats incluant des prestations de 2.30 heures de travail par semaine respecteront-ils la législation du travail alors qu'il est établi que celle-ci impose un minimum de 3 heures de travail par jour?

**06.02** **Inge Vervotte**, ministre: Monsieur le président, madame, en vue de la libéralisation de La Poste en 2011, le département chargé du nettoyage se prépare en alignant ses normes de travail le plus possible à celles de la plupart des entreprises. La Poste respecte également le règlement de travail et tient compte des spécificités postales. Toutes les nouvelles procédures sont soumises à une analyse de risque et un système de contrôle de qualité a été mis en place.

Avant de procéder à la réorganisation, le département chargé du nettoyage a aussi veillé à reprendre avec du personnel interne tout le travail qui était encore effectué par des firmes privées. Il est important de noter, dans le même temps, que le nombre de bâtiments à nettoyer diminue, notamment grâce au regroupement de certains bâtiments administratifs et à la diminution du nombre de bureaux de poste, dont nous avons discuté très souvent.

De plus, plusieurs mesures sociales ont été prises. À titre d'exemple, je peux vous citer la possibilité d'un règlement comparable à la prépension pour les personnes de 58 ans et plus, l'interruption de carrière à mi-temps, la possibilité d'exercer une autre fonction en interne ou encore la possibilité d'un accompagnement vers d'autres firmes avec paiement d'une indemnité dans un secteur qui a besoin de personnel.

Le département chargé du nettoyage de La Poste ne peut garantir le nombre d'emplois vu tous les changements ayant cours dans son réseau. Toutefois, il assurera le nettoyage des bureaux selon des normes comparables à celles utilisées dans d'autres entreprises.

Le chiffre de 650 équivalents temps plein que vous avez cité correspond à l'objectif d'emploi après réorganisation. Si des remplacements s'avèrent nécessaires suite au départ de certaines personnes, ils seront effectués.

Enfin, quant au contrat de 2.30 heures que vous avez mentionné, La Poste bénéficie des dérogations légales prévues pour les ouvriers exclusivement affectés au nettoyage de locaux. Par conséquent, cette règle de minimum 3 heures par jour n'est pas d'application dans ce cas. Il est toutefois dans l'intention de l'entreprise d'éviter autant que possible ce type de prestations par un regroupement des services ou par d'autres mesures, comme celles que je viens d'évoquer.

**06.03 Camille Dieu (PS):** Monsieur le président, je remercie Mme la ministre pour sa réponse complète.

Il est évident qu'il y a de moins en moins de bureaux de poste – ce que je déplore comme d'autres d'ailleurs – et que les postes dévolus au nettoyage sont également en diminution.

J'entends que des mesures sociales ont été prises. Je suppose qu'elles ont été négociées avec les organisations syndicales, mais qu'évidemment, on ne peut garantir le nombre d'emplois.

J'ai également pris acte qu'une dérogation a été accordée.

Pour ma part, je voudrais terminer mon intervention en disant que je regrette profondément le système mis en place par La Poste. On a parlé de modernisation; il aurait été plus honnête de parler de rationalisation.

Enfin, je déplore une fois de plus le manque d'emplois.

**06.04 Inge Vervotte, ministre:** Il est clair que le plan de restructuration a pour but de diminuer les coûts. Tel est d'ailleurs l'objet de tous les plans de ce type.

La libéralisation a déjà fait l'objet de nombreuses discussions. Il s'agit-là d'un véritable défi. Mais je crains que des mesures soient encore prises en vue de diminuer le coût de La Poste afin qu'elle puisse survivre dans un marché libéralisé.

**06.05 Camille Dieu (PS):** Même si vous avez raison sur le fait qu'il s'agit des conséquences de l'application de la directive relative à la libéralisation du marché postal, il n'en reste pas moins que, pour ma part, je déplore que des personnes perdent leur emploi pour répondre à je ne sais quels besoins d'un marché ouvert à je ne sais quoi! En effet, chacun peut déjà se rendre compte que la situation est catastrophique.

**06.06 Inge Vervotte, ministre:** Je le déplore aussi; mais alors j'exige le contrat de gestion signé en 2005!

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

**07 Question de M. André Perpète à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les problèmes de distribution de courrier à Neuville" (n° 6174)**

**07 Vraag van de heer André Perpète aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de problemen met het uitreiken van de post in Neuville" (nr. 6174)**

**07.01 André Perpète (PS):** Madame la ministre, lors d'une séance de commission, le 26 mai dernier, je vous interrogeais déjà sur les problèmes des habitants de Neuville, dans la commune de Vielsalm en province du Luxembourg, quant à la distribution du courrier. Je vous signalais que les habitants de Neuville n'avaient plus reçu leur courrier depuis plusieurs jours. Des absences du facteur principal et de son remplaçant, pour raison de congé ou de maladie, ont fait que le courrier n'a pas été distribué du tout.

Dans votre réponse, madame la ministre, vous m'indiquiez qu'il s'agissait d'une situation tout à fait exceptionnelle qui s'était déroulée pendant deux jours seulement.

Je vous avais alors répondu que, même si cette situation était rare, il faudrait peut-être envisager de créer des équipes mobiles pour subvenir aux remplacements à l'improviste, pour que chacun puisse recevoir son courrier tous les jours.

Malheureusement, je dois bien constater – si les informations en ma possession s'avèrent exactes – qu'au cours de la première semaine du mois de juin, les habitants de Neuville sont à nouveau restés sans courrier pendant au moins deux jours (un jeudi et un vendredi). Cette situation ne semble dès lors pas si exceptionnelle qu'on voudrait nous le faire croire, étant donné que c'est la deuxième fois en quelques

semaines! Il est vraiment temps de prendre des mesures efficaces pour éviter que cela ne se reproduise, que ce soit en renforçant le cadre ou en mettant en place des équipes mobiles. La Poste doit prendre ses responsabilités dans ce cas précis comme dans d'autres. Ce n'est qu'un exemple!

Madame la ministre, les services de La Poste sont-ils au courant de ces problèmes de distribution du courrier à Neuville? Les confirme-t-elle? Des solutions sont-elles à l'étude pour y mettre un terme, notamment sur la tournée Commanster-Rencheux-Neuville? Des situations de ce genre sont-elles fréquentes à d'autres endroits dans notre pays ou bien la situation de Neuville est-elle unique, ce qui serait un hasard exceptionnel?

Enfin, La Poste envisage-t-elle de mettre sur pied un service d'équipes mobiles, afin que les habitants puissent aussi recevoir leur courrier lorsque leur facteur est malade ou en congé? Je comprends qu'il puisse y avoir des impondérables mais ils ne doivent pas affecter la qualité du service rendu.

**07.02 Inge Vervotte**, ministre: Cher collègue, votre question relative au problème de distribution du courrier à Neuville en province de Luxembourg a été examinée de manière approfondie par La Poste.

De cet examen, il ressort que la seule tournée desservant le hameau de Neuville n'a effectivement pas été assurée le jeudi 5 juin à la suite, une fois encore, de l'absence inopinée du facteur concerné. Cependant, la distribution du courrier a été effectuée de manière complète dès le lendemain.

Dans ce contexte, le management du bureau de poste de Vielsam vient de connaître quelques changements. La nouvelle responsable du bureau ne manquera pas de prendre rapidement les actions qui s'imposent afin de mettre un frein définitif à ce type de désagrément pour la population de Neuville.

Cette situation reste toutefois exceptionnelle. Dans la plupart des cas, lors de l'absence inopinée d'un facteur, des mesures sont prises pour assurer la tournée effectuée par celui-ci. La mise en place d'équipes mobiles ne me semble pas nécessaire à ce stade-ci.

**07.03 André Perpète** (PS): Madame la ministre, dans le cas présent, les équipes mobiles ne sont peut-être pas nécessaires mais, de manière générale, est-il envisageable de placer une équipe mobile à un endroit où des problèmes fréquents se posent?

**07.04 Inge Vervotte**, ministre: Normalement les autres facteurs assurent la tournée en question. C'est donc de la responsabilité du nouveau manager du bureau de Vielsam qui prendra les mesures nécessaires. Maintenant, La Poste est bien au courant, et lui aussi je crois!

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

#### **08 Samengevoegde vragen van**

- de heer Guido De Padt aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de daling van de tevredenheid van de particulier over De Post" (nr. 6181)
- de heer André Perpète aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de daling van de tevredenheid van de particulier over De Post" (nr. 6223)

#### **08 Questions jointes de**

- M. Guido De Padt à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la baisse de satisfaction des clients privés de La Poste" (n° 6181)
- M. André Perpète à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la baisse du taux de satisfaction des particuliers vis-à-vis de La Poste" (n° 6223)

**08.01 Guido De Padt** (Open Vld): Mevrouw de minister, mijn vraag betreft de daling van de tevredenheid van de particulieren over De Post. De tevredenheid van de bedrijven over De Post is met 1% gestegen tot 83%. Van de particuliere klanten was vorig jaar 80% tevreden. In 2006 was dat nog 82%. Daarmee kwam in 2007 in feite een einde aan de stijgende trend die sinds 2004 was ingezet. Dat blijkt uit recente cijfers die het BIPT publiceerde. Volgens de woordvoerder van De Post is de daling met 2% niet significant. Hij besluit dan ook dat de tevredenheid over De Post de voorbije jaren stabiel is gebleven.

Als we dieper op de cijfers ingaan, merken we echter dat er een forse daling is opgetreden in bepaalde domeinen. Op het vlak van de tevredenheid over het versturen en ontvangen van brievenpost was er een

daling met 5%, namelijk van 83% tot 78%. Volgens dezelfde woordvoerder zijn de prestaties objectief gezien goed. De Post slaagt er namelijk steeds beter in om meer brieven de dag na de verzending in de bus te droppen. De woordvoerder wijst er dan ook op dat het bedrijf in de perceptie goed scoort. Volgens hem hebben andere elementen geleid tot de lagere tevredenheid op dat punt. Hij verwijst bijvoorbeeld naar de verplaatsing van de klassieke rode brievenbussen. De tevredenheid over de aangetekende zendingen daalde effectief echter ook sterk, van 84% naar 79%, dus met 5%. Dat heeft volgens de heer Lens alles te maken met de invoering van postpunten waardoor heel wat mensen niet meer bij hun vertrouwde postkantoor terechtkunnen voor hun aangetekende zendingen.

Mevrouw de minister, ik heb in dat kader twee eenvoudige vragen. Ten eerste, erkent u de daling van de tevredenheid van de particuliere klanten over De Post? Deelt u de mening van De Post dat de tevredenheid de laatste jaren stabiel is gebleven?

Ten tweede, acht u het noodzakelijk om eventueel maatregelen te nemen om de klantentevredenheid van particulieren opnieuw te laten stijgen? Zo ja, welke en tegen welke datum mogen we die verwachten?

**08.02 André Perpète (PS):** Madame la ministre, les quotidiens "De Standaard" et "Het Nieuwsblad" notamment faisaient écho ce 10 juin de données de l'IBPT sur le taux de satisfaction des particuliers au sujet de La Poste. Alors que celle-ci se réjouit régulièrement de sondages ou d'enquêtes qu'elle juge très favorables à l'égard des Points Poste – ce qui est pour le moins surprenant au vu des témoignages et des critiques que je reçois régulièrement – la voici face à une enquête de l'IBPT moins positive. En effet, le régulateur national constate que le taux de satisfaction au sujet de La Poste chez les particuliers diminue de 2% alors qu'il se maintient pour les entreprises. Si le taux global de satisfaction reste élevé, certains domaines connaissent une baisse du taux de satisfaction plus interpellante: le taux relatif à l'expédition et la réception des lettres diminue de 5% et passe de 83 à 78%; on note une diminution identique pour le service des envois recommandés, qui passe de 84 à 79%.

Le porte-parole de La Poste estime qu'objectivement les prestations sont bonnes, mais que cette diminution de l'indice de satisfaction s'explique certainement par l'introduction de Points Poste ce qui "entraîne le fait qu'un certain nombre de personnes ne peuvent plus se rendre dans leur bureau de poste habituel pour leurs envois recommandés". Aussi, la diminution de la satisfaction de la population concernant La Poste est clairement liée à l'apparition des Points Poste.

Madame la ministre, quelle est votre réaction face à l'enquête de l'IBPT? La Poste envisage-t-elle de tenir compte de cette enquête et de ses enseignements dans son évolution future? Une réflexion est-elle en cours pour mieux prendre en compte les réalités de terrain et les difficultés occasionnées pour bon nombre de nos concitoyens engendrées par les fermetures de bureaux de poste et ce, principalement en zones rurales?

**08.03 Inge Vervotte,** ministre: Les informations provenant du rapport de l'IBPT que vous mentionnez constituent la synthèse des enquêtes plus larges qu'effectue régulièrement La Poste. Ces enquêtes se basent sur un panel de questions qui, mises ensemble, donnent un score global de satisfaction. C'est la raison pour laquelle il y a parfois des différences.

De klantentevredenheid is de jongste jaren globaal gestegen. In 2007 heeft die trend zich gestabiliseerd en men kan volgens ons niet spreken van een significante daling of van een nieuwe trend.

De voornaamste oorzaak die de residentiële klantentevredenheid negatief beïnvloed heeft, is ongetwijfeld – dat weten wij allemaal – gekoppeld aan en te zoeken bij de veranderingen die De Post moest doorvoeren. Zo heeft de sluiting van postkantoren ongetwijfeld heel wat mensen ongerust gemaakt. Dat geldt ook voor de verplaatsing van sommige rode brievenbussen. Wanneer wij in zulke grote veranderingen en herstructureringen zitten, lijkt het mij evident dat daar ook reacties op komen en dat zulks de goede resultaten, die in andere deelaspecten wel geboekt zijn, naar beneden haalt. Om een voorbeeld te geven, de levertermijnen van de briefwisseling zijn nog nooit zo goed geweest als in 2007. De Post heeft ook andere initiatieven genomen om de klantentevredenheid te verbeteren, zoals de versterking van de klantendienst of de vereenvoudiging van de tarieven met zegels zonder waarde aanduiding, waarmee ik maar een paar voorbeelden noem.

La satisfaction des clients constitue tant pour moi que pour La Poste une priorité. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont traduits dans un plan d'action visant à répondre aux attentes des clients. Ce plan

comprend dix points principaux.

Ik overloop de tien punten van het actieplan, dat het gevolg is van de tevredenheidsresultaten.

De eerste prioriteit is distributiekwaliteit, geen verloren stukken, op tijd en op het goede adres. De tweede prioriteit, vermindering van de wachttijden in postkantoren. De derde prioriteit, klantgerichtheid en proactiviteit in postkantoren en postpunten. De vierde prioriteit, toegankelijkheid van distributiekkanalen. De vijfde prioriteit, aanbidding op maat voor SOHO's, de kleine bedrijven en vrije beroepen. De zesde prioriteit, optimalisatie van de facturatie voor grote klanten. De zevende prioriteit, kwaliteit van de klachtenbehandeling voor alle klanten. De achtste prioriteit, duidelijkheid van de informatie over producten en diensten. De negende prioriteit, het imago van De Post. De tiende prioriteit, het verbeteren van de klantgerichtheid op het terrein.

Chacune de ces priorités fait l'objet d'un plan d'action avec des responsabilités et des objectifs précis. L'évaluation des progrès réalisés dans ces priorités sera dressée en fin d'année et servira de base à l'identification des étapes restant à franchir pour une plus grande satisfaction de la clientèle.

Enfin, la disposition du contrat de gestion concernant la taille du réseau des points de vente et l'offre de services, en particulier celle prévoyant le maintien d'au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes, constitue une garantie importante de la présence postale dans les zones rurales. L'ouverture des Points Poste, par ailleurs appréciés des utilisateurs, contribue également à assurer la proximité des services postaux à un coût supportable pour l'entreprise.

En conclusion, il y a un plan d'action en dix points concrets. Nous savons que d'aucuns s'inquiètent. Nous nous préoccupons également de la qualité des services.

Wij vinden het heel belangrijk dat de klanttevredenheid blijft en als het even kan verder stijgt. We stellen een dalende tevredenheid vast tengevolge van de transitie die De Post op dit moment doormaakt. Misschien is zinvol het actieplan dat daartegenover gesteld is verder op te volgen, maar ik laat het over aan de commissie te beslissen hoe zij daar zelf mee wenst om te gaan.

**08.04 Guido De Padt** (Open Vld): Mevrouw de minister, ik meen dat het goed is af en toe te reflecteren over bepaalde cijfers. 80% of 81% is natuurlijk een grote onderscheiding, maar het betekent dat toch nog altijd 19% of 20% van de mensen malcontent zijn over de werking van De Post. Ik beschouw dat niet als een groot verwijt, want 80% is een grote onderscheiding. Maar misschien moet het de bedoeling zijn de grootste onderscheiding te behalen. Ik meen dat wij er constant mee bezig moeten zijn, u als minister en wij als parlementariërs. We moeten dat blijven opvolgen, vooral in het licht van wat op ons afkomt: de liberalisering van de post, waarbij de klanttevredenheid natuurlijk een sterk promotioneel element zal zijn voor De Post om zich goed te kunnen positioneren op de markt.

**08.05 André Perpète** (PS): Il faudrait aller plus loin, car les éléments de l'enquête dont nous disposons ne permettent pas de voir suffisamment clair. Certaines personnes ne seront jamais contentes, même si l'on fait le maximum. Il y a incontestablement un côté subjectif. Atteindre les 100% de satisfaction ne sera jamais possible.

Par contre, il serait intéressant de comprendre les raisons de cette insatisfaction. Serait-il possible d'objectiver ces raisons et de trouver les moyens d'y remédier? Le but est quand même d'essayer d'améliorer les choses là où c'est humainement et financièrement possible, ainsi que du point de vue logistique, en essayant d'atteindre le meilleur rapport qualité-prix en termes de service public pour la population. Nous savons bien qu'il n'est pas possible de satisfaire tout le monde alors que des choix doivent être faits.

**08.06 Inge Vervotte**, ministre: La qualité de la gestion des plaintes pour tous les segments est très importante pour moi également. Il s'agit du point six dans le plan d'action. Les plaintes sont étudiées et font partie du management du groupe de La Poste.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**09 Samengevoegde vragen van**

- de heer Guido De Padt aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het onderhoud van de groenvoorzieningen bij de NMBS" (nr. 6189)
- mevrouw Mia De Schamphelaere aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "stations- en treintoiletten" (nr. 6468)
- de heer David Lavaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de netheid van de toiletten in stations en treinen" (nr. 6510)

**09** Questions jointes de

- M. Guido De Padt à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'entretien des aménagements verts à la SNCB" (n° 6189)
- Mme Mia De Schamphelaere à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les toilettes dans les gares et les trains" (n° 6468)
- M. David Lavaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la propreté des WC au sein des gares et des trains" (n° 6510)

**09.01** Guido De Padt (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, van de brieven naar de bloemen.

Mevrouw de minister, recent is gebleken dat men in de grote stations niet meer de mogelijkheid heeft om de perrons te voorzien van planten en bloemen. Door sommigen wordt dit als een beetje vervelend ervaren omdat het goed is dat men de trein kan nemen in een aangename omgeving. Bloemen kunnen daarvan aan de basis liggen.

Wij weten nog niet goed wat er precies aan de basis ligt van het gebrek aan bloemen en planten. Heeft het te maken met een gebrek aan personeel en aan het budget, of met de opsplitsing van de NMBS waarbij het beheer van de grotere stations naar de holding zou gaan en van de kleinere stations naar de spoorregio's?

Volgens de NMBS-holding heeft het niets te maken met het budget maar vooral met een gebrek aan personeel. Men denkt er over na om voor grotere stations samen te werken met tuinbouwscholen. Op zich zou dit misschien geen slechte zaak zijn, vooral voor de Oost-Vlaamse tuinbouwschool die voor Gent-Sint-Pieters en Gent-Dampoort bepaalde samenwerkingsverbanden zou kunnen sluiten.

Vandaar een aantal vragen, mevrouw de minister. Beschikt u over cijfers, opgesplitst per Gewest en eventueel per spoorregio, betreffende de onderhoudskosten van de spoorinfrastructuur in België? Beschikt u over dergelijke cijfers betreffende het aantal personeelsleden dat voor het onderhoud instaat in ons land? Erkent u dat het probleem niet veroorzaakt is door een gebrek aan budget maar veeleer door een gebrek aan personeel? Hoeveel personeelsleden zijn er te kort om in een goed onderhoud te voorzien? Meent u dat er in overleg met de NMBS-holding maatregelen moeten worden getroffen om aan het probleem van het tekort aan personeel tegemoet te komen? Zo ja, welke en tegen welke datum? Is er reeds in middelen voorzien om de oplossingen te financieren?

**09.02** Mia De Schamphelaere (CD&V - N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik weet niet goed waarom mijn vraag bij de vorige werd samengevoegd. Misschien gaat het ook wel over de frisheid in bepaalde plaatsen in de stations. Bloemen brengen natuurlijk ook wel een zekere frisheid en netheid aan.

Mijn vraag gaat evenwel over het gebrek aan hygiëne in openbare toiletten en meer bepaald openbare toiletten op het grondgebied van de NMBS.

Ik denk dat dit wel een kwestie is met een zeker maatschappelijk nut en belang. Er zijn vroeger al debatten geweest, ook in het Vlaams Parlement, over openbare toiletten en de verplichting van de lokale overheden om daarin te voorzien. Steeds meer blijkt – dit is aangebracht door een aantal medici in ons land, naar aanleiding van een klein incident – dat een net, openbaar toilet een belangrijke factor is in mobiliteit en het gemak waarmee mensen zich bewegen. Mensen met bepaalde aandoeningen of mensen op leeftijd komen pas in beweging of verlaten pas hun huis als zij ook een uitzicht hebben op propere toiletten op hun reisweg.

Het is niet alleen een probleem in de kleine spoorwegstations. De wijze waarop de gebruikers zelf een openbaar toilet achterlaten is ook een element van algemene maatschappelijke beleefdheid. Niettemin moet er toch een algemene controle zijn. Dat betekent natuurlijk ook dat er een zekere investering nodig is, dat er verantwoordelijkheid moet worden genomen om in de nodige mankracht te voorzien en dat er een budget moet worden uitgetrokken voor een permanente controle van de openbare toiletten.

Hygiëne is een belangrijk gegeven voor de aantrekkelijkheid van ons openbaar vervoer. Het is bewezen dat

de NMBS op dat vlak op vele plaatsen tekortschiet. Mevrouw de minister, u hebt het zelf moeten ondervinden naar aanleiding van een klein incident. De onthaalinfrastructuur heeft een invloed op de aantrekkelijkheid van het treinverkeer. Daarom lanceer ik het idee om voor de netheid van de openbare toiletten een kwaliteitsmeter te maken in het nieuwe beheerscontract.

Mevrouw de minister, zou het volgens u de moeite niet lonen, teneinde het treingebruik te stimuleren en gezien de implicaties van de hygiëne in stations en in de treinen, om in de eerstvolgende bijakte bij het beheerscontract gebruik te maken van een expliciete bepaling omtrent de reinheid van de toiletten en om daaraan bepaalde concrete gevolgen te verbinden, zodat de NMBS-holding, de NMBS zelf, en Infrabel, zich gedwongen voelen om ter zake hun verantwoordelijkheid beter op te nemen?

**09.03 David Lavaux** (cdH): Madame la ministre, la presse s'est fait récemment l'écho de la mésaventure qui vous est arrivée lors de l'inauguration de la ligne reliant Bruxelles et Herentals. Il semblerait qu'à cette occasion vous vous soyez indignée de la propreté très relative des toilettes mises à la disposition des voyageurs dans les gares.

Le nouveau contrat de gestion entre l'État belge et la SNCB fixe la répartition des gares entre la SNCB-Holding, d'une part, et la SNCB, de l'autre. Pour les 37 gares gérées par la première, il semblerait que celle-ci ait fait savoir qu'elle envisageait de privatiser l'activité par l'octroi de concessions.

Si tel est bien le cas, savez-vous dans quel délai se déroulera cette opération? Quelle en sera l'incidence sur les prix proposés à la clientèle? Pourriez-vous également me dire quelle position la SNCB entend prendre pour les gares qu'elle gère?

Par ailleurs, dans les trains, la propreté des lieux d'aisance est également à géométrie variable. Quelle mesure la SNCB compte-t-elle prendre pour améliorer la propreté à bord du matériel roulant?

Enfin, la propreté des toilettes en gare et à bord des trains est-elle évaluée par des indicateurs qualitatifs au sein du baromètre de qualité?

**09.04 Minister Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, ingevolge de laatste reorganisatie staat B-Holding in de 37 holdingstations alleen in voor schoonmaak en het klein technisch onderhoud van de perrons en de onderdoorgangen, eigendom van Infrabel. Alleen voor deze twee taken werden op 1 januari 2008 een aantal personeelsleden overgeheveld van Infrabel naar de holding. Op 1 juni waren er 401 personeelsleden in de technische dienst en 309 personeelsleden voor de schoonmaak.

Er is gevraagd om een opsplitsing te geven. Voor noordoost: schoonmaak 56 personeelsleden en technisch onderhoud 46, noordwest: schoonmaak 58 en technisch onderhoud 53, centrum: schoonmaak 77 en technisch onderhoud 61, zuidoost: schoonmaak 44 en technisch onderhoud 77, zuidwest: schoonmaak 64 en technisch onderhoud 82, schoonmaak directie 82 en technisch onderhoud 82.

Het personeel van de schoonmaak wordt volledig ingezet om de in de nieuwe beheerscontracten vereiste kwaliteitsnorm inzake netheid te bereiken.

Wat de stations betreft die onder de bevoegdheid van de NMBS en niet onder die van de holding vallen, heeft B-Reizigers Nationaal een onderhoudsplan voor deze stations opgesteld. De werklieden die instaan voor het onderhoud, oefenen ook andere belangrijke taken uit, zoals het bieden van hulp aan personen met een beperkte mobiliteit, het uitvoeren van rangeringen, instaan voor de verkoop in de kleine stations, het verstrekken van inlichtingen, het aanbrengen van infofiches en het reinigen van reizigerstreinen. Het aantal voorziene personeelsleden voor deze taken bedraagt 850, waarvan er momenteel ongeveer 770 daadwerkelijk zijn tewerkgesteld. Van de hun toegewezen werkuren blijft ongeveer 20% over voor het werkelijk onderhoud van de stationsinstallaties.

Er wordt momenteel overgegaan tot de aanvulling van verschillende vacante posten van onderstationschef en werkman.

Wat de onbemande stopplaatsen betreft, beschikken de 13 gewestelijke beheer- en Infrabel-netwerken elk over een brigade Network Intervention Team, bestaande uit verschillende ploegen in een of meer standplaatsen om de geografische spreiding van het gewestelijk beheer te dekken. Elke brigade staat onder toezicht en verantwoordelijkheid van een planningman, voorman onderhoud. De ploegen bestaan normaal

uit 5 bedienden, 5 operatoren onderhoud. Onder hen wordt een ploegverantwoordelijke aangeduid om het werk op het terrein te organiseren en erover te waken dat de veiligheidsprocedures worden toegepast.

De ploegen zijn als volgt binnen de gewestelijke beheren verdeeld. GBI-N Brussel: 15 bedienden, GBI-N Brugge: 10 bedienden, GBI-N Gent: 25 bedienden, GBI-N Antwerpen Haven: 5 bedienden, GBI-N Antwerpen: 15 bedienden, GBI-N Leuven: 10 bedienden, Luik: 20 bedienden, Namen: 15 bedienden, Charleroi: 15 bedienden, Bergen: 15 bedienden, Kortrijk: 10 bedienden, Hasselt: 10 bedienden, Aarlen: 10 bedienden.

Wat de bebloeming in de holding stations betreft, kunnen de areamanagers van de directie Patrimonium de nodige initiatieven nemen om de stations die zij beheren van bloembakken te voorzien.

Zij kunnen daarvoor, onder meer, een beroep doen – zoals u hebt opgemerkt – op tuinbouwscholen, die instaan voor de beplanting en het onderhoud. De dienst Tuinbouw van de directie Patrimonium kan hen op hun vraag ook de nodige beplanting bezorgen, maar ze dienen zelf in te staan voor het onderhoud.

Wat de NMBS-stations betreft, werd voor 2008 in het nodige budget voorzien om deze stations met bloemen op te fleuren.

De bijlage IV van de nieuwe beheersovereenkomst vereist dat in de 37 stations, beheerd door de NMBS-Holding, eens per maand de netheid wordt gecontroleerd op basis van een objectieve checklist. Op basis hiervan wordt een kwaliteitsindicator berekend. Voor 2008 is een kwaliteitspercentage van 82 procent gevraagd.

La Direction du Patrimoine procède déjà depuis des années à ces contrôles et porte une attention particulière à la propreté des toilettes.

En cas de non-obtention de la norme de qualité requise, les services exécutants sont tenus de prendre les mesures appropriées.

Dat werd ook in de beheersovereenkomst zelf gevraagd.

B-reizigers Nationaal heeft een onderhoudsplan opgesteld voor de stations die onder haar bevoegdheid vallen. Het beheerscontract voorziet in een objectieve en een subjectieve kwaliteitsmeting van de netheid van de stations. Netheid is een van de te onderzoeken aspecten. Net zoals bij de Holding gebeurt de objectieve meting aan de hand van een checklist. Bovendien geeft de reiziger ook zijn tevredenheidswaardering in de kwaliteitsbarometer.

Pour les deux types de contrôle, une progression annuelle de la qualité est exigée.

Pour l'indicateur subjectif et le paramètre de qualité, le niveau de référence pour la propreté des gares et les parkings gérés par la SNCB est fixé à 58,7% des clients attribuant une note de 7/10 ou plus pour ce critère.

Dans le cadre du baromètre de qualité, la propreté des toilettes dans les gares et à bord des trains est évaluée. Il est demandé aux voyageurs s'ils utilisent ou non les toilettes; s'ils les utilisent, ils sont invités à exprimer leur degré de satisfaction: très mauvais, mauvais, moyen, bon, très bon, sans avis.

Voor de netheid van de treinen gebeurt door de NMBS een gelijkaardige objectieve en subjectieve meting. Het referentieniveau voor het kwaliteitsgetal voor de objectieve meting dient hoger te zijn dan of gelijk aan 80 op 100 punten. Voor de subjectieve meting via de kwaliteitsbarometer bedraagt de referentiewaarde 62,4% klanten die een cijfer geven van 7 op 10 of meer.

En ce qui concerne la mise en concession, les installations sanitaires faisaient l'objet d'actes de vandalisme dans de nombreuses gares. Celles-ci ont dès lors été données en concession car il était devenu impossible pour le personnel de ces gares de garantir une surveillance constante pourtant nécessaire dans de telles circonstances.

Les toilettes de 20 grandes gares font ainsi l'objet d'une concession depuis un certain temps déjà et ce à la satisfaction tant des voyageurs que des gestionnaires. Une bonne qualité de service est ainsi obtenue grâce à la présence permanente du concessionnaire et à l'entretien régulier des toilettes.

La SNCB-Holding prend en charge les investissements tandis que les coûts et les recettes d'exploitation journalière incombent aux concessionnaires. Les tarifs d'utilisation sont fixés par les exploitants.

**09.05 Guido De Padt** (Open Vld): Mevrouw de minister, de fraaiheid en de aanblik van de stations is inderdaad belangrijk voor de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer in het algemeen en van de NMBS in het bijzonder.

Ik stel echter wel vast, tenzij ik slecht heb geluisterd, dat toch 10% van de 850 voorziene personeelsleden die voor het onderhoud zouden moeten instaan, niet bezet is. Het gaat nochtans over onderhouds- en technisch personeel, dat iets gemakkelijker aan te werven is dan hoger gekwalificeerd personeel.

Het is raar dat ook hier het begrip "economische migratie" al zou moeten worden geïmplementeerd. Misschien kan op dat vlak wel een tandje worden bijgestoken. Het gaat toch over 73 mensen die op bedoelde dienst worden gemist. Dat zou de planten en de bloemen op de perrons misschien ten goede kunnen komen.

**09.06 Mia De Schamphelaere** (CD&V - N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor het overzichtelijke antwoord.

Indien ik het echter goed heb begrepen, verwijst de subjectieve meting expliciet naar de reinheid van de toiletten zowel op de trein als in de stations. De objectieve meting echter, die de kwaliteitscontrole en de controle op de netheid inhoudt, gaat enkel over een algemene bepaling voor de parkings en gebouwen van de stations. Kan er bijgevolg een expliciete bepaling over de reinheid van de toiletten worden opgenomen? Op zich is dat immers een punt dat maatschappelijke aandacht en maatschappelijke controle verdient.

**09.07 Minister Inge Vervotte**: De checklist van de objectieve meting omvat ook de toiletten. Ik heb ernaar verwezen, omdat het punt bij de subjectieve meting aan de mensen wordt gevraagd. Ook de objectieve meting bevat echter een hele lijst met verschillende criteria. De lijst omvat ook de toiletten. De kwotering van de toiletten wordt nagegaan, maar wordt echter onder de noemer van de netheid in het algemeen geplaatst. Bij de onderverdeling worden de toiletten mee gemeten en bekeken.

**09.08 David Lavaux** (cdH): Monsieur le président, je remercie Mme la ministre pour sa réponse très complète.

Comme mon collègue De Padt l'a dit, si 850 personnes sont prévues et que seules 770 sont en place, il serait intéressant de pouvoir compléter le cadre et de procéder au recrutement nécessaire.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**10 Interpellatie van de heer Francis Van den Eynde tot de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de gevaarlijke toestanden die bij het spitsuur in het huidige Centraal Station van Brussel ontstaan" (nr. 66)**

**10 Interpellation de M. Francis Van den Eynde à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les situations dangereuses qui se produisent actuellement à l'heure de pointe à la gare centrale de Bruxelles" (n° 66)**

**10.01 Francis Van den Eynde** (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, men heeft hier al voldoende allusies gemaakt op uw Herentalse avonturen. Ik wil er echter zelf ook nog naar verwijzen, maar dan bij wijze van troost. Als u de toiletten in het Centraal Station van Brussel had willen opzoeken, zou u ze waarschijnlijk zelfs niet hebben gevonden.

Wie in het Centraal Station gebruik wil maken van de toiletten vindt ze niet wanneer hij het station binnengaat. Er zijn wel een paar pictogrammen, maar die zijn alleen maar zichtbaar voor reizigers die per trein in het station aankomen. Ik vertel dit bij wijze van inleiding omdat het verhaal van de weinige pictogrammen, die bovendien verre van bruikbaar zijn voor de reizigers, symptomatisch is voor wat zich in het Centraal Station voordoet.

Ik wil u uitnodigen om dat station te bezoeken. U mag gerust zijn, dit is geen populistische uitnodiging om u

tonen wat er allemaal verkeerd is. Ik ben ervan overtuigd dat u vroeger vaak gebruik hebt gemaakt van het Centraal Station en dat u de uitleg die ik zal geven van hieruit kunt volgen. Dat is het bezoek waarop ik u uitnodig.

U komt het Centraal Station langs twee belangrijke ingangen. Er is de hoofdingang die uitkomt op de lokettenzaal en de ingang om de hoek die uitkomt in de Putterie. Die ingang was oorspronkelijk bedoeld als uitgang. U kent die ongetwijfeld.

Als u langs daar het station binnengaat, staat u voor een trap die naar beneden gaat en die aan beide zijden wordt geflankeerd door een omhooggaande roltrap. Als u het station in wil, moet u die trap van ongeveer zeven meter breed gebruiken. De trapleuningen zijn gedeeltelijk in belabberde staat en ontbreken zelfs helemaal op een bepaalde plaats.

Voor mensen die niet al te goed te been zijn of voor oudere mensen is dit een ernstig probleem. Er bestaat immers geen andere ingang, behalve dan de hoofdingang die ik daarnet beschreef. De trap daar is veel breder en de leuningen zien er wel stevig uit. Op trap zitten echter meestal wachtende reizigers zodat mensen die gebruik willen maken van de leuningen dat niet kunnen.

Dit is nog maar het begin. Als u de trappen af bent, komt u in een soort tussenverdieping. Om geïnformeerd te worden over de sporen waarvan de treinen vertrekken, kunt u kijken naar het grote bord boven de loketten in de grote lokettenzaal. Als u langs de Putterie binnenkomt, kunt u theoretisch kijken naar de schermen waar de treinen die rond een bepaalde tijd vertrekken in kleur aangeduid staan. U kent die schermen evengoed als ik.

Ik zeg "theoretisch" omdat die schermen vaak niet of slechts gedeeltelijk werken.

U bent dan eindelijk op de tussenverdieping geraakt en u wilt zeker zijn dat u naar het juiste spoor gaat voor de trein. In het Centraal Station worden, zoals u weet, heel vaak op het laatste ogenblik treinen verspoord. Op de tussenverdieping vindt u geen schermen meer, tenzij helemaal achteraan, als u ze weet zijn. Er hangen daar wel van die gele affiches zoals in elk station – die moet u ook nog vinden, maar goed – alleen is het zo dat in het Centraal Station die affiches maar relatief kunnen helpen, omdat er nergens zoveel spoorveranderingen in het land zijn als in het Centraal Station. Zoals u weet, moet het spoorwegverkeer dat ondergronds door Brussel gaat, op veel minder sporen rijden dan waar het aankomt in Brussel-Noord of Brussel-Zuid. Dat brengt nogal wat problemen met zich mee. U hebt daar dus geen schermen. U kunt eventueel nog naar de lokettenzaal kijken langs de grote trap, maar als daar volk staat kunt u de helft van het bord van de lokettenzaal niet zien. Bovendien moet u over zeer goede ogen beschikken om het bovenste deel van het lokettenbord te kunnen lezen.

Wat blijft u dan voor keuze? Dat is naar het perron gaan. Ik beschrijf u nu perron 3-4, het perron waar de treinen naar Oostende, Gent en Brugge vertrekken. Perron 3 is dan het perron waar de treinen naar Leuven, Luik en Hasselt vertrekken. Dat is geen onbelangrijk perron. Trouwens, elk perron is belangrijk in het Centraal Station: ik verwijs naar wat ik net heb gezegd. Hoe geraakt u daar? Langs een trap. Er is een grote en een kleine trap. Die kleine trap is nogal ver van het punt waar u aankomt als u op de tussenverdieping bent, dus u neemt waarschijnlijk de grotere trap die ongeveer 3,5 tot 4 meter breed is. Iedereen gebruikt bijna die trap. De leuning van die trap is gedeeltelijk vastgemaakt met kleefband, touw en zelfs stukken textiel. Bovendien is die leuning wat te laag. Dit heeft uiteraard alles te maken met het feit dat er werken aan de gang zijn, maar de aannemer die de werken uitvoert zou tenminste ervoor moeten kunnen zorgen dat er ernstige leuningen zijn. Die trap wordt niet alleen gebruikt door mensen die misschien minder goed te been zijn zoals ik daarstraks elders zei, of door oudere mensen, maar die wordt van vier tot vijf uur in de namiddag werkelijk massaal gebruikt door mensen die ofwel naar beneden gaan om op spoor 3 of 4 te geraken, of door mensen die daar stonden en die plots van spoor moeten veranderen omdat hun trein verspoord werd naar spoor 2 of spoor 5, om het even.

Dat is een eerste opmerking.

Wanneer u dan beneden bent op het perron, staan daar wel een paar schermen waarop in kleur de treinen worden aangeduid die rond dat uur vertrekken, maar heel vaak functioneren die niet. Dat is heel erg, want wanneer u daar staat en uw trein wordt verspoord, moet u dat weten. U kunt dat weten door te kijken naar het scherm. Ik verzeker u echter dat er te weinig schermen zijn, zelfs als ze allemaal functioneren. Er zijn er alleen in de omgeving van de trappen, veel verder niet. Bovendien wordt de informatie u ook medegedeeld

per luidspreker, maar helaas is wat door die luidsprekers wordt verteld, onverstaaanbaar in het Centraal Station wanneer treinen binnen en buiten rijden.

Wanneer u wat te ver op het perron zou gaan, tot aan de voorkant van het perron, dan ziet u zelfs niet meer wat op het gewone aankondigingsbord staat, waarop één trein wordt aangekondigd, want daar maakt het perron een kleine bocht, waardoor men geen zicht meer op dat bord heeft. Met andere woorden, indien u zeker wil zijn dat u de juiste trein neemt, moet u nog even terugkeren om het bord te bekijken.

Waarom vertel ik u dit nu in detail, mevrouw de minister?

Eerst en vooral is dat allemaal nogal storend voor het comfort van de reizigers. Daarover zult u het met mij eens zijn. Het is echter veel erger dan dat. Plaats al deze kleine vormen van overlast naast elkaar en laat zich in dat decor afspelen wat zich in de late namiddag in het Centraal Station al te vaak voordoet, wanneer een massa volk op de tussenverdieping en de perrons staat te wachten op een trein en die mensen van spoor moeten veranderen, wat hen vaak pas op het laatste moment wordt medegedeeld. Dan moet plots een massa mensen de trap naar boven nemen, terwijl een andere massa mensen die trap wil afdalen. Wanneer zich zoiets voordoet op het ogenblik van een ramp, dan hebt u een "Innovation-toestand", als dat u nog iets zegt. Naast de twee gewone trappen zijn er twee roltrappen, die uitsluitend omhoog gaan. In geval van brand zal men die roltrappen echter stilleggen, wat heel normaal is. Dan moet alle verkeer gebeuren langs de trappen met slechte leuning, waarlangs de ene massa naar boven wil en de andere naar beneden. Ook op de tussenverdieping komt men dan in een massa mensen terecht.

Met andere woorden, mevrouw de minister, wij hebben op dit ogenblik echt geluk dat er zich nooit iets ernstigs in het Centraal Station heeft voorgedaan.

Ik herhaal dat het een druk gebruikt station is. Volgens mij is dat het station waar per dag de meeste reizigers aankomen en vertrekken. Tijdens de spitsuren kan er daar over de koppen gelopen worden.

Het is volgens mij heel belangrijk om ons daarvan bewust te worden.

Een aantal maatregelen kan genomen worden. Ik weet wel dat er werken aan de gang zijn. Toch kunnen er maatregelen genomen worden, zoals betere informatie en betere technologie om de informatie te verspreiden voor de reiziger, al was het maar dat er meer tv-schermen zouden functioneren. Wanneer de mensen de luidspreker niet kunnen horen, kunnen ze ten minste kijken wat er daarop geschreven staat, en moeten ze niet in paniek terug naar boven omdat ze denken dat hun trein op een ander perron zal toekomen. U kunt er bijvoorbeeld ook voor zorgen dat de trappen in één richting worden gebruikt. Ook kan ervoor gezorgd worden – moeilijk is dat niet – dat de trappen die in het Centraal Station neerwaarts gaan, over een deftige leuning beschikken. Dat kost zelfs niet veel.

Ik denk dat het echt dringend is dat die maatregelen genomen worden. Vandaar dat ik, in dit geval, mij niet tevreden wilde stellen met u een vraag te stellen. Ik vond die situatie voldoende ernstig om er een interpellatie van te maken.

**10.02** Minister **Inge Vervotte**: Vooreerst wil ik benadrukken dat de omvangrijke werken – daar gaat het wel degelijk om – die worden uitgevoerd in het station Brussel-Centraal, als finaliteit hebben de structurele reizigersstromen veiliger en comfortabeler te laten verlopen. Men wil de problemen structureel aanpakken. Vandaar dat er die omvangrijke werken aan de gang zijn.

Het is juist – u hebt ernaar verwezen en het is gewoon de realiteit – dat werken altijd zorgen voor hinder en problemen. Men moet even in de zure appel bijten om daarna een verbeterd station te hebben. Het is in elk geval mijn wens – en ik zal er bij de NMBS-groep ook op blijven aandringen – dat het nodige wordt gedaan om de hinder tot een minimum te beperken.

Tijdens de werken werden steeds minimaal twee vaste trappen en twee roltrappen per perron in dienst gehouden. In de beginfase van de vernieuwing van de perronbevloering, die startte in mei 2007, had de aannemer er te weinig aandacht voor dat deze zeer drukke perrons continu en op een aanvaardbare en veilige manier toegankelijk moesten blijven voor de reizigers, ondanks de contractuele verplichtingen die er waren. Daarom werd aan de aannemer na terechte klachten van reizigers en toezichtpersoneel, verboden aan de perrons nog werken uit te voeren tijdens de dagperiode op werkdagen. Ook op de tussenverdieping werd de bevloering in de omgeving van de trappen naar de perrons uitgevoerd in de periode tussen

vrijdagavond en maandagmorgen. Tijdens de weekends konden de perrons immers selectief buiten dienst gesteld worden met minimale ongemakken voor de reizigers.

De problemen die zich voordoen tijdens de spitsuren zijn – dat weten wij, die problematiek is gekend – veeleer een gevolg van de saturatie van het station. Het is moeilijk daar antwoorden op te bieden. Op werkdagen wordt het station door circa 140.000 reizigers gebruikt, met uiteraard een grote concentratie tijdens de spitsuren.

De afmetingen van de hal van de tussenverdieping en van de trappen en de breedte van de perrons zijn eigen aan de infrastructuur van het station. Daar zitten wij aan vast en daar kan niets aan gewijzigd worden, met alle gevolgen van dien.

Er moet benadrukt worden dat het alleszins niet eenvoudig is in het station Brussel-Centraal ingrijpende moderniseringswerken uit te voeren waarbij gelijktijdig de doorstroming van de reizigers niet gehinderd mag worden en de regelmaat van de treinen moet worden gewaarborgd, opdracht welke wij duidelijk aan de NMBS geven.

Ik betreur de huidige situatie ten zeerste, maar bij de uitvoering van werken met een omvang als die in Brussel-Centraal, kunnen ongemakken voor reizigers nooit volledig uitgesloten worden.

Nogmaals, mijn en onze intentie blijft dat al het mogelijke gedaan wordt om de hinder tot een minimum te herleiden. U hebt een aantal suggesties gedaan. Ik zal die overmaken aan de NMBS. Indien u verder nog suggesties hebt, wil ik die zeer graag overmaken aan de NMBS en hen vragen om deze te appreciëren en er een reactie op te geven.

**10.03 Francis Van den Eynde** (Vlaams Belang): Mevrouw de minister, ik begrijp, u hebt dat zelf ook beklemtoond, dat er tijdens werken heel wat overlast kan veroorzaakt worden en dat wij door de zure appel moeten bijten, zoals u het uitdrukte. Het duurt wel nogal lang, maar ik heb daarvoor begrip. Ik verwijt dat niemand. Dat is nu eenmaal zo. Ik weet ook wel dat dit station gesatureerd is op het vlak van het aantal reizigers.

Ik dank u voor het overmaken van mijn suggesties aan de NMBS. Ik durf echter toch aandringen wat die maatregelen betreft. Er zijn er waarschijnlijk meer te treffen dan deze die ik opsomde; ik ben tenslotte geen deskundige in stationsveiligheid. Sommige maatregelen zijn eenvoudig te nemen. Het is bijvoorbeeld niet moeilijk om te voorzien in trapleuningen die degelijk en solide zijn en die vrij moeten blijven voor de mensen. Het is ook belangrijk om veel meer informatieborden en functionerende informatieschermen te plaatsen, zodat de mensen zich niet voortdurend moeten verplaatsen, want in een gesatureerd station veroorzaakt de verplaatsing van mensen alleen maar meer last. Voorts wens ik ook nog zeer voorzichtig te suggereren om het eenrichtingsverkeer op trappen in te voeren.

In elk geval, ik kan u verzekeren dat op een doordeweekse avond, omstreeks 17.00 uur en dan vooral wanneer treinen vertraging opgelopen hebben en iedereen aan het zoeken is op welk perron zijn trein komt en om hoe laat, het daar niet meer leefbaar en vooral gevaarlijk is. Daarom dien ik toch een motie in om de aandacht daarop te vestigen.

**10.04** Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer Van den Eynde, nog even het volgende, aangezien u nog verwijst naar een punt waarover ik het in mijn antwoord niet had.

Aangaande het verplaatsen van de mensen, is het de richtlijn voor Brussel-Centraal dat dit zo weinig mogelijk mag en kan gebeuren. U merkt het natuurlijk in de praktijk zelf. De treinen volgen elkaar daar om de drie minuten op en dus kunt u zich de situatie wel inbeelden. Te uwer informatie wil ik meegeven dat dat wel de expliciete richtlijn is voor Brussel-Centraal.

## **Moties** **Motions**

Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.  
En conclusion de cette discussion les motions suivantes ont été déposées.

Een motie van aanbeveling werd ingediend door de heren Jan Mortelmans, Bruno Stevenheydens en

Francis Van den Eynde en luidt als volgt:

"De Kamer,

gehoord de interpellatie van de heer Francis Van den Eynde

en het antwoord van de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven,

verzoekt de regering

dringend de maatregelen te treffen die noodzakelijk zijn om de veiligheid van de reizigers in het Brussels Centraal Station te verbeteren."

Une motion de recommandation a été déposée par MM. Jan Mortelmans, Bruno Stevenheydens et Francis Van den Eynde et est libellée comme suit:

"La Chambre,

ayant entendu l'interpellation de M. Francis Van den Eynde

et la réponse de la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques,

demande au gouvernement

de prendre d'urgence les mesures nécessaires pour améliorer la sécurité des voyageurs à la gare de Bruxelles-Central."

Een eenvoudige motie werd ingediend door de heren François Bellot en Jef Van den Bergh.

Une motion pure et simple a été déposée par MM. François Bellot et Jef Van den Bergh.

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.

Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

**11** **Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les conclusions de l'étude d'évaluation des trains pendulaires sur les lignes 161-162" (n° 6197)**

**11** **Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de conclusies van de evaluatiestudie met betrekking tot de kanteltreinen op de lijnen 161-162" (nr. 6197)**

**11.01** **François Bellot** (MR): Madame la ministre, premièrement, à l'occasion de votre visite et de celle du premier ministre à Virton le 9 mars dernier, vous avez déclaré que la SNCB allait réaliser une étude pour déterminer s'il y avait des contraintes techniques supplémentaires, quels aménagements des infrastructures et quelles acquisitions de matériel roulant étaient nécessaires pour faire circuler des trains pendulaires sur les lignes 161 et 162. À l'époque, il fut dit qu'une étude serait réalisée pour la fin du mois de mai. Pouvez-vous nous en dire plus et nous informer des premières conclusions de cette étude?

Deuxièmement, dans le cadre des nouveaux contrats de gestion, un accroissement de la clientèle de 25% est prévu entre 2006 et 2012, reposant sur une plus grande qualité de service et sur une offre complémentaire de trains par kilomètre. Pouvez-vous m'indiquer ce qu'il est prévu d'ajouter pour les lignes 161 et 162 au plan d'investissement en cours évalué à 450 millions d'euros?

**11.02** **Inge Vervotte**, ministre: En collaboration avec ses partenaires luxembourgeois français et suisses, la direction "Voyageurs-International" de la SNCB étudie plusieurs scénarios pour améliorer l'offre du trafic international passagers sur l'axe Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg-Suisse.

Le scénario A prévoit la mise en place de trains pendulaires qui permettraient un gain de temps important en Belgique et en Suisse; l'actualisation des études antérieures sur la possibilité de faire circuler des trains pendulaires sur l'axe Bruxelles-Luxembourg doit être réalisée par Infrabel dans les trois mois suivant la signature de son contrat de gestion. L'étude venant de débiter, aucune conclusion n'est disponible pour le moment. Les gains de temps possible sur d'autres réseaux font également l'objet d'une étude par la SNCB et ses partenaires.

Le scénario B envisage le prolongement vers Bruxelles via Arlon et Namur des quatre futures liaisons TGV Est-européen quotidiennes qui doivent être mises en place entre Strasbourg et Luxembourg à l'horizon 2014-2015, lors de la deuxième phase du TGV Est-européen.

Le scénario C prévoit la mise en service de trains classiques à 200km/h.

Enfin, le scénario D envisage le prolongement vers Luxembourg et Bruxelles des futures liaisons en train

classique devant joindre à terme la Suisse à Strasbourg

La SNCB négocie parallèlement avec ses partenaires les conditions d'exploitation des trains pendulaires. Sous réserve de faisabilité technique, financière et commerciale de la part des opérateurs, l'exploitation pourrait être envisagée à l'horizon 2011-2012.

D'après l'article 2 du contrat de gestion, Infrabel va lancer une étude pour déterminer l'évolution de la demande de transport et son impact éventuel, notamment sur les plans d'investissement.

Infrabel procède actuellement, conformément au contrat de gestion, à l'actualisation des études antérieures relatives à la circulation des trains pendulaires. Si une offre mettant en œuvre ce type de matériel devait être mise en place, certaines adaptations complémentaires de l'infrastructure devraient vraisemblablement être réalisées.

**11.03 François Bellot (MR):** Madame la ministre, quatre grandes lignes internationales entrent en Belgique: celles venant de Paris, d'Amsterdam, de Cologne et de Luxembourg. Les trois premières ont fait l'objet de travaux importants. En ce qui concerne la ligne venant de Luxembourg, nous ne demandons pas le passage d'un TGV mais un accroissement de la vitesse commerciale. Les travaux en cours sur le plan de l'infrastructure permettront de faire gagner 20 minutes selon les propos tenus par M. Descheemaeker en commission. L'utilisation de trains pendulaires pouvant faire gagner 20 minutes supplémentaires, cela permettrait d'abaisser les temps de parcours de 40 minutes. Il nous a également indiqué qu'il envisageait de faire circuler les trains pendulaires acquis par la compagnie suisse vers Bruxelles pour les tester avant de procéder à des acquisitions dans le cadre d'un accord international.

Avec mes collègues des provinces concernées, nous serons attentifs aux conclusions de l'étude et veillerons ensuite à réaliser les investissements nécessaires tout en étant conscients que, dans l'état actuel des choses, l'étude socio-économique ne conclut certainement pas à l'installation d'une ligne TGV sur ce tronçon. En effet, nul ne sait de quoi demain sera fait en termes de coût des énergies, etc.

Je vous remercie pour votre réponse et les quatre scénarios envisagés. Nous ne manquerons pas de revenir dans trois ou quatre mois sur ces études, en tout cas sur les résultats de celles-ci.

**11.04 Inge Vervotte,** ministre: MM. Descheemaeker et Lallemand sont très au courant de ce dossier!

**11.05 François Bellot (MR):** Un de mes collègues est très attentif à la question. Nous nous permettrons de revenir régulièrement sur ce dossier.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**12 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het statuut voor dragers-bedelers van drukwerk" (nr. 6200)**

**12 Question de M. Roel Deseyn à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le statut des distributeurs d'imprimés" (n° 6200)**

**12.01 Roel Deseyn (CD&V - N-VA):** Mevrouw de minister, er worden problemen gesignaleerd met betrekking tot de dragers-bedelers van kranten. Dat zal u wellicht niet verwonderen, wetende hoe klein de marktjes zijn voor de mensen die kranten bedelen als zelfstandige, hetzij in bijberoep, hetzij in hoofdberoep. Het gaat hier over 600 dragers die structureel verbonden zijn aan Deltamedia, een dochteronderneming van De Post. Het gaat vaak ook om kansengroepen die zo op de arbeidsmarkt terechtkomen, vroeggepensioneerden, gepensioneerden, mensen met een lichte handicap, met een gerechtelijk verleden of een precaire verblijfssituatie. We zien dat deze groepen in dit soort tewerkstelling goed vertegenwoordigd zijn. Het zou jammer zijn mochten zij deze activiteit niet langer kunnen ontplooiën omdat er een probleem is ontstaan, onder meer veroorzaakt door de stijgende brandstofprijzen.

U weet dat die mensen vaak heel wat risico dragen aan de werknemerszijde. Als zelfstandige in hoofd- of bijberoep zijn ze niet echt werknemer maar ze worden wel in een werknemersregeling ingeschakeld. Wanneer een van de kostenfactoren sterk gaat stijgen komen zij natuurlijk in de problemen omdat zij zelf heel wat kosten moeten maken om dit beroep te kunnen uitoefenen. Ik heb het over de stijgende brandstofprijzen, de eigen verzekering enzovoort. Het dreigt financieel oninteressant te worden. We krijgen

dan met een dubbele verliessituatie te maken, niet alleen voor de mensen zelf die nu vaak rond 1.900 euro per kwartaal betalen alleen al aan de sociale kas maar ook voor de organisatie van De Post als die geen beroep meer zou kunnen doen op deze mensen. Een vlotte bedeling ten behoeve van de klanten van De Post kan dan in gevaar komen.

Ik heb dan ook enkele vragen van algemene aard. Ten eerste, bent u als bevoegd minister reeds een gesprek aangegaan met deze groep? Is het een gekend probleem?

Ten tweede, kan er iets gebeuren? Ik denk dan aan een fiscaal gunstige context voor deze groep. Dat is natuurlijk een moeilijk te implementeren maatregel. Andere maatregelen kunnen misschien via het bedrijf De Post worden aangeboden om faciliterend te werken voor het hybride statuut van zelfstandige in bijberoep. Ik denk dan aan een bijdrage in de transportkosten, het ter beschikking stellen van bepaald materieel. Is er voor deze mensen enige hoop op verbetering opdat de activiteiten kunnen worden voortgezet? Het gaat om activiteiten die vaak zeer arbeidsintensief zijn, met heel veel uren en bijzonder beperkte inkomsten, maar die voor mensen die vaak tot kansengroepen behoren vaak de enige vorm van inkomsten vormen waarop men min of meer kan rekenen. Het zou bijzonder jammer zijn mochten deze mensen uit de boot vallen door negatieve conjuncturele omgevingsfactoren.

**12.02** Minister **Inge Vervotte**: Deltamedia, een dochter van De Post, doet inderdaad een beroep op bezorgers op zelfstandige basis voor de dagelijkse bedeling van een deel van de krantenabonnementen in Vlaanderen en Brussel. Het grootste deel van de gratis reclamefolders en gratis pers wordt echter door het netwerk van de Belgische Distributiedienst, BD bezorgd. De BD behoort tot de TNT-groep, of de Nederlandse Post. Het is belangrijk om te weten dat zij de grootste speler zijn.

Deltamedia volgt de evolutie van de brandstofprijzen en van de vergoeding van de krantenbezorgers in elke specifieke markt nauwgezet op. Afhankelijk van de lokale situatie van vraag en aanbod werden de prijzen voor een aanzienlijk aantal bezorgers aangepast, nadat het deel van de brandstofkosten in de totale vergoeding werd geëvalueerd.

De stijging van deze brandstofprijzen kan echter niet worden doorgerekend aan de klanten van Deltamedia, wat een stuk van de flexibiliteit wegneemt. De krantenbezorgers hebben allen een standaard zelfstandigenstatuut. Zij hebben vrijheid van uitvoering en zijn nooit exclusief gebonden aan Deltamedia. De kosten voor een eigen voertuig en de brandstof kunnen zij volledig als beroepsonkosten inbrengen in hun belastingaangifte, waardoor zij enkel op hun netto-inkomen belast worden. Daardoor is er al een gedeeltelijk fiscale maatregel.

Op deze markt is het filiaal van De Post echter een minoritaire speler. Daarom zijn wij zo beperkt. Zoals ik al zei, is de BD de belangrijkste speler. Maatregelen die genomen zouden moeten worden, zijn sectorale maatregelen, die het beheer van De Post, maar zelfs vermoedelijk de postsector, zouden overstijgen.

Ik wil ook zeker niet dat de zelfstandigen die deze opdracht uitvoeren, hun job zouden verliezen. Het verhaal illustreert dat wanneer zelfstandige activiteit toegelaten wordt, het moeilijk, zometijds onmogelijk, is om met de kosten verbonden aan een werknemersstatuut de concurrentie van zelfstandigen het hoofd te bieden, wat ik trouwens belangrijk vind in de komende discussies.

**12.03** **Roel Deseyn** (CD&V - N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik wil de minister in eerste instantie danken voor haar begrip van de situatie, die zij bijzonder goed kent, zoals uit het antwoord ook blijkt.

Mevrouw de minister, ik wil toch nog iets meegeven. U weet dat wij als overheid met publieke middelen heel veel financiële ondersteuning bieden opdat de mensen hun krant voor 07.30 uur in de bus krijgen. De mensen staan daar niet altijd bij stil, maar de overheid draagt daar wel substantieel toe bij.

Mijn bezorgdheid is dat die bijdragen uitsluitend het hoofdbedrijf, De Post, ten goede komen. Een deel van die som komt misschien onvoldoende terecht bij de groep van bedelers en dragers terecht. Misschien kan eens onderzocht worden of die groep ook via die kanalen voldoende ondersteund wordt. Dat is een open vraag; ik veroordeel niemand.

Ik sluit me absoluut aan bij uw discours. De situatie toont aan dat sectorale maatregelen absoluut aan de orde zijn. Het schoot mij net opnieuw te binnen dat we dat absoluut moeten kunnen realiseren binnen de vrijmaking van de postmarkt. U legt daar ook de nadruk op. Dit voorbeeld toont dat zeer goed aan. Ik hoop

dat het dan ook lukt in de komende maanden.

**12.04** **Minister Inge Vervotte:** Mijnheer Deseyn, er is geen financiering door de Staat aan Deltamedia.

**12.05** **Roel Deseyn (CD&V - N-VA):** (...) Dat is mijn bezorgdheid. Misschien moet een deel van die gelden zijn weg ook vinden naar die suborganisatie en in de contracten met de zelfstandige bedelers, zodat het gat een beetje dichtgereden kan worden.

U zegt terecht dat de mogelijkheden van De Post beperkt zijn. Het is een minoritaire speler. Er is al de marktwerking en de verpletterende concurrentie van onder meer BD.

De toelagen kunnen daarom misschien naar de veldwerkers gaan, die dan een groter deel van de koek krijgen. Dat zouden we eens moeten bekijken.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**13** **Question de M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'évolution du projet Eurocaprail pour la ligne 162 reliant Bruxelles à Luxembourg" (n° 6222)**

**13** **Vraag van de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de evolutie van het project 'Eurocaprail' voor de spoorlijn 162 tussen Brussel en Luxemburg" (nr. 6222)**

**13.01** **Josy Arens (cdH):** Monsieur le président, madame la ministre, je ne vais pas développer à nouveau toute ma question relative à la ligne 161 et 162, étant donné que le président l'a déjà introduite. Je voudrais cependant rappeler que nous connaissons tous cette ligne. À Bruxelles, on la nomme parfois "la ligne à remonter le temps"!

Voici trente ans déjà, un de mes prédécesseurs ici au parlement parlait déjà du pendulaire. Il s'agissait de Charles-Ferdinand Nothomb, qui dernièrement me disait encore que le pendulaire, c'est très bien mais que ce projet existait déjà il y a trente ans! Je suis dès lors un peu surpris que la SNCB doive toujours l'étudier beaucoup, alors que ce projet date depuis trente ans!

Madame la ministre, ce n'est pas la première fois que je vous le dis; les transports en commun doivent être privilégiés, puisque la mobilité aujourd'hui est ce qu'elle est. Nous connaissons la saturation de nos routes, des autoroutes et des parkings dans nos villes. Le transport en commun doit être encouragé par tous les moyens possibles.

Mes questions sont très claires. Premièrement, quel est l'état du dossier aujourd'hui? Deuxièmement, l'entretien "extraordinaire" en cours, qui coûtera relativement cher, ne va-t-il pas handicaper une autre solution possible? Si l'on considère le tronçon Jemelle – qui se trouve dans votre commune, monsieur le président – et Libramont, en arrivant à Jemelle, on est encore dans le bon mais entre Jemelle et Libramont, cela commence à devenir sinueux et c'est là que l'expression "remonter le temps" prend tout son sens! Cet entretien extraordinaire ne nous handicape-t-il pas pour un projet plus ambitieux, pour aller au-delà du pendulaire vers la ligne à grande vitesse?

Je souhaiterais qu'à l'avenir, on puisse continuer à se déplacer plus rapidement d'Arlon à Bruxelles en passant par Namur plutôt qu'en prenant le train à Luxembourg et en passant par Paris avant d'arriver à Bruxelles.

**13.02** **Inge Vervotte,** ministre: Monsieur Arens, en juillet 2007, Infrabel a introduit via l'État belge une demande de subsides auprès de la Commission européenne pour les travaux de modernisation de l'axe Bruxelles-Luxembourg qui font partie du projet Eurocaprail.

En novembre 2007, la Commission européenne a fait part d'une appréciation favorable relative à cette demande en fixant à 30,18 millions d'euros le montant des subsides potentiels. La notification officielle de l'attribution de subsides est attendue dans le courant de l'été.

Le report à une date indéterminée de la construction du tronçon d'une ligne à grande vitesse Ciney-Libramont s'est imposé dès que furent connus les résultats d'une étude commanditée par les sociétés

ferroviaires des deux pays. La mise à grande vitesse du seul tronçon Ciney-Libramont prévue dans le cadre du projet Eurocaprail ne produit pas un gain de temps suffisant pour attirer un nombre substantiel de nouveaux voyageurs. Les deux pays ont intégré cette nouvelle donnée dans leur approche commune des problèmes ferroviaires conjoints.

Enfin, je crois avoir déjà répondu à votre deuxième question. Ma réponse reste la même.

**13.03 Josy Arens** (cdH): Monsieur le président, je remercie la ministre pour sa réponse.

Comme vous, monsieur le président, je continuerai à suivre de très près l'évolution de ce dossier, d'autant plus que je suis proche de mes amis luxembourgeois qui me parlent régulièrement de cette question.

Le **président**: Une convention a d'ailleurs été signée avec eux en 1992.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

#### **14 Questions jointes de**

- **Mme Camille Dieu à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'attitude de la SIC et ses effets négatifs pour la paix du rail" (n° 6249)**

- **M. Jean-Luc Crucke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grève surprise de deux conducteurs de train de Charleroi" (n° 6485)**

#### **14 Samengevoegde vragen van**

- **mevrouw Camille Dieu aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de houding van de OVS en de negatieve gevolgen daarvan voor de vrede bij het spoor" (nr. 6249)**

- **de heer Jean-Luc Crucke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de onaangekondigde staking van twee treinbestuurders van Charleroi" (nr. 6485)**

**14.01 Camille Dieu** (PS): Monsieur le président, madame la ministre, lorsque j'avais déposé ma question, c'était juste après la conclusion de l'accord social à la SNCB entre les syndicats Transcom et CGSP-Cheminots. Cet accord était le bienvenu puisqu'il mettait fin à un malaise social évident au sein de l'entreprise; il intervenait après le refus d'une première version de la convention collective pour la période 2008-2010. Il était donc aussi le signe d'une volonté de tous les partenaires sociaux d'arriver à une entente au travers de dialogues et de compromis, au point que le Groupe SNCB a même parlé d'un des meilleurs accords sociaux, tous secteurs confondus, de l'économie belge.

Malheureusement, l'encre de l'accord n'était pas encore sèche que le Syndicat indépendant des cheminots (SIC) se fendait d'un communiqué de presse appelant les cheminots à une grève du zèle du 16 au 23 juin. Avant de poser mes questions, madame la ministre, je tiens à signaler que ce syndicat se spécialise dans les courts-circuits sociaux: alors que le syndicat libéral SLFP Groupe Cheminots jugeait la proposition d'accord social "défendable", même si le SLFP ne participe pas aux négociations, et précisait qu'il "maintenait la solidarité avec les autres organisations syndicales" en se joignant à la position de la CGSP et de la CSC Transcom, le SIC n'a même pas le bon goût de respecter cette solidarité syndicale. Et ce n'est pas la première fois!

Vous avez déjà été interrogée récemment par le SIC et vous avez préféré ne pas vous prononcer à ce sujet. La situation est à présent différente vu cet accord signé.

Trouvez-vous normal qu'une organisation syndicale, agréée auprès du Groupe mais ne faisant pas partie de la commission paritaire nationale, puisse ainsi mettre en danger un accord social obtenu, mettre à mal la solidarité syndicale et menacer la paix du rail, difficilement conquise?

**14.02 Jean-Luc Crucke** (MR): Monsieur le président, il est toujours intéressant d'entendre ma collègue Mme Dieu faire référence au caractère positif du syndicat libéral. Pour moi, peu importe le syndicat, dans ce cas.

**14.03 Camille Dieu** (PS): Il s'agit simplement d'un syndicat que je respecte.

**14.04 Jean-Luc Crucke** (MR): C'est très bien et je vous engage à continuer puisque vous avez de bonnes références. Pour moi, personnellement, il m'importe peu de savoir à quel syndicat appartiennent les deux

conducteurs en question.

Les faits sont tels qu'évoqués par Mme Dieu. Cependant, nous nous trouvions en période quelque peu agitée: on nous annonçait le blocage du pays par les camionneurs et les agriculteurs et on invitait la population à prendre le train pour se rendre au travail. C'est le moment "merveilleusement" choisi par ces deux conducteurs de Charleroi pour partir en grève spontanée – peu importe leur appartenance syndicale.

Il s'agit, une fois de plus, d'une grève spontanée, mais il est également choquant qu'elle se soit produite juste après la conclusion d'un accord très équilibré. L'encre était à peine sèche qu'elle commençait déjà à déteindre.

Madame la ministre, quelle réaction a suscité chez vous ce mouvement spontané? Je suppose que vous le condamnez.

Quelles ont été les raisons invoquées? Les médias ne nous les ont peut-être pas toutes communiquées.

Des sanctions ont-elles été prévues à l'égard de ces conducteurs?

**14.05 Inge Vervotte**, ministre: Monsieur le président, j'espère évidemment que le dialogue social au sein du Groupe SNCB pourra déboucher sur la conclusion d'un accord soutenu par la majorité des travailleurs. Ce serait une bonne base pour la paix sociale. Ainsi, le service à la population pourrait être garanti durablement.

L'accord prévoit, en outre, des engagements relatifs aux préavis de grève, des informations ainsi que la possibilité de faire intervenir un médiateur en cas de risque de conflit social. Ce texte a également été signé par l'organisation agréée SLFP.

Pour éviter des conflits sociaux ultérieurs, des membres de la direction RH ont rencontré des représentants du SIC pour passer en revue le contenu du protocole d'accord social 2008-2010. J'ai cru comprendre qu'ils allaient eux aussi signer l'accord, bien que cela n'ait pas encore été fait à ce jour. Le dialogue est donc maintenu.

Comme Jannie Haek l'a dit en commission, l'accord deviendra réglementairement applicable à tout le personnel du Groupe SNCB.

Le Groupe SNCB a conclu un accord social relatif à l'interruption de travail en vue d'éviter des actions surprises spontanées qui perturberaient le trafic ferroviaire. Je regrette que ce protocole d'accord ait été refusé à titre individuel par un nombre limité d'agents à l'origine de cette action inacceptable. Il incombe à la SNCB de prendre les mesures nécessaires et aux cosignataires de faire respecter l'accord qu'ils ont ratifié. C'est maintenant à eux de maîtriser la situation. L'accord précise bien ce qui est possible et ce qui ne l'est pas. Naturellement, j'attends des personnes qui l'ont signé qu'elles le fassent respecter.

Quand cela sera repris dans le règlement du personnel, la SNCB aura la possibilité d'intervenir.

Je viens de recevoir l'information: normalement, le SIC devrait signer demain. On verra demain!

**14.06 Camille Dieu** (PS): Je voudrais d'abord dire à M. Crucke que j'ai vécu pendant des années en bonne entente avec le SLFP Enseignement et la CSC Enseignement. Nous avons mené de grandes actions en front commun pendant une bonne dizaine d'années.

Ceci dit, madame la ministre, la grosse différence entre le SIC et les autres syndicats est l'irresponsabilité du SIC en matière d'accord social qui concerne l'ensemble des travailleurs de la SNCB. Le SIC ne représente que les conducteurs et ne tient pas compte de l'ensemble des travailleurs du rail. Voilà d'où vient le problème.

Pour ma part, le SIC n'est pas un syndicat représentatif du monde du travail.

**14.07 Jean-Luc Crucke** (MR): En ce qui concerne le front commun, les propos que je viens d'entendre sont remarquables. Passons... Cela ne m'étonne pas! Nous ne sommes pas toujours sur la même longueur d'ondes, madame Dieu, et c'est très bien ainsi! Heureusement que nous ne pensons pas la même chose, ce

serait la fin du monde.

Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse. Il est important d'avoir indiqué que ce serait appliqué à l'ensemble du personnel. Les règles seront ainsi connues et ceux qui s'amuse encore à ce genre de choses sauront à quoi s'attendre.

Je n'ai toutefois pas obtenu de réponse à ma question relative au motif de ce mécontentement. Y a-t-il un réel motif? Je suppose que oui. On ne débraie pas ainsi sur une saute d'humeur.

Par ailleurs, peut-on bien comprendre que des sanctions seront appliquées? Lesquelles?

**14.08 Inge Vervotte**, ministre: Je n'ai pas l'accord ici mais je sais que des règles stipulent qu'une procédure très stricte est à suivre en cas de grève spontanée, qui ne peut avoir d'impact sur tout le réseau. Il s'agit d'une intervention directe pour éviter des perturbations sur tout le réseau.

Je peux demander d'envoyer l'accord social aux membres de la commission. Cela ne me pose aucun problème.

**14.09 Jean-Luc Crucke** (MR): Il serait en effet intéressant de disposer de cet accord.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

De **voorzitter**: De heer Van Hecke heeft gevraagd zijn vraag nr. 6243 om te zetten in een schriftelijke vraag.

#### **15 Samengevoegde vragen van**

- de heer **David Geerts** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dienstverlening aan mensen met een mobiliteitsbeperking" (nr. 6287)

- mevrouw **Muriel Gerkens** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het nieuw beheersplan van de NMBS en de aandacht voor de toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit" (nr. 6626)

- de heer **Bart Tommelein** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dienstverlening van de NMBS aan rolstoelgebruikers" (nr. 6831)

#### **15 Questions jointes de**

- **M. David Geerts** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les services proposés aux personnes à mobilité réduite" (n° 6287)

- **Mme Muriel Gerkens** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le nouveau plan de gestion de la SNCB et l'attention portée à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite" (n° 6626)

- **M. Bart Tommelein** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le service offert par la SNCB aux utilisateurs de fauteuils roulants" (n° 6831)

**15.01 David Geerts** (sp.a+VI.Pro): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag gaat over de dienstverlening aan mensen met een mobiliteitsbeperking. Ik had ook al een schriftelijke vraag gesteld in verband met het station van Geel dat toegankelijk is voor mensen met een rolstoel. Zij werden verwezen naar Herentals en Mol maar daar waren dan weer problemen 's avonds en in het weekend.

Ik las in de krant dat de stations in Geel, Herentals en Mol minder worden gebruikt. Maar zelfs in het grote station van Oostende, mijnheer Tommelein, is er een probleem inzake mobiliteitsbeperking. Vandaar dat ik ter zake opnieuw een vraag wil stellen. Na 22.00 uur kan het station blijkbaar niet meer worden gebruikt. Het was een welles-nietesspelletje maar uiteindelijk bleek er toch een probleem te zijn.

Ik kom onmiddellijk tot mijn vragen en laat meer specifieke details over aan de mensen van de stad Oostende zelf. Ik heb vier vragen. Een, wat betekent eigenlijk toegankelijkheid voor u, mevrouw de minister? In welke mate hebt u overleg gepleegd met de NMBS zodat men eenzelfde definitie hanteert? Twee, welke stations zullen integraal toegankelijk worden gemaakt? Dit wil zeggen dat mensen geen externe hulp meer nodig hebben. Wat is de timing hiervan? Drie, op welke manier wordt er eigenlijk beslist wanneer men al dan niet een beroep kan doen op hulp om op de trein te geraken? In sommige stations merk ik dat dit tot 19.00 uur is, in andere tot 22.00 uur en in nog andere kan het in het weekend niet.

Ik kom dan tot mijn vierde en laatste vraag. Ik weet dat er een proefproject is met De Lijn en andere partners inzake de toegankelijkheid. Is hiervan al een evaluatie gemaakt? In welke mate zal de NMBS ter zake een soort voortrekkersrol spelen?

Tot daar zeer kort, mijnheer de voorzitter, mijn vragen.

**15.02 Muriel Gerkens** (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, j'avais envie de vous interroger après votre présentation du contrat de gestion, où vous aviez mis en évidence les projets d'amélioration de l'accessibilité des gares, et après avoir vu que la secrétaire d'État en charge des Personnes handicapées s'en réjouissait.

L'évaluation de l'ASBL GAMAH (Groupe d'action pour une meilleure accessibilité aux personnes handicapées), qui se concentre sur l'accessibilité des lieux publics, a pour sa part mis en évidence le fait que la gare des Guillemins à Liège n'est pas adaptée aux personnes malvoyantes et non voyantes. En effet les trajets sécurisés via des sols ou des rampes qui leur permettent de circuler sont inexistantes. Je m'en rends compte tous les jours en voyant des personnes non voyantes être guidées par du personnel de la SNCB quand elles prennent leur train.

Cette gare étant toujours en construction, on ne peut donc déduire que son entièreté sera inaccessible. Mais il est important de remarquer qu'il s'agit d'une nouvelle gare, et non de la rénovation d'anciens bâtiments. Nous ne sommes donc pas face à des travaux d'aménagement qui bénéficient de la clause d'aménagement raisonnable, permettant de ne pas faire des frais trop importants. La gare des Guillemins est un nouveau projet, qui doit être accessible à l'ensemble des personnes handicapées.

Je ne vous en tiens pas pour responsable, car ce n'est pas vous qui étiez chargée de ce dossier à l'époque. Mais je voudrais comprendre comment il se fait qu'une nouvelle gare n'intègre pas ces critères et ces obligations d'accessibilité. Ma collègue Juliette Boulet a cité tout à l'heure ce qui a été fait pour la gare de Namur, où les associations ont été impliquées dès le départ pour rendre cette gare accessible, y compris les cabines téléphoniques, les guichets, etc. Ici cela n'a manifestement pas été le cas.

Comptez-vous intervenir pour que cette gare devienne accessible, en passant outre les arguments qui ont été fournis par des responsables de la SNCB, à savoir que cela coûterait trop cher et que cela heurterait l'architecte qui n'avait pas prévu de tels aménagements dans ses plans?

J'en profite pour vous poser une question plus globale. Vous avez pour objectif de rendre 103 gares accessibles, essentiellement via une guidance des personnes.

C'est mieux que rien!

Cela dit, les personnes handicapées souhaiteraient pouvoir être autonomes et ne pas devoir dépendre de personnes dont l'intervention doit être sollicitée.

Si l'on se réfère au contrat de gestion et au programme qui a été présenté, l'accompagnement par des personnes dans 103 gares constitue-t-il une première étape pour un temps limité, une période intermédiaire afin de permettre la mise en place d'infrastructures destinées aux personnes handicapées? Si oui, suivant quel timing? Comment les associations seront-elles impliquées?

J'ai interrogé Mme Fernandez, la semaine dernière à ce sujet; elle m'a répondu que son administration sera effectivement concernée. Selon moi, cela ne suffit pas. Les associations doivent se trouver sur le terrain et des indicateurs doivent être mis en place.

Je ne connais pas les associations flamandes, mais je sais qu'il en existe à Bruxelles et en Région wallonne et qu'elles disposent d'outils performants.

Par ailleurs, il me semble qu'en 2003, les relations entre les responsables de la SNCB et les représentants des associations de personnes handicapées avaient été constructives et avaient permis d'anticiper l'aménagement. La situation s'est-elle dégradée depuis? Faut-il tout recommencer? C'est possible! Toujours est-il que j'aimerais vous entendre à ce sujet.

**15.03 Bart Tommelein** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, de NMBS en Infrabel hebben gedurende jaren enorme inspanningen geleverd om de rolstoelgebruikers in de mogelijkheid te

stellen om de trein te nemen. In de stationsgebouwen wordt systematisch in liften en andere faciliteiten voorzien om dit te realiseren. Men moet echter nog steeds een beroep doen op stationspersoneel voor de bediening van mobiele oprijhellingen.

In het station van Oostende - ik ben blij dat ook de heer Geerts daarover bezorgd is - is een oprijhelling aanwezig. Blijkbaar kunnen reizigers er slechts van 05.30 uur tot 22.00 uur een beroep doen op personeel. Een rolstoelgebruiker die na dat uur van de mobiele oprijhelling wou gebruikmaken omdat hij naar een toneelvoorstelling wou, moest privévervoer regelen en luchtte daarover zijn ongenoegen in de pers.

De NMBS heeft daarop gereageerd dat het wel mogelijk is om afgehaald te worden, maar dat men daarvan 24 u op voorhand moest worden verwittigd. De bewering zou dus niet kloppen. Andere bronnen bevestigen echter dat het na 22.00 uur niet mogelijk is om stationspersoneel in te zetten. Vergelijkingen van deze zuiver Oostendse situatie met andere stations leren ons wel dat er geen lijn is te trekken in de uren waarin de maatschappij rolstoelgebruikers al dan niet helpt. Zo is er in Sint-Niklaas wel assistentie tot middernacht mogelijk. Het lijkt mij echter dat niet de gebruiker of de consument hier centraal staat, maar dat alles is gebaseerd op dienstroosters in plaats van op dienstverlening.

Mevrouw de minister, wat is de specifieke situatie in het station van Oostende? Is het juist dat er geen bediening door het personeel meer is na 22.00 uur? Wat is de algemene situatie in de intercitystations? Wij vragen dit niet voor elk klein station, maar voor de intercitystations zou er ter zake toch een afspraak moeten zijn. Is een dergelijke dienstverlening wel te realiseren tot de laatste trein? Wat zijn uw concrete plannen ter zake?

**15.04** Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, ik ben dankbaar voor de ervaring die ik in het verleden in mijn hoedanigheid van minister van Welzijn opdeed. Het maakte dat ik een bijzondere gevoeligheid ten opzichte van het thema heb ontwikkeld. Het kreeg dan ook bijzondere aandacht in de beheersovereenkomst.

De definitie van een stationsgebouw, waarnaar werd gevraagd, bepaalt dat een stationsgebouw toegankelijk is voor personen met een beperkte mobiliteit, wanneer zij zonder hulp van anderen, tenzij in extreme gevallen, kunnen gebruikmaken van de diensten die ook voor andere reizigers worden geleverd. Zoals gezegd, blijft zulks ook onze doelstelling.

Ik kom straks op voornoemde definitie terug.

Wij hebben op korte, middellange en lange termijn provisies gemaakt, omdat infrastructuurwerken een langere planning en timing hebben. Dat is waarover ik heel veel debatten met de NMBS-Groep heb gevoerd. Dergelijke werken zijn immers positief en goed, maar duren lang. Wat kunnen wij ondertussen doen om de problemen al te verbeteren, zonder uiteraard het langetermijnperspectief uit het oog te verliezen maar toch en zelfs op dat vlak al een tandje bij te steken?

De respectieve beheersovereenkomst 2008-2012 met de NMBS-Holding, NMBS en Infrabel bepaalt de inspanningen die elke maatschappij op het vlak van het toegankelijk maken van stations zal leveren. In voornoemde overeenkomst wordt de uitbreiding vooropgesteld van het aantal stations dat volledig toegankelijk zal worden gemaakt.

Tegen eind 2008 zullen 24 stationsgebouwen, tegen 2012 52 stationsgebouwen en tegen 2018 100 stationsgebouwen voor de bedoelde personen toegankelijk zijn. Tegen 2028 moeten alle stationsgebouwen op dat vlak in orde zijn. Tegen 2018 moeten 50 stations integraal toegankelijk zijn. Dat wil zeggen met inbegrip van de perrons alsook de onderdoorgangen. Voornoemde stations moeten deel uitmaken van de groep van 100 stations waarvan de stationsgebouwen tegen 2018 toegankelijk moeten zijn.

De planning van de werken voor het integraal toegankelijk maken van de stations zou tegen eind januari 2009 worden opgesteld. De stations met de belangrijkste reizigersaantallen krijgen uiteraard voorrang bij de planning, zodat wij zo snel mogelijk een zo maximaal mogelijk aantal mensen kunnen bereiken.

Voor de operator NMBS omvat dat meer bepaald het organiseren van assistentie aan reizigers met een beperkte mobiliteit.

Bij het bepalen van de uren van de dienstregeling in een station werd inderdaad tot op heden vooral

rekening gehouden met de periode waarin personeel aanwezig moest zijn om de noodzakelijk uit te voeren taken op een zo efficiënt mogelijke manier afgewerkt te krijgen. Bijlage 14 van het beheerscontract met de NMBS bevat nu echter een lijst van 103 stations waarin vanaf 1 november 2008 de begeleiding van de minder mobiele reizigers wordt aangeboden, mits reservering minstens 24 uur op voorhand, en dat vanaf de eerste tot de laatste trein.

Er wordt inderdaad omgeschakeld. Vroeger werd er gekeken naar de uren. Nu wordt er vanuit de reiziger gedacht. Vanaf 1 november 2008 zal het van de eerste tot de laatste trein zijn, als men 24 uur op voorhand – ik blijf dat benadrukken – anders kunnen wij het niet organiseren, laat weten dat men van deze dienstverlening gebruik wil maken. In een aantal gevallen zijn de uren voor de begeleiding nu dus nog beperkter, maar de komende maanden begint men al met de uitbreiding ervan.

Er is afgesproken dat het vanaf 1 november definitief en volledig wordt, maar men begint dus vanaf nu al stilaan aan de opbouw. Er is een project opgestart voor de oprichting van mobiele ploegen, die assistentie kunnen bieden buiten de normale uren van aanwezigheid van personeel in het station. Dat is ook de reden waarom het pas op 1 november volledig zal zijn. Vroeger was men ter plekke in het station aanwezig, nu komt er bijkomende assistentie van een mobiele ploeg, die zich buiten die uren in een regio zal verplaatsen om die dienstverlening mogelijk te maken.

Aan de NMBS werd tevens gevraagd om tegen eind 2008 een voorstel te formuleren om in haar stations te komen tot een uitbreiding en optimalisering van de dienstverlening aan minder mobiele. Wij hebben dus nu al afgesproken waar de dienstverlening komt van de eerste tot de laatste trein, maar bijkomend heeft de NMBS de opdracht gekregen om bovenop dat plan te bekijken in welke stations die dienstverlening nog uitgebreid kan worden. Dat is ook belangrijk.

De NMBS-Groep noch ikzelf zijn op de hoogte van een proefproject dat loopt in samenwerking met De Lijn. Wij zijn daarvan dus niet op de hoogte. Indien u daarover informatie hebt, bezorg ons die dan. Wij zullen die dan ook bezorgen. In de beheerscontracten is wel opgenomen dat de NMBS-Groep samen met de regionale vervoersmaatschappijen een proefproject realiseert inzake de certificering van intermodale overstapknoppunten op enkele haltes van het GEN-netwerk rond Brussel, maar dat is niet echt specifiek gericht op mindermobiele. Ik zou dus daarover graag meer informatie krijgen.

De manière générale, conformément aux prescriptions du permis d'urbanisme, les agencements de la gare des Guillemins répondent strictement au règlement général relatif à l'accessibilité et à l'usage par les personnes à mobilité réduite des espaces et bâtiments ou parties de bâtiments ouverts au public ou à usage collectif.

Le détail des mesures d'exécution a été mis au point en concertation avec la commission consultative communale des handicapés, conformément aux exigences du permis d'urbanisme.

En ce qui concerne l'accessibilité pour les malvoyants, le Code wallon de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et du patrimoine, dont la dernière mise à jour remonte au 22 mai 2008, est peu explicite. Ainsi, en matière de guidage, l'article 415/3 prévoit seulement une surface d'éveil à la vigilance au sommet des escaliers.

Les dispositions ont été prises en s'appuyant sur les normes spécifiques au chemin de fer belge et sur la décision de la Commission européenne du 21 décembre 2007 concernant la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans les systèmes ferroviaires trans-européens conventionnels et à grande vitesse.

La commission consultative communale des handicapés a guidé et validé les options arrêtées. GAMAH fait partie de cette commission. La double accessibilité à la gare est assurée et, au sein de la gare, l'accessibilité est assurée aux différents quais et aux fonctions et services via un réseau de lignes de guidage. Dans un souci d'optimisation des options, la concertation se poursuit avec les instances consultatives nationales traitant du handicap. Il est à noter qu'il n'existe pas aujourd'hui de législation, de norme ou de directive définissant de manière précise et exhaustive les dispositifs et leur mise en oeuvre pour le guidage des malvoyants dans les bâtiments publics. Les bâtiments de gares sont ainsi traités au cas par cas.

Au niveau des passerelles, il est prévu des lignes de guidage au départ de chaque accès (escalators, ascenseurs, escaliers) permettant aux non-voyants de rejoindre les murets et garde-corps des passerelles,

ceux-ci constituant des lignes de guidage naturelles.

In het station van Oostende wordt momenteel de begeleiding van minder mobiele reizigers verzekerd, zeven dagen op zeven, van zes uur tot 22 uur. Het stationsgebouw is volledig gesloten vanaf 22.00 uur tot 05.30 uur. De reizigers die op dat tijdstip hulp zouden nodig hebben, kunnen zich wenden tot de onderstationschef perron, die bereikbaar is via de zijingang op het voerperron, en moeten deze hulp ten minste 24 uur op voorhand aanvragen bij het callcenter.

De hulp aan minder mobiele reizigers en de aanwezigheid van de nodige materiële uitrusting wordt vandaag verzekerd, overeenkomstig de aanwezigheid van het personeel, zoals ik al heb gezegd. De procedure die voorzien is in de gids voor reizigers met beperkte mobiliteit zal, zoals ik al heb gezegd, in de toekomst wijzigen.

**15.05 David Geerts** (sp.a+VI.Pro): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik weet dat u gevoelig bent voor deze materie. Daarom geneer ik mij ook niet om regelmatig dergelijke vragen op de agenda te plaatsen. Het is immers belangrijk dat dit punt hoog op de agenda blijft staan van de NMBS-Groep en Infrabel. Wat De Lijn betreft, ik zal u die informatie bezorgen.

Hoe dan ook, als de bijkomende studies klaar zijn, zou ik een en ander willen bekijken.

**15.06 Muriel Gerkens** (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, je remercie la ministre pour sa réponse et pour son engagement à améliorer à l'avenir l'accessibilité des infrastructures, notamment l'accès aux voitures. Je sais que c'est compliqué, à la fois techniquement, physiquement, financièrement et d'un point de vue relationnel. On est constamment confronté à des difficultés et à des obstacles qui semblent insurmontables et qui demandent des concessions.

Je prends acte de ce qui a été fait, en principe, au niveau de la gare de Liège-Guillemins, avec avis, consultation ou suivi de la commission consultative des personnes handicapées à la ville de Liège. Dans ma vie antérieure, je travaillais dans des services d'accompagnement des personnes handicapées sur le territoire de Liège. Je sais que les réunions ne sont pas toujours très fréquentes mais je ne manquerai pas de m'adresser à ces autorités.

Personnellement, je prends le train tous les jours à la gare de Liège-Guillemins. Vous me direz que cette gare est toujours en construction mais, actuellement, pour se repérer et se déplacer dans cette gare, il faut vraiment être "super voyant"! On a du mal à imaginer comment ces personnes, qui ont des difficultés, pourront s'y déplacer.

Le mot "handicap" ne veut effectivement rien dire, puisqu'il y en a trente-six sortes différentes, y compris d'ailleurs la déficience intellectuelle. Or, lorsque l'on a des capacités intellectuelles limitées, la compréhension de l'organisation des espaces n'est pas toujours aisée.

Via une étude européenne, l'ASBL Plain-Pied en Région wallonne a été considérée comme donnant le meilleur indice d'accessibilité. L'objectif était de déterminer comment une personne peut se diriger, de manière progressive, dans la rue vers un espace public, en tenant compte de plusieurs handicaps mental, visuel, physique, sensoriel (audition, etc.). Il faut aussi pouvoir se rendre jusqu'à ces endroits où une accessibilité a été merveilleusement prévue.

Il serait dès lors peut-être intéressant de prévoir une rencontre entre cet organisme et d'autres équivalents et les différentes structures de la SNCB, car leur démarche est constructive, positive et évolutive. Dans la gare de Liège-Guillemins, je doute que cela ait été envisagé de la sorte. Il faut s'assurer que l'accessibilité y sera bonne!

**15.07 Inge Vervotte**, ministre: Je demanderai à la SNCB de prendre contact avec eux afin d'organiser une réunion.

**15.08 Muriel Gerkens** (Ecolo-Groen!): À toutes fins utiles, je vous transmettrai leurs coordonnées.

**15.09 Bart Tommelein** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, ik dank de minister voor haar antwoord. Ook vanuit de meerderheid waarderen wij de inspanning die de minister daarvoor levert.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**16** **Vraag van de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het station Brecht" (nr. 6293)**

**16** **Question de M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la gare de Brecht" (n° 6293)**

**16.01** **Jef Van den Bergh** (CD&V - N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, collega's, ik heb het even nagekeken. Het is de negende keer dat ik een vraag stel over het station van Brecht, niet omdat ik dat zo graag doe. Ik had immers liever gehad dat dit niet meer nodig was.

Dit lijkt een heel lokaal dossier, maar ik wil de collega's die de streek minder goed kennen, erop wijzen dat er daar een nieuwe HSL-lijn klaarligt. Die lijn heeft 750 miljoen euro gekost en ligt intussen reeds ongeveer twee jaar klaar en werd nog steeds niet in gebruikgenomen. Dat is erg frustrerend voor de potentiële treinreizigers uit de streek die ons dan ook blijven bestoken met telefoons en mails.

Het is stilaan een slechte soap aan het worden. De data die al werden vooropgesteld voor de ingebruikname van de spoorlijn en van het station Noorderkempen in Brecht vormen al een hele waslijst. Oorspronkelijk was de opening voorzien voor december 2006.

Sindsdien werden verscheidene streefdata naar voren geschoven die evenwel nooit werden gehaald. Na december 2006 werd het maart 2007, juni 2007, september 2007, december 2007, april 2008. Op een bepaald ogenblik kreeg ik te horen dat het eind 2008 zou worden.

Ik had dat toen als heel slecht nieuws gecommuniceerd, waarna ik een hoop reacties heb gekregen van de NMBS, met name dat dit niet klopte en dat er tegen de zomer effectief treinen zouden rijden.

Vervolgens heb ik u in februari 2008 de vraag gesteld in de commissie. U bevestigde toen dat men alles op alles zou zetten zodat tijdens de zomer - nu dus - treinen zouden rijden op het station van Brecht.

Helaas rijden er vandaag nog steeds geen treinen. Ik heb een mail gekregen van een mogelijke reiziger die contact heeft genomen met de ombudsdienst van de NMBS. Men heeft hem gezegd dat er helemaal geen sprake van is dat er zou worden gereden vanaf de zomer en dat dit pas ten vroegste voor december 2008 zou zijn. Zo komen we terug op de datum die begin dit jaar naar voren werd geschoven.

Ik heb ondertussen contact genomen met de gemeente Brecht die een schrijven had gericht aan de NMBS. Toevallig kregen zij vandaag een antwoord op hun schrijven, waarin oktober als streefdatum naar voren wordt geschoven. Ook de gemeente Brecht vraagt naar een exacte datum.

Mijn vraag is dus heel eenvoudig. Wanneer zal de trein op de spiksplinternieuwe HSL-spoorlijn rijden op Brecht?

**16.02** **Minister Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Van den Bergh, ik vind ook dat het een onaangename soap aan het worden is. Om die reden vraag ik maandelijks aan de NMBS-groep een rapportering over dat dossier. In de jongste briefing die ik daarover gekregen heb, werd mij gewezen op problemen met uitvoerder Bombardier, die op zich de timing niet zou respecteren inzake het veiligheidssysteem waarmee de TRAXX moet worden uitgerust, omwille van personeelstekort en andere interne aangelegenheden.

Ondertussen werden er wel al initiatieven aangaande administratie genomen. Momenteel worden er ook proeven uitgevoerd met het rollend materieel en de nodige veiligheidssystemen.

Ik durf geen datum meer vooropstellen. Op die manier belanden we namelijk in een onaangename soap. Ik weet dat dit een dossier is waarin ik maandelijks aan de NMBS-groep een rapportering vraag. Ik blijf drukken op het engagement dat de NMBS-groep eerder is aangegaan. Ik vraag aan de NMBS-groep ook om al het mogelijke te doen om toch wel enige geloofwaardigheid in dat dossier te creëren.

**16.03** **Jef Van den Bergh** (CD&V - N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik kan de minister danken voor haar engagement. Het is natuurlijk maar een engagement. We zullen moeten blijven uitkijken naar de stappen die

de NMBS effectief in dat dossier kan zetten om een geloofwaardige startdatum naar voren te kunnen schuiven. Ik hoop, als die datum er uiteindelijk zou zijn en als die geloofwaardig is, dat die dan ook zo snel mogelijk aan de mensen in Brecht meegedeeld kan worden.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**17** Question de M. Georges Gilkinet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les facilités de transport pour les groupes offertes par la SNCB" (n° 6097)

**17** Vraag van de heer Georges Gilkinet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vervoerfaciliteiten van de NMBS voor groepen" (nr. 6097)

**17.01** Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je voulais vous interroger sur une problème d'actualité, le transport par train de groupes, notamment des mouvements de jeunesse qui sont en camps pour l'instant. C'est une possibilité intéressante pour ces milliers de jeunes et c'est aussi l'occasion rêvée pour la SNCB de leur donner le goût du train. Le transport des groupes de jeunes ne semble pas toujours être une priorité pour la SNCB: ces voyageurs ne seraient pas toujours bien accueillis et des demandes de réservation seraient tout bonnement refusées à ces groupes.

Il y a aussi des inégalités tarifaires: si on voyage individuellement, on peut bénéficier de formules intéressantes comme le Go-Pass, ce qui n'est pas possible quand on se déplace en groupe avec réservation. Cela pousse des groupes de jeunes à ne pas réserver pour bénéficier d'un tarif moins élevé avec toutes les conséquences logistiques que cela peut entraîner en termes d'organisation et de confort.

De même, des demandes particulières pour de grands rassemblements, par exemple des trains supplémentaires, ne trouvent pas toujours une réponse satisfaisante, même quand elles sont effectuées longtemps à l'avance. C'est toute la question de la place qu'on veut donner aux jeunes dans les transports en commun et dans la société qui se pose ici.

Madame la ministre, quels sont les critères qui font qu'une demande de réservation est acceptée ou rejetée? Quel est la proportion des demandes qui n'ont pu être satisfaites en 2006 et 2007? Quelles solutions alternatives sont-elles proposées aux groupes à qui la SNCB refuse une réservation? Confirmez-vous l'inégalité de traitement tarifaire pour les enfants qui circulent en groupe selon qu'ils réservent ou pas? Comptez-vous inciter la SNCB à donner les mêmes facilités et avantages tarifaires suivant l'âge des usagers, qu'ils se déplacent en groupes ou non?

Quels critères déterminent l'accord de la SNCB pour affréter un train pour une activité particulière, notamment des rassemblements de jeunes? Quelles sont les modalités pratiques en termes de facturation ou d'horaires? Combien de trains spéciaux ont-ils été affrétés en 2006 et 2007? Combien de refus la SNCB a-t-elle opposé à ce type de demandes et pour quelles raisons? Quelles sont les avancées en la matière intégrées au nouveau contrat de gestion?

**17.02** Inge Vervotte, ministre: Monsieur Gilkinet, les réservations sont accordées sur la base des desiderata du client et des capacités disponibles dans les trains de la SNCB. Celles-ci sont définies comme suit: pour chaque train, la SNCB dispose d'une fréquentation moyenne différenciée en fonction du jour et de la période de circulation. Cette moyenne est établie sur la base des comptages effectués journalièrement par les accompagnateurs de train. Cette moyenne est confrontée à la composition théorique du train. La cellule "Groupes" dispose ainsi, pour chaque tronçon, de la capacité d'accueil du train. Si la taille du groupe dépasse la capacité d'accueil, la réservation ne peut être effectuée. Mais la SNCB s'efforce, dans toute la mesure du possible, de proposer une alternative au client.

Pour des raisons de fluidité et de ponctualité du trafic et en fonction des limites de la capacité disponible dans les trains, certains trains pendant les heures de pointe de et vers Bruxelles ne sont pas accessibles aux groupes, car déjà en sur-occupation. Si aucune solution satisfaisante (environ 10% des demandes) n'a été trouvée, le client a la possibilité d'utiliser d'autres titres de transport non soumis à réservation comme, par exemple, le billet Week-end, le Go-Pass, etc. Il est évident que le client doit alors accepter de voir son groupe éventuellement dispersé dans le train ou, dans un cas extrême, de se voir empêcher l'accès au train faute de places.

Depuis cette année, et à titre d'essai, la SNCB a prévu la circulation de trains spéciaux pendant la dernière

quinzaine de juin, période généralement très propice aux voyages scolaires en groupe. C'est ainsi que différents trains circulent vers les destinations les plus demandées: la côte, Walibi, Paradisio, le zoo, etc. La SNCB analysera en détail le taux de fréquentation de ces trains afin d'améliorer davantage l'offre pour l'année prochaine.

Du fait de l'augmentation importante du nombre de voyageurs transportés ces dernières années, notre capacité est à son maximum, du moins pendant les heures de pointe, heures durant lesquelles les groupes décident également souvent voyager. Dès que le nouveau matériel roulant sera mis en service, la SNCB sera à même d'offrir un service de meilleure qualité à ce type de voyageurs notamment.

Le traitement tarifaire des enfants selon qu'ils circulent en groupe ou individuellement est effectivement différent. Par contre, on ne peut pas parler d'une inégalité puisque les conditions du voyage sont différentes.

Quand ils voyagent en famille ou en petite compagnie, quatre enfants de moins de 12 ans voyagent gratuitement en seconde classe à condition qu'ils soient accompagnés d'un voyageur payant, de minimum 12 ans, et uniquement après 09.00 heures du lundi au vendredi. Pendant le week-end, il n'y a pas de restriction horaire.

Pour les groupes, chaque membre paie le même prix. Les enfants de moins de 12 ans appartenant au groupe payent aussi le tarif groupe comme les participants de plus de 12 ans. Ce tarif groupe est avantageux et accorde une réduction de 50 ou 70% en fonction de l'occupation du train choisi. Un groupe composé d'une façon plus ou moins équilibrée d'adultes et d'enfants voyage toujours plus avantageusement avec les tarifs de groupe. Pour un groupe principalement composé d'enfants, on pourrait dire que le voyage en groupe est plus cher.

En faisant cette comparaison, il ne faut pas uniquement regarder le prix à payer mais également les autres services offerts aux groupes par la SNCB. Pour tous les groupes voyageant avec le tarif groupe, la SNCB réserve des places assises groupées dans le train. En outre, par quinze participants payants, une personne voyage gratuitement.

L'obligation que quatre enfants doivent être accompagnés d'une personne payante de plus de 12 ans tombe également. Une modification du tarif groupe pour les groupes d'enfants de moins de 12 ans et son implication financière peuvent être étudiées dans le cadre d'une étude sur la différenciation des prix lors de l'élaboration du contrat de gestion. Comme vous le savez, j'ai la possibilité de proposer et de voir au sein du gouvernement ce qu'il est possible d'envisager.

En ce qui concerne l'affrètement du train, il est important de préciser les différents contextes possibles afin de clarifier les choses.

Le train charter est un train affrété par un client particulier, une société, une administration, établi à la demande et sur mesure. Ce type d'affrètement est une opération purement commerciale qui tombe dès lors en dehors des missions de service public de la SNCB. Il fait l'objet d'un contrat commercial entre les clients et la SNCB.

La deuxième option est le train extra pour les grands événements commerciaux: festivals, spectacles, manifestations. Il s'agit de trains mis en marche ponctuellement à la demande d'organiseurs d'événements commerciaux pour faire face à un grand flux de voyageurs ne pouvant être transportés au moyen de trains du service normal. Dans ce cas, la politique de la SNCB est axée sur une couverture des coûts et sur une marge bénéficiaire limitée.

Quant aux trains extra de renfort, ils servent à gérer les grands flux de voyageurs occasionnels et non organisés et les flux structurels. Il s'agit, par exemple, des trains supplémentaires à destination de la côte durant la belle saison. L'organisation de ces trains relève de la première mission du service public de la SNCB. Leur mise en route participe bien de l'autonomie de gestion de la SNCB et se produit en fonction des flux attendus et du matériel roulant disponible ainsi que du personnel. Nous ne devons pas minimiser cet aspect de la question.

De tels trains peuvent également être mis en circulation en temps réel afin de répondre à un besoin ponctuel et imprévu. Cette décision est prise à l'initiative des services locaux en coordination et en accord avec les organes de gestion du trafic en temps réel.

**17.03 Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je vous remercie de cette réponse, comme d'habitude, très complète. Je note certaines ouvertures en termes de politique des prix pour les groupes de jeunes. Je m'en réjouis et j'espère que ces projets pourront aboutir.

J'ai l'impression que les écoles et les mouvements de jeunesse ne connaissent pas nécessairement les informations que vous venez de me transmettre. La SNCB pourrait envisager des démarches plus visibles auprès de ces publics, y compris en collaboration avec les Communautés – donc, pour les écoles et les mouvements de jeunesse agréés par elle.

J'ai bien compris le mode de calcul, grâce auquel on accepte ou non une réservation. J'ignore si la possibilité d'ajouter une voiture est systématiquement étudiée par la SNCB. Selon moi, plus on arrive à déterminer en amont l'afflux de voyageurs supplémentaires, plus on peut envisager à moindre coût une telle opération. Je le répète, il me paraît plutôt positif que les classes scolaires et les mouvements de jeunesse recourent au train au lieu d'autres moyens de transport. Je ne prétends pas que ces passagers doivent tous se rendre à Walibi, car d'autres activités sont plus intéressantes. Mais ce n'est de toute façon pas l'objet du présent débat, étant donné que j'en ai parlé en guise de clin d'œil.

**17.04 Inge Vervotte**, ministre: Monsieur le président, je dois préciser que les écoles reçoivent les informations automatiquement. Je vais vérifier si c'est le cas pour les mouvements de jeunesse.

**17.05 Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je vous remercie de cette précision.

*L'incident est clos.*  
*Het incident is gesloten.*

**18 Question de M. Georges Gilkinet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la SNCB et son projet d'installation d'une antenne gsm à Houyet" (n° 6302)**

**18 Vraag van de heer Georges Gilkinet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de plannen van de NMBS voor de plaatsing van een gsm-antenne te Houyet" (nr. 6302)**

**18.01 Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, la SNCB-Infrabel a introduit une demande de permis d'urbanisme ayant trait à un terrain sis à Hulsonniaux, commune de Houyet, en province de Namur. Le projet consiste en la demande pour l'implantation d'une station-relais de télécommunication mobile de type GSM-R. L'enquête publique est en cours.

Vous n'êtes pas sans savoir que le rayonnement électromagnétique pose des questions en matière de santé publique; d'ailleurs, votre collègue de la Santé publie des brochures à ce sujet, malheureusement pas toujours tout à fait complètes. La SNCB, en tant que service public, devrait y être attentive. Des effets des ondes sur la santé des personnes qui vivent à proximité d'antennes de télécommunication mobile ou qui utilisent leur gsm sans précaution sont observés par de nombreuses études scientifiques indépendantes. Citons quelques conséquences comme les nausées, vertiges, problèmes cutanés, baisse de la libido, maux de tête, etc.

En l'occurrence, il apparaît que la station-relais concernée serait installée à directe proximité d'habitations, à une dizaine de mètres, et mettrait donc en danger la santé de plusieurs dizaines d'habitants de la commune de Houyet.

Madame la ministre, pouvez-vous me dire quelle est la destination de cette antenne-relais? Son usage sera-t-il interne à la SNCB ou destiné à des sociétés actives dans la téléphonie mobile?

En fonction des infos relatives à la trop grande proximité d'habitations ou du résultat de l'enquête publique en cours, la SNCB est-elle prête à revoir son projet?

Le cas échéant, quel sera le coût de location pour cette antenne?

D'une façon générale, quelle est la politique de la SNCB en la matière? Prend-elle en compte systématiquement les questions de santé publique? A-t-elle établi une charte interne à ce sujet?

Combien ce type d'opération a-t-il rapporté à la SNCB au cours des trois dernières années?

**18.02 Inge Vervotte**, ministre: Monsieur le président, cher collègue, il s'agit d'un dossier très sensible. Quand j'étais ministre de la Santé, j'ai pris des initiatives à ce sujet, qui est, selon moi, d'une grande importance.

Cela dit, il faut savoir qu'avant d'introduire un dossier de permis d'urbanisme pour un site GSM-R, un dossier exhaustif relatif au rayonnement électromagnétique de ce site doit être introduit auprès de l'IBPT.

Celui-ci analyse la puissance réelle du rayonnement des antennes sur les habitations, les lieux de passage ou aux alentours du site. En fonction des niveaux enregistrés, il donne ou non son autorisation en délivrant une attestation.

Dans le cas de la demande actuelle de Hulsonniaux, cette attestation a bien été obtenue et a été jointe à la demande du permis d'urbanisme.

De plus, dans le cas présent, il faut savoir que les antennes sont installées en contrebas d'un point et sont orientées vers la ligne ferroviaire. Elles ne sont donc pas visibles directement et n'émettent pas en direction des habitations.

Cette antenne-relais fait partie du projet GSM-R d'Infrabel dont le but principal est d'assurer des communications de sécurité entre les conducteurs de trains et le dispatching national, en vue d'éviter les accidents comme celui survenu à Pécrot.

Le GSM-R transmet également des informations de signalisation sur les nouvelles lignes à grande vitesse. Ce projet est totalement financé par le groupe SNCB. Il n'y a aucune application commerciale sur ce réseau, qui sert uniquement à des fins opérationnelles.

Le cadre légal de ce réseau est d'ailleurs entièrement défini dans la loi du 12 décembre 2006 relative aux sites GSM-R. Ce site ne fait pas l'objet d'un partage avec un opérateur gsm.

Dans le cas du site de Hulsonniaux, le but est de remédier à un trou dans la couverture du réseau, dont résulte une impossibilité d'établir des communications de sécurité à cet endroit. Comme il s'agit de combler un trou de couverture local, il n'est pas possible de modifier l'emplacement de ce site GSM-R.

Le projet GSM-R respecte les exigences urbanistiques. De nombreux contacts sont pris avec les communes avant de choisir l'emplacement des sites.

Les questions de santé publique sont également étudiées en suivant scrupuleusement la procédure établie par l'IBPT pour l'ensemble de ces sites.

Het principe dat ik hier altijd heb vooropgesteld, is dat men in dezen het voorzichtigheidsprincipe dient te hanteren.

**18.03 Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je vous remercie pour ces précisions. Je dois vous dire d'emblée que je partage et que je soutiens l'objectif d'une couverture complète dans un but de sécurité sur le rail. Je devrais peut-être interroger le ministre qui a la tutelle sur l'IBPT, M. Van Quickenborne – je l'ai appris la semaine passée en l'interrogeant sur un autre sujet en rapport avec l'IBPT.

Je note avec intérêt vos précisions sur l'aspect technique du dossier. Les informations qui me reviennent du terrain sont quelque peu différentes mais je vais les confronter. Vous me dites que vous avez appliqué le principe de précaution et que les ondes sont orientées dans le sens opposé aux habitations.

Dans le cadre de l'enquête publique, il y aura certainement des propositions de relocalisation de l'antenne. Je ne sais pas si elles seront pertinentes par rapport au problème concret de l'existence d'une zone non couverte par les ondes gsm mais je demanderai quand même à la SNCB, par votre intermédiaire, de les étudier avec attention. Si une autre implantation répondant aux mêmes objectifs de couverture et plus éloignée des habitations est possible, il convient de l'étudier avec attention.

À travers cette question, j'espère avoir pu attirer votre attention et celle d'Infrabel sur cette hypothèse de travail différente.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**19 Vraag van de heer Michel Doomst aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "lokale ongeadresseerde zendingen" (nr. 6431)**

**19 Question de M. Michel Doomst à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les envois locaux non adressés" (n° 6431)**

**19.01 Michel Doomst** (CD&V - N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, vanaf einde juni zouden ongeadresseerde zendingen met een bepaald aantal niet langer kunnen worden afgegeven in de plaatselijke postkantoren maar alleen nog in de grote centra. Voor onze regio is dat Brussel X. Ik vermoed dat die maatregel zeker positief bedoeld is, om misbruiken tegen te gaan. Wanneer men alles centraler organiseert, is er een grotere mogelijkheid om alles ook beter te controleren. Anderzijds denk ik dat die maatregel toch heel wat verlies aan tijd en geldelijke middelen met zich meebrengt. Ik denk dat door die maatregel de prijs ook met ongeveer 30% zal toenemen. Ik denk dat ook de band die organisaties, vestigingen, bedrijven of mensen hebben met hun plaatselijke kantoren wat zal verdwijnen.

Wat is, naast de betere controle, de reden voor die maatregel? Is die van financiële, organisatorische of structurele aard? Is zo'n prijsstijging eigenlijk verantwoord voor het effect dat hiermee beoogd wordt? Is er in een evaluatie voorzien van die wijziging? Indien ja, wanneer?

**19.02 Minister Inge Vervotte**: Mijnheer Doomst, deze maatregel beoogt niet alleen betere controles, maar ook organisatorische wijzigingen. Deze worden doorgevoerd omwille van het veranderende netwerk van de post- en uitreikingskantoren. Wat betreft de centrale afgiftes, beschikt De Post over 27 goed uitgeruste zogenaamde masterpostcentra, waar klanten beter kunnen ontvangen worden, dichterbij belangrijke verbindingswegen, met meer parkeergelegenheid, ruimte voor grotere voertuigen, ruimere openingsuren enzovoort.

In de meeste gevallen zal nog altijd lokaal afgegeven kunnen worden. Op basis van de aanwezige lokale infrastructuur zijn er wel enige verschillen. Als het postkantoor enkel loketactiviteit heeft en als de afgifteplaats erkend is, bedraagt het aantal maximum af te geven folders 10.000 stuks en/of 270 kilo. Een hoger aantal zendingen dient afgegeven te worden in een masterpostcentrum. Indien het kantoor gemengd is, wat wil zeggen dat het zowel een loket- als een uitreikingsactiviteit uitvoert, dan kan het maximum aantal folders dat binnen de betrokken uitreikingszone moet besteld worden, worden afgegeven. Dit is dezelfde situatie als voorheen. In andere gevallen gebeuren de afgiftes in een van de 27 masterpostcentra.

Wat betreft de tarieven, bestonden er tot hertoe twee voorkeurtarieven: nationaal en lokaal. Deze worden vervangen door een uniek voorkeurtarief. Dit betekent een verhoging ten opzichte van het tarief lokale verspreiding, maar ook een verlaging ten opzichte van het tarief nationale verspreiding. De tarieven voor lokale verspreiding stonden niet meer in verhouding tot de kosten en dus drong een rechtzetting zich hier op.

De prijswijzigingen zijn afhankelijk van de gewichtsklasse van de folders. Hoe hoger de gewichtsklasse, hoe duidelijker de prijsstijging is. Ook hiervoor is de reden puur kostentechnisch. Er dient ook onderstreept te worden dat vanaf 50.000 stuks per jaar klanten een overeenkomst kunnen tekenen waarvoor voordeliger tarieven gelden. In het verleden kon dat slechts vanaf 100.000 stuks. Daar hebben we dus wel gecompenseerd.

Het gaat overigens niet alleen om een aanpassing van de prijzen, er zijn ook verbeteringen aan de dienst aangebracht. Het is dus eigenlijk een hele reorganisatie. Het gaat om de verbetering van de mogelijkheden van fijnmazige selectie van de te bedelen geografische zones, waar veel vraag naar was, om de mogelijkheid om tot drie weken van tevoren in een postkantoor één uitreikingsdatum te reserveren in de plaats van twee, om vereenvoudigde afgifteprocedures en om nauwkeuriger tellingen van het aantal brievenbussen teneinde het aantal overtallige folders te beperken. Een evaluatie gebeurt op continue basis. Als gevolg daarvan zullen vanaf eind september klanten bijvoorbeeld rechtstreeks kunnen reserveren via internet en lokaal afgeven om zodoende een dubbele verplaatsing te vermijden. Indien er opmerkingen en suggesties zijn, dan wil ik die uiteraard graag meenemen naar De Post.

**19.03 Michel Doomst** (CD&V - N-VA): Mevrouw de minister, ik begrijp dat het vooral om kostentechnische redenen is dat men hier veranderingen moet aanbrengen. Ik wil er wel voor pleiten om bij de evaluatie de nabijheid van de postdiensten als element in te brengen. Ik denk dat het afgeven en verzenden van dergelijke ongeadresseerde (...) van De Post. Ik hoop dat de klantennabijheid een van de elementen zal vormen in de uiteindelijke evaluatie.

**19.04** Minister **Inge Vervotte**: Ik zal De Post vragen wat de profielen zijn en dan de evolutie van de profielen bekijken om na te gaan of er wat dat betreft serieuze wijzigingen zijn. Op basis daarvan kunnen we dan bijsturen.

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

Le **président**: Nous avons convenu, en accord avec la ministre, d'arrêter à 17.30 heures. De nombreux parlementaires présents avaient des questions à l'ordre du jour de cette commission. Deux solutions sont possibles. Soit vous demandez la transformation de votre question en question écrite, et je demande à la ministre s'il est possible de remettre dès à présent la copie à chacun des membres concernés, soit vous attendez la prochaine séance, en sachant qu'elle n'aura pas lieu avant le 17 juillet. Vu les circonstances, je pense que nous aurons alors d'autres sujets de discussion que la fermeture de bureaux de poste. Dans le cas de la transformation de questions jointes en questions écrites, copie de la réponse sera bien entendu remise à chaque demandeur. À chacun d'aller rechercher dans la réponse ce qui le concerne.

**19.05** **Jan Mortelmans** (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, ik heb niet gehoord dat er ook een derde mogelijkheid zou kunnen zijn om de minister hier nogmaals in de commissie te ontvangen. Wij werken hier tot 17 juli. Dat is volgens mij dus perfect mogelijk. Ik weet ook dat de minister altijd bereid is om naar hier te komen. Zij kan er ook niets aan doen dat ze nu weg moet. Daarvoor hebben wij alle begrip, maar het lijkt mij toch mogelijk om een van de volgende dagen nog een extra sessie te organiseren.

Ik zie dat we woensdag slechts een halve dag vergaderen. We hadden eventueel ook in de namiddag kunnen vergaderen. Misschien gaat dat voor de minister niet, maar er moet in ieder geval toch nog een vergaderdag kunnen worden gevonden.

Le **président**: Je propose mercredi après-midi.

**19.06** **Jan Mortelmans** (Vlaams Belang): Volgende week dan, voorzitter? Het moet toch nog mogelijk zijn om ergens...

Le **président**: Il y a 35 questions à M. Schouppe!

**19.07** **Jan Mortelmans** (Vlaams Belang): En dinsdag dan? Kan het secretariaat misschien contact opnemen met mevrouw de minister?

De **voorzitter**: Zonder probleem voor mij, mais nous devons consulter l'agenda.

**19.08** **Jan Mortelmans** (Vlaams Belang): Natuurlijk niet. Er wordt contact opgenomen met u en dan...

Le **président**: Le mardi, c'est le 15 juillet. Or, on ne peut pas poser de questions les 15, 16 et 17 juillet 2008. Seul le lundi 14 juillet reste envisageable. Je ne connais pas l'agenda mais si une déclaration a lieu le 15 juillet, on ne peut pas poser de questions ni organiser de réunions de commission entre le jour de la déclaration et le jour de vote en séance plénière! J'ignore encore s'il y aura une déclaration le 15 juillet! Toutefois, le premier ministre a indiqué, de manière écrite, qu'il souhaitait réserver cette journée-là pour une déclaration!

**19.09** **Bart Laeremans** (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, er is nog altijd maandagvoormiddag als mogelijkheid. Het is niet omdat er dan partijbureaus zijn dat de individuele commissieleden niet kunnen komen. Dinsdagvoormiddag is ook een mogelijkheid. De verklaringen van de eerste minister zijn altijd in de namiddag. Dat kan geen probleem zijn, want dan zijn er ook andere commissievergaderingen bezig. Dinsdagvoormiddag lijkt mij een perfect moment.

**19.10** **Linda Musin** (PS): Je voulais ajouter que le lundi 14, deux projets de résolution concernant La Poste doivent être analysés.

Le **président**: C'est ce mercredi matin.

**19.11** **Bart Laeremans** (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, blijkbaar gaat het voor mevrouw de

minister om ergens nog een gaatje te vinden in haar agenda. Ik zou mijn vraag in elk geval voor de vakantie willen stellen.

Le **président**: Lundi matin.

19.12 **Bart Laeremans** (Vlaams Belang): Maandagmorgen, gaat dat voor u mevrouw de minister?

19.13 Minister **Inge Vervotte**: Wanneer gaat het Parlement open?

19.14 **Jan Mortelmans** (Vlaams Belang): Om 08.00 uur.

De **voorzitter**: Niet op zondag.

19.15 **Bart Laeremans** (Vlaams Belang): Normaal is er geen enkel probleem tussen 10.00 en 13.00 uur.

Le **président**: Je propose donc lundi matin.

19.16 Minister **Inge Vervotte**: Ik wil niet vervelend doen maar u kunt zich inbeelden dat de partijbureaus van maandag wel belangrijk zullen zijn. Ik ben bereid om van 08.00 tot 10.00 uur te komen als het Parlement dat toelaat.

19.17 **Bart Laeremans** (Vlaams Belang): Ik denk dat dat geen enkel probleem kan zijn. Ik denk dat dit een originele manier zou zijn om dit nog af te handelen voor de vakantie.

Le **président**: Je ne m'engage pas pour le lundi matin parce qu'il y a bureau de parti. Je ne pourrai donc pas être présent pour présider.

Mais d'autres pourront venir!

19.18 **Bart Laeremans** (Vlaams Belang): (...) est candidat!

19.19 Minister **Inge Vervotte**: Ofwel vrijdag namiddag.

Le **président**: Nous essayerons de fixer une réunion pour mardi prochain avant midi!

19.20 **Bart Laeremans** (Vlaams Belang): Dat is perfect, voorzitter! Dat is een heel goed idee!

Le **président**: Nous vous ferons connaître la décision demain. Mais celles et ceux qui aujourd'hui souhaitent déjà transformer leurs questions en questions écrites peuvent le faire et obtenir la réponse maintenant!

*La réunion publique de commission est levée à 17.42 heures.  
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.42 uur.*