

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 10 MAART 2010

Namiddag

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

du

MERCREDI 10 MARS 2010

Après-midi

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 14.25 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Ludo Van Campenhout.

Le développement des questions et interpellations commence à 14.25 heures. La réunion est présidée par M. Ludo Van Campenhout.

01 **Vraag van de heer Francis Van den Eynde aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de taal waarin een proces-verbaal door een spoorwegbeambte wordt opgesteld" (nr. 18259)**

01 **Question de M. Francis Van den Eynde à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la langue utilisée par les agents des chemins de fer lors de l'établissement d'un procès-verbal" (n° 18259)**

01.01 **Francis Van den Eynde (VB):** Mevrouw de minister, wanneer de spoorwegen een pv opstellen – terecht of ten onrechte – tegenover een reiziger dan is het de goede gewoonte dat men aan de reiziger vraagt om zijn versie van de feiten op papier te zetten. De spoorwegbeambte maakt een verslag op en dat wordt ter plaatse aan de reiziger voorgelegd. De reiziger schrijft ter plaatse zijn versie van de feiten. Dat is het begin van het verhaal.

Het tweede deel is dat de taalwetten in dit land bepalen dat de taal van het bestuur in Vlaanderen het Nederlands is, in Wallonië het Frans en Brussel is een tweetalig gebied. Quid wanneer een Vlaamse reiziger in Brussel geverbaliseerd wordt door een spoorwegbeambte die hem weliswaar vraagt naar zijn versie van de feiten, maar hem een Franstalig verslag voorlegt? Ik heb het niet over feiten die zich in Wallonië afspelen, maar in Brussel.

Naar mijn mening mag worden verwacht dat in Brussel een Vlaming in zijn taal wordt bediend en een Franstalige uiteraard ook in zijn taal. Er moet van een Vlaming niet worden verwacht dat hij op een fatsoenlijke wijze kan reageren op een verslag dat tegen hem werd opgesteld in een taal die de zijne niet is.

Ik wou u vragen wat de instructies van de spoorwegen ter zake zijn. Bent u van mening dat in dergelijk geval het pv op een wettelijke wijze is opgesteld?

01.02 **Minister Inge Vervotte:** Mijnheer de voorzitter, de taalregeling die geldt in een individueel contact tussen de spoorwegbeambte en een particulier is onderworpen aan de wetten op het gebruik van de taal in bestuurszaken, zoals gecoördineerd door het koninklijk besluit van 18 juli 1966, Belgisch Staatsblad 2 augustus 1966, en voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest meer bepaald aan hoofdstuk 3.

In artikel 19 van deze wetten wordt letterlijk het volgende bepaald: "Iedere plaatselijke dienst van Brussel hoofdstad gebruikt in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is." Deze regeling staat duidelijk vermeld in het handboek van de treinbegeleider. In het geval van een onregelmatigheid van een reiziger dient de vaststelling van onregelmatigheid door de treinbegeleider opgesteld te worden in de taal van de reiziger.

01.03 **Francis Van den Eynde (VB):** Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik mag daaruit

concluderen dat een pv dat niet beantwoordt aan dat criterium in feite niet geldig is. U antwoordt positief daarop.

01.04 Minister **Inge Vervotte**: Dat is juist. Ik bevestig dat.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Questions jointes de

- Mme Jacqueline Galant au secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre, sur "les retards fréquents sur les lignes ferroviaires" (n° 18293)

- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les problèmes sur la ligne Lokeren-Bruxelles" (n° 18426)

- Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le nombre record de trains supprimés en 2009" (n° 18944)

02 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Jacqueline Galant aan de staatssecretaris voor Mobiliteit, toegevoegd aan de eerste minister, over "de vele vertragingen bij het spoor" (nr. 18293)

- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de problemen op de lijn Lokeren-Brussel" (nr. 18426)

- mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het recordaantal afgeschafte treinen in 2009" (nr. 18944)

Le **président**: La question n° 18944 de Mme Linda Musin est retirée.

02.01 **Jacqueline Galant** (MR): Monsieur le président, madame la ministre, ma question date du mois de janvier et beaucoup de choses ont évolué depuis. Le problème des retards est malheureusement toujours persistant, la situation s'étant même aggravée

Vous savez que les retards sont de plus en plus fréquents. Les causes en sont assez diverses. Hier encore un déraillement a eu lieu dans la région de Mons. Ce matin, ma collègue Linda Musin me racontait qu'un retard de plus d'une demi-heure avait été enregistré à la suite de l'intervention de la police auprès d'une personne n'ayant pas payé son ticket. Les retards sont souvent indépendants de la volonté du conducteur.

De nombreux employeurs ne supportent plus les retards successifs de leurs employés. Si les employés n'ont que ce moyen de transport, les retards s'accumulent parfois plusieurs fois sur une semaine.

La notion de service public est souvent décriée tant les retards sont fréquents. Les conditions de transport ne sont pas toujours optimales: parfois les voitures ne sont pas chauffées, parfois elles ne sont pas éclairées, des portes sont bloquées, les voitures sont surpeuplées. Les gens paient des abonnements pour être assis mais ils voyagent debout tant le manque de place est criant.

Madame la ministre, lorsqu'il y a des retards sur certaines lignes, c'est avant tout un problème de communication qui se pose. Parfois, les navetteurs ne sont informés du problème que dix ou vingt minutes après l'heure prévue du train.

Que comptez-vous faire pour tenter d'améliorer la communication en ce qui concerne les retards ou annulations de trains? Où en êtes-vous dans la collaboration avec d'autres transports en commun, notamment les TEC, De Lijn ou même les services communaux? Quand un train est annulé ou retardé, il peut y avoir des collaborations pour permettre aux voyageurs de se rendre vers une autre gare ou vers leur lieu de travail. Bref, que comptez-vous faire pour offrir un service public de qualité?

02.02 **Ine Somers** (Open Vld): Mevrouw de minister, in deze vraag heb ik het over de stiptheid op specifiek een bepaalde lijn waar er veel problemen zijn, namelijk Lokeren-Brussel. Die lijn heeft vaak te kampen met vertragingen, zeker op het spitsuur, in beide richtingen, Lokeren-Brussel en Brussel-Lokeren. Men stelt ook vast dat die treinen vaak te kort zijn en dus overvol. Die informatie heb ik van passagiers. Vandaar een aantal vragen.

Wat zijn volgens u de problemen die specifiek met die lijn te maken hebben? Waarom blijven de problemen aanhouden en worden het zelfs structurele problemen? Kunnen die verholpen worden?

Zijn er cijfers beschikbaar over die verbinding over de jaren heen? Dat is misschien niet direct een onderwerp voor een mondelinge maar wel voor een schriftelijke vraag.

Waarom rijden die treinen vaak in verminderde samenstelling?

02.03 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, la ponctualité du trafic ferroviaire est la priorité des voyageurs, mais également la plus grande source d'irritation et de mécontentement. Elle doit donc s'améliorer très vite, et je suis convaincue qu'elle le peut. J'ai demandé à plusieurs reprises aux trois sociétés du Groupe SNCB de prendre à tous les niveaux et en concertation étroite toutes les mesures possibles menant à une meilleure ponctualité.

Infrabel ainsi que la SNCB élaborent la mise en œuvre de plans d'action. Malheureusement, la ponctualité se situait en 2009 à 1,3 % en dessous du chiffre de 2008. Les deux sociétés concernées sont bien conscientes du problème et ont commandé l'exécution d'une étude commune de tous les facteurs contribuant à la ponctualité des trains. Cette étude doit aboutir à un plan contenant des actions spécifiques afin d'améliorer la ponctualité et tenant compte de différents facteurs tels que l'infrastructure, la composition des trains, le personnel et, si possible, des facteurs externes.

Un aspect important à ce sujet est certainement la diminution du nombre de problèmes de matériel. Cela se fera en organisant l'entretien du matériel roulant de façon qu'une plus grande disponibilité et fiabilité du matériel soit obtenue et en remplaçant rapidement l'ancien matériel par du matériel de haute capacité en attendant la rénovation du matériel existant afin de répondre aux demandes de confort des clients.

Récemment, j'ai clairement dit plusieurs fois que l'amélioration de la ponctualité et de la communication aux voyageurs est une priorité pour 2010. Je l'ai encore répété lors de la séance plénière dans les Chambres jeudi passé.

La régularité du trafic ferroviaire fait l'objet d'un suivi régulier de la part tant de la SNCB que d'Infrabel. Les actions entreprises par Infrabel concernent la régularisation du trafic ferroviaire, la fixation de normes pour l'élaboration des horaires, les mesures pour améliorer la fiabilité de l'infrastructure, entre autres, le renouvellement et l'entretien des caténaires, la diminution du nombre et de l'impact des dérangements aux passages à niveau, et des interventions plus rapides lors d'avaries liées à l'infrastructure, la diminution de la fréquence des incidents causés par des tiers et l'amélioration continue de la communication en cas de trafic perturbé.

Les actions conjointes Infrabel-SNCB ont pour but de réduire le nombre de pannes et de dérangements qui pourraient perturber le trafic ferroviaire et de prévoir les procédures nécessaires pour résoudre le plus vite possible des pannes et des dérangements éventuels.

Prioritairement, ces mesures ont pour but d'améliorer la ponctualité, mais une meilleure ponctualité mènera automatiquement à une diminution du nombre de trains supprimés. En outre, c'est durant les heures de pointe que la moindre rétention a le plus d'impact, engendrant un phénomène de retards en chaîne. Une raison importante pour le retard est la saturation de la jonction Nord-Midi à Bruxelles.

En ce qui concerne le matériel, il y a cinq causes principales de pannes et de retards. C'est spécifiquement durant la période hivernale:

- 1) les accumulations de neige dans les coffres situés sous les véhicules et en toiture provoquent dans les armoires haute tension des courts-circuits et de graves avaries; c'est le cas des moteurs, des convertisseurs et des cabines haute tension de divers types de matériels;
- 2) un problème similaire se rencontre en cas de condensation, cette dernière résultant de variations de température et de l'humidité de l'air;
- 3) une accumulation de quantités de neige entre les différents mécanismes de commande; c'est notamment le cas des portes, des marche-pieds, des freins et des attelages entre les véhicules;
- 4) Le gel des pantographes et usure prématurée des éléments de contact (frotteur) en raison de la présence de givre sur les caténaires;
- 5) Le gel des circuits pneumatiques.

Plus généralement, on mentionne six raisons pour la suppression des trains:

- 1) avarie liée à l'infrastructure et au matériel roulant;

- 2) les conséquences résultant du mauvais temps déjà mentionnées;
- 3) les actes de malveillance;
- 4) les actes de désespoir;
- 5) les accidents aux passages à niveau;
- 6) à la fin du trajet, afin d'éviter le retard d'autres trains ou afin de garantir le départ du retour du train à l'heure.

La SNCB présume que votre plainte, madame Galant, porte sur des trains et du matériel bien déterminés. À défaut de disposer d'informations qui permettent d'identifier de quel train ou de quel matériel il s'agit, la SNCB n'est pas à même de me fournir des explications spécifiques à ce sujet.

La SNCB essaie de lever aussi rapidement que possible les pannes éventuelles. En ce qui concerne le chauffage, il est souvent difficile de trouver l'origine des problèmes, qui résultent soit d'une insuffisance de chauffage du fait d'un problème de régulation ou d'un sentiment subjectif de chaleur du voyageur ou soit d'une absence de chauffage en raison d'une panne.

La SNCB examine toutes les plaintes formulées et procède, le cas échéant, aux réparations requises. Il est à remarquer par ailleurs que les rames ne peuvent être mises journalièrement en atelier de réparation. Il est dès lors possible qu'une avarie ne puisse être levée qu'après deux jours, voire plus.

En 2008, nous avons décidé de commander du nouveau matériel de train d'une valeur qui dépasse la somme de 1,7 milliard d'euros. Ces commandes garantissent 1 000 nouvelles voitures et 100 000 places assises supplémentaires. Déjà à partir de cette année-ci, ces trains seront systématiquement mis en circulation. Ainsi, grâce à ce nouveau matériel qui sera également plus solide, il sera possible d'améliorer la ponctualité.

En outre, on continue à rénover et à moderniser le matériel roulant. Entre 2008 et 2016, l'intérieur de l'équipage technique de 550 voitures sera de cette façon renouvelé. Il s'agit d'un investissement de 300 millions d'euros. Ceci aura un impact positif sur la ponctualité du trafic ferroviaire. La plupart de ce matériel sera livré en 2011.

Vu le nombre de voitures commandées, les constructeurs n'ont pas la capacité de nous livrer plus rapidement, malgré nos demandes répétées. Mais en attendant tout cela, j'ai demandé à la SNCB d'organiser plus efficacement l'entretien du matériel roulant, afin de réduire les pannes, les incidents et les retards y liés.

Op de lijn Lokeren-Brussel deden zich tijdens de voorbije maanden gelijkaardige problemen voor als op alle andere lijnen van het land. Er zijn verschillende oorzaken voor de vertragingen: schade aan de infrastructuur, schade aan rollend materieel, neveneffecten van het winterweer, kwaad opzet, wanhoopsdaden, ongevallen aan overwegen die te wijten zijn aan derden, enzovoorts.

In functie van de beschikbare middelen stellen zowel de NMBS als Infrabel alles in het werk om het ongemak van de reizigers te beperken en indien mogelijk te voorkomen dat gelijkaardige incidenten zich opnieuw voordoen.

Men mag niet vergeten dat de verzadiging van de infrastructuur, meerbepaald tijdens de piekuren, door de Noord-Zuidverbinding onmiddellijk een sneeuwbaaleffect veroorzaakt. Zodra een trein met vertraging rijdt, breidt die vertraging zich in cascade uit naar de volgende trein.

De globale stiptheidscijfers van treinen met minder dan zes minuten vertraging bij aankomst in Brussel voor lijn 60 Lokeren-Brussel, zijn gemiddeld twee à drie procent beter dan de algemene stiptheid op het spoorwegnet. Tijdens de piekuren ligt de stiptheid op alle lijnen gemiddeld vier à vijf procent lager. Ook voor lijn 60 is dat in normale omstandigheden het geval. In het laatste trimester van 2009 echter lagen die cijfers een heel stuk lager, vooral tijdens de piekuren. Ik heb een gedetailleerd overzicht maar dat zal ik toevoegen, want al die cijfers aflezen wordt vervelend.

Ik zal misschien de cijfers van december 2009 geven. Lijn 60 had een globaal stiptheidscijfer van 89 procent. Tijdens de piekuren heeft lijn 60 een stiptheid van 83,9 procent tegenover een globale stiptheid op netniveau van 84,7 procent.

De verminderde samenstelling van bepaalde treinen is vooral te wijten aan de onbeschikbaarheid van het rollend materieel wegens defecten.

Buiten de IC treinen 23/29 Lokeren-Brussel van 6 u 44 en de IC trein 23/14 Brussel-Lokeren van 16 u 21 die met dubbeldeks rijkstrijtuigen M6 verzekerd worden, zijn de treinen op deze lijn samengesteld uit motorstel type Break. De motorstellen van dat type hadden vanaf half december ernstig te kampen met technische problemen door de winterse omstandigheden. Dat heeft vooral te maken met de sneeuwwindringing en condensatieproblemen in de elektrische uitrusting van die motorstellen. Als gevolg daarvan was een belangrijk deel van de motorstellen buiten dienst. Ze bevonden zich in werkplaatsen voor herstelling van voornamelijk omvormers en tractiemotoren. Dat resulteerde in verminderde samenstelling door gebrek aan ritwaardige motorstellen.

Met een doorgedreven inspanning in de werkplaatsen, met onder meer versterkte weekendploegen en nachtploegen, werden alle mogelijke inspanningen gedaan om de herstellingen tegen 18 januari uit te voeren.

02.04 Jacqueline Galant (MR): Je voudrais remercier la ministre pour sa réponse très complète. Il est vrai que c'est un débat très général et vous comprenez que, pour les navetteurs qui arrivent plusieurs fois sur la même semaine en retard, cela ne peut plus continuer comme ça. Nous attendrons les résultats de l'étude que vous avez commandée. Savez-vous plus ou moins quand sont attendus les résultats?

02.05 Inge Vervotte, ministre: Juin ou juillet 2010, je crois.

02.06 Jacqueline Galant (MR): Donc nous pourrions vous interpellier à ce moment-là.

Le gouvernement dans son ensemble essaie de favoriser les transports en commun. Vous devez comprendre qu'actuellement, avec les retards et les incidents qu'il y a eu, il faut vraiment redonner confiance à la population pour qu'elle emprunte ces transports en commun. Je pense qu'un des meilleurs moyens pour redonner confiance est d'avoir une bonne communication envers les navetteurs et envers tous les utilisateurs. Je compte sur vous pour améliorer cette communication dans son ensemble.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

03 Vraag van de heer Kristof Waterschoot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de verlenging van Europese spoorcorridors C en F" (nr. 18378)

03 Question de M. Kristof Waterschoot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la prolongation des corridors ferroviaires européens C et F" (n° 18378)

03.01 Kristof Waterschoot (CD&V): Mijn vraag gaat heel eenvoudig over de verlenging van de corridors C en F. corridor C loopt via Antwerpen, Luxemburg, Metz, Bazel en Lyon. Corridor F loopt via Aken, Duisburg en Polen.

Er doen allerlei geruchten de ronde dat er over deze corridors een koehandel tussen België en Nederland aan de gang is. Nederland zou vragende partij zijn om corridor C door te trekken tot Rotterdam. België zou in ruil corridor F tot in Antwerpen mogen doortrekken.

Het is eigenlijk heel eenvoudig. Antwerpen is niet echt vragende partij om corridor F door te trekken. Er zijn volgens ons efficiëntere manieren. Het zou ons anderzijds slecht uitkomen dat corridor C tot in Rotterdam wordt doorgetrokken.

In hoeverre is de NMBS bij de bespreking van deze corridorverlengingen betrokken?

Wat is uw standpunt en dat van de NMBS rond deze voorgestelde verlengingen en deze al dan niet vermeende koehandel?

03.02 Minister Inge Vervotte: De internationale afspraken in verband met de goederencorridors gebeuren in eerste instantie op het niveau van de lidstaten. Zij vallen dus onder de bevoegdheid van de staatssecretaris van Mobiliteit. In zijn recente beleidsnota heeft hij het belang benadrukt van de uitbreiding van sommige corridors. Infrabel en NMBS spelen een ondersteunende rol voor de Belgische overheid in deze

besprekingen.

De staatssecretaris voor Mobiliteit meldt mij dat hij op een identieke schriftelijke vraag een uitgebreid antwoord heeft gegeven dat aan de Kamer zou zijn bezorgd. U zou dat antwoord intussen hebben ontvangen.

03.03 Kristof Waterschoot (CD&V): Waarvan akte.

Ik geef u dezelfde repliek als ik aan de staatssecretaris van Mobiliteit heb gegeven. Ik ben het fundamenteel oneens met het antwoord. Ik kom er ongetwijfeld nog op terug.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Questions jointes de

- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le prix des parkings SNCB" (n° 18410)
- Mme Valérie Déom à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la politique tarifaire de la SNCB en matière de parking" (n° 18504)
- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le prix des parkings de la SNCB en Brabant Wallon" (n° 18847)
- M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le prix des parkings de la SNCB" (n° 19015)
- M. Jacques Otlet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation des tarifs des parkings de la SNCB" (n° 19406)
- M. Jacques Otlet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la différenciation des politiques menées pour les parkings des gares SNCB" (n° 20014)

04 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de prijs van de NMBS-parkings" (nr. 18410)
- mevrouw Valérie Déom aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tariefregeling van de NMBS inzake parking" (nr. 18504)
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de prijs van de NMBS-parkings in Waals-Brabant" (nr. 18847)
- de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de parkeertarieven voor de NMBS -parkings" (nr. 19015)
- de heer Jacques Otlet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tariefverhoging voor de parkings van de NMBS" (nr. 19406)
- de heer Jacques Otlet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het uiteenlopend beleid inzake de parkings van de NMBS-stations" (nr. 20014)

04.01 Valérie De Bue (MR): Monsieur le président, madame la ministre, il y a déjà quelques semaines que cette question a été déposée. J'avais été interpellée par la réaction des navetteurs à la décision d'augmenter le tarif des emplacements de parking autour de la gare d'Ottignies. En cette période où on essaie de motiver les navetteurs à prendre les transports en commun, cette décision semblait absurde. Je laisserai M. Otlet, qui est d'Ottignies, développer la situation particulière de sa ville.

Après le dépôt de ma question, la SNCB Holding s'est justifiée en disant qu'elle avait consenti de nombreux investissements, que sa volonté n'était pas de faire du bénéfice et qu'il fallait rentabiliser les investissements pour développer les parkings. Cependant, ces augmentations arrivent en une fois et ne sont pas faciles à assumer pour les navetteurs.

Je voudrais également avoir une vue générale de la politique de tarification des parkings de la SNCB et vous demander si les situations locales seront prises en compte, en fonction notamment de la situation géographique de la gare. Y aura-t-il également concertation avec les communes?

04.02 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, des parkings à proximité de la gare pour y laisser sa voiture ou son vélo, c'est bien. Des parkings sûrs et aménagés, c'est mieux. Des questions se posent à certains endroits, à Ottignies-Louvain-la-Neuve, comme ma collègue vient de le dire, mais aussi à Tournai par exemple, où on avait annoncé de nouvelles places, l'aménagement et la sécurisation des places

existantes, mais aussi le passage de la gratuité à un tarif assez élevé (300 euros par an).

On peut débattre de l'opportunité de payer ou de ne pas payer: on ne peut forcément mettre à disposition systématiquement des emplacements gratuits, même si la ville d'où je viens et dans laquelle je prends le train, si possible tous les matins, à savoir la ville d'Ath, met elle-même à disposition des emplacements gratuits. C'est évidemment beaucoup plus confortable pour tout le monde.

S'agissant du prix, nous pouvons nous demander s'il ne va pas éloigner certaines personnes des transports en commun. En effet, les tarifs – parfois assez élevés – varient en fonction des endroits. Ceux qui sont en vigueur à Tournai ne sont pas les mêmes qu'à Ottignies–Louvain-la-Neuve ou Verviers. Comment expliquer ces différences? À qui s'appliquent ces prix? Il existe des tarifs préférentiels pour les usagers préférentiels. Les usagers préférentiels sont-ils simplement les abonnés? Ou bien un jeune disposant d'un Go Pass entre-t-il également dans cette catégorie?

Voilà quelques-unes des questions que je voulais vous poser sur cette politique.

04.03 Jacques Otlet (MR): Madame la ministre, en 2008 la SNCB Holding a créé la filiale B-Parking dans le but de créer et gérer, pour 2012, 54 000 places de parking aux abords des grandes gares.

C'était le cas pour Ottignies–Louvain-la-Neuve. Depuis le 18 janvier 2009, le coût du stationnement a véritablement explosé. On constate ainsi une augmentation de 33 % pour le premier parking et de 54 % pour le second, et ce pour arriver à un montant annuel de 300 euros. De plus, des barrières ont été installées, et l'attribution limitée de badges d'accès réduit évidemment le nombre de places de stationnement.

Auparavant, beaucoup de navetteurs se garaient de manière plus ou moins sauvage. C'est désormais impossible. Il y a une perte sèche de places disponibles. Je ne parle même pas des nuisances subies par les communes d'accueil des grandes gares, en particulier pour la ville d'Ottignies.

Plusieurs usagers de la SNCB sont obligés de se rendre à la gare en voiture à cause de leurs contraintes horaires particulières. Je pense, par exemple, aux travailleurs des services aux personnes, que vous oubliez trop souvent. Ils ne peuvent, en effet, pas toujours bénéficier des transports en commun tels que le TEC pour parvenir à la gare. Comme ils ne trouvent plus de places, ils envahissent les quartiers périphériques.

Pire encore, il y en a qui vont être drôlement tentés, après avoir fait leur compte des prix d'abonnement et de parking, de reprendre le chemin du travail avec leur véhicule personnel. Évidemment ici, on se place à un endroit qui ne se trouve qu'à une trentaine de kilomètres de Bruxelles. Il faut pouvoir faire le calcul du coût du trajet en véhicule ou avec le train + parking + éventuellement encore le bus si nécessaire. Cela m'interpelle tout à fait.

J'ai été appelé à aller revoir le contrat de gestion de la SNCB Holding qui souligne dans son article premier l'engagement des trois sociétés du groupe SNCB pour que leurs activités s'inscrivent dans la politique de mobilité durable menée par le gouvernement et contribue à la satisfaction des besoins de déplacement. On ajoute encore, entre autres, qu'ils doivent offrir les moyens de lutter efficacement contre le réchauffement climatique et de garantir ce développement durable. Enfin, à l'article 10, il est prévu que la gestion des parkings ne pourra pas décourager l'utilisation des transports en commun et devra, oserais-je dire au contraire, garantir une disponibilité de places pour les voyageurs.

Alors ma question, madame la ministre, c'est: pensez-vous vraiment que la politique de gestion des parkings des grandes gares par la SNCB Holding s'inscrit bien dans le contrat de gestion que cette société a passé en 2008 avec l'État fédéral?

Ma deuxième question est évidemment une suite logique de la première, relative à l'augmentation du coût des parkings. Je me suis alors renseigné pour voir si on payait les parkings des gares partout. J'ai été très étonné de constater que, dans ce qu'on a appelé les grandes gares, qui ont été concédées à B-Parking via la SNCB Holding, les parkings sont devenus payants. Pour ce qui concerne les autres gares qui sont toujours gérées par la SNCB, les parkings sont gratuits. Cela m'a évidemment interpellé. Toujours sur la même fameuse ligne 161 qui fait Ottignies-Bruxelles, il y a une série d'autres petites gares (Genval, Rixensart, La Hulpe, ...) dont certaines disposent de très beaux parkings qui sont gratuits; alors que ceux de la gare d'Ottignies sont payants (300 euros par an). Alors je ne comprends pas très bien.

Outre le fait que pareille politique est incompréhensible dans un contexte environnemental qui plaide aujourd'hui pour le renforcement de la multi-modalité, je me demande quels sont les arguments objectifs qui ont amené la SNCB Holding à pratiquer deux politiques différentes en matière de parking pour navetteurs, selon que les clients utilisent une des 37 gares concédées ou une autre moins importante laissée à la gestion de la SNCB? Quelle est la logique tarifaire quand il n'y a pas dix kilomètres qui séparent deux gares? Un parking d'une gare est payant, et huit kilomètres plus loin, une gare a un parking gratuit. Cela interpelle sur la coordination de la politique de la SNCB en matière de parkings. Je vous remercie.

De **voorzitter**: Ik vraag nogmaals om zo kort mogelijk te antwoorden. Dat geeft meer collega's de kans om hun vraag te stellen.

04.04 Inge Vervotte, ministre: La SNCB veut offrir un service global de porte-à-porte au client pour répondre à ses besoins en termes de mobilité. Dans ce cadre, la SNCB offre de nombreux produits intégrés, entre autres, les cartes trains combinés aux transports régionaux, un nouveau produit Rail-Lease qui permet de combiner un véhicule de société avec le train. Les parkings font également partie du service optimal mais tous ne relèvent pas de la gestion de la SNCB. C'est important de le souligner. La SNCB Holding est responsable des 37 plus grandes gares, dont Ottignies et Namur, et des parkings attenants aux points des arrêts non gardés. En outre, un certain nombre de parcs sont exploités par un partenaire externe comme Interparking ou Q-Park.

La politique tarifaire des parkings SNCB, la façon selon laquelle la SNCB peut augmenter ou réduire ses tarifs, ont été élaborés de manière détaillée dans le contrat de gestion. Toute adaptation tarifaire doit dès lors respecter les règles qui y sont établies. Les tarifs des parkings SNCB faisant partie de sa gamme de produits, ils sont eux aussi soumis à la règle précitée. Lors de la dernière adaptation tarifaire, en vigueur depuis le 1^{er} février 2010, il a été décidé que les tarifs des parkings SNCB ne seraient pas augmentés.

La stratégie de la SNCB Holding concernant les parkings des 37 plus grandes gares et de points d'arrêt non gardés est basée sur quatre objectifs fondamentaux: la garantie de disponibilité de places pour les voyageurs abonnés réguliers au train, la tarification différenciée selon les types de gares, l'utilisateur, et le marché local, la couverture des charges opérationnelles par les recettes, et enfin, le non-découragement de l'utilisation des transports en commun entre le domicile et la gare. La politique tarifaire des parkings tient compte du type de gare et du type d'utilisateur.

Le type de gare se divise en 5 catégories:

- 1) les gares internationales où un parking de qualité supérieure sera aménagé et un tarif commercial sera appliqué, comme par exemple Antwerpen-Centraal et Liège-Guillemins;
- 2) les gares de destination. Le besoin en parkings y est faible, aucun aménagement n'y est spécifiquement prévu, comme par exemple, la gare de Bruxelles-Central;
- 3) les gares des grandes villes où il y a lieu de limiter, proportionnellement au nombre de voyageurs montés, la capacité de parking de voitures et de promouvoir les autres moyens de transport, en proposant un tarif en lien avec le prix du stationnement sur la voirie et des transports en commun, par exemple Gent-Sint-Pieters et Namur;
- 4) les gares de départ où il faut prévoir, proportionnellement au nombre de voyageurs montés, un maximum de places à moindre coût et pratiquer un tarif préférentiel pour les voyageurs abonnés, comme par exemple Antwerpen, Berchem et Ottignies;
- 5) les gares de villes moyennes et petites où il y a lieu de prévoir un nombre suffisant de places pour les navetteurs en tenant compte de la capacité de parking appartenant à des tiers, par exemple la ville et les privés et d'adapter la tarification à la politique locale, par exemple Sint-Niklaas et Arlon.

Le type d'utilisateurs se divise en 4 catégories. Les voyageurs réguliers qui ont un abonnement de train. Les voyageurs occasionnels qui ont un ticket de train ou un pass. Les non-voyageurs et le personnel du groupe SNCB. La proportion de quotas par catégorie varie en fonction du type de gare et donc du type de parking avec un quota majoritaire qui est réservé systématiquement aux voyageurs réguliers qui ont un abonnement de train.

Il est important de souligner que les tarifs proposés sont bien en deçà des prix du marché. Le navetteur abonné devra déboursier en moyenne un euro par jour pour avoir la garantie d'une place de parking à proximité de sa gare, le but premier de la redevance parking étant de couvrir les charges opérationnelles. Des investissements conséquents sont d'ailleurs consentis dans le cadre de la mise en contrôle des parkings. Des parkings sont réaménagés avec l'installation de barrières, d'un système de contrôle d'accès et

de gestion de places permettant de donner la priorité aux voyageurs de train réguliers. La sécurité est améliorée par l'installation de caméras, etc. Les parkings sont également reliés au *control room* opérationnel de la SNCB Holding qui peut gérer les équipements à distance ou répondre à des appels des utilisateurs.

Dans le cas spécifique d'Ottignies, les parkings aux abords de la gare étaient saturés. Un grand nombre d'utilisateurs ne s'acquittaient pas de la redevance parking ou occupaient le parking sans être un voyageur utilisant le train. De ce fait, le voyageur qui utilisait le train régulièrement et qui payait un abonnement de parking ne trouvait pas de place pour garer son véhicule.

Les parkings situés avenue des Droits de l'Homme et avenue des Villas à Ottignies ont été réaménagés. Il a été procédé à l'installation de caméras, de barrières et d'un système de contrôle d'accès et de gestion des places. Par la pose de dispositifs de contrôle d'accès, la SNCB Holding a pour objectif de garantir des places de parking en priorité à ses voyageurs abonnés et occasionnels et d'augmenter la sécurité et le service à la clientèle.

Les voyageurs bénéficient d'un tarif avantageux. Le ticket journalier est la moitié moins élevé que pour un non-voyageur. L'abonnement mensuel pour un voyageur régulier est de 25 euros pour le parking des Droits de l'Homme, soit 1,25 euro par jour ouvrable, et de 30 euros pour le parking des Villas, soit 1,50 euro par jour ouvrable. Le but est uniquement de couvrir les charges d'exploitation.

Le non-voyageur peut acheter uniquement un abonnement mensuel au tarif commercial, avec un supplément de 33 % par rapport au tarif voyageur, pour autant que le parking dispose encore de capacités libres.

Des produits ont été développés pour les voyageurs occasionnels (RailFlex, GoPass, cartes 5 accès à 10 accès) et les riverains ont la possibilité d'acheter un abonnement valable en dehors des heures d'affluence.

La SNCB Holding a décidé d'appliquer une tarification différenciée sur ces deux parkings en fonction de la situation locale. Le tarif légèrement plus élevé pour le parking des Villas est justifié par la présence de la passerelle piétonne qui permet un accès direct vers les quais et la gare. La SNCB Holding fait également remarquer que les tarifs appliqués jusqu'à ce jour n'ont plus été modifiés depuis 2007.

Après quelques jours de fonctionnement du dispositif de contrôle d'accès, force est de constater que les parkings sont moins saturés et que les voitures trouvent assurément une place. En outre, les rues avoisinantes ne sont pas victimes de voitures ventouses, grâce à un équilibre entre le prix demandé sur la voirie et la grille tarifaire des parkings de la gare d'Ottignies.

Enfin, les clients et les navetteurs ne se plaignent pas du tarif mais bien du nombre de places proposé à la vente. Une soixantaine de personnes attend d'obtenir une carte d'abonnement. Ceux-ci pourront en obtenir une dans les prochains jours, étant donné la meilleure rotation des places de parking observée depuis la mise en fonction du système de contrôle et des barrières.

Pour le parking de Tournai, les tarifs en vigueur ne connaîtront pas de baisse et évolueront éventuellement en fonction de l'indexation. Il n'y a pas de mécanisme de réduction prévu pour les revenus plus modestes. Une réduction tarifaire est accordée aux voyageurs de train; c'est ce qu'on appelle le tarif préférentiel. Tous les voyageurs en bénéficient, qu'ils soient réguliers ou occasionnels. Cette réduction est accordée aux guichets de la gare. De plus, les produits disponibles varient en fonction du type de voyageur. Les voyageurs de train réguliers ayant un abonnement de train ont accès aux produits parking les plus avantageux.

Par exemple, dans le parking-gare P2 de Tournai, un abonné au train payera un abonnement de parking mensuel de 25 euros et un abonnement annuel de 260 euros, tandis qu'un non-abonné train payera un abonnement de parking mensuel de 35 euros et devra acheter douze abonnements d'un mois pour un total de 420 euros.

Un voyageur Go Pass bénéficie du tarif préférentiel en tant que voyageur occasionnel, comme les détenteurs de cartes de train mi-temps, Campus, Rail-Pass, Key-Card et cartes de dix voyages. Lors de l'achat d'un Go Pass, le voyageur peut également recevoir une carte de cinq ou dix accès au parking. Il bénéficiera alors d'un tarif préférentiel et dépensera entre 2,48 et 3 euros pour sa journée de parking. Ce

tarif est moins élevé que celui qui est actuellement pratiqué dans le parking situé devant la gare.

Chacun peut également prendre un ticket à l'entrée du parking sur la base d'un titre de transport valable présenté au guichet. Le ticket de parking recevra une validation qui donnera droit au tarif préférentiel, donc 5 euros par jour contre dix euros que payera celui qui ne prend pas le train.

La fin des travaux à Tournai est prévue pour le 10 mai 2010. Le parking situé boulevard Eisenhower comptera 300 places et celui installé boulevard des Déportés en comptera 192. Un parking réservé au personnel de 200 places sera également aménagé boulevard des Nerviens. En fonction de la saturation, il pourra également accueillir des clients.

L'étude de mobilité dont il est question fait partie d'une étude de réaménagement urbain dans une zone environnant la gare. Il s'agit d'une initiative communale et régionale qui n'est pas de nature ferroviaire, mais qui pourrait avoir des impacts en ce domaine. Infrabel collabore dès lors activement sur ce plan. Si cela devait entraîner des conséquences sur les voyageurs, la société prendrait alors les contacts nécessaires avec la SNCB.

04.05 Valérie De Bue (MR): Monsieur le président, je tiens à remercier Mme la ministre pour sa très longue réponse et à attirer son attention sur le nombre de places. Il faudra veiller à bien dimensionner les zones de parking.

04.06 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, ce débat compliqué mérite d'être approfondi. L'éventualité d'un parking payant ne me pose pas de problème. La question est plutôt de savoir jusqu'où nous allons, et quel sera l'impact de cette initiative sur les voyageurs. Une telle décision peut être très positive en termes de mobilité, tout comme elle peut entraîner des conséquences défavorables.

Il faudra voir ce que cela peut donner pour Tournai. Vous avez évoqué la coordination avec les pouvoirs communaux. Cela manque encore aujourd'hui.

Des décisions sont prises des deux côtés et cela peut, dans le cadre d'une politique de mobilité communale, amener certaines aberrations.

J'ai bien pris note des différents aspects techniques pour Tournai et je les relirai une fois que le compte rendu sera disponible.

04.07 Jacques Otlet (MR): Monsieur le président, j'ai bien entendu ces longues explications.

Madame la ministre, aujourd'hui, vous me dites que les parkings sont moins saturés. Je vous dirais que c'est très grave car cela signifie qu'il y a de très nombreux utilisateurs qui ont abandonné le train pour reprendre leur véhicule personnel ou qui ont opté pour un parking sauvage sur les voiries communales.

Je voudrais vous demander de faire évaluer cette politique particulière d'augmentation des tarifs de parking par la SNCB Holding. Il y a un réel problème. Je peux vous affirmer, et je voudrais que vous interpelliez les services de la SNCB, qu'il n'y a aucune institution, ni de service ni de commerce, aux alentours des parkings SNCB susceptible d'y amener des véhicules qui ne seraient pas propriété des navetteurs. Si les parkings sont désertés, c'est simplement parce que les navetteurs ont décidé de ne plus s'y rendre. C'est une évidence!

Il faut absolument faire évaluer cette politique car, incontestablement, elle va à l'encontre de la politique de mobilité que ce gouvernement a voulue.

Enfin, je n'ai pas eu de réponse objective relative aux deux politiques différentes. Dans certaines gares, on paie et dans d'autres, on ne paie pas. Ce n'est pas le fait de placer deux barrières d'accès qui peut justifier une telle augmentation tarifaire.

04.08 Minister Inge Vervotte: Ik kan het totaal niet eens zijn met uw conclusie.

Ten eerste, ik zou niet durven te stellen dat het succes al dan niet zal kunnen afgemeten worden aan de aanwezigheid van de auto's in de parkings.

Ten tweede, het is belangrijk dat wij een gedifferentieerde politiek blijven voeren inzake de parkings aan de stations. Ik wil dus zeker en vast niet naar een egalier of meer gelijk beleid gaan op dat vlak. De differentiatie is verantwoord om diverse redenen, die ik aangehaald heb in mijn antwoord.

Ten derde, het blijft een politiek om voornamelijk alternatieve vormen te stimuleren en in samenspraak met de steden en de gemeenten te zorgen voor alternatieven met onder andere goede fietspaden in de buurt van de stations en goed openbaar vervoer, opdat er zo weinig mogelijk met de auto naar de stations wordt gegaan.

Er wordt dus wel degelijk geprobeerd om een gedifferentieerd beleid te voeren, dat zeker en vast niet als eerste instantie de bedoeling heeft om zoveel mogelijk wagens naar de parkings van de stations te laten toestromen. Wij maken uiteraard wel een verschil met de stations waar het soms niet mogelijk is om dat uit te sluiten. Waar er plaatsen moeten zijn, moet er in plaatsen voorzien worden.

Ten slotte, juist omdat op bepaalde plaatsen de parkings gebruikt werden door anderen dan treinreizigers, terwijl daarin zwaar geïnvesteerd werd door de NMBS-groep, toont aan dat het beleid positief is en men ziet de resultaten daarvan ook. Een en ander heeft niet alleen te maken met het beschikbaar aantal plaatsen, maar ook met de verhoging van de veiligheid, wat een van de doelstellingen is van de NMBS-groep.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

05 **Samengevoegde vragen van**

- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de telefonische bereikbaarheid van de postkantoren" (nr. 18421)

- de heer David Lavaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de callcenters van De Post" (nr. 19521)

- mevrouw Isabelle Tasiaux-De Neys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de callcenters van De Post" (nr. 19561)

05 **Questions jointes de**

- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accessibilité téléphonique des bureaux de poste" (n° 18421)

- M. David Lavaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les centres d'appels de La Poste" (n° 19521)

- Mme Isabelle Tasiaux-De Neys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les centres d'appel de La Poste" (n° 19561)

05.01 **Ine Somers** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik wou u nog even bedanken voor het antwoord op de vorige vraag. Ik werd dringend weggeroepen om te gaan stemmen.

Blijkbaar zijn de lokale postkantoren enkel bereikbaar via een centraal nummer in de zone 02, waar men van het ene naar het andere antwoordapparaat wordt doorverbonden, naast tal van andere bereikbaarheidsproblemen. Daardoor is men vaak verplicht zich naar het postkantoor te verplaatsen.

Mevrouw de minister, sedert wanneer is dit systeem in voege waardoor men alleen via het centraal nummer kan bellen? Kan men de huidige problemen zoals het niet bereikbaar zijn, het meerdere keren doorverbinden, het terechtkomen op een antwoordapparaat, beschouwen als kinderziekten of is er een structureel probleem? Welke maatregelen zijn er in het vooruitzicht teneinde dit probleem op te lossen?

05.02 **David Lavaux** (cdH): Monsieur le président, j'ai été interpellé par des citoyens de ma commune qui tentaient, sans succès, d'atteindre par téléphone leur bureau de poste mais ils étaient systématiquement redirigés vers un centre d'appel général. Il est quasi impossible de contacter directement les employés de terrain alors que dans certains cas, ceux-ci pourraient probablement aider les clients plus efficacement.

À titre d'exemple, un client de La Poste avait oublié son portefeuille au guichet. En tentant d'appeler son bureau de poste pour savoir si son bien avait été retrouvé, il fut redirigé vers le centre d'appel de La Poste où l'agent refusa de le mettre en contact avec le bureau de poste de notre commune. Ce problème qui aurait pu être réglé en quelques secondes a débouché sur une communication stérile de plusieurs dizaines de minutes. Nous avons connu le même cas avec les services communaux qui devaient contacter le bureau de

poste pour un problème de rues et de bâtiments.

Madame la ministre, la transformation du réseau des bureaux de poste suscite de nombreuses interrogations des citoyens, notamment en ce qui concerne la proximité et l'accessibilité des services de La Poste.

La mise en place de redirections d'appels destinés aux bureaux de poste vers des centres d'appel ne nous paraît pas améliorer la situation.

Est-il exact qu'il a été donné instruction de ne transférer aucun appel vers les bureaux de poste, même si ceux-ci sont plus à même de traiter le problème du client?

Plus généralement, quels sont les objectifs poursuivis par cette redirection des appels vers des centres d'appel?

On nous dit qu'il s'agit d'évaluer les bureaux de poste et de prendre note, à un niveau supérieur, de toutes les plaintes de la clientèle.

Des améliorations des procédures en place sont-elles prévues?

05.03 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, sinds oktober 2009 worden alle telefonische oproepen naar de postkantoren afgeleid naar een centraal nummer.

De centrale afhandeling van dergelijke oproepen is gericht op de volgende doelstellingen.

Ten eerste, de professionalisering van de afhandeling van informatieaanvragen en klachtenbehandeling.

Vervolgens, de zorg voor een coherente aanpak, overal in het netwerk, en de garantie op een gelijke behandeling.

Tot slot, het mee bijdragen aan de vermindering van de wachttijd aan de loketten door een ontlasting van de personeelsleden in de postkantoren.

In het huis-aan-huismagazine dat De Post regelmatig rondstuurt, werd daarover verschillende keren bericht.

La Poste me communique également que le résultat des mesures internes ne fait état d'aucun problème structurel. Le *contact center* responsable des appels liés au courrier et aux paquets répond à 96 % des appels. Pour le *contact center* chargé des produits financiers et de la Banque de La Poste, ce taux de réponse est de 95 %. Les *contact centers* fournissent en outre une réponse immédiate à la majorité des appels, les clients étant donc directement aidés par téléphone.

La Poste mesure également de manière régulière la satisfaction de ses clients par rapport à ses services, entre autres choses. Cela lui permet d'identifier les améliorations pouvant être apportées. En 2009, 82 % des clients interrogés se sont déclarés satisfaits du service offert par le centre de contact. En outre, instruction est donnée aux agents de faire le maximum pour aider directement le client mais aussi pour le mettre en relation avec le bureau de poste si cela s'avère nécessaire pour résoudre son problème ou pour répondre à ses questions.

De antwoordapparaten waarvan sprake, betreffen hoogstwaarschijnlijk de automatische menu's waarin de klant gevraagd wordt om een keuzes te maken inzake de reden van zijn oproep, om hem dan meteen naar de juiste specialist te leiden. Meer dan 200 agenten staan daartoe ter beschikking. In de meeste gevallen kunnen zij de klanten snel en efficiënt helpen.

De meerderheid van de oproepen gaat over informatieaanvragen waarvoor de agenten van de callcenters over de nodige werkmiddelen beschikken en waartoe zij een optimale opleiding krijgen. Indien een vraag echter een rechtstreeks contact met een postkantoor zou impliceren, dan hebben de agenten de mogelijkheid om het postkantoor ook te contacteren.

La Poste continue à croire en ce concept qui renforce au final la proximité et l'accessibilité de ses services. Elle tente également d'améliorer en continu les procédés utilisés afin d'aider au mieux ses clients.

Ik denk dat het volgende ook belangrijk is om te weten. U weet dat De Post heel lang heeft ingezet op de wachttijden aan de postkantoren zelf. Dat maakt ook deel uit van de voorliggende politiek, zodanig dat er ook aan taakdifferentiatie kan gedaan worden, die tegelijkertijd ook als doel heeft om de antwoorden die gegeven worden te professionaliseren.

U weet goed genoeg dat, wanneer dat noodzakelijk is, contact uiteraard mogelijk moet blijven. Die mogelijkheid is ook voorzien.

05.04 Ine Somers (Open Vld): Bedankt voor het antwoord, mevrouw de minister, ik begrijp heel goed dat die initiatieven enerzijds genomen worden om de effectieve wachttijden aan het loket te verminderen en de mensen telefonisch te helpen met hun vragen.

Maar als je dan anderzijds van mensen de reactie krijgt dat ze steeds maar doorverbonden worden, waardoor ze het opgeven en toch naar een postkantoor gaan, blijkt dat je niet het effect bereikt dat je wil bereiken. Er gaan toch welbepaalde mensen naar het postkantoor om vragen te stellen die eigenlijk via het call center opgelost zouden moeten worden. Ik zou die bezorgdheid zeker nog eens doorgeven, om zo de doelstellingen van De Post optimaal te kunnen bereiken.

05.05 David Lavaux (cdH): Monsieur le président, je ne doute pas que La Poste ait de bonnes raisons de pratiquer de cette manière et qu'elle vise certainement à plus d'efficacité et de professionnalisme. Il n'en reste pas moins que le système de téléphone où l'on doit appuyer sur des touches, etc. apparaît aux yeux de la clientèle comme très déshumanisant. On gagne peut-être en efficacité mais on perd certainement beaucoup au niveau de ce contact, de cet aspect humain de La Poste. Suite aux facteurs et à d'autres points, La Poste apparaît malheureusement comme un système déshumanisé.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

06 Question de M. Éric Jadot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les conditions de transport des voyageurs sur les lignes 36 et LGV 36" (n° 18425)

06 Vraag van de heer Éric Jadot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de reisomstandigheden op de lijnen 36 en LGV 36" (nr. 18425)

06.01 Éric Jadot (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, force est de constater la persistance de difficultés pour les navetteurs sur le rail.

J'ai été personnellement interpellé par des navetteurs par rapport aux problèmes rencontrés sur la ligne 36 et LGV 36: récurrence des retards, informations insuffisantes aux voyageurs, diminution sensible de l'offre des places assises. Il s'agit sans doute de symptômes récurrents mais se manifestant de manière accrue sur cet axe essentiel se situant entre Liège et Bruxelles.

Dans cette période difficile, la SNCB manque à ces missions de service public quand elle ne répond pas aux attentes de ces utilisateurs. Le risque encouru est celui d'un transfert modal inversé: du train vers l'automobile. Cela serait lourd de conséquence.

En matière de ponctualité et de confort, quelles mesures envisagez-vous pour répondre à la saturation et au retard constatés aux heures de pointe sur cette ligne?

Les directives quant à l'ajout de voitures supplémentaires et aux procédures de déclassement ciblé de wagons de 1^{re} classe sont-elles à l'ordre du jour ou pas?

En matière de communication, des outils visant à améliorer l'information aux usagers, des précisions sur les retards et des modifications de compositions sont-elles à l'étude?

Le collectif navetteur.be vous avait fait parvenir début février une lettre reprenant nombre de ces considérations.

Je souhaitais aussi vous interroger sur la place à accorder aux acteurs associatifs sur la question de la satisfaction des usagers.

Vous avez récemment réaffirmé que la question de la ponctualité constituait l'une des priorités de votre département. Puis-je vous demander quelles suites seront données aux propositions de cette association et selon quel calendrier?

Il me revient que navetteurs.be, si elle est représentée auprès du conseil consultatif des usagers de la SNCB, ne dispose pas du droit de vote. La reconnaissance de l'association précitée est-elle à l'ordre du jour?

Quelles sont les modalités de collaboration envisagées de la SNCB Holding et d'Infrabel avec la société civile afin d'améliorer la qualité du service rendu?

06.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Jadot, l'offre de places assises sur les trains rapides circulant en pointe entre Liège et Bruxelles n'a pas été modifiée à la suite des nouveaux horaires de décembre 2009. Certains déforçements ponctuels ont cependant pu se produire à la suite des mauvaises conditions climatiques observées depuis la mi-décembre 2009. Les quatre trains reliant Liège à Bruxelles, via la ligne à grande vitesse entre 7 heures et 9 heures à l'arrivée, offrent une composition maximale de douze voitures 111, soit 3 508 places assises au total des quatre trains pour une occupation moyenne de 3 436 voyageurs.

Les taux d'occupation en première et en deuxième classe étant tous deux très élevés, le déclassement des voitures de première classe n'apporterait pas de solution efficace. La mise en service de voitures à deux niveaux de type M6 offrant plus de places assises n'est pas possible sur les trains en raison de divers problèmes techniques. En effet, les voitures M6 ne peuvent pas circuler sur la LN 2, ligne à grande vitesse entre Louvain et Liège ni sur le réseau NS vers Maastricht pour le IC0, ni sur la ligne 37 vers Eupen pour le IC1.

Si, à court terme, aucune solution n'est envisageable, la SNCB cherche des solutions à plus long terme, afin d'augmenter le nombre de places vers Bruxelles. Enfin, les retards de livraison des nouvelles locomotives de type 18, auxquels la SNCB doit faire face, rendent encore plus difficile la mise en place d'alternatives fiables et efficaces pour notre clientèle.

06.03 Éric Jadot (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je mesure l'ampleur de la tâche qui est la vôtre pour répondre aux problématiques rencontrées par les usagers. Je me réjouis des possibilités de solution à long terme que vous envisagez. Je pense qu'il importe d'avoir des signaux et de la communication vers les navetteurs. En effet, ils sont vraiment en attente et il importe de redonner la confiance dans la SNCB.

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

07 Question de Mme Karine Lalieux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la problématique du temps d'attente aux guichets des bureaux de poste" (n° 18503)

07 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de problematiek van de wachttijden aan de loketten van de postkantoren" (nr. 18503)

07.01 Karine Lalieux (PS): Monsieur le président, madame la ministre, ma question a été déposée voilà plusieurs longues semaines, mais d'autres éléments sont venus allonger nos travaux. Elle concerne les files d'attente.

Il ne s'agit certainement pas d'une problématique nouvelle; les contrats de gestion de 1997 et de 2002 prévoyaient d'ailleurs que La Poste devait veiller à ce que la durée d'attente soit limitée à 4 minutes en moyenne.

Nous avons connu une libéralisation, la fermeture de nombre de bureaux de poste, l'ouverture de Points Poste, mais la situation à Bruxelles n'est pas très confortable: les files de clients ne cessent de s'allonger.

À Bruxelles, nous constatons qu'il n'y a pas de déplacement des clients du bureau de poste vers les Points Poste. Surtout dans les communes les plus défavorisées de Bruxelles, dont celle où j'habite avec un bureau pour tout Laeken, la situation est abominable. Les gens ne peuvent se rendre dans des Points Poste, car il s'agit souvent d'opérations qui ne se pratiquent que dans des bureaux de poste. Le problème de file d'attente est donc réel dans les bureaux de poste de Bruxelles.

Dans une lettre de "bons vœux" publiée à l'intention des dirigeants de La Poste, l'association Test-Achats pointait d'ailleurs - parmi beaucoup d'autres problématiques - les temps d'attente dans les bureaux de poste, jugés trop longs et le fait que l'entreprise publique n'atteignait pas les 80 % de clients servis dans les cinq minutes.

Madame la ministre, quelles sont les données recueillies sur cette problématique pour l'année 2009?

Quel est le temps d'attente moyen dans l'ensemble des bureaux de poste?

Peut-on disposer de chiffres complets Région par Région; province par province; commune par commune?

Si vous en disposez, vous pouvez simplement me les remettre.

Comment le temps d'attente a-t-il évolué sur ces trois dernières années?

La Poste constate-t-elle un lien entre la fermeture de bureaux de poste et le temps moyen d'attente sur les bureaux restés en l'état?

Quelle est la position de La Poste sur le temps d'attente dans ses bureaux et ses Points Poste?

Souhaite-t-elle en faire un réel objectif à atteindre?

07.02 Inge Vervotte, ministre: Au dernier contrat de gestion, La Poste met en place un ensemble d'actions qui vise à améliorer le temps d'attente dans ses points de vente, d'une part, au niveau de la perception des clients, d'autre part, au niveau des mesures objectives réalisées dans chaque point de vente.

Au niveau des mesures objectives pour les bureaux de poste, cela se traduit par un temps d'attente en amélioration qui a atteint, en 2009, 5,47 minutes de moyenne. Il était de 5,82 minutes en 2008 et de 7,10 minutes en 2007. En 2009, le pourcentage des clients servis en moins de 5 minutes était, sur base annuelle, de 77,3 %. Cela représente une progression de 1,4 % par rapport à 2008 et de 1,5 % par rapport à 2007. Il est également important de noter qu'au cours du second semestre 2009, La Poste a, à plusieurs reprises, dépassé l'objectif de 80 % de ses clients servis en moins de 5 minutes.

Les données qui sont disponibles pour chacun des bureaux de poste donnent les résultats suivants, lorsqu'elles sont compilées au niveau des régions postales: Flandre orientale et occidentale, 83,3 %, Liège-Luxembourg, 77,8 %, Hainaut-Namur, 75,5 %, Bruxelles-Brabant, 70,5 %, Anvers-Limbourg, 82,6 %.

En ce qui concerne les Points Poste, le pourcentage des clients servis endéans les 5 minutes était de 95 % sur la période septembre 2008-décembre 2009. Ce temps d'attente a été mesuré par une société externe sous la forme d'un *mystery shopping*. À titre de comparaison, le nombre de clients servis endéans les 5 minutes au niveau européen est de 62 % selon une étude européenne. On ne peut parler de lien systématique entre fermeture d'un bureau de poste et temps moyen d'attente dans les bureaux voisins maintenus. Les fermetures de bureaux de poste ont été réalisées en fonction de la capacité d'absorption des bureaux de la poste et des Points Poste avoisinants. Si nécessaire, les bureaux de poste avoisinants ont fait l'objet d'adaptations au niveau des heures d'ouverture, du personnel et du nombre de guichets. Dans certains cas, la transformation du réseau s'est fait par la création d'un nouveau bureau reprenant l'activité des différents bureaux. Dans certains cas également, plusieurs Points Poste ont été ouverts pour compenser la fermeture d'un bureau.

La Poste vise un objectif de 80 % de clients servis endéans les 5 minutes. Au niveau local, les 200 plus grands bureaux de poste disposent d'un outil de mesure qui leur permet de suivre en temps réel les temps d'attente. Cela permet à chacun des gestionnaires de bureau de mesurer et de connaître les résultats, d'analyser et d'impliquer son personnel dans la recherche de solutions au niveau local et d'améliorer les pratiques mises en place.

Par ailleurs, des actions particulières sont entreprises pour améliorer le service à la clientèle et rendre plus performants les outils du réseau de pointe 20 mis à disposition.

S'agissant des bureaux bruxellois, un projet adapté a été développé en vue d'améliorer leur temps d'attente. Le but est d'étendre l'initiative aux bureaux des autres Régions ayant des difficultés à atteindre l'objectif défini. Ce projet consiste à effectuer une analyse individuelle et approfondie des bureaux concernés. Cela permettra de mettre en œuvre les problèmes qui leur sont propres. Dans la foulée de cette analyse, des actions seront entreprises, telles que l'installation de guichets d'accueil en vue d'orienter et d'informer les clients ou l'adaptation des heures d'ouverture et de l'organisation – en d'autres termes, le nombre de collaborateurs, la formation, le *coaching*, etc.

07.03 Karine Lalieux (PS): Madame la ministre, je vous remercie de votre réponse.

Bruxelles et le Brabant constituent 70 %, et on met le Brabant! Je parie que si vous vous livriez à cet exercice dans d'autres grandes villes dans lesquelles existent des quartiers défavorisés, vous verriez que le temps d'attente est parfois de dix à vingt minutes. Et je ne remets pas du tout en cause la capacité des employés. Ainsi, à Laeken, c'est un grand bureau, où les guichets sont ouverts et dont les heures d'ouverture sont normales, mais le problème est qu'il n'y en a pas assez pour la clientèle et que cette dernière ne va pas se diriger vers les Points Poste. Quand on ferme dans une commune cinq bureaux sur dix, à tout le moins, cela crée évidemment un embouteillage aux guichets.

J'aimerais vraiment obtenir des chiffres par bureau de poste. Je sais que La Poste ne veut pas les donner et que les syndicats ont des difficultés à les recevoir, mais ils existent puisque La Poste produit des statistiques pour Bruxelles et le Brabant. Cela nous aiderait à gérer nos villes et nos communes.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

08 Samengevoegde vragen van

- de heer Patrick De Groote aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "een mogelijke beursgang van De Post" (nr. 18506)

- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de moeilijkheden rond de beursgang van De Post" (nr. 18638)

- de heer Georges Gilkinet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de resultaten 2009 van De Post, haar doelstellingen inzake werkgelegenheid en haar mogelijke beursgang" (nr. 19526)

08 Questions jointes de

- M. Patrick De Groote à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la potentielle entrée en bourse de La Poste" (n° 18506)

- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les problèmes qui se posent pour l'entrée en bourse de La Poste" (n° 18638)

- M. Georges Gilkinet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les résultats 2009 de La Poste, ses objectifs en matière d'emploi et sa potentielle entrée en bourse" (n° 19526)

08.01 Patrick De Groote (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, in de pers verschijnen af en toe berichten dat De Post een beursgang voorbereidt. In *De Standaard* van 16 januari 2010 – dat is ondertussen achterhaald, want toevallig stond er vandaag ook een artikel in de krant – konden wij lezen dat een beursgang mogelijks wordt vertraagd door het onderzoek van de Europese Commissie naar eventuele illegale staatssteun. Volgens de heer Thys kan van die illegale staatssteun uiteraard geen sprake zijn.

Daarnaast antwoordde uw voorganger, vice-eersteminister Vanackere, in maart 2009 op een eerdere vraag van mij dat de Belgische Post met de Deense Post en CVC, bij hun intrede in het kapitaal van de Belgische Post in 2006, een overeenkomst hebben gesloten waarin de mogelijkheid werd voorzien om eind 2009 een overschot aan cash – daarmee bedoel ik de thesauriemiddelen die nog niet aangewend werden in het kader van de herstructurering en de modernisering van het bedrijf – terug te betalen.

Ik heb de volgende vragen.

Ten eerste, hoe concreet zijn de plannen voor een beursgang van De Post? Is er eenstemmigheid in de regering voor deze beursgang? Zo ja, wanneer wordt een beursgang gepland?

Ten tweede, wat is de stand van zaken betreffende een eventuele cash out van De Post? Is die er geweest? Zo niet, waarom? Is er nog een mogelijkheid dat er nog een cash out volgt? Zo ja, wanneer en onder welke voorwaarden?

08.02 Ine Somers (Open Vld): Ik zal de inleiding niet meer herhalen. Ik kom dadelijk tot mijn vragen. Wij horen veel over een mogelijke beursgang van De Post. Er wordt ook een timing naar voren geschoven. Er wordt ook gezegd dat het onderzoek dat momenteel door de Commissie gevoerd wordt eventueel een beursgang in het gedrang kan brengen. Wanneer mogen wij een eventuele beursgang verwachten? Kunnen de momenteel lopende onderzoeken een beursgang in het gedrang brengen? Zo ja, wanneer zal de

Commissie resultaten naar voren brengen of een antwoord bieden op de probleemsituaties die zij eventueel identificeert?

08.03 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, ter herinnering, de inleiding van de formele onderzoeksprocedure van Europa is in eerste instantie het normaal gevolg van de vernietiging door het Europees gerecht van eerste aanleg van de goedkeuringsbeslissing van de Europese Commissie van 23 juli 2003 betreffende een kapitaalsverhoging van De Post, eind 2002. Die vernietiging gebeurde niet op inhoudelijke gronden, maar omwille van een procedurefout. België heeft tegen dat arrest van 10 februari 2009 beroep aangetekend bij het Europees Hof van Justitie. De uitspraak van het Hof wordt pas in 2010 verwacht.

De Commissie heeft beslist om de verschillende beheerscontracten van De Post sinds 1992 en enkele ad hoc maatregelen, zoals de kapitaalsverhoging van 2003 of de hervorming van het pensioenstelsel ter gelegenheid van de Regie naar een NV van publiek recht, te onderzoeken. De punten van onderzoek zijn in detail aangegeven in de beslissingen van de Europese Commissie van 13 juli 2009. Die zijn gepubliceerd in het publicatieblad van de Europese Unie nr. C176 van 2009 en zijn integraal weergegeven op de website van de Commissie.

De Commissie gaat grondig te werk. De Belgische overheid en De Post verlenen hun volle medewerking en het onderzoek is inmiddels goed gevorderd. Het is dus niet onze indruk dat het onderzoek zeer moeizaam zou verlopen. Wij zijn ervan overtuigd dat wij over sterke argumenten beschikken, zodanig dat het dossier positief in de best mogelijke termijn afgesloten kan worden.

Bij ons jongste contact met het kabinet van Neelie Kroes op 18 december 2009 werd nog steeds uitgegaan van een snelle afsluiting, dit jaar nog, van het lopend onderzoek. Bij onderzoeksprocedures van die aard kan niet op voorhand vastgepind worden op een exacte timing. Het gaat dus enkel om een streefdatum. Wij hebben er niettemin goede hoop op dat de vooropgestelde timing grosso modo kan worden gerespecteerd.

De kwestie van een eventuele kapitaal terugstorting aan de aandeelhouder moet te zijner tijd verder worden bekeken in het licht van een efficiënte kapitaalstructuur. De Post moet zeer zeker een gezonde kapitaalstructuur behouden, maar het is economisch niet zinvol om in De Post een teveel aan kapitaal te laten dat zij niet productief kan aanwenden.

De mogelijkheid van een beursintroductie werd reeds voorzien in het aandeelhoudersakkoord, afgesloten in 2006 tussen de Staat en de privé-aandeelhouders. Die mogelijkheid voor de privé-aandeelhouders is effectief sinds begin 2010. Het is de intentie van de regering om de eerder gemaakte afspraken te honoreren, niet meer of niet minder. Desalniettemin, zo lang het Europees onderzoek loopt, lijken de omstandigheden weinig geschikt voor de aandeelhouder die zijn aandeel op de beurs wil plaatsen. De timing van een effectieve beursintroductie ligt eerder in handen van de private aandeelhouder, maar lijkt in de loop van dit jaar nog tot de mogelijkheden te behoren indien de timing van het Europees onderzoek gehandhaafd blijft.

De Staat is niet van plan om enig deel van zijn participatie van de 50 % plus één aandeel in De Post mee aan te bieden in een eventuele beursgang of private plaatsing.

08.04 **Patrick De Groot** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, wat de Staat betreft, wij hebben dat toevallig vanmorgen in de krant gelezen. Ik weet niet of daarvoor een speciale timing bestaat, maar als er vragen in de commissie zijn staat 's morgens een deel van het antwoord in de krant.

Wij vinden de cash out die op de lange baan wordt geschoven een goede zaak.

Het is ook zo dat er weinig problemen zullen zijn in verband met het onderzoek van de Europese Commissie naar eventuele illegale staatssteun. Ik had ook gelezen dat de heer Thijs zei dat daarvan weinig sprake was.

De beursgang hangt inderdaad af van private actie. Misschien kan CVC de helft van zijn aandelen dit jaar verkopen en vanaf 2012 de andere helft. Ik denk dat het geen slechte zaak is en in deze moeilijke tijden misschien wel een veilige belegging. Een postbedrijf verdient in een recessie niet veel minder dan in economisch interessante tijden.

Wij kijken uit. Ik begrijp dat u geen datum kunt geven. Dat is ook niet uw taak.

08.05 Ine Somers (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, het belangrijkste wat u hebt gezegd, is dat het huidige lopende onderzoek vlot evolueert en de afronding daarvan eventueel nog dit jaar wordt verwacht. Ik denk dat dit de meest positieve boodschap is die ik heb gehoord. (...)

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la réouverture de bureaux de poste" (n° 18659)

09 Vraag van de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de heropening van postkantoren" (nr. 18659)

09.01 Josy Arens (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, début décembre 2009, la presse annonçait l'obligation de La Poste de rouvrir 62 bureaux dans le cadre de la libéralisation de 2011. Les parlementaires sont intervenus pour vous faire part des problèmes rencontrés dans une série de villes et de régions rurales.

Est-il exact que 62 bureaux devront être rouverts? Si oui, à quelle date ces réouvertures auront-elles lieu?

Plusieurs bourgmestres m'ont déjà contacté pour introduire la candidature de leur commune. J'aurais donc souhaité avoir certaines précisions.

09.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, fin novembre 2009, le gouvernement a défini les grandes lignes du futur contrat de gestion entre l'État belge et La Poste. Parmi celles-ci, figure l'évolution du réseau des points de vente. Il est en effet envisagé de maintenir un réseau d'au moins 1 300 points de vente dont au minimum 650 bureaux de poste. Ce nombre de bureaux est supérieur à celui qui prévaut dans le contrat de gestion actuel, à savoir 589 bureaux, soit un par commune. Il s'agit donc de garantir, dans le prochain contrat de gestion, le maintien de 61 bureaux supplémentaires par rapport au contrat actuel.

Depuis plus de quatre ans, La Poste procède à la transformation de son réseau de points de vente. Aujourd'hui, le nombre de points de vente s'élève à 1 405 et sont répartis comme suit: 716 bureaux de poste et 689 Points Poste.

Au cours des prochains mois, La Poste va poursuivre son plan de transformation pour arriver progressivement à 650 bureaux de poste et environ 700 Points Poste. Cela se traduira par un regroupement de bureaux de poste existants et l'ouverture de nouveaux Points Poste. La Poste n'envisage donc pas d'ouvrir de nouveaux bureaux.

Toutefois, il convient de souligner que La Poste a ouvert, les années précédentes, 13 nouveaux bureaux, notamment dans la commune d'Attert, suite à l'obligation du contrat de gestion actuel d'avoir au minimum un bureau par commune.

09.03 Josy Arens (cdH): Monsieur le président, je remercie la ministre. Y aura-t-il bien réouverture de 61 bureaux de poste?

09.04 Minister Inge Vervotte: In de huidige beheersovereenkomst is er een garantie voor 589 "bureaux de poste". In de nieuwe beheersovereenkomst zullen wij een garantie van 650 "bureaux de poste" inschrijven. Vandaag zijn er meer dan er in de huidige beheersovereenkomst minimum moesten gegarandeerd zijn.

De Post zou in de mogelijkheid geweest zijn om deze af te bouwen, maar dat zal niet gebeuren want wij vragen een minimumgarantie van 650 "bureaux de poste".

09.05 Josy Arens (cdH): Madame la ministre, je vous remercie de votre réponse. Bien entendu, je suivrai de très près ce dossier puisque nous attendons beaucoup de cette affaire.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

10 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les contrats passés par les entreprises publiques et les choix opérés par les réviseurs d'entreprise" (n° 18722)

10 Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de door overheidsbedrijven gesloten contracten en de keuze van de bedrijfsrevisoren" (nr. 18722)

10.01 **François Bellot** (MR): Monsieur le président, madame la ministre, les dispositions relatives aux marchés publics exigent que tout marché de services passé avec des avocats, des réviseurs et divers prestataires doive l'être après la mise en concurrence, dans le respect des lois sur les marchés public de 1993 modifiées par l'arrêté royal du 29 septembre 2009.

Pouvez-vous m'indiquer, pour les entreprises suivantes, si des consultations préalables à la désignation des réviseurs d'entreprise et des avocats ont été effectuées dans le respect des dispositions relatives aux lois sur les marchés publics, à savoir les trois composantes de la SNCB (SNCB Holding, SNCB, Infrabel), La Poste et Belgacom?

Quelle est la durée maximale d'un contrat passé avec les avocats et réviseurs prévue dans les contrats des entreprises publiques?

Pour les réviseurs exerçant leurs fonctions dans les entreprises citées, depuis quand sont-ils désignés à cette fonction de manière continue?

Les commissaires du gouvernement auprès de ces entreprises publiques prennent-ils l'initiative de contrôler le respect des dispositions réglementaires portant sur ces questions?

Enfin, au cas où une ou plusieurs entreprises publiques n'auraient pas suivi les prescriptions des lois relatives aux marchés publics pour désigner ces prestataires de services, comptez-vous prendre une initiative de sorte à assurer le respect des dispositions relatives aux marchés publics?

10.02 **Inge Vervotte**, ministre: Monsieur le président, monsieur Bellot, la SNCB Holding a pris l'initiative de renouveler le mandat des commissaires réviseurs expirant lors de l'assemblée générale de mai 2009 par le biais d'un marché public selon une procédure négociée. L'appel à candidatures a été publié au *Bulletin des adjudications* et au *Journal officiel des Communautés européennes*, respectivement le 11 et le 12 février 2009 pour le contrôle des comptes sociaux, puis le 2 mars 2009 et le 28 février 2009 pour le contrôle des comptes consolidés. La durée du contrat est légalement fixée à trois ans. La possibilité d'une prolongation pour une seule période de trois ans est prévue dans le cahier spécial des charges.

Les réviseurs actuels de la SNCB Holding ont été désignés à cette fonction pour la première fois en date du 2 juin 2009. La nomination des candidats retenus au terme de la procédure de marché public par l'assemblée générale du 29 mai 2009 n'a pas été possible en raison, entre autres, d'une décision du tribunal de commerce de ce même jour, à la suite d'un recours introduit par une organisation syndicale, en tant que membre de la commission paritaire nationale en sa qualité de conseil d'entreprise. Afin de garantir la continuité de l'entreprise, une ordonnance du tribunal de commerce de Bruxelles prise le 2 juin 2009 a désigné provisoirement les commissaires réviseurs dans l'attente d'une désignation définitive.

Les instances internes de la SNCB Holding ont contrôlé l'application des dispositions réglementaires. Le commissaire du gouvernement n'a pas formulé de remarque à cet égard.

Pour ce qui concerne les avocats, au cours du second semestre 2007, la SNCB Holding a suivi ce que l'on appelle une "procédure ouverte, transparente et non discriminatoire" pour la sélection de trois cabinets d'avocats chargés de l'ensemble des affaires judiciaires en Belgique.

Cette procédure repose sur la jurisprudence du Conseil d'État, section du contentieux administratif, suite au litige survenu à propos des articles 10 (principe d'égalité) et 11 (principe de non-discrimination) de la Constitution.

Les nouveaux contrats conclus avec les avocats sont de durée indéterminée avec une résiliation annuelle possible par les deux parties. Bien que les contrats soient de durée indéterminée, la SNCB Holding s'alignera toutefois, en ce qui concerne la durée des contrats passés avec les avocats, sur une récente

directive du collège des commissaires qui stipule que la durée de ces contrats ne peut être portée qu'à cinq ans au maximum.

La décision de désignation de trois cabinets d'avocats avait été prise par le comité de direction de la SNCB Holding lors de sa séance du 18 février 2008. Le commissaire n'a formulé aucune remarque à cet égard.

En ce qui concerne la désignation des membres du collège des commissaires d'Infrabel, la loi du 21 mars 1991 sur les entreprises publiques autonomes prévoit que deux des membres sont nommés par la Cour des comptes et deux par l'assemblée générale des actionnaires d'Infrabel. L'assemblée générale des actionnaires de mai 2008 a décidé de procéder à la nomination de deux réviseurs sans procédure de marché public préalable. Ainsi que mentionné à l'article 25 de la loi du 21 mars 1991 et à l'article 39 des statuts d'Infrabel, le mandat des membres du collège des commissaires d'Infrabel est de trois ans. Les membres du collège des commissaires d'Infrabel ont été nommés lors de l'assemblée générale de mai 2008. Le commissaire du gouvernement n'a pas formulé de remarques à cet égard.

Infrabel est sur le point de terminer la procédure d'attribution d'un marché public pour la désignation d'un bureau d'avocats tant pour la défense en justice que pour la fourniture d'avis juridiques. En ce qui concerne la défense en justice dans des affaires ordinaires, un cabinet d'avocats sera choisi par province. Par contre, en ce qui concerne les avis juridiques et la défense en justice dans les dossiers complexes, un cabinet d'avocats sera choisi en fonction des matières à traiter. Les contrats qui seront passés avec les avocats par Infrabel suite à la procédure expliquée ci-dessus auront une durée de quatre ans.

En ce qui concerne la SNCB, les commissaires de la SNCB, donc SNCB Holding au 1^{er} janvier 2005, avaient été désignés en 2003 pour un mandat de 6 ans. Lors de la restructuration de 2005 de la SNCB, l'assemblée générale de la nouvelle SNCB, à l'instar d'Infrabel, a décidé de nommer, pour composer son collège de commissaires, les deux mêmes commissaires que ceux nommés en 2003 par la SNCB, devenue SNCB Holding le 1^{er} janvier 2005 et ce, pour préserver la cohérence du groupe, assurer une évaluation fiable et dans les délais requis des apports de la SNCB à sa filiale (nouvelle SNCB) à la suite de sa constitution et faciliter la consolidation des trois entreprises du groupe SNCB (SNCB Holding, Infrabel et SNCB).

En 2008, à l'échéance de leur mandat, ces deux commissaires ont vu leur mandat renouvelé pour un terme de trois ans, par décision de l'assemblée générale de la SNCB, sur présentation de la commission paritaire nationale et ce, vu la spécificité des comptes de la SNCB (obligation d'établir des comptes par secteur d'activités, règles d'évaluation et d'affectation, etc.), l'expérience des réviseurs et leur travail fourni depuis la création de la société, la possibilité prévue dans les statuts de la SNCB, et la loi permettant de renouveler les mandats existants.

Les statuts de la SNCB précisent que les réviseurs sont nommés pour un terme renouvelable de trois ans. Les réviseurs sont désignés depuis la création de la SNCB, en octobre 2004. Les mandats actuels des deux réviseurs du collège des commissaires de la SNCB désignés par l'assemblée générale de la SNCB court de l'assemblée générale ordinaire de 2008 jusqu'à l'assemblée générale ordinaire de 2011 de la SNCB. La désignation des deux membres du collège des commissaires par l'assemblée générale de la SNCB n'a pas fait l'objet des critiques de la part du commissaire du gouvernement. À l'échéance du mandat actuel des deux commissaires désignés par l'assemblée générale de la SNCB en 2011, une procédure de consultation du marché sera lancée en vue de permettre à l'assemblée générale de nommer deux commissaires pour un mandat de trois ans.

En ce qui concerne les trois dossiers transmis à un avocat de la SNCB, pour ester en justice, ces avocats répartis par ressort de cour d'appel sont consultés et désignés pour une période donnée, et selon une formule d'abonnement, avec des horaires fixes selon le type de dossier transmis. La collaboration avec ces conseils fait l'objet d'une réévaluation sur base annuelle. Dans l'hypothèse où la SNCB et un de ses avocats mettent un terme à leur collaboration, une consultation devrait être organisée par la SNCB pour désigner un nouvel avocat.

Le choix d'un cabinet d'avocats pour rendre à la SNCB un avis juridique dans un dossier complexe est limité à quelques dossiers. La difficulté particulière du dossier sous l'angle juridique ou l'importance des principes ou financière du dossier justifient qu'il soit exceptionnellement fait appel à un avocat spécialisé pour appuyer le service juridique de la SNCB. Dans ce type de dossiers, la SNCB consulte généralement, même si ce

n'est pas par la voie de la publication d'un avis de marché, plusieurs avocats avant de désigner l'avocat de son choix, en fonction de critères tels que les spécialités juridiques requises ou la hauteur des honoraires.

La convention avec les avocats de la SNCB est conclue pour un an et renouvelable. La collaboration peut toutefois être à n'importe quel moment résiliée par la SNCB ou par l'avocat moyennant un préavis de trois mois. La collaboration nouée à titre exceptionnel avec un avocat spécialisé est limitée dans le temps en fonction du type de dossier, de l'objet et de l'étendue de l'étude juridique confiée. Le commissaire du gouvernement n'a pas formulé de remarque à cet égard.

Depuis juillet 2004, La Poste est soumise à la réglementation des marchés publics, régime secteurs spéciaux, telle que prévue par la loi du 24 décembre 1993 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services. Ceci n'implique cependant pas que tous les contrats doivent être conclus suite à une procédure de marchés publics. Ce régime implique que seuls les contrats liés à des services postaux, c'est-à-dire des services consistant en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution d'envois postaux, et certains autres services que les services postaux comme les services financiers et les services logistiques doivent faire l'objet d'une procédure de marchés publics. Ce n'est que pour ces contrats qu'une procédure de marchés publics avec publicité préalable doit être suivie. Dans le cas où la réglementation ne s'applique pas, La Poste passe des contrats avec des avocats et avec des réviseurs, après consultation du marché et mise en concurrence.

Les membres de l'Institut des réviseurs d'entreprises sont désignés par l'assemblée générale des actionnaires sur la base d'une mise en concurrence. Ils ont été désignés en avril 2009 pour une période de trois ans au maximum. Le commissaire du gouvernement n'a pas formulé de remarque à cet égard.

En ce qui concerne les contrats passés avec les avocats, la réglementation sur les marchés publics stipule qu'une publication officielle n'est requise qu'à partir de 270 000 euros HTVA. La durée du contrat varie en fonction de l'objet du contrat et de la manière dont est organisée la collaboration comme l'assistance pour un projet spécifique ou contrat cadre. Dans ce dernier cas, La Poste procède à une nouvelle mise en concurrence de ses fournisseurs prestataires de services, tous les quatre ou cinq ans au maximum.

Belgacom n'est pas soumise à la législation sur les marchés publics. En effet, les contrats relatifs au secteur des télécommunications sont exclus de cette législation. Les entreprises publiques bénéficient d'ailleurs d'une exception supplémentaire par rapport à la législation sur les marchés publics (...).

(Problème technique)

En ce qui concerne les réviseurs de Belgacom, la SA de droit public est soumise à la loi du 21 mars 1991. L'article 25 de cette loi stipule que le contrôle est confié à un collège de commissaires composé de quatre membres portant tous le titre de commissaire. Ils sont nommés pour un terme renouvelable de six ans. Deux réviseurs font actuellement partie du collège des commissaires de Belgacom. L'un des deux est commissaire depuis 1998, l'autre depuis 1994. Lors de la transformation de Belgacom en SA de droit public, le commissaire du gouvernement n'a pas émis de remarque sur les désignations.

Pour les contrats signés entre Belgacom et ses avocats, il n'existe pas de durée minimale ou maximale déterminée au préalable. Cette durée est liée à celle de différents dossiers jusqu'à la fin du litige devant les autorités concernées et est donc indéterminée.

10.03 François Bellot (MR): Madame la ministre, je vous remercie pour les détails que vous avez donnés. Si je résume la situation, l'ensemble des entreprises citées ont bien respecté la législation, hormis Infrabel qui n'a pas procédé à la consultation. Cependant, j'imagine qu'à l'occasion de la fin du contrat en cours, elle procédera à la consultation pour les réviseurs. Pour les autres entreprises en fonction des dispositions légales qui s'y appliquent, elles ont respecté les dispositions en vigueur depuis quelques années d'ailleurs en matière de marché de services.

Peut-être conviendrait-il d'indiquer à Infrabel qu'elle est tenue de respecter les mêmes règles que pour la SNCB et la SNCB Holding dans le cas de la consultation lors du prochain renouvellement.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

11 Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de rekening per activiteitssector" (nr. 18854)

11 Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les comptes par secteur d'activités" (n° 18854)

11.01 **David Geerts** (sp.a): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, in 2008 konden wij in het verslag van het college van commissarissen lezen dat een deel van het onderhoud van de goederenwagons werd geboekt op de activiteiten van openbare dienstverlening, in strijd met de wet van 1991, alsook met een aantal EG-verordeningen die een transfer van activiteiten en middelen tussen openbare dienstverlening en commerciële sectoren verbieden.

Ik heb de volgende vragen.

Is er bij het opstellen en afsluiten van de jaarrekening 2009 rekening gehouden met de opmerkingen van het college van commissarissen?

Ten tweede, hebt u of heeft uw voorganger rekening gehouden met de kritiek van het college van commissarissen in het jaarverslag 2008?

Voorzitter: Jef Van den Bergh.

Président: Jef Van den Bergh.

De **voorzitter**: De voorzitter vroeg mij om hem even te vervangen. Ik geef het woord aan de minister.

11.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, in verband met de werkplaatsen bepaalt artikel 5 van het beheerscontract, dat werd opgenomen na bespreking van de ontwerpteksten van de beheerscontracten in de nationale paritaire commissies, dat de activiteiten met betrekking tot het onderhoud en de renovatie van het rollend materieel integraal tot de opdrachten van openbare dienst behoren. Het college van commissarissen heeft vastgesteld dat het deficit in het onderhoud van de goederenwagens ten bedrage van 6,2 miljoen euro, analytisch geboekt onder de desbetreffende activiteiten met verwijzing naar artikel 5 van het beheerscontract, werd toegekend aan de sector reizigersvervoer openbare dienst. Het college van commissarissen is van mening dat uit de laatste alinea van artikel 5 niet kan worden afgeleid dat het onderhoud van het geheel van het rollend materieel integraal behoort tot de opdrachten van openbare dienst. Volgens het college is een dergelijke interpretatie in strijd met artikel 221, § 3 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en met de richtlijnen 2006/111/EG en 91/440/EEG, die de transfer verbieden van middelen tussen activiteiten met betrekking tot de verstrekking van vervoersdiensten voor reizigers in het kader van de opdrachten van openbare dienst en de activiteiten met betrekking tot de verstrekking van andere vervoersdiensten. Het college van commissarissen van de NMBS heeft evenwel een verklaring zonder voorbehoud uitgebracht bij de jaarrekening 2008. Het auditcomité en de raad van bestuur van de NMBS hebben derhalve ingestemd met het voorstel van de directie om het resultaat voor 2008 over de sectoren te verdelen op basis van de strikte naleving van de voorwaarden van artikel 5 van het beheerscontract.

In verband met de afsluiting van 2009 heeft de NMBS mij meegedeeld dat om alle misverstanden te vermijden, overleg zal worden gepleegd met het college van commissarissen om de draagwijdte van artikel 5 van het beheerscontract te toetsen aan de bepalingen van de wetgeving van 21 maart 1991. Voor de afsluiting van 2009 zal met de besluiten van dit overleg worden rekening gehouden voor de verdeling van de resultaten in de sectoren.

11.03 **David Geerts** (sp.a): Mevrouw de minister, ik weet dat bij de opstelling van het budget van 2010 gezegd werd dat bespaard moest worden op bepaalde activiteiten. Daarover is het mij te doen. Als op basis van de rekening 2008 en eventueel 2009 beslissingen worden genomen naar 2010, dan wil ik wel dat die beslissingen worden genomen op basis van correcte analyses. Door een aantal overboekingen lijken mij bepaalde keuzes die met het oog op de toekomst gemaakt worden mij echter niet objectief verdedigbaar.

Vandaar dat ik mijn vraag met die finaliteit wilde stellen. Ik dank u voor uw antwoord. Ik zal het verder uitwerken in volgende vragen met mogelijke besparingsvoorstellen voor 2010.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

12 Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vernieuwing van de Break-motorstellen" (nr. 18855)

12 Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la rénovation des automotrices Break" (n° 18855)

Voorzitter: Ludo Van Campenhout.

Président: Ludo Van Campenhout.

12.01 **David Geerts** (sp.a): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik zal het zeer kort houden. Volgens een artikel in Time to B zullen er 139 Break-motorstellen worden gerenoveerd in de werkplaats van Mechelen. Wij hebben die gisteren kunnen bezoeken. Volgens de tijdstabel werd in november 2009 de eerste geleverd. Er werd gezegd dat er 138 moeten worden afgewerkt. Dat betekent een bedrag van 216 miljoen euro voor de centrale werkplaats van Mechelen.

In het verleden had ik vernomen dat dat veel sneller zou moeten worden opgeleverd. Kan de timing voor 2009-2010 worden gehaald? Is dat ene toestel vandaag nog operationeel? Men zegt mij dat het ergens te velde staat.

12.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, de technische evaluatie van het eerste gerenoveerde Break-motortoestel is al bezig. Na een testfase, waarin bepaalde technische problemen aan het licht kwamen, is het motorstel nu in de commerciële dienst ingezet om de feedback zo snel mogelijk te kunnen benutten.

Overeenkomstig de planning zullen er jaarlijks een twintigtal motorstellen worden gerenoveerd. De gerenoveerde Break-motorstellen zullen op dezelfde verbindingen rijden als de niet-gerenoveerde nu. De renovatie van de Break-motorstellen is in haar geheel aan de centrale werkplaats Mechelen toevertrouwd. Volgens de gekozen planning loopt de werklast tot ongeveer 200 voltijdse equivalenten.

12.03 **David Geerts** (sp.a): Ter verduidelijking, het eerste en enige toestel dat eigenlijk al is vernieuwd, rijdt vandaag niet meer?

12.04 Minister **Inge Vervotte**: Ik kan u alleen antwoorden wat de NMBS mij zegt. De technische evaluatie van het eerste gerenoveerde Break-motorstel is nog bezig. Na een testfase, waarin bepaalde technische problemen aan het licht kwamen, is het motorstel nu in de commerciële dienst ingezet om de feedback zo snel mogelijk te kunnen benutten. Ik durf dus niet ja of neen antwoorden op uw vraag.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

13 **Samengevoegde vragen van**

- de heer Peter Luykx aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de reactivering van het IJzeren Rijn-tracé" (nr. 18883)

- de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de IJzeren Rijn" (nr. 19006)

- de heer Jan Mortelmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de IJzeren Rijn" (nr. 19250)

- de heer Servais Verherstraeten aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het dossier IJzeren Rijn" (nr. 19656)

13 **Questions jointes de**

- M. Peter Luykx à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la réactivation du Rhin de fer" (n° 18883)

- M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le Rhin de fer" (n° 19006)

- M. Jan Mortelmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le Rhin de fer" (n° 19250)

- M. Servais Verherstraeten à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le dossier du Rhin de fer" (n° 19656)

13.01 Jef Van den Bergh (CD&V): Collega Verherstraeten is nog onderweg. Die zal straks wel aansluiten.

Het dossier-IJzeren Rijn is een dossier dat hier al jaren meegaat. Ik meen dat de Belgische spoorwegen al in 1997 gevraagd hebben om de activering van deze spoorlijn. Ik ga natuurlijk niet de hele geschiedenis ervan overlopen. Ik heb mijn specifieke vraag gesteld naar aanleiding van een artikel in een Duitse krant die stelde dat de IJzeren Rijn zich bij de Deutsche Bahn bevond op een schraplijst inzake investeringen. De investering voor het stuk IJzeren Rijn op Duits grondgebied zou zeker niet voor 2025 gerealiseerd worden omdat het kostenplaatje te hoog is.

Deze aanleiding brengt mij in de gelegenheid nog eens naar de stand van zaken te vragen van het project van de IJzeren Rijn.

13.02 Jan Mortelmans (VB): Ik heb een artikel gelezen dat in De Limburger, een Nederlands dagblad, is verschenen. Daarin zegt men letterlijk het volgende: "Sindsdien is het stil in België," meldt de voorlichtster van het Nederlandse ministerie van Verkeer en Waterstaat. "Dat vinden wij niet erg, hoor. Wij hebben geen haast. De Belgen zijn vragende partij. Als zij de lijn open willen, moeten wij meewerken. Maar van ons hoeft het niet".

Dat is in tegenspraak met wat u hier in de Kamer geantwoord hebt op een vraag van mevrouw Jadin op 9 december 2009, dus nog niet zo lang geleden. U zei: "Wij zijn in onderhandeling met Nederland. Die zaak is lopend". Nu lees ik hier dat de voorlichtster van het ministerie zegt dat er helemaal niets aan de gang is en dat het ter zake bijzonder stil is.

Ik wil u vragen wat er nu van aan is?

Ik vraag mij trouwens af, collega's Van den Bergh en Verherstraeten, of het zo verstandig is die dossiers te koppelen en op dit ogenblik om flankerende maatregelen te vragen? Ik vraag mij zelfs af of CD&V nog wel voorstander is van de heropening van de IJzeren Rijn? U hebt die altijd te vuur en te zwaard verdedigd, en ineens komt deze studie er. Volgens mij is het niet erg verstandig dat die op dit ogenblik in het debat wordt gegooid. Ik wil graag weten wat uw standpunt is. Collega Verherstraeten zal daar wel op willen ingaan.

Ik dank u bij voorbaat voor uw antwoord, en ook de collega's.

De **voorzitter**: Dank u, collega Mortelmans, voor uw interessante vraag.

13.03 Servais Verherstraeten (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik ben geen vast lid van deze commissie en ik ken dus ook de gewoontes niet van deze commissie. In commissies waarin ik actief participeer, is het niet gebruikelijk dat het ene parlamentslid vragen stelt aan een ander parlamentslid. Men stelt daar normaal de vragen aan de minister die dan niet altijd wil antwoorden.

13.04 Jan Mortelmans (VB): Mijnheer Verherstraeten, dit komt toch het debat ten goede?

13.05 Servais Verherstraeten (CD&V): Collega's, wat dit dossier betreft, heb ik zeer veel vertrouwen in de minister en in onze specialist, collega Van den Bergh.

Ik wou van de gelegenheid gebruik maken, mijnheer de voorzitter, om aan te geven dat de minister weet wat er op straat gebeurt. Zij kent de gevoeligheden die leven in de Kempen met betrekking tot dit dossier en die opgenomen zijn in een studie. Eerbiedwaardige collega's, die studie heeft als titel "Voorwaardenscheppend kader ingebruikname IJzeren Rijn".

Met andere woorden, ik heb absoluut niet gezegd dat er absoluut geen sprake kan en mag zijn van een IJzeren Rijn. Ik deel deze mening niet. Ik meen dat ter zake de juiste beslissingen moeten worden genomen. Dit gaat gepaard met emoties, reflecties, rationele overwegingen en eerlijke vragen zowel in het buitenland als het binnenland waarmee rekening kan en mag worden gehouden.

Ik zou de minister hierop willen attenderen. Zij die dit probleem uiteraard zeer goed kent. Ik zou willen pleiten voor die voorwaardenscheppende maatregelen in het raam van de ingebruikname van de IJzeren Rijn. Daarmee is volgens mij alles gezegd.

De **voorzitter**: Voor alle duidelijkheid: de IJzeren Rijn ligt er al.

13.06 Peter Luykx (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, excuseer mij dat ik net op tijd kom.

De **voorzitter**: U bent net op tijd en u hoeft zich daarvoor niet te verontschuldigen.

13.07 Peter Luykx (N-VA): Ik zal mijn vraag dan ook zeer kort houden.

Wij hebben hierover in het verleden al gesproken, mevrouw de minister. Bij een laatste tussenkomst heb ik ook verwezen naar een artikel dat in de Frankfurter Rundschau verscheen. Wij wachten al zeer lang op een doorbraak in dit dossier. Diverse Nederlandse media hebben gemeld dat de reactivering van de spoorlijn er niet zou komen vóór 2025. Die Frankfurter Rundschau heeft het project zelfs aangekondigd als een te schrappen project op de lijst van de Deutsche Bahn.

Wij vinden dit zeer zorgwekkend. Wij zouden graag een stand van zaken krijgen in dit dossier.

13.08 Minister Inge Vervotte: De Frankfurter Rundschau publiceerde enige tijd geleden een lijst van spoorlijnprojecten die wegens besparingen niet zouden worden uitgevoerd. Deutsche Bahn heeft ondertussen ontkend dat zo'n lijst zou bestaan.

De rapportering van de commissie van onafhankelijke deskundigen en de studies waarop deze rapportering gebaseerd is, hebben het voorwerp uitgemaakt van ambtelijk overleg met onze noorderburen. Ik herneem zeer binnenkort mijn besprekingen met de Nederlandse collega want ik beoog een spoedige ondertekening van de MOU over de kostenverdeling en de vervolgstappen voor de realisatie van het project. Tot op heden heeft men dus zeer intensief op ambtelijk niveau verder gewerkt op basis van de politieke beslissing die we eerder hebben genomen, met name dat we verder gingen werken met het historische tracé en dat we dus niet meer zouden spreken over de alternatieven. Een aantal mensen heeft dat nog niet begrepen want ze beginnen er telkens terug over te spreken. Dat is dus niet de bedoeling. Op een gegeven moment hebben we heel duidelijk de politieke beslissing genomen om het historisch tracé te gebruiken.

Er is een ambtelijke commissie die samen zit en er is een commissie van onafhankelijke deskundigen om een aantal zaken in verband met het historisch tracé uit te klaren. Het gaat dan om wie wat precies betaalt. Dat is zeer ver gevorderd. Dan is het de bedoeling dat er opnieuw bilateraal overleg zal plaatsvinden met het oog op het afsluiten van een MOU tussen België, Nederland en Duitsland.

Hergebruik van het historisch tracé vergt in de drie landen zowel spoortechnische werken zoals de vernieuwing van sporen, signalisatie en kunstwerken als mitigerende maatregelen voor milieu en veiligheid zoals het plaatsen van geluidswanden en het afschaffen van overwegen.

Zeven Kempische gemeenten hebben een studie laten uitvoeren om de gevolgen van de reactivering van de IJzeren Rijn te onderzoeken. Deze studie geeft een opsomming van de door de auteurs noodzakelijk geachte flankerende maatregelen langs het traject van de IJzeren Rijn in de Kempen. Het is mijn intentie om zoals bij elk spoorwegproject ook bij de reactivering van de IJzeren Rijn rekening te houden met de belasting van de omgeving in functie van het reële treinverkeer. In dit opzicht bevat de studie waardevolle informatie en beschouw ik dit niet als tegenwerken maar eerder als meewerken. Het is immers noodzakelijk dat we een maatschappelijk draagvlak hebben voor dit grote project. Ik vind het dan ook heel positief dat we nu al gelijklopend kunnen kijken welke flankerende maatregelen er nodig zijn zodat we niet voor verrassingen komen te staan aan het einde van de rit. Dat is dus informatie die voor ons zeer zinvol is en die we ten volle mee zullen nemen in alle verdere gesprekken.

Een snelle en rechtstreekse verbinding tussen Antwerpen en het Ruhrgebied, Centraal- en Noord-Europa is belangrijk voor de toekomstige ontwikkeling van het goederenverkeer van en naar de haven. Daarom vraagt België ook de reactivering van de IJzeren Rijn. Wij hebben telkenmale in onze contacten vooropgesteld dat voor ons de timing van de uitvoering en de datum cruciale aspecten zijn. Uit de resultaten van de maatschappelijk kosten-batenanalyse blijkt dat voor alle bestudeerde tracés de maatschappelijke kosten momenteel groter zijn dan de baten.

De belangrijkste reden daarvoor is het feit dat de IJzeren Rijn voornamelijk spoorverkeer aantrekt van de Montzenroute, terwijl er volgens de vervoersprognoses nog tot 2020 capaciteit over is op die route. Het totaal aan maatschappelijk rendement voor alle landen kan volgens de resultaten van de analyse verbeterd worden door een combinatie van de elektrificatie van de IJzeren Rijn, een juiste timing van de aanleg en een

gericht flankerend beleid.

Ik heb ondertussen opnieuw intensieve contracten gehad met mijn Nederlandse collega, maar zoals u weet is de Nederlandse regering momenteel een regering van lopende zaken. Dat betekent niet dat er geen voortgang zou zijn in het dossier, aangezien belangrijke politieke beslissingen al eerder werden genomen.

13.09 Jef Van den Bergh (CD&V): Bedankt voor uw antwoord, mevrouw de minister, dat de eerdere engagementen heel duidelijk bevestigt. We hebben eerder ook al vernomen dat de kosten-batenanalyse het heeft over 2020 en dat er tot zolang eigenlijk voldoende capaciteit is op de Montzenroute. Voor een spoorinvestering staat het jaar 2020 natuurlijk gelijk aan morgen. Dat noopt ons er naar mijn mening toch toe om verdere stappen te zetten in het dossier, om tegen dan tot een resultaat te komen.

Ik wil nog even repliceren op hetgeen de heer Mortelmans gezegd heeft over het feit dat men in de Kempen aan flankerende maatregelen begint te denken. Naar mijn mening is het voldoende bevestigd dat er een toekomst bestaat voor die IJzeren Rijn en dat men er reeds over denkt hoe die uitvoering het best gerealiseerd kan worden. Daar tegenstellingen in gaan zoeken lijkt mij dus een brug te ver.

13.10 Jan Mortelmans (VB): Mijnheer Van den Bergh, het gaat natuurlijk ook over de perceptie. Er zijn ten eerste een aantal zaken die ik vernomen heb en die Kempense burgemeesters gezegd zouden hebben. Ten tweede hebben we in de pers een aantal zaken gelezen die toch niet min zijn: de burgemeesters hoeven de IJzeren Rijn niet, de reactivering mag geen last zijn, enzovoort. Er zijn verschillende zaken verschenen die op zijn minst toch tot nadenken stemmen.

Mijn vraag was enkel of de strategie die gevolgd is door de burgemeesters, wel de juiste strategie was. Moeten we niet allemaal aan een zeel trekken om dat dossier letterlijk en figuurlijk te reactiveren? Over het feit dat er flankerende maatregelen nodig zijn, veronderstel ik dat iedereen in Vlaanderen het eens is. De vraag is alleen of het momenteel al nuttig was om dat aspect in het debat te brengen. Dat was mijn opmerking terzijde.

Ik heb van de minister vernomen dat men bezig is met het dossier en dat er op ambtelijk niveau heel hard is gewerkt. Naar hetgeen ik vernomen heb, moeten er slechts door de ministers nog enkele handtekeningen gezet worden.. Nee, zover zijn we nog niet. Ik hoop dat we zover geraken. Ik wil u gerust nog wat tijd geven. Ik heb in het verleden gezegd dat we behoedzaam moeten zijn, dat het een goede zaak is.

Doch, als wij op een gegeven moment zouden vaststellen dat het dossier toch in de slop dreigt te raken - collega Van den Bergh heeft dat in het verleden ook al gezegd – dan zullen wij ferme taal moeten spreken en op tafel slaan; Op dat moment zullen wij naar andere juridische manieren moeten uitkijken om het dossier uit het slop te halen. Ik geef u en het dossier voorlopig nog het voordeel van de twijfel.

13.11 Servais Verherstraeten (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord. Mijnheer Mortelmans, misschien is het best dat u niet te veel voortgaat op kranten en op wat u hoort zeggen, maar wel op de concrete studie en de juiste informatie ter zake. U kunt die trouwens terloops aan uw buurman vragen, want de burgemeester van de stad Herentals was er ook bij, met vlag en wimpel. Hij heeft ook gepleit voor flankerende maatregelen, onder meer in de stad Herentals.

Mevrouw de minister, ik meen dat in dit debat vooral hetgeen u gezegd hebt belangrijk is. In de terechte studie die ter plaatse gebeurd is, staat zeer waardevolle informatie. Een gelijkaardige studie heeft trouwens plaatsgevonden in Noord-Limburg. Het is dus geen unieke studie. De spoorwegen en u zullen maximaal trachten ermee rekening te houden. Het druist niet in tegen de ambities en tegen politieke afspraken, maar het is essentieel dat er een maatschappelijk draagvlak is. Zonder flankerende maatregelen is dat draagvlak er niet en zal het dossier alleen maar vertraging of zelfs obstructie oplopen. Ik denk dat wij best allen samen aan dat draagvlak werken. Dat draagvlak zal er enkel kunnen komen met een maximale invulling van flankerende maatregelen, ook in Vlaanderen.

13.12 Peter Luykx (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, u krijgt het voordeel van de twijfel, maar het duurt al heel lang. Wij krijgen verschillende signalen, vanuit Duitsland, dan weer vanuit Nederland en soms in gespreide slagorde van een aantal lokale vertegenwoordigers, dat het niet goed gaat met de IJzeren Rijn. In een van de artikels die ik vond, staat: "Volgens de voorlichtster van het Nederlands ministerie van Verkeer en Waterstaat zijn er al enige tijd geen Belgische contacten meer geweest die tot spoed aanmaanden". Het betreft een artikel van 22 januari 2010. Ik denk dat wij al die signalen niet zomaar

langs ons heen kunnen laten gaan. Er ligt duidelijk wat stof op het boek "IJzeren Rijn". Het wordt hoog tijd om in te grijpen. De lokale en internationale gevoeligheden zijn ingewikkeld. Wij vragen u om daarvan resoluut sneller werk te maken.

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

De **voorzitter**: Zoals ik al zei, er is bijzonder veel aandacht voor de Kempen, en Herentals in het bijzonder, want de volgende vragen gaan over Herentals. De volgende samengevoegde vragen van de heren Geerts (nr. 18889) en Van den Bergh (nr. 19005) gaan over de brand in het tractieonderstation van Herentals.

13.13 Servais Verherstraeten (CD&V): (...)

13.14 David Geerts (sp.a): Mijnheer de voorzitter, omwille van het feit dat wij weten dat het al (..) is, willen wij gerust die vraag omzetten in schriftelijke vragen, zodat de commissie haar agenda verder kan afwerken.

De **voorzitter**: Dat wordt dus een schriftelijke vraag, collega Verherstraeten. U zult dat kunnen nalezen.

13.15 Servais Verherstraeten (CD&V): Snel en efficiënt. Alle twijfels over uw voorzitterschap van deze commissie zijn weggenomen!

De **voorzitter**: Dank u wel!

La question n° 18942 de Mme Linda Musin est supprimée.

14 Questions jointes de

- M. David Lavaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les problèmes de personnel aux guichets de plusieurs gares du pays" (n° 18963)
- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'arrêt de travail des guichetiers des gares de Charleroi, Nivelles et Braine l'Alleud le 27 janvier 2010" (n° 18994)
- M. André Perpète à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression d'un agent au guichet de la gare d'Arlon" (n° 19095)
- M. Éric Thiébaud à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture du guichet de la gare de Quiévrain" (n° 19380)
- Mme Colette Burgeon à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture des guichets dans les petites gares le week-end et l'après-midi en semaine" (n° 20195)
- M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture programmée de la gare d'Ecaussinnes le week-end" (n° 20274)

14 Samengevoegde vragen van

- de heer David Lavaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "een tekort aan loketbedienden in verscheidene stations van het land" (nr. 18963)
- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werkonderbreking van de loketbedienden van de stations van Charleroi, Nijvel en Eigenbrakel op 27 januari 2010" (nr. 18994)
- de heer André Perpète aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van een loketbediende in het station van Aarlen" (nr. 19095)
- de heer Éric Thiébaud aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van het loket in het station van Quiévrain" (nr. 19380)
- mevrouw Colette Burgeon aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van de loketten in de kleine stations tijdens het weekend en in de namiddag tijdens de week" (nr. 20195)
- de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de geplande sluiting van het station van Ecaussinnes tijdens het weekend" (nr. 20274)

14.01 David Lavaux (cdH): Madame la ministre, le 27 janvier, les guichetiers des gares de Charleroi, Nivelles et Braine-l'Alleud ont protesté par un arrêt de travail contre le manque d'effectifs aux guichets de leur zone. Le problème n'est pas neuf: en novembre dernier, j'interrogeais déjà votre prédécesseur sur le manque de personnel de vente dans les gares de la zone d'Ottignies. Les guichetiers étaient tellement peu nombreux qu'il leur était depuis longtemps impossible de prendre leurs jours de congé. Le ministre m'avait alors répondu que la SNCB était consciente du problème, que celui-ci existait dans d'autres gares du pays et

qu'une procédure de recrutement était en cours.

Madame la ministre, confirmez-vous, d'une part, le manque d'effectifs dans les gares du pays et, d'autre part, le fait que les guichetiers ne peuvent plus prendre les congés auxquels ils ont droit? Où en est la procédure de recrutement des guichetiers de la SNCB? Quand le personnel de vente dans les gares sera-t-il renforcé?

14.02 Valérie De Bue (MR): Monsieur le président, madame la ministre, les guichetiers ont deux griefs. Le premier porte sur le manque d'effectifs qui reste une situation difficile à gérer, en particulier pour les gares devenues des Points Poste outre leur fonction première. Les syndicats dénoncent aussi le fait que les recrutements en cours ne correspondent pas aux besoins. D'autres menaces existaient de reconduire ce genre d'actions.

Discutez-vous avec les syndicats pour trouver une solution à ces problèmes? Quelles sont les mesures prises pour éviter ces grèves et répondre aux reproches formulés?

14.03 Éric Thiébaud (PS): Madame la ministre, la fermeture depuis ce 1^{er} février du guichet de la gare de Quiévrain chaque après-midi inquiète sensiblement le personnel ainsi que de nombreux voyageurs qui utilisent régulièrement le chemin de fer au départ de cette commune sur une ligne maintenant tristement célèbre depuis l'accident de Halle. Dans un contexte où le débat sur la sauvegarde de l'environnement et la volonté d'encourager les usagers à utiliser les transports publics sont forts, j'avais déjà interpellé votre prédécesseur pour dénoncer une décision similaire concernant la gare de Quaregnon.

S'il est vrai que des critères de rentabilité sont souvent déterminants dans ce genre de prise de décision, j'invite néanmoins les autorités compétentes à bien évaluer les conséquences d'une telle fermeture pour une commune comme Quiévrain en proie à des difficultés socio-économiques. Les gares locales doivent surtout être la cible d'investissements publics pour favoriser leur développement et leur attractivité, et non pas l'inverse comme c'est le cas aujourd'hui.

En ce qui concerne la gare de Quiévrain, l'absence de personnel pour guider les nouveaux voyageurs ou pour encadrer les nombreux jeunes susceptibles d'endommager les infrastructures risque, par exemple, d'encourager une certaine délinquance dans le quartier qu'aucune caméra de surveillance ne pourra compenser. Aussi, madame la ministre, je souhaite connaître votre position sur cette fermeture et savoir quels motifs l'ont justifiée? Avez-vous bien évalué les conséquences qu'engendreront une telle fermeture et donc l'absence de personnel pour la tranquillité du quartier de la gare? Ne croyez-vous pas que ce genre de décision est contradictoire avec les intentions des pouvoirs publics de promouvoir l'usage des transports en commun et diminuer les nuisances sur l'environnement?

14.04 Colette Burgeon (PS): Madame la ministre, depuis ce 1^{er} mars, l'ouverture des guichets de la gare d'Écaussinnes est limitée aux seules matinées de la semaine. Il semblerait que le manque de personnel soit la cause première de la fermeture des guichets le week-end ainsi qu'en semaine, l'après-midi et le soir. Bon nombre de navetteurs, qui prennent le train en gare d'Écaussinnes, craignent la fermeture de cette dernière à court ou moyen terme.

Rappelons que cette gare se situe sur la ligne Binche-La Louvière-Louvain-la-Neuve et qu'elle constitue une alternative intéressante pour les navetteurs qui ne trouvent pas de place pour se garer sur les parkings et aux abords surchargés des gares de La Louvière-Centre et Braine-le-Comte.

La SNCB justifie également cette mesure par le faible nombre de billets vendus le week-end. C'était déjà ce constat qui, en 2004, avait conduit à la fermeture de ce même guichet l'après-midi, en semaine. Du coup, les usagers de la gare se sentent une nouvelle fois délaissés. "Quelle sera la prochaine étape", se demandent-ils?

Madame la ministre, quelle est la politique de la SNCB en ce qui concerne les petites gares? La fermeture des guichets entraîne-t-elle *de facto* celle de la salle des pas perdus? Comment est assurée la sécurité des clients dans les petites gares en l'absence d'un employé au guichet? Les rondes des patrouilles de Securail garantissent-elles un degré suffisant de sécurité? En ce qui concerne plus spécifiquement la gare d'Écaussinnes, un projet de suppression de l'arrêt est au frigo depuis cinq ans. Pouvez-vous nous rassurer sur les intentions de la SNCB à court, moyen et long terme?

14.05 Jean-Jacques Flahaux (MR): Madame la ministre, je vous interpellerais à nouveau au sujet de la politique de gestion des gares par la SNCB et, vous vous doutez bien qu'une fois de plus, ce ne sera pas pour n'en dire que du bien.

En effet, la SNCB, après avoir fait les travaux de rénovation nécessaires à un meilleur accueil de ses clients, notamment en matière de sanitaires - au contraire des grandes gares qui accueillent 4 000 personnes et qui ne sont pas dotées de sanitaires - en vient, au motif que la gare d'Écaussinnes ne vend que 30 billets pendant le week-end contre 60 en semaine, période où elle n'est déjà ouverte que le matin, depuis 2004, à vouloir fermer la gare les samedis et dimanches en remplaçant les guichets avec personnel par des guichets automatiques, guichets pour lesquels il est nécessaire d'utiliser un bancontact, ce qui pénalise les personnes qui en sont dépourvues, les plus jeunes notamment.

Tout d'abord, j'aimerais connaître le nombre exact de billets par jour qui sont vendus en semaine. Le chiffre de 60 représente-t-il la totalité des ventes de la semaine, auquel cas le ratio entre les deux périodes n'est plus le même?

J'aimerais surtout comprendre quelle logique poursuit la Holding? Une logique d'économies sans doute, économies pour qui? Pour la commune d'Écaussinnes qui, à la suite de l'augmentation des actes de vandalisme et de vols consécutifs à cette fermeture partielle, a dû investir dans des caméras de surveillance à l'effet dissuasif, certes, mais pas autant que la présence physique du personnel de la SNCB? Économies pour les usagers qui, en l'absence de guichets, sont obligés de se rabattre sur la gare de Braine-le-Comte, gare dont je n'aurai besoin de vous rappeler que ses différents parkings sont déjà saturés, et ce, malgré le fait que la ville que je représente vient d'aménager des stationnements supplémentaires.

Est-ce bien là le signe que la SNCB veut donner en matière de réduction de l'utilisation des automobiles? En tous les cas, les Écaussinnois vivent cette décision comme la suite logique d'une politique programmée de fermeture à terme totale de la gare, fermeture que pas plus qu'eux les Brainois ne sauraient admettre eu égard aux difficultés croissantes de stationnement évoquées plus haut.

Ils demandent bien au contraire une inversion de cet objectif avec une politique de redynamisation de l'accueil des clients de la SNCB à Écaussinnes même, que ce soit en semaine ou le week-end.

Madame la ministre, j'ose donc espérer suite aux derniers événements survenus et aux nécessaires réorientations que commande la SNCB, que l'on va reconsidérer en profondeur la politique en matière d'accueil des passagers et revaloriser l'existence des petites gares. Je tiens à rappeler que cette gare a fait l'objet de rénovations récemment. C'est vraiment aller à contre-sens.

14.06 Inge Vervotte, ministre: Chers collègues, il convient de bien distinguer les modifications permanentes des modifications temporaires aux heures d'ouverture des guichets. La SNCB mène régulièrement des études au sein des différentes gares afin d'y adapter les moyens aux besoins réels sur la base de critères bien précis, comme le nombre de transactions intérieures ou internationales, les versements d'argent, les accompagnateurs et les objets trouvés.

Suite à une diminution de la charge de travail, les prestations de vente sont réévaluées. C'est actuellement le cas à Arlon et à Quiévrain.

À Arlon, la SNCB évalue actuellement la possibilité de réduire le nombre d'agents au guichet à trois par jour, sauf le lundi et le vendredi pendant les périodes scolaires où il y aura quatre agents. Cette mesure n'aura aucune répercussion sur l'utilisation du personnel dans le sens où la charge de travail réduite dans le siège de travail d'Arlon justifie sur place le maintien des agents.

Pour répondre à M. Thiébaud, vu le chiffre de vente peu élevé l'après-midi, la direction de SNCB-Mobility a décidé de limiter la desserte de Quiévrain à la seule prestation du matin. Les autres questions concernent des mesures temporaires suite à des manques occasionnels de guichetiers.

En effet, il y a un manque temporaire de guichetiers car le personnel a un retard dans l'octroi de jours de congé. Une épreuve publique de recrutement d'agents commerciaux est actuellement en cours. On fait suite au recrutement de 17 agents commerciaux en novembre 2009, 17 en décembre 2009 et 12 en janvier en 2010. Il est prévu d'installer les lauréats de cette épreuve durant le deuxième trimestre de 2010 après les formations nécessaires en fonction des besoins les plus urgents sur le terrain et dans les limites

budgétaires.

Ces installations permettront à leur tour de réaliser les mutations demandées par le personnel et de combler les postes vacants dans les gares.

Par rapport aux actions dans les gares de Charleroi-Sud, Nivelles et Braine-l'Alleud, une réunion avec les syndicats a eu lieu; des engagements pour renforcer les effectifs du personnel ont été pris par la SNCB.

La SNCB revoit actuellement sa stratégie de distribution qui inclut notamment la vente aux guichets. De manière générale, à ce jour, aucune décision n'est prise à ce sujet. La fermeture des guichets n'entraîne pas *de facto* la fermeture des salles des pas perdus; celle-ci est fonction de la présence d'autres membres du personnel de la SNCB.

Pour la gare d'Écaussinnes, c'est néanmoins le cas: la fermeture des guichets va de pair avec la fermeture de la salle des pas perdus. Depuis dix ans, la gare d'Écaussinnes est desservie uniquement les matins. Securail se charge de la surveillance en dehors de ces heures.

Securail dépose des patrouilles actives 24 h sur 24 sur l'ensemble du réseau, mais elles ne peuvent évidemment être présentes à tout moment dans toutes les gares. En fonction de l'analyse des risques, les agents assurent une surveillance particulière dans les gares dans lesquelles des incidents récurrents surviennent. Lorsqu'un problème survient et qu'aucune patrouille de Securail n'est sur place, un numéro vert affiché dans les infrastructures de la SNCB permet à toute personne de signaler des éléments suspects. Les appels sont reçus par le *Security Operation Center*, centrale d'appel de la SNCB Holding chargée d'avertir les services de sécurité compétents.

La SNCB n'a pas l'intention de supprimer l'arrêt d'Écaussinnes. La vente à Écaussinnes oscille entre 60 et 80 billets par jour de semaine et est de 30 billets les samedis, dimanches et jours fériés.

Enfin, durant les week-ends, le parking de la gare de Braine-le-Comte ne connaît pas de problème de saturation.

14.07 David Lavaux (cdH): Madame la ministre, je suis heureux d'apprendre que des recrutements sont en cours. Nous savons que cela prend toujours un certain temps, comme partout. Il est important néanmoins de voir comment cela se passe à la SNCB.

J'espère que les recrutements seront suffisants pour faire face à la demande et que les guichetiers des gares concernées pourront enfin prendre les congés auxquels ils ont droit.

14.08 Valérie De Bue (MR): Madame la ministre, merci pour votre réponse. J'espère aussi que les recrutements opérés pourront pallier le manque d'effectifs. Vous avez précisé leur entrée en fonction au deuxième trimestre; ils ont donc une formation de quelques mois avant de devenir opérationnels.

14.09 Éric Thiébaut (PS): Madame la ministre, je vous remercie. Je regrette que le seul critère que vous ayez avancé dans votre réponse soit celui de la rentabilité du guichet. Dans une entreprise telle que la SNCB, la rentabilité ne doit pas être le seul critère justifiant la fermeture d'un guichet.

14.10 Colette Burgeon (PS): Madame la ministre, j'apprécie l'engagement d'agents actuellement en formation et qui seront opérationnels pour le deuxième trimestre 2010. Pourrait-on envisager dès maintenant, puisque cela prend pratiquement un an avant qu'ils puissent travailler, d'en engager d'autres? En effet, des problèmes vont encore se poser.

Par contre, je regrette qu'on ferme la salle des pas perdus. Nous sommes en mars et il fait très froid. Je peux comprendre les problèmes de sécurité mais, en attendant, c'est une nouvelle moins-value pour les voyageurs. Or nous sommes censés avoir une politique d'encouragement aux transports en commun. Ce n'est pas en fermant des guichets et des salles de pas perdus que nous donnerons envie aux gens de continuer à prendre le train et encore moins d'abandonner leur voiture.

Bonne nouvelle: il n'y aura pas de suppression de la gare d'Écaussinnes! Je le retiens et je le retiendrai longtemps. On y vend environ 70 billets par jour; cela vaut donc la peine de maintenir cette gare.

14.11 Jean-Jacques Flahaux (MR): Je remercie la ministre pour sa réponse. Je peux lui confirmer que le week-end, les parkings de Braine-le-Comte ne sont pas complets. Les gens peuvent effectivement prendre le train à Braine-le-Comte.

Mais je crains la suppression à terme de la gare d'Écaussinnes. Vous nous dites que pour l'instant, elle n'est pas programmée mais qu'en sera-t-il à partir du moment où on ne pourra plus y acheter son billet et que la salle des pas perdus sera fermée, même par -15°C ?

Deuxièmement, je maintiens que je crains que ce soit à terme une suppression non pas de l'arrêt mais de la gare et des guichets et de la salle de pas perdus en ce compris, à terme, en semaine. Or, il faut aussi savoir qu'il y a des gens qui prennent leur billet au quotidien et des gens qui prennent des abonnements. Quand ils prennent leur abonnement, le matin ou le soir, comme les horaires sont encore plus limités à la gare d'Ecaussinnes que dans les autres gares, ils prendront l'habitude de faire toutes leurs formalités à la gare de La Louvière ou de Braine-le-Comte. Cela encombrera encore plus la problématique des parkings qui sont déjà extrêmement limités. Je pense qu'en termes de service au public, il est temps que le service public redevienne un service au public.

14.12 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, ik wil toch even reageren.

Ten eerste, de vroege dienst wordt niet afgeschaft. Die dienstverlening zal blijven. Dat is wel belangrijk, want hier wordt gesuggereerd dat het niet het geval zou zijn.

Ten tweede wil ik reageren op de opmerking dat er slechts één criterium telt, namelijk de rentabiliteit. Mocht dat het geval zijn, dan zou de dienstverlening er heel anders uitzien.

De **voorzitter**: Dat is duidelijk.

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

15 Vraag van de heer Patrick De Groote aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vroegtijdige pensionering om gezondheidsredenen in De Post" (nr. 18981)

15 Question de M. Patrick De Groote à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les mises à la retraite anticipée pour raisons de santé à La Poste" (n° 18981)

15.01 Patrick De Groote (N-VA): Het vervroegd rustpensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid is een specifieke pensioenregeling van de overheidssector. Ze impliceert dat een statutair personeelslid op pensioen wordt gesteld zodra zijn invaliditeit wordt vastgesteld door de bevoegde dienst Medische Expertise. Ook het personeel van De Post kan van deze maatregel, die zich in principe richt tot uitzonderingssituaties, gebruik maken.

Het Rekenhof heeft over deze problematiek een studie uitgevoerd waarvan zij het verslag in december vorig jaar 2009 publiek maakte. Het heeft de kranten gehaald, omdat uit deze studie blijkt dat het pensioneringsregime voor zieke ambtenaren op een erg wisselende wijze wordt toegepast. Zelfs binnen één dienst werden er grote ongelijkheden geconstateerd.

In haar verslag wijdt het Rekenhof ook enige aandacht aan De Post, waar de cijfers toch wel ontstellend zijn. In 2008 soupeerde De Post op zichzelf al bijna de helft van alle uitgaven op die de federale ambtenaren voor hun rekening nemen op het vlak van de pensioenen voor lichamelijke ongeschiktheid. Voor De Post zelf vertegenwoordigden ze in dat jaar in kostprijs 26,9 % van alle pensioenen die in de loop van hetzelfde jaar werden toegekend. Middels een aantal supplementaire regelingen houdt dit in, en ik citeer het Rekenhof: "Op die manier kan een volledige loopbaan worden bekomen en dus een maximum pensioenbedrag na 37 jaar en 6 maanden dienst, hetzij in het algemeen tussen 54 en 55 jaar".

Ik zie maar twee mogelijke verklaringen voor deze cijfers.

Ofwel gaat het hier om misbruik, en worden in De Post, daarin gesteund door de dienst Medische Expertise, toch wel erg ruime criteria gehanteerd om mensen om medische redenen definitief werkonbekwaam te verklaren en dus op pensioen te laten gaan. Dit gebeurt ongetwijfeld mede op vraag van de betrokkenen zelf die op deze wijze van een toch wel erg gunstig regime kunnen genieten.

Ofwel schiet De Post schromelijk tekort in haar politiek op het vlak van diversiteitsmanagement, namelijk het aanbieden van aangepast werk aan oudere werknemers, daarbij rekening houdend met hun ervaring en kennis, maar ook met hun beperkingen.

Ik had hierover graag een reactie gehad van mevrouw de minister.

15.02 Minister **Inge Vervotte**: Het rustpensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid is een specifieke pensioenregeling van de overheidssector. Ze impliceert dat een statutair personeelslid op pensioen wordt gesteld zodra zijn invaliditeit wordt vastgesteld door een bevoegde dienst Medische Expertise van de FOD Volksgezondheid. In de privésector krijgt een werknemer in dat geval uitkeringen tot de normale pensioenleeftijd ten laste van de tak Ziekte en Invaliditeit van de Sociale Zekerheid.

Ik denk ook dat er rekening moet worden gehouden met de specifieke toestand van De Post, die op verschillende punten bijzonder is.

Ten eerste zijn er uitgeoefende functies bij De Post die door hun aard zelf, zwaar zijn. Ik citeer het verslag van het Rekenhof: "Dit verschijnsel kan worden veroorzaakt door de arbeidsomstandigheden van sommige personeelscategorieën, in het bijzonder het personeel dat voor de verdeling instaat."

Ten tweede is het niet voor de hand liggend om de situatie van De Post onmiddellijk te vergelijken met die ondernemingen die eventueel in concurrentie zouden komen met De Post. Deze zouden wel eens andere leeftijds piramides kunnen vertonen, waardoor de problematiek zich ook heel anders zou kunnen stellen.

Ten derde, er bestaan in de privésector andere regelingen, die de mogelijkheid geven werknemers vervroegd te laten vertrekken. Die regelingen zijn niet van toepassing op De Post.

Wat het diversiteitsmanagement bij De Post betreft, heb ik de indruk dat De Post niet tekortschiet. Geen enkele medewerker wordt gepensioneerd zonder dat voordien gedurende één jaar alle mogelijkheden zijn overwogen voor interne reclassering die compatibel is met zijn fysieke toestand. Op dat vlak zijn de procedures binnen De Post zeer strikt gedefinieerd.

Het onderzoek naar persoonlijke oplossingen gebeurt regelmatig via regionale overlegcomités in aanwezigheid van de medewerker, zijn syndicale vertegenwoordiger, de medische dienst en vertegenwoordigers van de onderneming. Elke keer een mogelijkheid een nieuwe functie toe te wijzen bestaat, doet De Post haar maximum om de medewerker te herpositioneren.

Bovendien herinner ik eraan dat De Post de voorbije jaren grote veranderingsprojecten heeft doorgevoerd in zowat al haar activiteitssectoren, waardoor de opdrachten van duizenden medewerkers wijzigden of wegvielen. De Post heeft dat kunnen opvangen door de betrokken werknemers, waaronder heel wat vijftigplussers de nodige vorming te bieden en hen voor te bereiden op andere taken binnen het bedrijf.

15.03 **Patrick De Groote** (N-VA): Mevrouw de minister, cijfers zijn uiteraard cijfers. U verwijst naar zware functies. Het verschijnsel kan worden veroorzaakt door de zware arbeidsomstandigheden, stelt u. Daarmee ga ik niet helemaal akkoord. Ik ga wel akkoord met uw visie op diversiteitsmanagement. Daarin kan ik u volgen. Het is toch een feit dat voor 2008 De Post bijna de helft van alle uitgaven opneemt die de federale ambtenaren op het vlak van pensioenen en lichamelijke ongeschiktheid voor hun rekening nemen. Dat is toch zeer merkwaardig.

Ik vrees dat dergelijke toestanden voor De Post een concurrentieel nadeel zullen betekenen wanneer de vrije markt voluit zal spelen op het vlak van de postbedeling. U verwijst naar de privé, maar ik denk dat geen enkele privéonderneming zich dergelijke cijfers zou kunnen permitteren.

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

Le **président**: La question n°18991 de Mme Lecomte est transformée en question écrite. Nous passons à la question n° 19007 de M. Lavaux sur le statut des agents auxiliaires de La Poste.

15.04 **David Lavaux** (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, dans l'intervalle, j'ai obtenu réponse

à ma question sur le sujet.

Je vous propose donc de la transformer en question écrite de sorte à faire gagner du temps à tout le monde.

16 Question de M. Georges Gilkinet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le patrimoine bâti de la SNCB et la gare de Bovesse" (n° 19148)

16 Vraag van de heer Georges Gilkinet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het gebouwenpatrimonium van de NMBS en het station van Bovesse" (nr. 19148)

16.01 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je vous prie de m'excuser de vous importuner avec un dossier extrêmement local. Tout autant que mes collègues, je suis conscient que les enjeux se situent ailleurs pour la SNCB en ce moment. Néanmoins, je vous ai envoyé une question illustrée d'une photo.

La gare de Saint-Denis-Bovesse, en province de Namur, comme beaucoup d'autres gares et points d'arrêt, recèle des petits joyaux de l'architecture passée: un abri de brique et métal, datant probablement du début du XX^e siècle. Malheureusement, on l'a laissé se dégrader, comme en témoigne la comparaison des photos de 1970 et d'aujourd'hui. En laissant se dégrader ou en rasant tout simplement le bâti ancien, c'est tout le patrimoine commun qui s'en trouverait amputé, alors que cet abri dispose d'une surface appréciable pour les voyageurs. Il me revient que la SNCB compte l'abattre, ce que je trouve dommageable.

Madame la ministre, quelle est la politique de la SNCB en matière de protection de son patrimoine bâti? Une ligne budgétaire existe-t-elle en vue de la rénovation d'éléments architecturaux témoins de son passé? Pour quelles raisons cet abri n'est-il plus entretenu? La possibilité de sa rénovation a-t-elle été étudiée? Quelles sont les intentions de la SNCB à propos de l'abri ancien de la gare de Saint-Denis-Bovesse? Des contacts ont-ils été engagés avec l'administration en charge du patrimoine en vue de son maintien, voire de sa rénovation?

16.02 Inge Vervotte, ministre: Chaque fois que c'est possible, et en tenant compte des contraintes budgétaires et techniques, le groupe SNCB s'efforce de préserver les témoins architecturaux de valeur. Les investissements de rénovation et de rehaussement des quais du point d'arrêt sont prévus dans le courant de cette année.

Un cahier spécial de charges est en adjudication. Au vu de la situation, il est prévu de démolir cet abri, car il est situé à un niveau trop bas par rapport à la hauteur des nouveaux quais. C'est pourquoi il est impossible de le conserver tout en modernisant les quais.

Les autorités communales avaient bien émis l'hypothèse de récupérer le bâtiment, mais il se trouve que l'opération est trop coûteuse pour le démonter, le remettre en état et le remonter.

16.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je prends acte de votre réponse qui me déçoit quelque peu. Néanmoins, je souhaite attirer votre attention sur un élément neuf: des acteurs associatifs – en l'occurrence une Maison de la Ruralité des environs – seraient intéressés par la sauvegarde de ce patrimoine mineur, mais intéressant, de notre histoire ferroviaire.

Ils vont sans doute émettre des contre-propositions à la commune qui a refusé d'agir, car elle jugeait le coût de l'opération trop élevé. Il serait dommage de purement et simplement détruire cette pièce intéressante sur le plan architectural.

J'espère que la SNCB sera ouverte à de telles contre-propositions. Je vous réinterrogerai, le cas échéant. En tout cas, je vous remercie de votre intérêt pour cette question.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

17 Vraag van de heer Patrick De Groote aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het Postbeleid met betrekking tot onvoldoende gefrankeerde poststukken" (nr. 19194)

17 Question de M. Patrick De Groote à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la politique de La Poste en ce qui concerne les envois insuffisamment affranchis" (n° 19194)

17.01 Patrick De Groote (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, een tijdje geleden konden we in de pers lezen over een voorval bij De Post. Een koppel wilde een zeventigtal geboortekaartjes versturen. Die waren jammer genoeg onvoldoende gefrankeerd. De helft kwam niet ter bestemming. Navraag bij De Post leerde dat ze al vernietigd waren, amper drie weken nadat ze werden verstuurd.

De ouders hebben een klacht ingediend bij de ombudsdienst en volgens de woordvoerder bij De Post is het inderdaad vreemd dat poststukken al na drie weken vernietigd zouden zijn. Normaal worden poststukken toch een drietal maanden bewaard. Heel kort mijn vragen:

Waar of door welke dienst werden de geboortekaartjes versnipperd?

Wat zijn de richtlijnen bij De Post met betrekking tot onvoldoende gefrankeerde poststukken en de vernietiging ervan?

17.02 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, aangezien het hier gaat om gewone zendingen die niet opvolgbaar zijn in de postale keten, is het bijzonder moeilijk te achterhalen wat er precies gebeurd is. De Post meldt mij dat de zendingen alleszins niet meer kunnen worden teruggevonden. Indien die zendingen reeds werden vernietigd door de dienst Onbestelbare Stukken, dan heeft De Post de bestaande regeling niet gerespecteerd.

De richtlijn voor de behandeling van een niet of onvoldoende gefrankeerde zending voorziet in de volgende stappen. De zending wordt in principe teruggestuurd naar de afzender met het verzoek het correcte tarief toe te passen. Indien de afzender op de buitenzijde niet is vermeld, wordt de bestemming verwittigd. Indien de bestemming de portkosten op zich neemt, wordt de zending hem bezorgd. Zendingen die niet aan de geadresseerde of afzender kunnen worden bezorgd worden als onbestelbaar beschouwd. De Post is gemachtigd die zendingen te openen om alsnog aanwijzingen te vinden aangaande de afzender. In voorkomend geval gaat de zending voorsnag naar de afzender tegen betaling van het tarief. Indien ook na opening van de zending de afzender onbekend blijft, worden de onbestelbare stukken vernietigd na het verstrijken van een termijn van drie maanden voor gewone postzendingen en zes maanden voor aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde. De waardevolle voorwerpen en documenten die de postzendingen bevatten vervallen aan de schatkist.

Van die standaardprocedure kan worden afgeweken mits een overeenkomst wordt gesloten tussen De Post en de afzender. Die overeenkomsten worden meestal gesloten tussen afzenders van commercieel geadresseerde zendingen, brochures, directmail, uitnodigingen voor commerciële events, enzovoort. Ze voorzien dat die zendingen indien zij niet kunnen worden uitgereikt, onmiddellijk door De Post mogen vernietigd worden.

De Post heeft naar aanleiding van dit incident de aandacht van de betrokken medewerkers gevraagd voor een correcte afhandeling van de voorziene procedure. Tegelijk wil ze haar klanten erop wijzen dat de juiste frankering en de vermelding van de afzender ontzettend belangrijk zijn voor een vlotte postbedeling.

17.03 Patrick De Groote (N-VA): Mevrouw de minister, de verzending was onvoldoende gefrankeerd, daar ben ik het mee eens, maar De Post heeft nagelaten te verwittigen.

Om het even welk drukwerk kost geld en dat gaat zomaar in de versnipperaar. U zegt dat men eigenlijk de normaal te volgen procedure moest toepassen en dat men dus moest verwittigen.

Men moet het natuurlijk maar meemaken. Volgt er een financiële vergoeding voor die mensen? De zendingen waren onvoldoende gefrankeerd, maar De Post heeft in dat geval ook zijn taak niet gedaan, met name de mensen daarop gewezen.

U hebt het over een correcte afhandeling, maar staat daar een financiële compensatie tegenover?

17.04 Minister Inge Vervotte: Mijnheer De Groote, dat is niet voorzien, maar ik zal De Post vragen welke geste zij kunnen doen. De Post heeft hier inderdaad niet correct gehandeld, maar tegelijkertijd is ook de frankering niet op een goede manier gebeurd.

Ik denk dat wij in het kader van de klantvriendelijkheid wel eens kunnen kijken of er iets kan worden gedaan, maar dat mag zeker en vast geen financiële compensatie zijn. Dat kan niet ter sprake worden gebracht.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

Le **président**: M. Brotcorne n'étant pas présent, sa question n° 19199 est annulée.

18 **Question de M. David Lavaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les compensations offertes par la SNCB aux voyageurs en cas de retards" (n° 19216)**

18 **Vraag van de heer David Lavaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de compensaties die de NMBS reizigers aanbiedt bij vertragingen" (nr. 19216)**

18.01 **David Lavaux** (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, d'après un numéro de *Tests-Achats* de début février, 57 demandes de remboursement pour retards répétés sont envoyés par mois à la SNCB. Nous serions très heureux si les retards des trains ne concernaient que 57 voyageurs.

L'organisation de défense des consommateurs explique la faiblesse du nombre de ces réclamations par la complexité de la procédure imposée aux clients lésés de la SNCB.

Madame la ministre, nous avons déjà eu l'occasion de parler du déséquilibre ressenti par les voyageurs de la SNCB qui subissent les retards et les augmentations de tarifs en regrettant qu'une véritable compensation ne leur soit pas systématiquement assurée par la SNCB.

Confirmez-vous les chiffres relevés par Tests-Achats qui font état de 57 demandes de compensation mensuelles?

Que pensez-vous de ces chiffres assez étonnants?

Allez-vous plaider auprès de la SNCB pour que la procédure soit simplifiée?

18.02 **Inge Vervotte**, ministre: Monsieur le président, en 2009, le service central clientèle de la SNCB a reçu mensuellement, en moyenne, 256 formulaires de demandes de compensation pour retards fréquents.

Le règlement en matière de compensation a été évalué en fonction du quatrième contrat de gestion. Les conditions de compensation ont été assouplies depuis le 1^{er} septembre 2008. L'impact de cet assouplissement ressort clairement des chiffres. En 2009, le service central clientèle de la SNCB a traité 2 304 demandes de compensation pour retards fréquents, ce qui représente 192 demandes par mois.

Ce système est continuellement en évaluation.

18.03 **David Lavaux** (cdH): Madame la ministre, je vous remercie. Il y en a plus que ce que nous disait Test-Achats mais cela concerne nettement moins de monde que les passagers concernés par les retards répétés.

J'espère que nous évoluerons vers plus d'assouplissement et même si ce ne sont pas des compensations grandioses, il faut au moins que le passager en retard sente que la SNCB fait un geste.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

19 **Question de Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accident survenu le 4 février 2010 au matin à Mons" (n° 19233)**

19 **Vraag van mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het ongeval dat zich op 4 februari 2010 in de voormiddag heeft voorgedaan in Bergen" (nr. 19233)**

19.01 **Juliette Boulet** (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, je ne veux pas vous mettre en difficulté par rapport aux travaux de la commission spéciale. Nous avons eu rapidement des informations sur cet accident: il y a eu deux blessés légers et c'était surtout le fait d'un camion qui était resté coincé à un passage à niveau et dont le conducteur avait eu l'idée originale d'entamer un demi-tour sur ce passage à niveau. La SNCB n'était donc pas en cause. D'après ce que j'ai entendu, la SNCB a au contraire très bien réagi. J'aurais aimé avoir des informations supplémentaires sur cet accident.

19.02 Inge Vervotte, ministre: Le jeudi 4 février à 8 h 28, le train 929 de Liège à Lille-Flandres a percuté un camion-citerne contenant des pains de zinc. Le camion était immobilisé sur le passage à niveau 32 à Nimy. En dehors des dégâts au camion, au matériel roulant et à l'infrastructure ferroviaire, un blessé léger est à déplorer; il s'agit d'une accompagnatrice de train. Les mesures garantissant la sécurité ont été prises immédiatement et la police des chemins de fer est arrivée sur place à 8h36; les services de secours sont également arrivés sur place très rapidement et l'agent blessée a été prise en charge aussitôt.

19.03 Juliette Boulet (Ecolo-Groen!): Je remercie la ministre pour sa réponse. Cette fois-là, visiblement, les services de la SNCB ont très bien réagi et toutes les personnes sur le terrain l'avaient souligné. Sans porter préjudice aux travaux de la commission spéciale sur la sécurité, il est intéressant de recevoir des informations plus précises. En effet, c'est une région très touchée par les incidents et accidents qui ont eu lieu. Il est donc important de s'y retrouver dans les incidents, les accidents, dans les responsabilités de la SNCB et de mettre en évidence qu'il s'agit ici d'un incident de moindre gravité.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

20 Samengevoegde vragen van

- de heer **David Geerts** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het filiaal YPTO" (nr. 19240)

- de heer **Paul Vanhie** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het ERP/SAP-project van de NMBS-groep" (nr. 19271)

- de heer **David Geerts** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het ERP-project bij de NMBS" (nr. 19809)

20 Questions jointes de

- M. **David Geerts** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la filiale YPTO" (n° 19240)

- M. **Paul Vanhie** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le projet ERP/SAP du groupe SNCB" (n° 19271)

- M. **David Geerts** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le projet ERP à la SNCB" (n° 19809)

20.01 David Geerts (sp.a): Deze vragen hangen samen in het kader van het grote consultancyverhaal waarop u dit weekend reageerde.

Ik stelde vast bij het lezen van het Staatsblad dat het bedrijf YPTO... (animositeit) Inderdaad, collega, naar het schijnt moet elke onderdaan het Staatsblad kennen. Af en toe neem ik het ter hand.

Er wordt een naamloze vennootschap van publiek recht, YPTO, opgericht met 3 000 aandelen ter waarde van 3 miljoen euro. Uit de oprichtingsakte blijkt dat de raad van bestuur bevoegd is voor alle handelingen, met uitzondering van die waar de algemene vergadering bij wet moet over beslissen. Dat is logisch en gebeurt in elke naamloze vennootschap.

YPSO is een dochteronderneming van de NMBS, dat blijkt ook uit de afkomst van het kapitaal, maar ze is wel een comparant voor het volstorten van het maatschappelijk kapitaal. In de raad van bestuur zitten ook twee leden van de directie van NMBS.

Welke activiteit oefent de vennootschap uit?

Werkt de vennootschap enkel voor de NMBS of ook voor derden?

Hoe komt deze vennootschap aan contracten? Op welke wijze worden deze toegekend? In principe zou dat via een openbare aanbesteding moeten gebeuren.

De oprichting van de vennootschap verschijnt in het Staatsblad, maar volgens allerlei geruchten blijkt dat daar al een uitgebreid organogram is. Hoeveel personen telt die vennootschap?

Wat is de doelstelling?

Aan de hand van welke kwalificaties worden de bestuurders aangeduid?

Hoe zit het met de renumeratie? Als het 100 % een dochteronderneming is, of een onafhankelijke, in welke mate worden de leden van de raad van bestuur of het directiecomité dan betoelaagd, ook al is het een dochteronderneming door het feit dat de NMBS comparant is?

Een ander deel van mijn vraagstelling gaat over ERP. Mevrouw de minister, ik heb heel veel concrete vragen gesteld. Het is zo een moeilijk dossier dat ik er bij de schriftelijke neerslag van mijn vraag aan hield om heel concreet te zijn. Dat is de reden van de vele vragen.

De NMBS startte eind 2007 het ERP-project op. Er was een totaalbudget van 61 miljoen euro. Uit verschillende rekeningen en andere informatie die ik daarover heb gekregen blijkt dat het veel meer kost dan oorspronkelijk gebudgetteerd. Bovendien zitten er in dit ERP-project 250 voltijdse consultants om enerzijds SAP op te starten en verder te begeleiden.

Dat is een van de redenen voor mijn vragen. Ik zie dat projecten waar SAP-systemen worden gestart door allerhande consultants, blijkbaar niet werken. Men gaat dan achteraf via ERP of andere dochterbedrijven een aantal activiteiten overnemen. Zo wordt het voor mij zeer moeilijk om de rekeningen te controleren. Punt 31 gaat daar eigenlijk ook over.

Wat is de gunningsprocedure? Hoe is dat project tot stand gekomen? Is er een tender geweest? Als ik een projectmanager zie, hoe is die dan aangeduid? Wat zijn zijn kwalificaties? Waar kan ik dat vinden? Dat is blijkbaar allemaal in besloten kring gebeurd. Is daar een opdracht toegewezen? Ik heb daar nergens een publicatie van gezien in het Staatsblad. U weet dat ik dit af en toe lees, maar ik heb daar niks van gelezen.

Stel dat dit niet lukt: wat voor boeteclausule is er dan? Als men een weg aanlegt voor een gemeente en men is een dag te laat of er is iets niet in orde, staat er daarvoor een boeteclausule in de contracten. Is dat ook in dergelijke contracten voorzien, waar er een budgetoverschrijding is maal twee of maal drie? Zijn er kosten/batenanalyses gemaakt? Hoe worden de externe consultants aangenomen? Wat is hun jobomschrijving? Wat zijn de onderhoudskosten van het ERP-systeem? Hoeveel van die onderhoudskosten zitten bij YPTO? Zo kan ik de rest van de vragen nog aflopen, maar ik wil u daarmee niet overdonderen.

Met een schriftelijke weergave in het verslag ben ik tevreden. Achteraf heb ik gehoord dat bepaalde leidinggevendenden binnen de NMBS het niet normaal vinden dat een Kamerlid deze vragen kan stellen. Zij willen uitzoeken waar dat Kamerlid zijn informatie vandaan heeft. Ik betreur dat terdege.

Degenen die dat gezegd hebben, zullen het ook wel lezen in het verslag. Er zijn zelfs consultants naar mij gekomen om te zeggen dat zij dit niet moreel vinden, ook al verdienen zij de kost daarmee. Het kan niet meer dat dergelijke projecten op deze wijze worden gegund, zonder controle door een of andere organisatie. Vandaar dat zij naar een parlementslid zijn gestapt, tot daar mijn vragen voor punt 30.

20.02 Paul Vanhie (LDD): Mevrouw de minister, ik zal mij beperken tot mijn vraagstelling, daar collega Geerts al uitgebreid genoeg gesproken heeft over ERP. Ik heb ook al bepaalde zaken opgevraagd bij uw kabinet, mevrouw de minister. Daarom zal ik mij beperken tot mijn vragen.

Welke externe consultancybureaus werden in dit verband door de NMBS Groep en de ermee verbonden onderneming in dienst genomen? Hoeveel werd hun jaarlijks uitbetaald van 2007 tot en met 2009? Hoeveel externe consultants hebben er per consultancybureau gepresteerd van 2007 tot en met 2009 voor de NMBS, NMBS Holding en Infrabel, alsook voor alle nv's waarin NMBS Holding een participatie heeft? Hoeveel wordt er ter zake begroot, en ten gunste van wie, in de begroting voor 2010?

20.03 Minister Inge Vervotte: Voor alle duidelijkheid zal ik afzonderlijk antwoorden op de vragen van de heer Geerts over de NMBS en op de vragen van de heer Vanhie over de NMBS-Groep.

Eerst inzake de NMBS. Binnen de NMBS werd in 2006 beslist het ERP-softwarepakket SAP te implementeren voor de ondersteuning van de logistieke, financiële, commerciële en human resourceprocessen. Dit betekent dat SAP in de toekomst de ruggengraat is van de volledige operationele werking van de NMBS en dat een effectieve en efficiënte werking van het systeem cruciaal is voor de ondersteuning van de gebruikers van het systeem.

Het investeringsbudget voor het ERP-project voor de NMBS bedroeg voor 2007 86,5 miljoen euro. Het cijfer

waarvan sprake was, 61 miljoen euro, houdt geen rekening met de kosten voor ontwikkeling en voor systeemondersteuning door ICTRA. Het project is nog steeds binnen de budgetten en functioneert bijzonder vlot. De nodige operationele en managementrapportering is zonder probleem beschikbaar.

Er werd door de NMBS voor geopteerd zelf de implementatie van het project te leiden en geen gebruik te maken van een implementatiepartner, zoals gebeurt bij Infrabel en NMBS Holding. Voor de sourcing van consultants binnen het project werd een onderhandelingsprocedure uitgeschreven.

De eindverantwoordelijkheid en de dagelijkse aansturing van het SAP-project binnen de NMBS-groep gebeurt door mevrouw Schouten, hoofdingenieur-dienstchef, statutair personeelslid van de NMBS, ERP-programmamanager, intern aan de NMBS. Zij krijgt hierbij hulp van externe consultants met ruime ervaring in eerdere implementaties.

De vergoeding van deze consultants gebeurt conform de markt, en de vergoeding van mevrouw Schouten is conform de barema's van de NMBS.

De eindverantwoordelijkheid voor het succesvol afleveren van het project ligt bij het programmamanagement, en sponsor van het project, Arnold De Brauwier, CFO, statutair personeelslid van de NMBS en lid van het management van de NMBS.

Daar de implementatie van het project intern gestuurd wordt, is er niet in een boeteclausule voorzien. De kosten-batenanalyse die samen met de beslissingen voor de start van het ERP-project werden voorgelegd aan de raad van bestuur van de NMBS houdt rekening met de interne en externe kosten voor de SAP-implementatie en support.

Op het vlak van baten werd rekening gehouden met het verdwijnen van de IT-kosten, van de vervangen registry-applicaties, vermindering van het werkkapitaal, namelijk stock, en verbetering van de performantie in de werkplaatsen en de administratieve diensten.

De scope van het ERP-project is niet gewijzigd ten opzichte van de beginscope. Het betreft de volledige integratie in SAP van de logistiek, aankoopmagazijn, fabricaties, herstellingen en de financiële processen binnen de NMBS-directies en de werkplaatsen.

De implementatie van de SAP gebeurt in verschillende fasen. Sinds 1 januari 2009 werken er reeds ongeveer 1 600 eindgebruikers in het systeem, voornamelijk in de centrale werkplaatsen van de directie technics. Op 1 januari 2010 is dat aantal uitgebreid tot 2 800 eindgebruikers binnen de andere directies van de NMBS: mobility, Europe, cargo-operations, technics treinen en de algemene diensten. In de volgende jaren zal het aantal eindgebruikers geleidelijk verder toenemen, naarmate er bijkomende processen binnen HR en de verkoop verder in SAP geïntegreerd worden. Het aantal eindgebruikers binnen een periode van twee jaar wordt op 5 000 geraamd.

Het systeem werkt reeds stabiel sedert 1 januari 2009. Indien er correctieboekingen gebeuren in het systeem, is dat het gevolg van de onvolledige of incorrecte registratie in het systeem door de eindgebruiker, en heeft dat niets te maken met de opzet van het systeem. Het feit dat er correcties aangebracht moeten worden, is bovendien inherent aan het stockbeheer van magazijnen met tienduizenden naamlijstnummers en de diverse aard van de activiteiten van de werkplaatsen.

In de loop van 2009 werden er bijkomende functionaliteiten en verbeteringen in het systeem toegevoegd om de dagelijkse werking van de eindgebruikers verder op punt te stellen of aan te passen aan de organisatorische wijzigingen binnen de NMBS. Ik kan ervan getuigen, zelfs het kleinste materiaal dat je er tegenkomt, heeft een nummer SAP, dus alles wordt wel degelijk geregistreerd.

De consultants in de werkplaatsen die live zijn sinds 1 januari 2010, staan in voor de hypercare. Dat wil zeggen dat zij de eindgebruiker ondersteunen bij het gebruik van het systeem, extra opleidingen geven, incidenten loggen en doorsturen naar het PCC knowledge management team. Die ondersteuning wordt door de verschillende werkplaatsen als zeer positief ervaren. De ondersteuning beperkt zich tot een à twee consultants per werkplaats.

Het budget voorzien voor de toekomst, is afhankelijk van de nieuwe projecten die goedgekeurd worden binnen de NMBS op basis van de bijkomende noden. Het is dan ook niet mogelijk om daar momenteel een

exact bedrag voor op te geven. Het reeds gespendeerd budget in het raam van de V0, V1, V2, bedraagt 82 miljoen ten opzichte van een budget van 102 miljoen euro in 2010.

De inschatting van de jaarlijkse onderhoudskosten is afhankelijk van de maturiteit van de gebruikers en het aantal gebruikers van het systeem. Die kosten worden bij stabilisatie geraamd op 16 miljoen euro per jaar voor 5 600 gebruikers. Het budget van het ERP-project wordt opgevolgd door een programmamanager. Er wordt maandelijks een status gemaakt van de budget actuals. Dat rapport wordt medegedeeld aan de CFO en driemaandelijks aan de raad van bestuur van de NMBS en aan de FOD Mobiliteit ter gelegenheid van de driemaandelijks rapportering, opgelegd in het beheerscontract.

Er wordt enkel een beroep gedaan op het bedrijf SAP voor zeer specifieke vragen over functionele of technische problemen. Voor de opzet van SAP werd ervoor geopteerd om te werken met drie verschillende mandaten zodat elk bedrijf het systeem kon opzetten volgens zijn businessbehoeften op het vlak van logistiek, financiën en verkoop. Het overleg met Infrabel en de holding gebeurt via ESS. De inhoud van het contract van de toeleverancier, de dagvergoeding en de gemiddelde SAP-ervaring van de consultants is bedrijfsgevoelige informatie die kan gebruikt worden door andere leveranciers op de markt. Het is deontologisch niet gepast om hierover in dit niveau van detail een antwoord te formuleren.

Syntigo voert op vraag van ICTRA de administratieve verwerking van werkorders en de facturatie van de consultants uit. Er is geen contract tussen de NMBS en Syntigo aangezien Syntigo voor 100 % een groepsbedrijf is. Het is ICTRA dat factureert aan de NMBS. De invoering van SAP heeft geen invloed op de waarderingsregels van de NMBS. Deze impact komt voort uit de overgang naar IFRS, wat hier eerder aan bod is gekomen. De nieuwe regelgeving IFRS is van toepassing voor de drie bedrijven en wordt gemeenschappelijk afgestemd zodat de consolidatie tussen de drie bedrijven mogelijk blijft. Om de continuïteit van de ondersteuning van SAP aan eindgebruiker, de zogenaamde SAP-support, te kunnen garanderen werd een analyse uitgevoerd om het meest voordelige en kwalitatief beste operationeel model uit te tekenen voor de toekomstige inrichting van SAP-support. De vereisten voor een efficiënte support voor de NMBS zijn stabiele en continue toegang tot SAP expert kennis met inbegrip van kennis over NMBS-bedrijfsprocessen, snelheid waarmee operationele SAP-supportdiensten verleend kunnen worden en nieuwe SAP-functionaliteiten ter beschikking worden gesteld van NMBS-SAP-gebruikers, ondersteuning van het standaardiseren van bedrijfsprocessen binnen de NMBS, responsiviteit, flexibiliteit en agiliteit waarmee deze supportorganisatie kan inspelen op de veranderende behoeften van de NMBS en efficiëntie en effectiviteit van het supportmodel.

Op basis van deze analyse werd door de raad van bestuur en het directiecomité van de NMBS beslist om een nieuw filiaal YPTO op te richten met volgende werkingsmodaliteiten: YPTO geeft ondersteuning voor alle interne bedrijfsprocessen van de NMBS en haar filialen die gebruik maken van of gekoppeld zijn aan SAP en YPTO werkt nauw samen met ICTRA met betrekking tot de technische SAP-ondersteuning. De werkingsmodaliteiten ICTRA-YPTO werden vastgelegd in onderling overleg. Het risico in de huidige werking ligt voornamelijk in het feit dat de SAP-expertise die opgebouwd werd om de support te verzekeren voornamelijk bij de externe consultants ligt. Om dit risico in de toekomst te beperken is het noodzakelijk deze kennis binnen de NMBS te borgen. In deze optiek moet er op de markt gezocht worden naar SAP-deskundigen. De huidige bezoldigingsvoorwaarden van de NMBS laten niet toe om SAP-specialisten aan te werven.

Het oprichten van een filiaal zal de NMBS de mogelijkheid geven om die werknemers die bijzonder schaars zijn op de arbeidsmarkt toch aan te trekken door ze marktconforme loonvoorwaarden aan te bieden. Het is de bedoeling van de NMBS om de komende vijf jaar te evolueren naar een verhouding van 80 procent interne medewerkers ten opzichte van 20 procent externe.

Het filiaal werkt voor NMBS en haar filialen en niet voor derden. Er bestaat een dienstverleningsovereenkomst tussen NMBS en YPTO. Aangezien YPTO een verbonden maatschappij is kan die overeenkomst rechtsreeks afgesloten worden tussen beide partijen.

Het streefcijfer voor het personeel is 120 personen. De uitvoering van de kernactiviteiten worden door NMBS zelf geleid. Bij opstarting zal het aandeel waarbij een beroep gedaan wordt op anderen aanzienlijk zijn. De bedoeling is naar 20 procent outsourcings te evolueren de volgende jaren en 80 procent PRO-bezetting.

De deelname werd goedgekeurd op de raad van bestuur van 4 september 2009 en 12 november 2009. De bestuurders werden aangeduid op basis van hun kwalificaties op financiële, operationale en IT-vlak. Er is

geen remuneratie voorzien voor bestuurders van de raad van bestuur van YPTO.

Infrabel en de NMBS-holding hebben voor hun ERP-projecten gezamenlijk een aanbesteding voor een consultancy opdracht en een assistentieopdracht gedaan. De opdracht werd op 21 mei 2007 toegewezen aan de firma Deloitte Consulting. Het gaat om een raamovereenkomst voor een duur van vier jaar met afzonderlijke loten voor de NMBS-holding en Infrabel. Voor de NMBS werd de opdracht op 27 december 2007 toegewezen aan de firma CSC. Het gaat om een raamovereenkomst voor een duur van vier jaar.

De kosten over de periode 2007-2009 omvatten zowel de prestaties van de consultant, als van de prestaties van een aantal afzonderlijke externe experts. De bedragen zijn uitgedrukt in miljoenen courante euro's. Voor de NMBS-holding was dat in 2007 2,6; 2008 5,2 en voor 2009 15,5. Voor Infrabel was dat in 2007 1,8; voor 2008 5,5 en voor 2009 8,9. Voor de NMBS was dat in 2007 1,0; voor 2008 8,5 en voor 2009 23,7.

Vermits de prestaties worden opgevolgd per dag geven we hierna een indicatief cijfer voor het aantal werkdagen. De prestaties van ICTRA voor de NMBS in vergelijking met die van externe consultants en zijn in de cijfers van de NMBS inbegrepen. Voor 2007 is dat voor de holding 2 289, voor Infrabel 2 408 en voor NMBS 9 930. Voor 2008 is dat voor de NMBS-holding 2 361, voor Infrabel 6 689 en voor NMBS 35 676.

Voor 2009 is het voor de holding 16 771, voor Infrabel 10 212 en voor de NMBS 32 718.

De kosten voor de implementatie van dit SAP-project werden als volgt begroot voor de NMBS-holding, Infrabel en de NMBS, opnieuw uitgedrukt in miljoenen euro. Deze kosten bevatten zowel interne als externe kosten. Voor de NMBS-holding in 2007 7,3, voor Infrabel 4,9, voor de NMBS 16,2. Voor 2008 bedroeg dit voor de NMBS-holding 17,7, voor Infrabel 19,9 en voor de NMBS 34,0. Voor 2009 was dit voor de NMBS-holding 19,4, voor Infrabel 21,8 en voor de NMBS 31,5. Voor 2010 bedraagt dit voor de NMBS-holding 9,7, voor Infrabel 16,6 en voor de NMBS 13,3.

Samenvattend zou ik het volgende durven stellen. Zij die al wat ervaring hebben met zo'n SAP-project weten wat voor een immens project dit is — ik heb in het verleden zelf in andere ondernemingen dergelijke operaties mogen meemaken — zowel qua duurtijd als qua financiële impact. Het is wel belangrijk dat dit gebeurt want dit zal ons helpen in het verdere, goede beheer van de onderneming. Ik sta dus zeker achter deze operatie. Ik wil alle mensen bedanken die daaraan hebben meegewerkt want dit heeft heel wat gevergd van heel wat personeelsleden. Dit komt er allemaal bovenop en men mag dit niet onderschatten. Wij zullen daar de vruchten later van kunnen plukken. Het is investering die nu tijdelijk zorgt voor overlast, zowel qua werk als financieel, maar die zeker en vast vruchten zal afwerpen.

Met betrekking tot de consultants heb ik duidelijk geformuleerd dat het behoort tot de autonomie van de bedrijven om dit te doen. Uiteraard raden wij aan om daar op een verstandige manier mee om te gaan. Ik denk dat ik hier duidelijk heb proberen maken naar waar deze gelden zijn gegaan. Rekening houdend met de omvang van het project denk ik dat u zelf kunt vergelijken om ter zake een goede inschatting te maken.

20.04 David Geerts (sp.a): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord. Ik zal mijn repliek beperken tot 30 seconden.

Ik onderken de waarde van het SAP-systeem niet. Wat volgens mij hier het probleem was, is dat men het project heeft overladen. Men heeft stelselmatig te veel in dat systeem gestopt zodat er een automatische blokkade optrad.

U zegt dat zelfs potloden moeten worden gedeclareerd. Het gevolg was dat men bijvoorbeeld in Mechelen een week niet heeft gewerkt omdat men geen verf had, die achter tralies stond. Ik zal u de voorbeelden schriftelijk bezorgen.

Twee consultants, dat is ook geen probleem als het tijdelijk is en een meerwaarde heeft. Hier heb ik alleen vastgesteld, mijn volgende vraag gaat daarover, dat men permanent met 2 500 consultants werkt op een personeelsbestand van 36 000.

20.05 Paul Vanhie (LDD): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik kan mij niet van de indruk ontdoen dat de kosten voor de consultancybureaus heel hoog zijn. Het is wel een prachtig project, maar de kosten zijn buitensporig.

Nog een opmerking, in de jaarverslagen wordt bijna niets over het SAP-project vermeld. Men kan dat niet volgen. Men kan dat niet controleren. Ik zou toch willen nagaan hoe dat in elkaar zit en waar de financiën naartoe gaan.

Bij de NMBS worden om de haverklap bedrijven opgericht met het oog op de hervormingen. Mevrouw de minister, ik zou u willen vragen om dat allemaal toch iets transparanter te maken, want op de duur vindt een kat haar jongeren niet meer terug. Op die manier zouden wij dat beter kunnen controleren.

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

De **voorzitter**: Aan de orde is de vraag nr. 19241 van de heer Geerts.

20.06 David Geerts (sp.a): Mijnheer de voorzitter, ik ben bereid om deze vraag in een schriftelijke vraag om te zetten. Ik had ze mondeling ingediend omdat ik deze vraag schriftelijk op 30 september heb ingediend en tot op heden nog altijd geen antwoord heb gehad. Ik weet dat het antwoord zeer technisch met veel cijfers is.

De **voorzitter**: Er is een uitgebreid schriftelijk antwoord voor u, mijnheer Geerts.

21 Question de Mme Zoé Genot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la SNCB Holding et le congé de paternité" (n° 19249)

21 Vraag van mevrouw Zoé Genot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de NMBS-Holding en het vaderschapsverlof" (nr. 19249)

21.01 Zoé Genot (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, à la suite de la naissance de son enfant, reconnu à la commune, un membre du personnel statutaire à la SNCB Holding décide de jouir de son congé paternité de 10 jours. Quelle n'a pas été sa surprise quand le service du personnel lui a signifié qu'en tant que statutaire, il n'avait pas droit à ce congé de paternité car il ne vit pas maritalement avec la mère de l'enfant!

Cette obligation supplémentaire figure au paragraphe 30, point 2 du RGPS, fascicule 542, qui spécifie explicitement que le droit au congé de paternité ne peut s'exercer que lorsqu'il s'agit de l'épouse ou de la personne avec laquelle l'agent vit maritalement.

Rappelons que le législateur a souhaité encourager les pères à s'investir dès la naissance auprès de leur enfant, en garantissant ce droit au congé de paternité pour tous les pères. Il faut d'ailleurs noter que, même à la SNCB Holding, le personnel non statutaire peut, quant à lui, bénéficier du congé paternité en vertu de la loi, qu'il soit domicilié au même domicile que la mère ou non.

Madame la ministre, quand cette disposition illégale sera-t-elle supprimée? Les personnes qui se seraient vu refuser un congé en vertu de cette disposition pourront-elles faire valoir leur droit simplement ou devront-elles aller au tribunal pour être traitées légalement?

21.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, madame Genot, il convient de noter que l'arrêté royal du 19 novembre 1998, relatif aux congés et aux absences accordés aux membres du personnel des administrations de l'État, n'est pas d'application au sein du groupe SNCB qui possède sa propre réglementation en la matière. Les dispositions réglant la situation des agents statutaires au sein du groupe SNCB (...) en application de la loi du 21 mars 1991. Elles sont arrêtées par les instances paritaires et ce, conformément au statut du personnel.

De ces spécificités découlent quelques différences quant aux événements retenus, au nombre de jours accordés et aux modalités d'octroi des congés de circonstance. Le personnel statutaire SNCB peut bénéficier d'un congé de paternité, tel que prévu dans la circulaire 528 du 24 juillet 2002 publiée au *Moniteur belge* du 31 juillet 2002.

À son personnel, le groupe SNCB accorde, à l'occasion de l'accouchement de l'épouse ou de la personne avec laquelle l'agent cohabite légalement, un congé de circonstance d'une durée de dix jours, à choisir par l'agent, dans les quatre mois à dater de l'accouchement. L'agent qui ne peut prétendre au congé de circonstance dans les conditions arrêtées réglementairement a toutefois la possibilité de solliciter un congé parental, lequel constitue un droit, ou d'autres formes de congé en vigueur au sein du groupe SNCB.

Je vais leur soumettre l'arrêté royal du 19 novembre 1998 et leur demander d'en étudier le contenu pour déterminer comment la SNCB se positionne.

21.03 Zoé Genot (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, je comprends bien que les dispositions en vigueur dans les services publics ne s'appliquent pas à la SNCB. Cependant, on est censé garantir ce congé de maternité même dans le privé. Il suffirait donc que la personne porte l'affaire en justice pour qu'il lui soit donné raison. Cette procédure est cependant compliquée et je souhaiterais que l'on adapte la législation avec effet rétroactif afin de ne pénaliser personne.

Les personnes qui ont eu un enfant dans cette situation ne doivent pas être pénalisées. Aucune loi ne dit que l'on doit vivre avec le père de son enfant. Il a dû y avoir une erreur dans la transcription et il faut la réparer ce qui ne serait pas très coûteux.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

22 Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de opvolging van het beheerscontract met de NMBS" (nr. 19256)

22 Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le suivi du contrat de gestion avec la SNCB" (n° 19256)

22.01 David Geerts (sp.a): Mijnheer de voorzitter, een keer per jaar moet ter uitvoering van het beheerscontract op initiatief van het DG vervoer te land een werkgroep samenkomen, samengesteld uit vertegenwoordigers van uw kabinet, mevrouw de minister, en ook van de staatssecretaris voor Mobiliteit.

Wanneer is die werkgroep voor de laatste keer bijeengekomen? Wat werd er besproken? Wat is de evaluatie van het beheerscontract? Hoe dikwijls bent u bijeengekomen? Wat zijn de voornaamste conclusies van deze bijeenkomsten?

22.02 Minister Inge Vervotte: De vigerende beheerscontracten, afgesloten einde juni 2008, bevatten de verplichting om jaarlijks een stand van zaken op te maken van de uitvoering. Dit gebeurde voor de eerste maal op 13, 14 en 15 juni 2009.

Dit overleg vond plaats aan de hand van vooraf door de DGVL opgestelde en tussen de deelnemers verspreide conceptversies en evaluatierapporten die tijdens de vergadering werden besproken en, waar nodig, verbeterd en verder aangevuld. De conceptrapporten waren evenwel in hoofdzaak het resultaat van de dagelijkse opvolging van de contracten door DGVL, van haar kwartaalrapportering hierover en van haar analyse, met adviesrapporten over specifieke onderwerpen uit de contracten.

De rapporten over dit eerste jaar van uitvoering van de beheerscontracten waarvan ook de gedelegeerd-bestuurders van de vennootschappen een kopie ontvingen, geven een gedetailleerd beeld van gerealiseerde of in uitvoering zijnde activiteiten. Hierna volgen een aantal algemene vaststellingen.

De eerste algemene vaststelling is dat elke vennootschap haar meest in het oog springende opdracht van openbare dienstverlening in overeenstemming met het beheerscontract heeft uitgevoerd. Wat het binnenlands reizigersvervoer betreft, realiseerde de NMBS het haar opgelegde vervoersaanbod en een beoogde groei-doelstelling. Infrabel en NMBS-holding zorgden ervoor dat de spoorweg- en onthaalinfrastructuur toelieten dit vervoersaanbod en deze groei mogelijk te maken. De verwachte groei van het internationaal reizigersvervoer en het vrachtvervoer, wat geen openbare dienstverplichting is voor de NMBS, maar wel ingeschreven is in de beheerscontracten van Infrabel en de holding, kon niet waargemaakt worden omwille van conjuncturele redenen.

De tweede vaststelling was dat elke vennootschap ernstige inspanningen heeft geleverd om de soms ambitieuze en vernieuwende doelstellingen van de beheerscontracten te realiseren. Zo werd bijvoorbeeld een belangrijke mijlpaal bereikt voor wat betreft de projectmatige planning en de monitoring van de investeringen door de volledige migratie einde 2008 van de oude opvolgingssystemen met voorafgaande visa en groene lichten naar een modern systeem van projectmatige planning en opvolging. Dit systeem zal verder nog evolueren bij de invoering van Enterprise Resources Planning, een belangrijke volgende stap naar het meer rationele en transparante beheer van de middelen. Zo is ook sinds 1 september 2008 het

nieuwe compensatiesysteem voor de vergoeding van reizigers bij vertraging operationeel. De voorschriften voor de uitrusting van onthaalinfrastructuur, de revalornormen, werden geactualiseerd. Voor de eerste maal werd hiervoor beroep gedaan op onafhankelijke toegankelijkheidsspecialisten, in nauwe samenwerking met de nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap.

De derde vaststelling was dat een aantal van de opgelegde uitvoeringstermijnen niet werd nageleefd. Het gaat bijvoorbeeld om een proefproject ter uitrusting van een aantal stations met trievuurnisbakken. Terwijl dergelijke vuurnisbakken al lang in gebruik zijn, bijvoorbeeld in de Brusselse metro en de nationale luchthaven, blijkt de NMBS-holding meerdere jaren nodig te hebben om een proefproject uit te voeren en te evalueren.

In de meeste gevallen blijkt dat het niet kunnen naleven van een aantal contractuele uitvoeringstermijnen vooral te maken heeft met een onderschatting van de moeilijkheidsgraad van de opdracht ten tijde van de onderhandeling van het beheerscontract. Dat is onder meer het geval voor de afsluiting van de service level agreements tussen de drie vennootschappen, ondanks het feit dat die verplichting ook een onderdeel was van de vorige beheerscontracten. Maar het geldt ook voor een aantal meer innovatieve acties, in samenwerking met toegankelijkheidsbureaus, de opstelling van kwaliteitshandboeken over de dienstverlening en de uitwerking van een milieubeleidsplan met een groeipad naar de eenmanscertificering.

Wat de opvolging van de kwaliteit aangaat, blijkt dat de NMBS kwaliteitsmeting in hoofdzaak beschouwt als een intern instrument om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren. De kwaliteitsbarometer werd steeds vanuit die optiek opgesteld. De NMBS neemt eenzelfde houding aan ten opzichte van haar kwaliteitshandboek. In het beheerscontract ligt echter zeer sterk de nadruk op de adequate externe communicatie en op een onafhankelijk waardeoordeel door een externe kwaliteitsbewaker. Tijdens de evaluatievergaderingen werd aan de NMBS meegedeeld dat de beleidscel dat verder zal moeten opvolgen.

Een algemeen positieve vaststelling, gedeeld door alle partijen tijdens de evaluatievergaderingen, was dat er een goede communicatie over de uitvoering van de beheerscontracten is opgezet tussen DGVL en de vennootschappen. Langs beide zijden werden contactpersonen aangeduid die ervoor zorgen dat de informatie-uitwisseling in regel snel en doeltreffend verloopt.

De volgende jaarevaluatie zal plaatsvinden in de zomer van 2010. Buiten die jaarlijkse vergaderingen vindt echter op zeer regelmatige basis overleg plaats tussen de vennootschappen en de DGVL, al dan niet in het bijzijn van een vertegenwoordiger van een of beide beleidscellen.

22.03 David Geerts (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw uitgebreid antwoord.

Wat de monitoring van de investeringen en de SLAS aangaat, veronderstel ik dat er een schriftelijke neerslag van is. Zou de commissie die kunnen ontvangen, of niet?

22.04 Minister Inge Vervotte: Als u daarover een schriftelijke vraag indient.

22.05 David Geerts (sp.a): Moet ik een schriftelijke vraag stellen om die rapporten te krijgen?

22.06 Minister Inge Vervotte: Ja.

22.07 David Geerts (sp.a): Goed.

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

De **voorzitter**: Collega Raemaekers is er niet, Somers ook niet. Mevrouw Snoy et d'Oppuers zal misschien nog komen. Zij moest verwittigd worden. Collega Dieu is er niet, haar vraag is uitgesteld. Collega Maingain is er niet.

23 Questions jointes de

- **M. André Perpète à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les restrictions horaires liées au billet senior" (n° 19298)**

- **M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les avancées en faveur du billet senior" (n° 20230)**

23 Samengevoegde vragen van

- de heer André Perpète aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de uurbeperking voor het seniorenbiljet" (nr. 19298)

- de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vooruitgang geboekt voor het seniorenbiljet" (nr. 20230)

23.01 Josy Arens (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, ce n'est pas la première fois que j'interviens au sujet des billets senior.

J'ai été très surpris de voir que, depuis le 1^{er} février 2010, les restrictions horaires applicables au billet senior avaient été revues quelque peu. Ainsi, si auparavant ce billet n'était pas valable durant le week-end, du 15 mai au 15 septembre, cette période est maintenant réduite aux mois de juillet et août. Ceci constitue un signe positif. Quand j'écoute certains contrôleurs, ils me disent que la suppression des plages horaires pendant lesquelles on peut utiliser ces billets aurait très peu d'impact. Une étude a-t-elle été réalisée pour le vérifier?

Ensuite, comment pouvez-vous expliquer le blocage de cette décision de suppression? Cela me rappelle le Go Pass: pendant des années, nous intervenions pour obtenir la fin de ces plages horaires. Elles ont été supprimées. Cela n'a pas changé grand-chose. Finalement, certains étudiants qui viennent des gares les plus éloignées peuvent profiter de ces billets. Ici, certaines personnes de plus de 65 ans pourraient mieux bénéficier de ce billet senior.

Ma question reste la même, madame la ministre: envisagez-vous de faire évoluer ce dossier? Nous y tenons beaucoup dans les régions périphériques de ce pays, que ce soit en Flandre ou en province du Luxembourg, pour ne pas dire en Région wallonne.

23.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, monsieur Arens, voici environ un an, j'ai insisté auprès de la SNCB pour qu'elle réduise la période durant laquelle l'utilisation du billet senior est interdite, c'est-à-dire la période entre le 15 mai et le 15 septembre.

Depuis le 1^{er} février 2010, beaucoup de changements ont été apportés à la formule de voyage senior. Une variante première classe a été ainsi introduite afin de rencontrer le souhait de davantage de confort de la part d'un grand nombre de seniors. En outre, le calendrier de validité a été étendu d'une manière drastique. C'est ainsi que depuis février le billet senior est valable tous les jours, jours ouvrables après 9 h, le week-end sans restriction horaire, à l'exception des week-ends de juillet et d'août. Cette modification signifie une extension de 25 jours de voyage pour le public senior.

La SNCB ne peut offrir un titre de voyage bon marché tel le billet senior que pour des déplacements en dehors des heures de pointe, période durant laquelle le taux d'occupation des trains le permet. C'est la raison pour laquelle une restriction horaire est appliquée en semaine et que la vente de ces titres de transport est suspendue durant les week-ends de juillet et d'août.

Il faut souligner que les problèmes de sur-occupation ne sont pas limités aux trains vers Bruxelles. Les trains qui desservent les grandes villes, notamment aux extrémités du pays, ont aussi un taux d'occupation élevé, ce qui nécessite la même restriction dans tout le pays.

23.03 Josy Arens (cdH): Madame la ministre, je vous remercie pour cette réponse. J'insiste pour que l'on fasse évoluer la période d'utilisation du billet senior; vous l'avez fait au niveau des mois durant lesquels on peut l'utiliser le week-end. Pour ma part, je proposerais au lieu de 9 h du matin, 8 h du matin. Il est vrai que les personnes de plus de 65 ans ne partent pas souvent avant 8 h du matin. À ce moment-là, les personnes les plus éloignées des centres pourraient quand même profiter de cette mesure et on se trouverait quasiment en dehors des heures de pointe aussi. Ce serait une évolution très intéressante. Je reviendrai d'ici un mois pour voir si vous avez pu obtenir de la SNCB cette modification horaire.

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

24 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Magda Raemaekers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het 'fileticket'" (nr. 19306)

- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de filetickets" (nr. 19415)

- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het gratis treinvervoer bij vervuilingpieken of wanneer het sneeuwt of ijzelt" (nr. 19538)

24 Questions jointes de

- Mme Magda Raemaekers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les billets de train 'embouteillage'" (n° 19306)

- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "des tickets de train pour éviter les embouteillages" (n° 19415)

- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la gratuité dans les chemins de fer lors de pics de pollution ou par temps de neige et verglas" (n° 19538)

24.01 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, à la date du 10 février, des pics de pollution et des perturbations climatiques ont été constatés qui justifiaient de limiter la circulation automobile et d'inciter le maximum de personnes à emprunter les transports en commun.

Lors de pics de pollution, une concertation inter-régionale permet une harmonisation de certaines mesures mais les transports publics ont encore des pratiques différentes selon les Régions. Si les TEC sont gratuits, la SNCB n'offre pas cet avantage aux voyageurs.

Il me semble intéressant de rendre les transports publics plus attrayants, pour diminuer les bouchons et leur cortège de nuisances et de coûts.

Madame la ministre, la SNCB pourrait-elle accorder la gratuité aux voyageurs lors de pics de pollution et lorsque les prévisions météo déclarent une alerte neige et verglas sur le réseau routier?

24.02 Minister Inge Vervotte: Ik heb een heel klein stuk in het Nederlands omdat het een samengevoegde vraag betreft. Het grootste deel wordt in het Frans beantwoord.

Vandaag stelt de NMBS haar klanten een brede waaier aan producten voor, bestemd voor vrije tijd-, school- en werkverkeer. Het gamma van treinkaarten houdt rekening met voltijds en halftijds werken en biedt een grote keuze qua periodiciteit van een week, een maand en zelfs drie en twaalf maanden. De NMBS breidt tevens via de promotieacties haar aanbod uit in bepaalde periodes van het jaar. Dit veelvoud aan producten maakt de trein aantrekkelijk en financieel voordelig wat de invoering van een fileticket overbodig maakt.

Globalement, la SNCB peut constater que les trains connaissent un taux d'occupation extrêmement élevé aux heures de pointe. La mesure proposée vise principalement les voyageurs qui abandonnent leur voiture pour effectuer les trajets vers leur lieu de travail et retour. Cela signifie que la majorité de ces voyageurs se déplaceront pendant les heures de grande affluence. Dans ces créneaux horaires, la SNCB ne dispose pas de marge pour mobiliser un surplus de capacité. Le volume supplémentaire de voyageurs requiert cependant de très gros efforts supplémentaires pour pouvoir absorber l'afflux de voyageurs occasionnels dans un temps très court, quelque deux heures.

En outre, si on considère que les trains qui sont affectés à ces destinations aux heures de pointe circulent déjà à leur capacité maximale, il n'est dès lors techniquement pas possible de les renforcer. Reste alors comme seule alternative la mise en circulation de trains supplémentaires, ce qui n'est pas évident non plus pendant les heures de pointe. La mise en place d'une telle approche nécessite l'achat de nouveau matériel et l'extension de l'effectif. Pour mener une politique cohérente, tous les moyens de transport régionaux devraient également être gratuits les jours de forte pollution, de neige et de route dangereuse.

Indépendamment de la faisabilité pratique et financière, d'autres problèmes se posent encore. La gestion des pics de pollution constitue une matière régionale: l'alarme SMOG de la Région flamande, le plan "Pic de pollution" de la Région wallonne et le site "Pic de pollution" de la Région de Bruxelles-Capitale. De même, l'indice de qualité de l'air de la cellule interrégionale de l'Environnement est communiqué par Région. En cas d'annonce d'un pic de pollution dans une Région donnée, la gratuité du transport en train s'appliquera uniquement dans cette région. Cela nous semble très difficilement réalisable, dès lors que notre réseau ferroviaire est fortement axé sur Bruxelles et que par conséquent la plupart des trains traversent au moins deux Régions.

L'impact sur l'image du groupe SNCB sera négatif, vu que le fait d'offrir un transport gratuit illimité conduira à une baisse de qualité. Les voyageurs occasionnels qui délaissent temporairement leur voiture seront ainsi témoins de niveaux de service inférieurs à la normale et ne se convertiront pas de manière durable.

En plus, les voyageurs payants seront en même temps victimes de cette baisse de la qualité fournie, ce qui me semble injuste.

Voilà pour la situation actuelle. Comme vous le savez, la situation a déjà évolué: nous avons vécu une croissance importante du nombre de voyageurs, nous attendons encore le matériel roulant qui doit arriver et nous sommes dépendants du constructeur. Peut-être la situation sera-t-elle différente en 2011 ou 2012 lorsqu'il y aura une situation plus confortable pour le réseau ferroviaire belge.

24.03 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je comprends bien vos objections. Elles reflètent les problèmes actuels dont vous avez déjà beaucoup débattu aujourd'hui, c'est-à-dire le problème de la saturation du réseau et le manque de nouveaux équipements et matériel roulant. Je me dis qu'il serait possible d'ajouter des voitures aux trains afin de permettre à des voyageurs supplémentaires de prendre place.

Je trouverais cohérent de mettre en œuvre la gratuité lors des pics de pollution. En effet, la plupart du temps ils se trouvent bien au-dessus de la Belgique et sont concentrés soit sur des grandes villes, soit sur la Région bruxelloise, entourée de la Flandre et de la Wallonie. La mesure me paraît donc bonne, même si je comprends certaines difficultés à une mise en œuvre pour le moment. J'espère que vous ferez en sorte que ce soit possible très bientôt.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La dernière question du jour sera posée par M. Libert.

24.04 Éric Libert (MR): Monsieur le président, je vous remercie. Je voudrais vous demander une petite faveur. Je souhaiterais poser ma question reprise au point 55 de l'agenda, qui est plus courte, au lieu de celle reprise au point 41. Elle concerne le bureau de poste de Rhode-Saint-Genèse.

Le **président**: Cela va être difficile. Le problème est que toutes les autres questions seront annulées.

24.05 Éric Libert (MR): Pourquoi annulées? Ce n'est qu'une permutation, si Mme la ministre n'y voit pas d'inconvénient.

De **voorzitter**: U stelt dus uw vraag onder punt 55 en niet onder punt 41.

24.06 Éric Libert (MR): In plaats van! Mijnheer de voorzitter, mijn vraag onder punt 41 moet niet worden geschrapt. Ze wordt alleen uitgesteld. Ik stel in de plaats daarvan nu een andere vraag. Je voudrais reporter ma question inscrite au point 41 de l'agenda.

25 Question de M. Eric Libert à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'avenir du bureau de poste de Rhode-Saint-Genèse" (n° 19931)

25 Vraag van de heer Eric Libert aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toekomst van het postkantoor van Sint-Genesius-Rode" (nr. 19931)

25.01 Éric Libert (MR): Monsieur le président, madame la ministre, il s'agit de l'avenir du bureau de poste de Rhode-Saint-Genèse. Il me revient que le bureau de poste de Rhode-Saint-Genèse pourrait prochainement être transféré à Lot.

Vous comprendrez aisément que ce transfert aurait inévitablement des conséquences importantes pour le service public rendu aux usagers domiciliés à Rhode, et ce à deux niveaux: la distance, car ils seraient ainsi obligés de se déplacer à plusieurs kilomètres, mais également le problème de l'application du régime des facilités, car, ne l'oublions pas, La Poste constitue un service local au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative et donc se doit de servir les usagers dans leur langue, les néerlandophones en néerlandais et les francophones en français.

Madame la ministre, pouvez-vous me faire savoir si vous confirmez mon information? Dans l'affirmative, quels sont les services qui seraient transférés à Lot? Dans l'affirmative, est-ce qu'un Point Poste serait maintenu à Rhode? Enfin, pouvez-vous me rassurer quant au respect du régime des facilités dans l'hypothèse du transfert à Lot?

25.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Libert, je tiens d'emblée à vous rassurer. Le projet dont vous faites état ne concerne pas le service offert au guichet du bureau de poste de Rhode-Saint-Genèse. La Poste ne prévoit pas de fermer le bureau en question, ni de le remplacer par un Point Poste, dès lors que ce bureau constitue le seul point de service postal sur le territoire de la commune. Le contrat de gestion ne l'y autoriserait d'ailleurs pas.

En ce qui concerne les activités liées à la distribution du courrier, il est vrai que la division Mail de La Poste s'attelle à optimiser encore davantage son réseau logistique en procédant à des regroupements de bureaux de distributeurs.

Actuellement, le réseau est constitué de 464 bureaux distributeurs. Ce nombre devrait évoluer progressivement vers 128 au cours des prochaines années. Aujourd'hui, le déménagement des facteurs de Rhode-Saint-Genèse à Lot-Beersel est toujours à un stade d'étude. Aucune date de déménagement n'a encore été fixée.

Étant donné qu'il s'agit d'un projet de réorganisation interne, la question de l'application des lois linguistiques est sans objet.

25.03 Éric Libert (MR): Je vous remercie pour votre réponse, madame la ministre.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.00 uur.
La réunion publique de commission est levée à 18.00 heures.*