

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

28 janvier 2020

**PROPOSITION DE RÉOLUTION**

**visant à garantir  
l'accessibilité  
du transport ferroviaire en Belgique**

(déposée par Mmes Sarah Schlitz  
et Kim Buyst et consorts)

---

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

28 januari 2020

**VOORSTEL VAN RESOLUTIE**

**betreffende het garanderen  
van de toegankelijkheid  
van het Belgische treinverkeer**

(ingediend door de dames Sarah Schlitz  
en Kim Buyst c.s.)

---

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkorting bij de numering van de publicaties:</i>	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

## DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

En 2009, la Belgique a ratifié la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées.<sup>1</sup> Selon cette Convention, les personnes handicapées jouissent des mêmes droits, des mêmes libertés et des mêmes chances que les personnes qui ne le sont pas. L'article 9 prévoit notamment que les parties à la Convention s'engagent à prendre des mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à leur environnement physique, aux transports, à l'information et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et des barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres, aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs.

À l'article 20 de cette Convention, les États parties s'engagent:

"[à prendre] des mesures efficaces pour assurer la mobilité personnelle des personnes handicapées, dans la plus grande autonomie possible, y compris en:

a. facilitant la mobilité personnelle des personnes handicapées selon les modalités et au moment que celles-ci choisissent, et à un coût abordable;

b. facilitant l'accès des personnes handicapées à des aides à la mobilité, appareils et accessoires, technologies d'assistance, formes d'aide humaine ou animalière et médiateurs de qualité, notamment en faisant en sorte que leur coût soit abordable;

c. dispensant aux personnes handicapées et aux personnels spécialisés qui travaillent avec elles une formation aux techniques de mobilité;

d. encourageant les organismes qui produisent des aides à la mobilité, des appareils et accessoires et des technologies d'assistance à prendre en compte tous les aspects de la mobilité des personnes handicapées."

Il est évident que la mobilité constitue un droit fondamental. En effet, les personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, qui n'ont pas la possibilité de

<sup>1</sup> <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>.

## TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

In 2009 ratificeerde België het VN-Verdrag inzake rechten van personen met een handicap.<sup>1</sup> Volgens dit Verdrag genieten mensen met een handicap dezelfde rechten, vrijheden en kansen als mensen zonder handicap. In artikel 9 verbinden de partijen van de Verdrag zich ertoe om passende maatregelen te nemen om mensen een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot vervoer, tot hun fysieke omgeving en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden. Deze maatregelen, die mede de identificatie en bestrijding van obstakels en barrières voor de toegankelijkheid omvatten, zijn onder andere van toepassing op gebouwen, wegen, vervoer en andere voorzieningen in gebouwen en daarbuiten.

In artikel 20 van dit Verdrag verbinden de staten die partij zijn zich er toe om:

[...] alle doeltreffende maatregelen [te nemen] om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid te waarborgen, onder meer door:

a. de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap te vergemakkelijken op de wijze en op het tijdstip van hun keuze en tegen een betaalbare prijs;

b. de toegang voor personen met een handicap tot hoogwaardige mobiliteitshulpmiddelen, -apparaten, ondersteunende technologieën en vormen van hulp door mens of dier en tot bemiddeling te vergemakkelijken, onder meer door deze beschikbaar te maken tegen een betaalbare prijs;

c. personen met een handicap en gespecialiseerd personeel dat met personen met een handicap werkt, training in mobiliteitsvaardigheden te verschaffen;

d. instellingen die mobiliteitshulpmiddelen, -apparaten en ondersteunende technologieën produceren, aan te moedigen rekening te houden met alle aspecten van mobiliteit voor personen met een handicap.

Het moge duidelijk zijn dat mobiliteit een basisrecht is. Wie zich niet vlot kan verplaatsen, wie niet de mogelijkheid heeft zich te bewegen doorheen ons land of

<sup>1</sup> <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>.

circuler dans notre pays ou qui ne peuvent pas bénéficier pleinement des services accessibles à la majorité de la population sont en grande partie exclues de la vie sociale et dans l'incapacité de participer à notre société.

Ces dernières années, la prise de conscience des besoins liés à l'accessibilité s'est considérablement accentuée. On observe également une évolution positive en faveur de services plus accessibles et plus inclusifs au sein des Chemins de fer belges. Toutefois, de très nombreuses mesures restent à prendre pour que les Chemins de fer belges respectent totalement les engagements pris par la Belgique dans le cadre de la Convention des Nations unies, et il appartient au gouvernement fédéral, en sa qualité d'autorité responsable, de faire tout le nécessaire pour accélérer et multiplier sensiblement les évolutions positives existantes.

Nous estimons qu'à court et à moyen terme, il serait possible et souhaitable de prendre une série de mesures importantes susceptibles d'améliorer grandement l'accessibilité aux Chemins de fer belges de l'ensemble des personnes en situation de handicap, que ce handicap soit physique, auditif, visuel ou intellectuel. Nous parlons également du principe qu'une fois qu'ils auront été aménagés pour être adaptés aux personnes à mobilité réduite, les trains et les gares seront beaucoup plus conviviaux pour l'ensemble des voyageurs. Par exemple, l'installation d'ascenseurs ou de trottoirs roulants permettrait d'aider non seulement les personnes en fauteuil roulant, mais aussi les parents avec une poussette, les voyageurs à vélo, les personnes transportant de lourds bagages, les familles avec enfants, etc.

Les mesures à prendre à court terme sont des mesures visant à faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux rames actuelles, à assouplir les délais de réservation pour pouvoir bénéficier d'une assistance personnelle et à soutenir pleinement la concertation actuellement organisée avec l'ensemble des acteurs concernés en vue d'élaborer un plan d'action structurel en faveur de l'accessibilité. Les mesures à prendre à moyen terme sont des mesures visant à garantir que toutes les rames neuves de la SNCB soient accessibles aux personnes en situation de handicap et à prévoir une marge d'investissement supplémentaire importante pour accroître rapidement le nombre de gares accessibles à ces personnes.

### **1. Faciliter l'utilisation des rames actuelles**

S'il est vrai que de nombreux investissements supplémentaires seront nécessaires à moyen terme pour que les gares et les rames soient accessibles, l'accessibilité et la convivialité du matériel actuel pourraient encore être substantiellement améliorées à court terme.

volwaardig gebruik kan maken van de diensten die voor het grootste deel van de bevolking wel toegankelijk zijn, is grotendeels uitgesloten uit het sociale leven en de deelname aan onze maatschappij.

In de afgelopen jaren is het besef van de noden op het vlak van toegankelijkheid sterk toegenomen. Ook bij de Belgische spoorwegen is er een positieve evolutie naar een meer toegankelijke en inclusieve dienstverlening. Toch zijn er nog heel veel stappen te nemen om de spoorwegen volledig te laten voldoen aan de engagementen die België met de Conventie op zich heeft genomen, en is het de taak van de federale regering als verantwoordelijke overheid om al het nodige te doen om de aanwezige positieve tendens substantieel te versnellen en vermenigvuldigen.

Wij achten het haalbaar en wenselijk op zowel korte termijn als op middellange termijn een aantal belangrijke maatregelen te nemen die de toegankelijkheid van het Belgische treinverkeer sterk verhogen, en dit voor alle personen met een handicap, of deze handicap zich nu op fysiek, auditief, visueel of intellectueel vlak situeert. Wij gaan er bovendien van uit dat stations en treinen veel gebruikersvriendelijker zullen zijn voor alle passagiers wanneer ze eenmaal zijn aangepast aan personen met een beperkte mobiliteit. Zo helpen liften of inlooptoegangen niet alleen mensen in een rolstoel, maar evenzeer ouders met kinderwagens, reizigers met fietsen, mensen met zware bagage, gezinnen met kinderen,...

Op korte termijn gaat het hier om maatregelen die het gebruik van de huidige treinstellen voor mensen met een handicap vergemakkelijkt, om het versoepelen van de reserveringstermijnen voor persoonlijke assistentie en om het ten volle steunen van het aan de gang zijnde overleg met alle betrokken actoren om een structureel actieplan toegankelijkheid te realiseren. Op middellange termijn gaat het over het garanderen dat alle nieuwe treinstellen van de NMBS toegankelijk zijn voor mensen met een handicap en het voorzien van ruime bijkomende investeringsruimte om het aantal toegankelijke stations versneld op te trekken.

### **1. Vergemakkelijken gebruik huidige treinstellen**

Hoewel op middellange termijn heel wat bijkomende investeringen nodig zijn in zowel toegankelijke stations als toegankelijke treinstellen, kan op korte termijn de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid met het huidige materieel nog substantieel verbeterd worden.

Par exemple, depuis 2015, les personnes handicapées doivent également payer le supplément de 7 euros appliqué lors de l'achat d'un titre de transport à bord. Or, l'obligation d'acheter anticipativement un billet à un distributeur ou au guichet peut constituer un obstacle supplémentaire pour les personnes handicapées qui désirent prendre le train. En effet, il n'est pas rare que les distributeurs et les guichets soient assez éloignés des voies, ce qui peut nécessiter de nombreux efforts et une planification supplémentaires en temps et en matière d'infrastructure. En outre, les distributeurs ne sont pas ou que difficilement utilisables par les malvoyants, les aveugles ou les personnes souffrant d'un handicap mental. Lors du choix de nouveaux distributeurs automatiques, il conviendra dès lors de tenir compte de critères d'accessibilité plus stricts qu'aujourd'hui.

Le supplément demandé à bord ne semble en outre pas conforme à l'esprit du règlement européen 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, dont le préambule indique en effet que "les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix."<sup>2</sup> De plus, l'article 19 de ce règlement précise que "les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets."

Par ailleurs, de nombreuses personnes utilisant un scooter électrique ne peuvent pas emprunter les trains de la SNCB car la longueur de ces scooters est supérieure à 120 centimètres, leur interdiction visant, selon la SNCB, à garantir la sécurité des voyageurs et du personnel.<sup>3</sup> Bien que la garantie de leur sécurité soit naturellement une priorité absolue, nous constatons que les Chemins de fer néerlandais appliquent une longueur maximale de 150 centimètres, et que la *Deutsche Bahn* accepte, elle aussi, des scooters électriques plus longs dans de nombreux cas.<sup>4</sup>

Jusqu'à présent, il n'est de surcroît aucunement garanti que les bus de remplacement utilisés par la SNCB soient accessibles aux voyageurs à mobilité réduite. Or, prévoir des bus de remplacement accessibles n'est pas seulement une nécessité absolue sur les lignes où des travaux ont été annoncés longtemps à l'avance, mais devrait aussi être possible sur les lignes où des bus remplacent des trains inopinément supprimés.

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1371&from=FR>.

<sup>3</sup> Voir par exemple: <https://www.senate.be/www/?MIval=/Vragen/SVPrintNLFR&LEG=6&NR=1318&LANG=nl>.

<sup>4</sup> Voir par exemple: <https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-functiebepanking/rolstoel-scootmobiel-en-aangepaste-fiets.html>.

Zo kunnen sinds 2015 ook personen met een handicap enkel mits het betalen van een supplement van 7 euro een vervoersbewijs aan boord kopen. De noodzaak eerst nog een ticket te kopen aan een automaat of een loket kan voor mensen met een handicap een extra barrière vormen voor het nemen van de trein. Niet zelden bevinden deze zich immers op enige afstand van de sporen, waardoor zowel qua tijd als qua infrastructuur heel wat extra inspanning en planning nodig kan zijn. De automaten zijn bovendien niet of zeer moeilijk bruikbaar voor slechtzienden, blinden of personen met een verstandelijke handicap. Bij de keuze voor nieuwe automaten moet daarom rekening worden gehouden met strengere toegankelijkheidscriteria dan momenteel het geval is.

Deze toeslag lijkt niet in overeenstemming met de geest van de Europese verordening 1371/2007 betreffende de rechten en de plichten van reizigers in het treinverkeer. Deze verordening verduidelijkt in zijn preambule immers dat "Gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit zonder extra kosten hun vervoerbewijs in de trein [moeten] kunnen kopen".<sup>2</sup> Bovendien preciseert artikel 19 van deze verordening eveneens dat "Boeken en vervoerbewijzen gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit aangeboden [worden] zonder extra kosten."

Bovendien kunnen heel wat mensen die gebruikmaken van een zogenaamde scootmobiel geen gebruik maken van het aanbod van de NMBS, omdat hun scootmobiel langer is dan 120 centimeter. Dit zou volgens de NMBS gebeuren "om de veiligheid van de reizigers en het personeel te garanderen".<sup>3</sup> Hoewel het garanderen van deze veiligheid vanzelfsprekend een absolute prioriteit is, zien we dat de Nederlandse Spoorwegen een maximumlengte van 150 centimeter hanteren, en dat ook de *Deutsche Bahn* in heel wat gevallen langere scootmobiels toestaat.<sup>4</sup>

Tot op heden is er bovendien geen garantie dat de vervangbussen die door de NMBS worden ingelegd toegankelijk zijn voor reizigers met een beperkte mobiliteit. Het voorzien van toegankelijke vervangbussen is niet alleen een absolute noodzaak op trajecten waar werken lang op voorhand werden aangekondigd, maar zou ook mogelijk moeten zijn op trajecten waar ze plots uitgevallen treinen vervangen.

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=celex:32007R1371>.

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld: <https://www.senate.be/www/?MIval=/Vragen/SchriftelijkeVraag&LEG=6&NR=1318&LANG=nl>.

<sup>4</sup> Zie bijvoorbeeld: <https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-functiebepanking/rolstoel-scootmobiel-en-aangepaste-fiets.html>.

Si avoir accès à des informations correctes et complètes est très important pour tous les voyageurs, c'est *a fortiori* le cas pour les personnes handicapées. Dans les gares, sur les quais et dans les trains, ces personnes doivent pouvoir obtenir des informations accessibles, à jour et compréhensibles pour tout un chacun. De plus, le voyage est sensiblement simplifié lorsque, tant dans la gare que sur le site web ou l'application mobile, l'information la plus complète possible est disponible à l'avance sur la composition des trains, et notamment le type de voitures, les places adaptées aux personnes en fauteuil roulant, l'accessibilité et l'emplacement des toilettes, etc. Il s'avère en outre qu'à l'heure actuelle, il est trop difficile, dans de nombreuses gares, de trouver le bureau d'accueil auquel on peut s'adresser pour obtenir une assistance, si bien qu'il reste une large marge de progression.

Lorsque la hauteur des quais est de 76 cm, que la hauteur du train est compatible avec cette hauteur de quai et que le train est équipé d'un dispositif d'aide à l'embarquement (comme, par exemple, sur les rames Desiro), il se recommande fortement d'autoriser les accompagnateurs de train à utiliser ce dispositif lorsqu'on leur en fait la demande. Il ne sera ainsi plus nécessaire d'effectuer une réservation préalable, et cette assistance pourra être facilement étendue à un grand nombre de gares et de points d'arrêt qui ne peuvent actuellement offrir ce service. Dans la pratique, il arrive déjà parfois que des accompagnateurs utilisent ce dispositif, mais ce n'est pas systématique, notamment en raison d'un manque de clarté quant à leur responsabilité personnelle en cas d'accident.

Sur les 71 gares qui étaient totalement accessibles, selon la définition de la SNCB, à la fin 2017, seules 19 d'entre elles offrent également une assistance. Pour le moment, le critère de disponibilité d'une assistance (pour monter dans le train) ne constitue pas un critère d'accessibilité de la gare. Prévoir une assistance dans les gares considérées comme "accessibles" constitue par conséquent une mesure urgente à laquelle des moyens et du personnel supplémentaires devraient être affectés.

Enfin, des informations sonores plus précises et plus régulières devraient être diffusées dans les trains. Les personnes qui ont un déficit visuel ont en effet besoin, à chaque arrêt, de plusieurs annonces: la première lorsque le train quitte l'arrêt précédent et une seconde lorsqu'il arrive au nouvel arrêt. En Allemagne, on annonce également de quel côté les portes du train vont s'ouvrir, ce qui est pratique durant les heures creuses.

Correcte et uitgebreide informatie is van groot belang voor alle reizigers, maar dit is nog veel meer het geval voor reizigers met een handicap. Voor hen is het essentieel in stations, op perrons en in de trein toegankelijke, voor iedereen begrijpbare en actuele informatie te krijgen. De reis wordt bovendien sterk vereenvoudigd wanneer zowel in het station, op de website als in de app, vooraf meer informatie beschikbaar wordt gesteld over de samenstelling van de trein op het vlak van type rijtuigen, plaatsen geschikt voor rolstoelgebruikers, toegankelijkheid en locatie van toiletten, enzovoort. Op dit moment blijkt bovendien dat het in veel stations te moeilijk is om het onthaalpunt voor assistentie te vinden, zodat ook hier nog een grote marge voor verbetering aanwezig is.

Wanneer perrons 76 cm hoog zijn, de hoogte van de trein hiermee compatibel is, en de trein een assistentiehelling aan boord heeft (zoals bijvoorbeeld de Désiro-treinen), is het sterk aan te raden de treinbegeleiders te machtigen om deze helling op aanvraag in te zetten. In dit geval is er niet langer reservering nodig en kan de assistentie dus gemakkelijk worden uitgebreid naar veel stations en halteplaatsen die het vandaag zonder deze service moeten stellen. In de praktijk worden deze hellingen nu soms al ingezet door de treinbegeleiders. Dit gebeurt echter niet systematisch, onder meer vanwege onduidelijkheden omtrent hun persoonlijke verantwoordelijkheid wanneer er een ongeval zou optreden.

Van de 71 stations die eind 2017 volgens de definitie van de NMBS volledig toegankelijk zijn, bieden slechts 19 ook assistentie aan. Het criterium van beschikbaarheid van assistentie (wat overeenkomt met in de trein stappen) is op dit moment geen criterium om de toegankelijkheid van een station te bepalen. Assistentie voorzien in als "toegankelijk" gekenmerkte stations is daarom een urgente maatregel waarvoor extra middelen en personeel voorzien behoren te worden.

Tot slot is er nood aan preciezere en meer regelmatige auditieve informatievoorziening op onze treinen. Mensen met een visuele beperking hebben immers bij elke stop nood aan meerdere aankondigingen: de eerste keer wanneer de trein de vorige stopplaats verlaat en een tweede keer wanneer ze bij de nieuwe stopplaats halt houdt. In Duitsland wordt bij het omroepen ook aangegeven aan welke kant van de trein de deuren opengaan, wat handig is tijdens de daluren.

## 2. Assouplissement des délais de réservation

La SNCB prévoit actuellement une assistance pour toutes les personnes à mobilité réduite<sup>5</sup>. Celle-ci doit être demandée 24 heures avant le départ et l'arrivée dans 131 gares, et dans les 3 heures qui précèdent le départ et l'arrivée en ce qui concerne 41 d'entre elles. Ces derniers délais de réservation ne s'appliquent qu'aux voyages directs entre 2 de ces 41 gares et ne peuvent être demandés que par téléphone.

En pratique, les personnes à mobilité réduite n'ont en outre pas toujours la possibilité de prendre les premiers ou les derniers trains. Il n'est par ailleurs possible de prendre une correspondance que moyennant une réservation faite au moins 24 heures à l'avance et pour autant qu'il y ait un délai de 15 minutes pour changer de train. Ces voyageurs ratent dès lors nombre de correspondances, ce qui accroît facilement les temps de trajet d'une heure ou plus.

Des négociations sont en cours au niveau européen concernant une modification et une actualisation du règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Le 15 novembre 2018, le Parlement européen a adopté sa position de négociation à une large majorité de 533 voix pour, 37 voix contre et 47 abstentions. Dans cette position, le Parlement européen prévoit un amendement à la proposition initiale de la Commission européenne tendant à ce que l'article 24, alinéa 1<sup>er</sup>, a, du nouveau règlement soit rédigé comme suit:

“l'assistance dans les gares est fournie durant l'horaire de fonctionnement des services ferroviaires à condition que l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyageur auprès duquel le billet a été acheté se soit vu notifier, au moins douze heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Dans les gares où le trafic quotidien dépasse 10 000 voyageurs, aucune notification préalable n'est nécessaire; toutefois, toute personne ayant besoin d'assistance doit arriver à la gare concernée au moins 30 minutes avant le départ du train. Dans les gares où le trafic quotidien est compris entre 2 000 et 10 000 passagers, cette notification est abaissée à trois heures maximum.”<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Zie: Raadgevend Comité van de Treinreizigers. *Advies 18/02: De reiziger centraal in de langetermijnvisie voor mobiliteit. Tweede bijdrage: Toegankelijkheid Stations en Treinen.*

<sup>6</sup> [http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2018-0462\\_FR.html](http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2018-0462_FR.html).

## 2. Versoepeling reserveringstermijnen

De NMBS voorziet op dit moment assistentie voor alle personen met beperkte mobiliteit.<sup>5</sup> Deze moet 24 uur voor vertrek en aankomst aangevraagd worden in 131 stations, en binnen 3 uur voor vertrek en aankomst voor 41 daarvan. Deze laatste reserveringstermijnen gelden enkel voor rechtstreekse reizen tussen 2 van die 41 stations en zijn enkel telefonisch aan te vragen.

Het is in de praktijk bovendien niet altijd mogelijk voor personen met een beperkte mobiliteit om de eerste of laatste treinen te nemen. Overstappen kunnen daarboven enkel mits een reservatie minstens 24 uur op voorhand, waarbij verplicht een overstaptermijn van 15 minuten ingecalculleerd wordt. Hierdoor worden heel wat aansluitingen voor deze reizigers niet gehaald, waardoor reistijden gemakkelijk met een uur of meer oplopen.

Op Europees niveau zijn momenteel onderhandelingen lopende over een aanpassing en update van verordening nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. Het Europees Parlement nam op 15 november 2018 haar onderhandelingspositie aan met een grote meerderheid van 533 voorstemmen, 37 tegenstemmen en 47 onthoudingen. In dit standpunt voorziet het Europees Parlement een amendement op het oorspronkelijke voorstel van de Europese Commissie, zodat in de nieuwe verordening alinea 1, letter a, van Artikel 24 voortaan als volgt zou luiden:

“de bijstand in stations wordt verleend gedurende de werktijden van de spoorwegdiensten op voorwaarde dat de spoorwegonderneming, de stationbeheerder, de verkoper van vervoersbewijzen of de touroperator waarbij het vervoersbewijs is gekocht, ten minste 12 uur voordat de bijstand nodig is, in kennis wordt gesteld van de behoefte van de persoon aan deze bijstand. Voor stations die dagelijks meer dan 10 000 reizigers ontvangen is geen voorafgaande kennisgeving vereist; de persoon die bijstand nodig heeft moet evenwel minstens 30 minuten vóór het vertrek van de trein op het betreffende station aanwezig zijn. Voor stations die dagelijks tussen 2 000 en 10 000 reizigers ontvangen, wordt de termijn voor deze kennisgeving herleid tot maximaal 3 uur.”<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Zie: Raadgevend Comité van de Treinreizigers. *Advies 18/02: De reiziger centraal in de langetermijnvisie voor mobiliteit. Tweede bijdrage: Toegankelijkheid Stations en Treinen.*

<sup>6</sup> [http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2018-0462\\_NL.html](http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2018-0462_NL.html).

Cette position constitue une avancée considérable par rapport à la situation actuelle et a pu compter sur une très grande adhésion dans toutes les familles politiques européennes. Il importe pour les voyageurs avec un handicap que la Belgique suive, au sein du Conseil, la position adaptée en la matière par le Parlement européen. Dès lors que ce large soutien montre en outre que de telles mesures sont considérées comme étant parfaitement possibles, il est indiqué que la SNCB mette en place ces délais le plus vite possible, indépendamment du processus de négociation au niveau européen. La Chambre des représentants a déjà demandé en 2015 de réduire les délais de réservation en vigueur de manière significative.<sup>7</sup>

### **3. Soutenir pleinement la concertation devant aboutir à un plan d'action structurel sur l'accessibilité des Chemins de fer belges**

Depuis l'automne 2019, la SNCB a regroupé dans un seul département sa politique en matière d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, département qui peut dès lors donner une dimension transversale à cette politique. La SNCB s'inspire à cet égard du modèle néerlandais, et organise actuellement une concertation avec toutes les parties prenantes afin de mettre en place un plan d'action structurel pour le printemps 2020. Il s'agit de mesures qui méritent d'être pleinement soutenues et doivent dès lors être pleinement appuyées par les parlementaires. Il conviendrait que la SNCB fasse annuellement rapport au gouvernement et au Parlement sur la création de ce département unique chargé de l'accessibilité et sur le plan d'action structurel en préparation.

#### **4. Investir dans l'accessibilité des gares**

Au début de 2018, seules 71 des 550 gares étaient entièrement accessibles aux voyageurs handicapés, étant entendu qu'en Belgique, cinq gares seulement sont équipées en conséquence chaque année. Au rythme actuel, il faudra attendre 2116 pour que toutes les gares soient accessibles. Compte tenu du retard accumulé en matière d'accessibilité par rapport à un certain nombre de pays voisins, le gouvernement devra prévoir une marge d'investissement supplémentaire considérable s'il veut accroître rapidement le nombre de gares accessibles, et formuler des objectifs concrets à ce sujet dans les futurs contrats de gestion de la SNCB et d'Infrabel. Il conviendra de prévoir un calendrier à la fois réaliste et ambitieux afin que toutes les gares empruntées quotidiennement par plus de 5 000 voyageurs soient entièrement accessibles pour 2024.<sup>8</sup> En 2029, toutes les gares fréquentées par

<sup>7</sup> <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/54/1011/54K1011010.pdf>.

<sup>8</sup> Il s'agit de gares telles que Anvers-Berchem, Etterbeek, Vilvorde, ...

Dit standpunt houdt een zeer grote vooruitgang in tegenover de huidige situatie, en kon op zeer grote steun rekenen over alle Europese politieke families heen. Het is in het belang van reizigers met een handicap dat België in de Raad het standpunt van het Europees Parlement in dezen volgt. Daarenboven toont deze brede steun aan dat dergelijke maatregelen zeer haalbaar worden geacht, waardoor het aangewezen is dat de NMBS deze termijnen zo spoedig mogelijk realiseert, onafhankelijk van het onderhandelingsproces op Europees niveau. De Kamer van volksvertegenwoordigers vroeg reeds in 2015 om de vigerende reserveringstermijnen significant te reduceren.<sup>7</sup>

### **3. Volle steun aan overleg dat structureel actieplan toegankelijkheid Belgische Spoorwegen moet realiseren**

Sinds de nazomer van 2019 heeft de NMBS haar toegankelijkheidsbeleid voor personen met beperkte mobiliteit samengebracht in eenzelfde departement, dat hierdoor dit beleid transversaal kan vormgeven. De NMBS laat zich hierbij door het Nederlands voorbeeld inspireren, en organiseert momenteel een overleg met alle betrokken actoren om tot een structureel actieplan te komen tegen het voorjaar 2020. Dit zijn stappen die alle mogelijke ondersteuning verdienen, en daarom volle parlementaire steun mogen genieten. In het kader van het eengemaakte departement dat zich met toegankelijkheid bezighoudt en het structureel actieplan dat in de pijplijn zit, is het aangewezen dat de NMBS hierover jaarlijks rapporteert aan regering en parlement.

#### **4. Investerings in toegankelijkheid stations**

Slechts 71 van de 550 stations waren begin 2018 volledig toegankelijk voor reizigers met een handicap waarbij per jaar in België slechts 5 stations onder handen worden genomen. In het huidige tempo zijn pas tegen 2116 alle stations toegankelijk. Gezien de achterstand op het vlak van toegankelijkheid vergeleken met een aantal buurlanden, moet de regering om het aantal toegankelijke stations versneld op te trekken aanzienlijke bijkomende investeringsruimte voorzien en hierover concrete doelstellingen opnemen in de toekomstige beheersovereenkomsten van de NMBS en Infrabel. Een realistisch en tegelijkertijd ambitieus tijdsplan is noodzakelijk, zodat binnen dit kader tegen 2024 elk station met meer dan 5 000 reizigers per dag volledig toegankelijk is gemaakt.<sup>8</sup> Tegen 2029 behoort elk station toegankelijk te worden gemaakt dat meer dan 2000 in-, uit- en overstappers per

<sup>7</sup> <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/1011/54K1011010.pdf>.

<sup>8</sup> Dit zijn stations als Antwerpen-Berchem, Etterbeek, Vilvorde, ...



plus de 2 000 voyageurs prenant le train, en descendant ou en transit devront être accessibles, de même que toutes les gares où plusieurs lignes se rejoignent et où des correspondances sont assurées. Pour assurer une répartition régionale suffisante, il conviendra également qu'en 2029, une gare accessible soit disponible dans un rayon de 15 km sur l'ensemble du territoire (pour autant qu'il y ait des gares à proximité). En outre, le nouveau contrat de gestion devra prévoir des critères clairs permettant de tenir compte de l'accessibilité lors de l'aménagement (ou du réaménagement) de chaque gare. À cet effet, il conviendra de prévoir suffisamment de voies d'accès dépourvues d'obstacles, des lignes podotactiles, des distributeurs à hauteur de fauteuil roulant et des rampes au lieu d'escaliers, ainsi que des toilettes confortables accessibles aux personnes handicapées. L'installation d'ascenseurs dans les passages situés sous ou au-dessus des voies est également essentielle. Dans ce cas, les rampes ne suffisent pas, car un dénivelé de 5 à 7 mètres n'est pas facile à franchir pour de nombreuses personnes.

#### **5. Toutes les nouvelles rames doivent être accessibles**

La hauteur standard d'un quai est fixée à 76 cm. Les nouveaux quais ont cette hauteur et tous les autres quais devraient être portés à cette hauteur dans les plus brefs délais. Idéalement, toutes les portes des rames devraient donc arriver à cette hauteur, de manière à permettre aux personnes à mobilité réduite d'embarquer et de débarquer sans assistance.

Or actuellement, seules les rames Desiro sont équipées de portes de plain-pied pour une hauteur de quai de 76 cm. Il y a cependant un écart entre le quai et la rame. En Autriche, on voit que les trains de la même famille que nos rames Desiro disposent de portes spéciales pour les personnes à mobilité réduite. Ces portes sont équipées d'un plateau qui sort automatiquement à bonne hauteur et rejoint le bord du quai lorsque le train fait arrêt. Il est surprenant que lors de l'achat des rames Desiro, la SNCB n'ait pas retenu cette option et il est essentiel que ces considérations soient prises en compte lors des futurs achats de matériel. En effet, il ne faut pas oublier que la durée de vie moyenne d'un train tourne autour de quarante ans, de sorte que des décisions d'achat qui sont prises aujourd'hui définissent la politique des décennies suivantes.

Lors de la première tranche d'achat des nouveaux trains M7, le choix s'est porté sur des rames multifonctionnelles axées notamment sur les personnes à mobilité réduite, avec une hauteur des portes fixée à 62 cm. Cette solution a été considérée comme un compromis

dag telt, alsook elk station waar meerdere lijnen samenkomen en waar overstapbewegingen zijn. Om voldoende regionale spreiding te voorzien, is het ook noodzakelijk dat tegen 2029 over het gehele grondgebied binnen een straal van 15 km een toegankelijk station aanwezig is (indien stations aanwezig zijn). Daarnaast behoort een nieuw beheercontract duidelijke criteria te bevatten die ertoe leiden dat bij de (her)inrichting van elk station rekening wordt gehouden met toegankelijkheid. Hiertoe noodzakelijk zijn voldoende beschikbare obstakelvrije routes, geleidelijnen, automaten op rolstoelhoogte en hellingen in plaats van trappen, alsook toegankelijke en comfortabele toiletten voor mensen met een handicap. De installatie van liften bij doorgangen onder of boven de sporen is eveneens essentieel. Hellingen alleen zijn in deze gevallen niet voldoende, gezien het overwinnen van een hoogteverschil van 5 tot 7 meter voor vele mensen niet evident is.

#### **5. Alle nieuwe treinstellen behoren toegankelijk te zijn**

De standaardhoogte van een perron is vastgelegd op 76 cm. De nieuwe perrons hebben deze hoogte en er wordt naar gestreefd om zo snel mogelijk alle perrons naar deze hoogte te brengen. Idealiter bevinden zich alle deuren van treinstellen op deze hoogte, zodat personen met beperkte mobiliteit zonder assistentie in staat zijn zich van het perron in de trein te begeven.

Op dit moment biedt enkel de Desiro-treinstellen een niveauvrije instap aan alle deuren bij perrons van 76 cm. Het voorkomen van een opening tussen perron en rijtuig wordt hier evenwel niet vermeden. In Oostenrijk zien we dat de aan de Belgische Desiro-treinstellen verwante treinen over deuren speciaal voor personen met een beperkte mobiliteit beschikken door een uitschuifbare trede op wagen- en perronhoogte te voorzien die automatisch tegen de perronboord tot stilstand komt. Het is opmerkelijk dat de NMBS bij aankoop van de Desiro-treinen niet voor deze optie heeft gekozen, en essentieel dat bij toekomstige aankopen van materieel wel met deze overwegingen wordt rekening gehouden. Er mag immers niet vergeten worden dat de levensduur van een trein om en bij de veertig jaar is, waardoor beslissingen die nu omtrent aankopen worden genomen beleid voor de komende decennia vastleggen.

Bij de eerste aankoopsschijf van de nieuwe M7-trein werd geopteerd om multifunctionele rijtuigen te voorzien, onder meer gericht op personen met een beperkte mobiliteit, waarvan de hoogte van de deuren op 62 cm werd gelegd. Dit werd als compromis gedacht tussen de

entre des quais de 55 cm et des quais de 76 cm. Ce choix a toutefois été fortement critiqué parce que dans bon nombre de gares centrales où la hauteur des quais est de 76 cm, les personnes à mobilité réduite vont être privées pendant encore des décennies de la possibilité d'embarquer en toute autonomie. Dès lors, il s'indique d'évaluer, avant de procéder à l'achat d'une deuxième tranche de trains M7 et dans le cadre du plan d'action structurel en matière d'accessibilité encore à développer, s'il n'y a pas lieu de choisir une autre hauteur d'embarquement pour les voitures multifonctionnelles de ces nouveaux trains. Ce choix se justifie certainement à la lumière du projet de standardisation de la hauteur des quais à 76 cm. Parallèlement, on peut examiner comment améliorer l'accessibilité du matériel existant en tenant compte de l'évolution des quais au cours des prochaines décennies.

perrons van 55 cm en de perrons van 76 cm. Hierop kwam heel wat kritiek, omdat hierdoor zelfstandig instappen in de vele centrale stations met een perronhoogte van 76 cm voor personen met een beperkte mobiliteit ook de volgende decennia nog onmogelijk zal blijven. Het is daarom aangewezen om, alvorens over te gaan tot de aankoop van een tweede schijf M7-treinen en in het kader van het nog te ontwikkelen structurele actieplan toegankelijkheid, te evalueren of bij deze nieuwe treinen niet voor een andere instaphoogte van de multifunctionele rijtuigen moet worden geopteerd. Dit is zeker het geval rekening houdende met de inhaalbeweging die gemaakt wordt op het vlak van perronverhoging naar 76 cm. Daarnaast kan onderzocht worden hoe het bestaande materiaal zo goed mogelijk toegankelijk wordt gemaakt, rekening houdende met de evolutie van de perrons de volgende decennia.

Sarah SCHLITZ (Ecolo-Groen)  
Kim BUYST (Ecolo-Groen)  
Cécile THIBAUT (Ecolo-Groen)  
Evita WILLAERT (Ecolo-Groen)  
Laurence HENNUY (Ecolo-Groen)  
Jessika SOORS (Ecolo-Groen)  
Zakia KHATTABI (Ecolo-Groen)  
Stefaan VAN HECKE (Ecolo-Groen)  
Julie CHANSON (Ecolo-Groen)  
Tinne VAN DER STRAETEN (Ecolo-Groen)

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION

### LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS:

1. Vu les engagements pris par la Belgique en tant que Partie à la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées;
2. Vu le règlement européen 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires;
3. Vu les négociations en cours en vue de la modification de ce règlement;
4. Vu la résolution visant à améliorer la qualité du transport ferroviaire pour les voyageurs à mobilité réduite, adoptée par la Chambre le 2 juillet 2015;
5. Vu le besoin d'investissements supplémentaires en vue d'améliorer l'accessibilité des gares, des quais et des trains;
6. Considérant que le confort de voyage des personnes à mobilité réduite pourrait être amélioré à court terme, sans frais excessifs;
7. Vu la nécessité de conclure de nouveaux contrats de gestion avec la SNCB et Infrabel;
8. Considérant que la concertation menée avec tous les acteurs concernés au sein de la SNCB en vue de l'élaboration d'un plan d'action structurel en faveur de l'accessibilité mérite un soutien sans réserve, afin qu'elle puisse aboutir à un résultat qui fasse consensus et qui soit ambitieux;
9. S'engage à dégager des moyens suffisants pour les investissements nécessaires,

### DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. De soutenir au niveau européen, dans le cadre des négociations relatives au règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, la position largement soutenue du Parlement européen sur les réservations et les délais de réservation pour les personnes à mobilité réduite, telle qu'elle a été formulée dans les amendements 100 et 101 présentés à la résolution législative du Parlement européen du 15 novembre 2018;
2. De demander à la SNCB de prévoir un délai de correspondance de 6 minutes en guise de norme pour tous les passagers, y compris les personnes à mobilité réduite;

## VOORSTEL VAN RESOLUTIE

### DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS:

1. Gelet op de engagementen die België op zich heeft genomen als Partij in de VN-Conventie inzake rechten van personen met een handicap;
2. Gelet op de Europese verordening 1371/2007 betreffende de rechten en de plichten van reizigers in het treinverkeer;
3. Gelet op de lopende onderhandelingen over het aanpassen van deze verordening;
4. Gelet op de Kamerresolutie van 2 juli 2015 voor het verbeteren van het treinvervoer voor reizigers met een beperkte mobiliteit;
5. Gelet op de nood aan bijkomende investeringen in toegankelijke stations, perrons en treinen;
6. Gelet op de mogelijkheid op korte termijn zonder grote kosten het reiscomfort van mensen met een beperkte mobiliteit al enigszins te verbeteren;
7. Gelet op de nood aan nieuwe beheerscontracten met de NMBS en Infrabel;
8. Overwegende dat het overleg met alle betrokken actoren binnen de schoot van de NMBS met het oog op een structureel actieplan toegankelijkheid alle steun verdient, zodat een gedragen en ambitieus resultaat bereikt kan worden;
9. Engageert zich voldoende middelen te voorzien voor de noodzakelijke investeringen,

### VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. Op Europees niveau bij de onderhandelingen over de verordening betreffende de rechten en de plichten van reizigers in het treinverkeer het breed gedragen standpunt van het Europees Parlement over reserveringen en reserveringstermijnen voor personen met beperkte mobiliteit te steunen, zoals dit verwoord is in amendement 100 en 101 van de wetgevingsresolutie van het Europees Parlement van 15 november 2018;
2. De NMBS te vragen een overstaptermijn van 6 minuten als norm te hanteren voor alle passagiers, inclusief personen met een beperkte mobiliteit;

3. De demander à la SNCB de prévoir une assistance dans les gares qualifiées d' "accessibles";

4. De demander à la SNCB de commencer à appliquer déjà les délais de réservation prévus dans la résolution législative du Parlement européen;

5. De demander à la SNCB de ne plus réclamer de supplément sur les billets vendus dans les trains pour les passagers pouvant présenter une carte européenne d'invalidité;

6. De demander à la SNCB d'autoriser les scooters électriques jusqu'à 150 centimètres dans les trains où c'est matériellement possible;

7. De demander à la SNCB d'autoriser les accompagnateurs de train à utiliser les rampes d'accès lorsque celles-ci sont présentes dans le train;

8. De demander à la SNCB de publier préalablement, dans les gares, sur son site web et sur son application mobile, des informations plus facilement accessibles et compréhensibles par tous concernant la composition des trains, et notamment le type de voitures, les places adaptées aux personnes en fauteuil roulant, l'accessibilité et l'emplacement des toilettes, l'accessibilité des gares, la disponibilité d'un service d'assistance et la disponibilité en temps réel des ascenseurs (pannes, entretien prévu, durée prévue de l'indisponibilité, etc.);

9. De demander à la SNCB d'entamer une concertation avec ses partenaires pour faire en sorte qu'à court terme, chaque bus de remplacement mis en service soit accessible aux personnes à mobilité réduite;

10. De demander à la SNCB de procéder à une évaluation approfondie afin de déterminer si les nouvelles voitures M7 déjà commandées offrent les meilleures solutions sur le plan de l'accessibilité, et d'en tirer éventuellement des leçons avant de confirmer tout nouvel achat;

11. D'inscrire, dans les nouveaux contrats de gestion, des critères clairs visant à ce que l'aspect de l'accessibilité soit pris en compte dans l'aménagement (ou le réaménagement) de chaque gare;

12. D'inscrire, dans les nouveaux contrats de gestion, des critères clairs permettant d'accélérer sensiblement les investissements réalisés en matière d'accessibilité et de rehaussement des quais;

13. D'inscrire, dans les nouveaux contrats de gestion, des critères clairs concernant l'accessibilité des trains;

3. De NMBS te vragen assistentie te voorzien in de als "toegankelijk" gekenmerkte stations;

4. De NMBS te vragen de reserveringstermijnen zoals opgenomen in deze wetgevingsresolutie van het Europees Parlement reeds beginnen te implementeren;

5. De NMBS te vragen niet langer een toeslag op tickets verkocht in de trein aan te rekenen wanneer de passagiers in kwestie een European Disability Card kunnen voorleggen;

6. De NMBS te vragen scootmobiel tot 150 centimeter toe te laten in treinen waar dit fysiek mogelijk is;

7. De NMBS te vragen treinbegeleiders te machtigen de instaphellingen te gebruiken wanneer deze in de trein aanwezig zijn;

8. De NMBS te vragen zowel in stations, op de website als in de app, vooraf meer toegankelijke en voor iedereen begrijpbare informatie beschikbaar te stellen over de samenstelling van de trein op het vlak van type rijtuigen, plaatsen geschikt voor rolstoelgebruikers, toegankelijkheid en locatie van toiletten, de bereikbaarheid van de stations, de beschikbaarheid van assistentie en de real-time beschikbaarheid van de liften (storingen, gepland onderhoud, voorziene duur van onbeschikbaarheid,..);

9. De NMBS te vragen in overleg met haar partners te treden, zodat op korte termijn elke ingelegde vervangbus toegankelijk is voor mensen met een beperkte mobiliteit;

10. De NMBS te vragen een grondige evaluatie te maken of de reeds bestelde nieuwe M7-treinen de beste oplossingen bevatten op het vlak van toegankelijkheid, en eventuele lessen hieruit mee te nemen bij het bevestigen van nieuwe aankopen;

11. In de nieuwe beheercontracten duidelijke criteria op te nemen die ertoe leiden dat bij de (her)inrichting van elk station rekening wordt gehouden met toegankelijkheid;

12. In de nieuwe beheerscontracten duidelijke criteria op te nemen die tot een significante versnelling van de investeringen in toegankelijkheid en perronverhogingen leiden;

13. In de nieuwe beheerscontracten duidelijke criteria op te nemen in verband met de toegankelijkheid van treinen;

14. De dégager des budgets suffisants afin de concrétiser les engagements pris et les investissements réalisés antérieurement.

19 décembre 2019

14. Voldoende budgetten vrij te maken om voorgaande engagementen en investeringen mogelijk te maken.

19 december 2019

Sarah SCHLITZ (Ecolo-Groen)  
Kim BUYST (Ecolo-Groen)  
Cécile THIBAUT (Ecolo-Groen)  
Evita WILLAERT (Ecolo-Groen)  
Laurence HENNUY (Ecolo-Groen)  
Jessika SOORS (Ecolo-Groen)  
Zakia KHATTABI (Ecolo-Groen)  
Stefaan VAN HECKE (Ecolo-Groen)  
Julie CHANSON (Ecolo-Groen)  
Tinne VAN DER STRAETEN (Ecolo-Groen)