

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

9 oktober 2025

9 octobre 2025

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

PROPOSITION DE RÉOLUTION

betreffende de oprichting van TreinPunten

visant à créer des Points Train

Verslag

Rapport

namens de commissie
voor Mobiliteit, Overheidsbedrijven en
Federale Instellingen
uitgebracht door
mevrouw **Britt Huybrechts**

fait au nom de la commission
de la Mobilité, des Entreprises publiques et
des Institutions fédérales
par
Mme **Britt Huybrechts**

Inhoud Blz.

Sommaire Pages

I. Procedure.....	3
II. Inleidende uiteenzetting	4
II. Bespreking.....	5
A. Vragen en opmerkingen van de leden.....	5
B. Antwoorden van de indienster	7
C. Replieken van de leden	8
D. Bijkomende antwoorden van de hoofdinster ...	10
III. Stemmingen	12
Bijlage.....	16

I. Procédure	3
II. Exposé introductif.....	4
II. Discussion	5
A. Questions et observations des membres.....	5
B. Réponses de l'auteure principale	7
C. Répliques des membres.....	8
D. Réponses complémentaires de l'auteure principale.....	10
III. Votes.....	12
Annexe	16

Zie:

Doc 56 0238/ (B.Z. 2024):
001: Voorstel van resolutie van mevrouw Cuylaerts c.s.
002 tot 003: Amendementen.

Zie ook:
005: Tekst aangenomen door de commissie.

Voir:

Doc 56 0238/ (S.E. 2024):
001: Proposition de résolution de Mme Cuylaerts et consorts.
002 à 003: Amendements.

Voir aussi:
005: Texte adopté par la commission.

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Frank Troosters

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Dorien Cuylaerts, Wouter Raskin, Lieve Truymen
VB	Britt Huybrechts, Frank Troosters
MR	Gilles Foret, Vincent Scourneau
PS	Hugues Bayet, Dimitri Legasse
PVDA-PTB	Farah Jacquet, Annik Van den Bosch
Les Engagés	Serge Hilgsmann, Julien Matagne
Vooruit	Oskar Seuntjens
cd&v	Tine Gielis
Ecolo-Groen	Staf Aerts
Open Vld	Irina De Knop

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Eva Demesmaeker, Frieda Gijbels, Steven Vandeput, Bert Wollants
Kurt Ravyts, Alexander Van Hoecke, Kristien Verbelen
Charlotte Deborsu, Youssef Handichi, Julie Taton
Philippe Courard, Sophie Thémont, Éric Thiébaut
Kemal Bilmez, Sofie Merckx, Robin Tonniau
Marc Lejeune, Anne Pirson, Carmen Ramlot
Nele Daenen, Fatima Lamarti
Franky Demon, Koen Van den Heuvel
Sarah Schlitz, Matti Vandemaele
Steven Coenegrachts, Kjell Vander Elst

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
ONAFH/INDÉP	: Onafhankelijk-Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit voorstellen van resolutie besproken tijdens haar vergaderingen van 24 september 2024, 15 juli 2025 en 30 september 2025.

I. — PROCEDURE

De commissie heeft tijdens haar vergadering van 24 september 2024 eenparig beslist om schriftelijk advies (art. 28, 1, 1^o lid, Rgt.) te vragen over het voorstel van resolutie aan:

— de heer Georges Gilkinet, vice-eersteminister en minister van Mobiliteit;

— de gewesten;

— Unia.

Op 25 februari 2025 heeft de commissie eenparig beslist om schriftelijk advies te vragen aan de heer Jean-Luc Crucke, minister van Mobiliteit, Klimaat en Ecologische Transitie, belast met Duurzame Ontwikkeling.

Op 15 juli 2025 heeft de commissie ten slotte eenparig beslist om schriftelijk advies te vragen aan de NMBS met betrekking tot het Franse proefproject inzake spoorticketverkoop.

De ontvangen adviezen werden ter beschikking van de leden gesteld.

Daarnaast werd tijdens de eerste vergadering van 24 september 2024 eveneens eenparig beslist om hoorzittingen te organiseren.

Die vonden plaats op 2 juli 2025, met:

— de heer Guido Vaganée (VVSG) en de heer Philippe Moreau (Mobiliteit adviseur Brulocalis);

— de heer Peter Meukens, voorzitter van TreinTramBus;

— de heer Marc Huybrechts (*Director Customer Services* NMBS) en mevrouw Evi Krick (*Head of Distribution* NMBS).

8 juli 2025, met:

— de heer Pierre Lejeune, nationaal voorzitter ACOD Spoor – Algemene Centrale der Openbare Diensten.

Het verslag van de hoorzittingen gaat als bijlage.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la proposition de résolution à l'examen au cours de ses réunions du 24 septembre 2024, et des 15 juillet et 30 septembre 2025.

I. — PROCÉDURE

Lors de sa réunion du 24 septembre 2024, la commission a décidé à l'unanimité de demander un avis écrit (art. 28, 1, alinéa 1^{er}, du Règlement) sur la proposition de résolution:

— à M. Georges Gilkinet, vice-premier ministre et ministre de la Mobilité;

— aux Régions;

— à Unia.

Le 25 février 2025, la commission a décidé à l'unanimité de recueillir l'avis écrit de M. Jean-Luc Crucke, ministre de la Mobilité, du Climat et de la Transition environnementale, chargé du Développement durable.

Le 15 juillet 2025, la commission a finalement décidé à l'unanimité de recueillir l'avis écrit de la SNCB sur le projet pilote français relatif à la vente de billets de train.

Les avis obtenus ont été mis à la disposition des membres.

En outre, dès la première réunion du 24 septembre 2024, il a également été décidé à l'unanimité d'organiser des auditions.

Le 2 juillet 2025, ont eu lieu les auditions de:

— M. Guido Vaganée (VVSG) et de M. Philippe Moreau (conseiller en mobilité Brulocalis);

— de M. Peter Meukens, président de TreinTramBus;

— de M. Marc Huybrechts (*Director Customer Services* SNCB) et de Mme Evi Krick (*Head of Distribution* SNCB).

Le 8 juillet 2025, a eu lieu l'audition de:

— M. Pierre Lejeune, président national de la CGSP Cheminots – Centrale générale des services publics.

Le rapport des auditions est joint en annexe.

II. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Mevrouw Dorien Cuylaerts (N-VA) licht het voorstel van resolutie toe.

Bij de NMBS is er een duidelijke trend richting digitalisering van de ticketverkoop. Waar in 2015 nog 54 % van de vervoerbewijzen via loketten werd verkocht, daalde dat aandeel tot 20 % in 2020 en verder tot slechts 12 % in mei 2023. Tegelijkertijd steeg de digitale verkoop tot 75 % in 2020. Deze evolutie sluit aan bij een bredere maatschappelijke ontwikkeling waarbij steeds meer mensen gebruikmaken van smartphones, tablets en mobiel internet. De NMBS stimuleert deze digitale kanalen actief, omdat ze efficiënter en kostenbesparend zijn. Daardoor verliezen loketten aan belang en worden ze op termijn gesloten.

In 2021 kondigde de NMBS de sluiting van 44 loketten aan, een beslissing die inmiddels volledig is uitgevoerd. Hoewel het om weinig gebruikte loketten ging, leidde dit lokaal tot protest. Reizigers en gemeentebesturen vinden dit inderdaad niet prettig.

Dergelijke sluitingen gebeuren vaak zonder noemenswaardige vorm van overleg met de lokale overheid. Burgers richten zich in eerste instantie tot hun lokale vertegenwoordigers, die echter niet betrokken zijn bij de beslissing. De overheden beschikken dan maar over weinig speelruimte om een oplossing te bedenken.

Het ontbreken van een fysiek verkooppunt stelt problemen als de ticketautomaat defect is. Dan moeten reizigers dat melden aan de treinbegeleider. Die rekent dan het boordtarief aan dat de reizigers nadien (al dan niet) terugvorderen. Dit is allesbehalve klantvriendelijk en brengt een hele administratieve rompslomp teweeg.

De digitale evolutie veroorzaakt ook nieuwe maatschappelijke problemen. Sommige reizigers zijn niet in staat om hun vervoerbewijs aan te kopen via de computer, de smartphone of de ticketautomaat.

Deze personen zijn aangewezen op het loket of op hulp van hun naasten. Wanneer het loket sluit, is de ticketautomaat voor hen geen structurele oplossing. Zij stappen dan de trein op en moeten dan het boordtarief betalen. Dit veroorzaakt veel frustraties en is nefast voor het imago van de spoorwegen.

II. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Mme Dorien Cuylaerts (N-VA) expose la proposition de résolution à l'examen.

La SNCB tend clairement à miser sur les canaux de vente numériques. Alors qu'en 2015, 54 % des titres de transport étaient encore vendus aux guichets, cette part est passée à 20 % en 2020, puis à seulement 12 % en mai 2023. Dans le même temps, les ventes en ligne n'ont cessé d'augmenter pour atteindre 75 % en 2020. Cette tendance fait écho à une évolution plus large au sein de la société, où les smartphones, les tablettes et l'internet mobile ont le vent en poupe. La SNCB encourage activement le recours à ces canaux numériques, dès lors qu'ils sont plus efficaces et plus économiques. Les guichets perdent ainsi en importance et seront fermés à terme.

En 2021, la SNCB a annoncé la fermeture de 44 guichets, une décision qui a été pleinement mise en œuvre depuis lors. Même si les guichets concernés étaient peu utilisés, cette décision a suscité des protestations au niveau local. Ces fermetures ne plaisent en effet ni aux voyageurs ni aux administrations communales.

Elles sont en outre souvent décidées sans véritable concertation avec les autorités locales. Le cas échéant, les citoyens se tournent d'abord vers leurs représentants locaux, qui n'ont toutefois pas pris part à la décision. Les autorités ne disposent alors que de peu de marge de manœuvre pour trouver une solution.

L'absence de tout point de vente physique pose un problème lorsque le distributeur automatique de billets est en panne. Les voyageurs doivent alors en informer l'accompagnateur de train, qui leur réclame dans ce cas le prix applicable à bord, que les voyageurs se feront (éventuellement) rembourser. Il s'agit d'une procédure très peu conviviale qui nécessite de nombreuses démarches administratives.

Cette évolution numérique génère également de nouveaux problèmes sociaux. Certains voyageurs ne sont en effet pas en mesure d'acheter leur titre de transport au moyen d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'un distributeur automatique de billets.

Ces personnes doivent recourir au guichet ou compter sur l'aide de leurs proches. En cas de fermeture du guichet, le distributeur automatique de billets ne leur offre pas de solution structurelle. Elles montent alors dans le train et doivent payer le tarif de bord, ce qui suscite maintes frustrations et nuit à l'image des chemins de fer.

Vermoedelijk verliest de NMBS hierdoor ook inkomsten. Er is geen waterdichte controle op de trein.

Het voorstel van resolutie beoogt dit euvel te verhelpen door verkoop via derden. Dit concept heeft succes bij de regionale vervoersmaatschappijen en biedt een aantal voordelen voor alle partijen:

a) de vervoersmaatschappij heeft een goedkoop distributiekanaal voor haar vervoerbewijzen;

b) de handelaar pikt een graantje mee van de omzet en trekt extra (potentiële) klanten naar zijn/haar handelszaak;

c) de reizigers behouden een fysiek verkooppunt in de nabije omgeving van het station.

Na deze uiteenzetting geeft het lid lezing van de verzoeken die in het voorstel van resolutie aan de federale regering worden gericht (zie DOC 56 0238/001, blz. 7 en 8).

Tot slot wordt beklemtoond dat het voorstel van resolutie niet de sluiting van de loketten beoogt, maar wel de gevolgen van een dergelijke sluiting voor de reiziger wil verzachten. Digitalisering biedt voordelen, maar sluit sommige groepen reizigers tegelijk uit. TreinPunten zorgen ervoor dat wie niet digitaal onderlegd is, evenwel zelfstandig op een andere manier een ticket kan kopen. Zo blijft het openbaar vervoer voor iedereen toegankelijk.

III. — BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Hugues Bayet (PS) verneemt graag wat het standpunt van de verschillende fracties is ten aanzien van voorliggend voorstel van resolutie.

Zijn fractie acht het in ieder geval belangrijk te zorgen voor een goede openbare dienstverlening. Het sluiten van loketten en het beperken van openingstijden dient te worden vermeden. Sommige klanten hebben een loket nodig en wensen bovendien in contanten te betalen. Gedifferentieerde tarieven naargelang de aankoopmodus zijn trouwens onaanvaardbaar. Eigenlijk is het de vraag wat het voorstel van resolutie bijbrengt. Te verwachten valt dat de reizigers immers in grote en lege stationsgebouwen belandt. En hoe die TreinPunten in de praktijk

Ce faisant, la SNCB voit sans doute aussi des recettes lui échapper, les contrôles dans les trains n'étant pas absolus.

La proposition de résolution à l'examen vise à remédier à ce problème en autorisant la vente par des tiers. Cette pratique connaît un franc succès auprès des sociétés de transport régionales et présente des avantages pour toutes les parties:

a) la société de transport dispose ainsi d'un canal de distribution bon marché pour ses titres de transport;

b) le commerçant touche une petite commission sur le chiffre d'affaires et attire de nouveaux clients (potentiels) dans son établissement;

c) les voyageurs conservent un point de vente physique aux abords de la gare.

Au terme de cet exposé, la membre donne lecture des demandes adressées au gouvernement fédéral dans la proposition de résolution (voir DOC 56 0238/001, p. 7 et 8).

Elle conclut en soulignant que la proposition de résolution ne vise pas à fermer les guichets, mais à atténuer les conséquences de ces fermetures pour les voyageurs. La numérisation présente des avantages, mais exclut dans le même temps certaines catégories de voyageurs. Grâce aux Points Train, les personnes qui ne maîtrisent pas les technologies numériques pourront toutefois acheter un billet par un autre canal en toute autonomie. Les transports publics resteront ainsi accessibles à tous les voyageurs.

III. — DISCUSSION

A. Questions et observations des membres

M. Hugues Bayet (PS) aimerait connaître la position des différents groupes concernant la proposition de résolution à l'examen.

Pour son groupe, il est en tout cas important de veiller à un service public de qualité. Il convient d'éviter de fermer des guichets et de réduire les plages horaires d'ouverture. Certains clients ont besoin d'avoir accès à un guichet et souhaitent payer en espèces. L'application de tarifs différenciés en fonction du mode d'achat est d'ailleurs inacceptable. En fin de compte, il s'agit d'identifier la plus-value de la proposition de résolution. En effet, il faut s'attendre à ce que les voyageurs se retrouvent dans de grands bâtiments vides lorsqu'ils se rendront

worden georganiseerd is ook niet duidelijk. Wat als je dergelijke TreinPunten aantreft in restaurants in de buurt van een station die pas op het middaguur opengaan?

Voor de spreker leidt het geen twijfel: een station dient een station te blijven en wat de verkooppunten betreft: hoe meer, hoe liever. Het lid dringt aan op een sterke openbare dienst met toegang tot loketten.

De heer Xavier Dubois (Les Engagés) had graag een beeld ontvangen met betrekking tot de kosten die de uitvoering van het voorstel zal meebrengen. Unia houdt zich ook bezig met het prijsverschil tussen een ticket aan het loket en *online*. De impact van een en ander dient vooraf te worden bekeken.

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) schaaft zich achter het voorstel, dat voor leven kan zorgen in lege stations. Zoals een vorige spreekster verwijst ze naar vroegere werkzaamheden. Zo heeft de Kamer op 9 maart 2017 reeds een resolutie betreffende de oprichting van TreinPunten aangenomen (DOC 54 2125/006). Kan de indienster de verschillen toelichten tussen het oorspronkelijke voorstel en de tekst die ter behandeling voorligt? Het creëren van een geïntegreerde toegankelijke plek met een aanbod van goederen en diensten zou voor meer succes kunnen zorgen dan de experimenten in het verleden. De dienstverlening kan uitgebreid worden tot een ophaalplaats voor pakjes, het afleveren van rijbewijzen of andere documenten, wat voor beweging en sociale controle zorgt in leegstaande panden. Overleg tussen NMBS en lokale besturen is wel essentieel.

Voor *de heer Joris Vandenbroucke (Vooruit)* zijn TreinPunten zo vanzelfsprekend dat je er nauwelijks over hoeft na te denken. TreinPunten zijn een goed idee voor België en bestaan reeds in de omliggende landen.

Het lid verwondert zich wel over het feit dat de oude resolutie blijkbaar niet zoveel heeft uitgehaald. Wat verklaart de mislukking?

De heer Staf Aerts (Ecolo-Groen) ziet op zich geen graten in het voorstel, zolang TreinPunten een extra service bieden en niet worden opgericht ten koste van stations. De praktische uitwerking roept wel vragen op. Wat zijn de lessen die uit het proefproject in het verleden kunnen worden getrokken? Het aanbieden van duurdere

à la gare. L'organisation pratique de ces futurs Points Train n'est pas très claire non plus. Que se passera-t-il si ces Points Train sont installés, par exemple, dans des restaurants situés aux alentours d'une gare qui n'ouvrent qu'à midi?

Aux yeux de l'intervenant, cela ne fait aucun doute: une gare doit rester une gare. En ce qui concerne les points de vente, plus il y en a, mieux c'est. Le membre demande un service public solide garantissant un accès à des guichets.

M. Xavier Dubois (Les Engagés) aimerait connaître les coûts qu'impliquerait la mise en œuvre de la proposition. Unia travaille également sur la différence tarifaire entre les billets vendus au guichet et sur Internet. Il convient de commencer par analyser l'impact de ces éléments.

Mme Tine Gielis (cd&v) se rallie à la proposition, laquelle peut créer de la vie dans les gares vides. À l'instar d'une intervenante précédente, la membre renvoie aux travaux menés sur la question dans le passé. Ainsi, le 9 mars 2017, la Chambre a déjà adopté une résolution relative à la création de Points Train (DOC 54 2125/006). L'auteure peut-elle commenter les différences entre la proposition initiale et le texte à l'examen? La création d'un endroit intégré et accessible disposant d'une offre de biens et de services pourrait rencontrer un succès plus franc que les expériences antérieures. La gamme de services proposés pourrait aussi englober la réception de colis ou encore, la remise de permis de conduire ou d'autres documents, ce qui générerait du mouvement et du contrôle social dans des bâtiments vides. Toutefois, une dynamique de concertation entre la SNCB et pouvoirs locaux est essentielle.

Pour *M. Joris Vandenbroucke (Vooruit)*, l'idée de mettre en place des Points Train coule tellement de source qu'elle ne demande pas énormément de réflexion. Les Points Train constituent une bonne idée pour la Belgique et existent déjà dans les pays voisins.

Le membre s'étonne toutefois du peu de résultats enregistrés par l'ancienne résolution. Il souhaiterait savoir ce qui explique cet échec.

M. Staf Aerts (Ecolo-Groen) ne voit pas d'inconvénients, en soi, à la mise en œuvre de la proposition, à condition que les Points Train constituent un service supplémentaire et que leur installation ne se fasse pas au détriment des gares. Cependant, des questions se posent quant aux modalités pratiques. Quelles leçons

papieren tickets tegenover goedkopere digitale tickets verdient voorts aandacht.

De heer Vincent Scourneau (MR) deelt de opvattingen die werden uitgedrukt. Wat de vraag van de heer Bayet betreft, kan in commissie over alles gesproken worden zonder beperking en ook gestemd worden door de fracties die tot de meerderheid behoren, indien ze het eens zijn.

Mevrouw Irina De Knop (Open Vld) deelt mee dat zij alvast achter het voorstel van resolutie staat. Ze herinnert eraan dat de Kamer van volksvertegenwoordigers reeds in het verleden over “TreinPunten” heeft gedebatteerd (*supra*).

B. Antwoorden van de hoofdindienster

Mevrouw Dorien Cuylaerts (N-VA) heeft in een eerste fase voorgesteld om de zaak te onderzoeken en te bespreken en zo nodig het voorstel ook aan te passen.

Wat is het verschil tussen voorliggend voorstel en het voorstel van resolutie dat in 2017 werd aangenomen? De toelichting werd bijgewerkt en indien de TreinPunten opnieuw op de agenda komen, is het omdat de NMBS er te weinig mee doet.

Zoals gezegd, is de spreekster geen voorstander om loketten te sluiten, maar vastgesteld kan worden dat automaten ontbreken waar de loketten werden afgeschaft. Het gebruikscomfort van de reiziger dient centraler te staan, omdat het de bedoeling is meer reizigers op de trein te krijgen. Uiteraard blijft de NMBS bevoegd om beslissingen te nemen, maar wel met waarborgen voor het gebruikscomfort van de reiziger.

In een tweede fase – na het inwinnen van schriftelijke adviezen en de hoorzittingen – heeft de indienster in overleg met de meerderheidspartijen beslist om het voorstel te verfijnen. Ze kondigt hierbij de indiening aan van de *amendementen nrs. 2 tot 8* (DOC 56 0238/003).

Amendement nr. 2 strekt ertoe een considerans J in te voegen, luidende: “J. gelet op het federaal regeerakkoord, dat voorziet dat er wordt gezorgd voor levendige stations en stationsbuurten, bijvoorbeeld door treinpunten in te richten;”. Het federaal regeerakkoord werd pas gesloten na de indiening van dit voorstel van resolutie.

pouvons-nous tirer du projet pilote antérieur? Le tarif supérieur pratiqué pour l'achat de billets papier par rapport aux billets numériques mérite également une analyse plus poussée.

M. Vincent Scourneau (MR) se rallie aux idées qui ont été exprimées. En ce qui concerne la question de M. Bayet, les discussions en commission peuvent porter sur tout sujet, sans restriction, et les groupes qui appartiennent à la majorité peuvent voter tout point sur lequel ils tombent d'accord.

Mme Irina De Knop (Open Vld) indique qu'elle soutient d'ores et déjà la proposition de résolution. Elle rappelle que la Chambre des représentants a déjà débattu par le passé au sujet de Points Train (*voir supra*).

B. Réponses de l'auteure principale

Mme Dorien Cuylaerts (N-VA) a proposé, dans un premier temps, d'analyser et de discuter la proposition, et, au besoin, de la modifier.

Quelle est la différence entre la proposition à l'examen et la proposition de résolution adoptée en 2017? Les développements ont été modifiés et, si les Points Train sont une nouvelle fois mis à l'ordre du jour, c'est parce que la SNCB n'y recourt pas beaucoup.

Comme il a été dit précédemment, l'intervenante n'est pas favorable à la fermeture de guichets, mais force est de constater qu'il n'y a pas assez de distributeurs automatiques là où les guichets ont été supprimés. Le confort des voyageurs doit être davantage au centre des préoccupations, car l'objectif est d'attirer plus de voyageurs dans les trains. Bien sûr, la SNCB conserve toute la compétence pour ce genre de décisions, mais le confort d'utilisation doit être garanti.

Dans un deuxième temps, après l'obtention d'avis écrits et l'organisation d'auditions, l'auteure a décidé, en concertation avec les partis de la majorité, d'affiner la proposition. Elle annonce dès lors la présentation des *amendements n^{os} 2 à 8* (DOC 56 0238/003).

L'amendement n° 2 vise à insérer un considérant J rédigé comme suit: “J. vu l'accord du gouvernement fédéral, qui prévoit de veiller à ce que les gares et les quartiers autour des gares soient dynamiques, par exemple en aménageant des points trains;”. L'accord du gouvernement fédéral n'a été conclu qu'après le dépôt de cette proposition de résolution.

De volgende amendementen worden achtereenvolgens kort toegelicht door de spreekster en *de heer Serge Hiligsmann (Les Engagés)*.

De amendementen nrs. 3 tot 6 strekken ertoe de verzoeken 2 tot 5 te vervangen door nieuwe om rekening te houden met de hetgeen uit de hoorzittingen kon worden afgeleid, terwijl de amendementen nrs. 7 tot 9 de invoeging van drie nieuwe verzoeken beogen. Voor de inhoud van de amendementen en de verantwoording wordt verwezen naar het Kamerstuk (DOC 56 0238/003).

C. Replieken van de leden

De heer Dimitri Legasse (PS) betreurt de korte termijn die werd verstrekt om de amendementen, die net voor de vergadering aan het commissiesecretariaat werden gezonden en door de leden pas tijdens de werkzaamheden werden ontvangen, te analyseren. Desalniettemin is de onzekerheid van de meerderheid duidelijk. De oorspronkelijke tekst van het voorstel wordt flink afgezwakt en men stelt zich nu tevreden met een proefproject.

Merkwaardig is ook dat een onderzoek wordt gevraagd naar de regionale vervoersmaatschappijen *De Lijn*, *TEC* en *MIVB*. Zou men dan niet beter schriftelijke adviezen vragen, vooraleer te stemmen? En wie gaat dat onderzoek betalen? Wie gaat ook de opleiding bekostigen van diegenen die de ticketverkoop overnemen?

Het komt de spreker toe dat de oplossingen in het voorstel zoals de amendementen dat willen wijzigen niet alleen onbevredigend zijn, maar dat het dossier ook onvoldoende werd voorbereid.

De amendementen beperken de reikwijdte van het oorspronkelijke voorstel van resolutie zelfs in dusdanige mate dat men zich kan afvragen of de meerderheid niet probeert de effecten ervan teniet te doen of zelfs de goedkeuring ervan in gevaar te brengen.

Voorts dreigt men soortgelijke fouten uit het verleden te herhalen.

De meerderheid verwacht besparingen van de NMBS, die uiteindelijk ten koste van eenieder zullen gaan, met name van de gebruikers, maar ook van het personeel.

Het voorstel van resolutie is een poging om de sluiting van loketten te compenseren. Het is echter geweten dat die poging in essentie niets zal oplossen. Integendeel, het zijn juist de loketten, de haltes en de kleine stations die hiervan de dupe zullen worden, met name in Trois-Ponts.

L'intervenante et *M. Serge Hiligsmann (Les Engagés)* commentent brièvement et successivement les amendements suivants.

Les amendements n^{os} 3 à 6 visent à remplacer les demandes 2 à 5 par de nouvelles demandes qui tiennent compte des résultats des auditions. Les amendements n^{os} 7 à 9 visent à insérer trois nouvelles demandes. Pour le contenu et la justification des amendements, il est renvoyé au document parlementaire (DOC 56 0238/003).

C. Répliques des membres

M. Dimitri Legasse (PS) déplore le bref délai imparti pour analyser les amendements, qui ont été envoyés au secrétariat de la commission juste avant la réunion et qui n'ont été reçus par les membres qu'au cours des travaux. L'incertitude de la majorité est néanmoins claire. Le texte initial de la proposition de loi ayant été considérablement édulcoré, il ne vise plus aujourd'hui qu'à mener un projet pilote.

Il est également surprenant qu'une étude sur les conséquences pour les sociétés régionales de transport *De Lijn*, le TEC et la STIB soit demandée. Ne vaudrait-il alors pas mieux demander des avis écrits, avant de voter sur le texte? Et qui paiera cette étude? De même, qui financera la formation des nouveaux responsables de la vente de billets?

Il apparaît à l'intervenant que les solutions prévues dans la proposition telle que modifiée par les amendements sont non seulement insatisfaisantes, mais que le dossier n'a pas non plus été suffisamment préparé.

Les amendements réduisent la portée du texte initial même à tel point qu'on peut se demander si la majorité ne cherche pas à en neutraliser les effets, voire à en compromettre l'adoption.

On risque par ailleurs de répéter des erreurs semblables du passé.

La majorité attend des économies de la part de la SNCB, qui se feront finalement au détriment de tout le monde, singulièrement des utilisateurs, mais aussi du personnel.

La proposition est une tentative pour compenser les fermetures de guichets, dont on sait que la tentative ne va rien résoudre. Au contraire, ce sont les guichets, les points d'arrêt et les petites gares qui vont en faire les frais, notamment celle de Trois-Ponts.

Een en ander lijkt enkel nog de agenda van de regering te moeten dienen. Derhalve kan de socialistische fractie dit voorstel van resolutie en de amendementen erop niet steunen, aangezien men alleen maar meer sluitingen voorbereidt en verder niets.

Uiteindelijk is dit niet meer en niet minder dan een vals goed idee.

Mevrouw Farah Jacquet (PVDA-PTB) kan zich helemaal niet vinden in het voorstel van resolutie. Ze deelt het standpunt van de vorige spreker volledig. Ze voegt eraan toe dat men van de NMBS besparingen verlangt, maar door de resolutie dreigt het bedrijf voor bijkomende uitgaven op te draaien.

Het klopt wel dat de samenleving verandert en dat steeds meer tickets online worden aangekocht. Tegelijk acht de indienster het normaal om niet rendabele loketten te sluiten en de ticketverkoop toe te vertrouwen aan handelszaken in de buurt van stations. Dit impliceert dat men toch ook zonder oplossing zal komen te staan.

En zelfs voor welwillende handelaars zal het niet vanzelfsprekend zijn om een voldoende serviceniveau te bieden, terwijl het personeel van de NMBS een specifieke opleiding heeft genoten en bijvoorbeeld zeer beslagen is in het tariefensysteem. Komt daarbij dat het minder duidelijk zal worden waar reizigers hun tickets kunnen kopen. Een station mag geen labyrint worden. Kan men zich voorstellen dat een reiziger naar een of andere broodjeszaak op zoek gaat en tijdens de piekuren naast chocoladekoeken en een koffie een treinverbinding naar Marbehan koopt, met een lange rij wachtenden in de rug? Dit is te gek voor woorden. Heeft men trouwens ooit de mening gevraagd van dergelijke broodjeszaken om te weten of het idee hun aanspreekt?

Hoe staan de reizigers tegenover de plannen? En hoe zit het met de tewerkstelling?

De spreekster pleit voor een stabiele openbare dienst waarvan het voortbestaan niet in het gedrang komt en die niet van marktgrillen afhangt, met oog voor het menselijke aspect. Ze vreest een duurdere dienst met minder kwaliteit en ontevreden klanten.

De fouten die men elders heeft begaan, moeten in België worden vermeden. Meer loketten zijn een must, ook in afgelegen gebieden.

De heer Jeroen Van Lysebettens (Ecolo-Groen) meent dat TreinPunten een goed alternatief kunnen

Cette proposition semble servir uniquement l'agenda du gouvernement. Le groupe socialiste ne peut dès lors soutenir la proposition de résolution et ses amendements, qui préparent des fermetures et rien d'autre.

Il ne s'agit en définitive que d'une fausse bonne idée.

Mme Farah Jacquet (PVDA-PTB) ne peut absolument pas souscrire à la proposition de résolution à l'examen. Elle partage totalement l'avis de l'intervenant précédent. Elle ajoute que la SNCB risque de devoir réaliser des dépenses additionnelles si la proposition de résolution à l'examen est adoptée, alors qu'on lui demande justement de réaliser des économies.

Il est vrai que la société évolue et que de plus en plus de billets sont vendus en ligne. Dans le même temps, l'auteure principale du texte à l'examen considère qu'il est normal de fermer les guichets non rentables et de confier la vente de billets à des commerces situés à proximité des gares. Cela implique que l'on se retrouvera tout de même aussi sans solution.

Il ne sera pas évident, même pour les commerçants de bonne volonté, d'offrir un niveau de service suffisant, alors que le personnel de la SNCB a suivi une formation spécifique à cet effet et maîtrise très bien le système tarifaire, par exemple. À cela s'ajoute le fait que les voyageurs ne sauront plus aussi clairement où ils peuvent acheter leurs billets. Il ne faut pas transformer les gares en labyrinthes. Peut-on imaginer qu'en heure de pointe, un voyageur se rende dans l'une ou l'autre sandwicherie pour acheter, en plus d'un pain au chocolat et d'un café, un billet de train pour Marbehan, tout en ayant une longue file d'attente derrière lui? Cela semble irréaliste. A-t-on d'ailleurs sonder des sandwicheries pour savoir si elles seraient intéressées?

Quelle est la position des voyageurs par rapport à ces plans? Et quid de l'emploi?

L'intervenante préconise un service public stable dont la continuité ne serait pas menacée, qui ne dépendrait pas des aléas du marché, et qui intégrerait la dimension humaine. Or, elle redoute l'apparition d'un service plus coûteux, de moindre qualité et insatisfaisant pour les clients.

Il faut éviter de reproduire en Belgique les erreurs commises ailleurs. Il est impératif d'augmenter le nombre de guichets, y compris dans les régions isolées.

M. Jeroen Van Lysebettens (Ecolo-Groen) estime que les Points Train peuvent constituer une solution

zijn, waarbij elk drempelverlagend initiatief dat aanzet tot het nemen van de trein steun verdient. Praktische bezwaren mogen geen hinderpaal zijn. Hopelijk doet het voorstel nadenken over de menselijke dienstverlening en de ticketverkoop bij de NMBS.

Met betrekking tot de amendementen betreurt de spreker het gebrek aan tijd om die te kunnen analyseren zoals het hoort. Daarnaast kan hij zich niet van de indruk ontdoen dat de amendementen het voorstel lamleggen. Wat beogen de indieners van het voorstel? Er worden zoveel condities ingevoerd, dat men zich kan afvragen of de meerderheid erachter staat.

Mevrouw Irina De Knop (Open Vld) verklaart dat het inderdaad erg duidelijk is dat de amendementen zorgen voor een afzwakking van de oorspronkelijke tekst. Toch nog even in herinnering brengen dat reeds in 2017 een resolutie werd aangenomen die nagenoeg identiek is aan de voorliggende resolutie. Je kan je zelfs afvragen wat het nut is om een nieuwe resolutie in te dienen.

Een resolutie goedkeuren die eigenlijk herneemt wat er in de vorige resolutie staat, maar die door de amendementen wordt afgezwakt, is dan ook uiterst bizar. Het klopt dat een aantal mensen in de maatschappij niet mee zijn met de digitalisering. Daarom was het oorspronkelijke voorstel best wel in orde.

Het lid zal de amendementen bijgevolg niet steunen.

De heer Frank Troosters (VB) dient een *amendement nr. 1* in dat ertoe strekt verzoek 4 te vervangen. Voor inhoud en verantwoording wordt verwezen naar het Kamerstuk (DOC 56 0238/002).

D. Bijkomende antwoorden van de hoofdindienster

Mevrouw Dorien Cuylaerts (N-VA) acht de tijd rijp om de bespreking af te ronden en het voorstel van resolutie ter stemming voor te leggen. Er werden adviezen gevraagd, er vonden hoorzittingen plaats en de standpunten zijn bekend.

Dat de reiziger centraal moet staan, betwist niemand. Die reiziger moet natuurlijk ook een ticket kunnen aankopen. Een bijkomend verkoopkanaal is een voorziening waar men toch niet tegen kan zijn? En zeker wanneer er een fysiek contact bestaat. Vandaar dat een proefproject zeker een goed alternatief is.

alternative intéressante, toute initiative visant à faciliter l'utilisation du train méritant d'être soutenue. Les objections d'ordre pratique ne doivent pas constituer un obstacle. Il est à espérer que la proposition à l'examen initiera une réflexion sur la dimension humaine du service et la vente de billets au sein de la SNCB.

S'agissant des amendements, l'intervenant regrette le manque de temps pour les analyser convenablement. En outre, il ne peut s'empêcher de penser que les amendements présentés paralysent la proposition. Quel est l'objectif des auteurs de la proposition? La majorité y insère tant de conditions qu'on peut se demander si elle soutient vraiment le texte à l'examen.

Mme Irina De Knop (Open Vld) indique qu'il est effectivement très clair que les amendements présentés affaiblissent le texte initial. Elle rappelle toutefois qu'une résolution pratiquement identique à celle à l'examen a déjà été adoptée en 2017. D'aucuns pourraient même s'interroger sur l'utilité de déposer une nouvelle résolution.

Il serait donc extrêmement singulier d'adopter une résolution qui reprend en réalité le contenu de la résolution précédente, mais qui est affaiblie par les amendements présentés. Il est vrai qu'un certain nombre de citoyens ne maîtrisent pas les outils numériques. C'est pourquoi la membre juge la proposition initiale tout à fait acceptable.

Elle ne soutiendra donc pas les amendements à l'examen.

M. Frank Troosters (VB) présente l'*amendement n° 1* tendant à remplacer la demande 4. Pour le contenu et la justification, il est renvoyé à l'amendement (DOC 56 0238/002).

D. Réponses complémentaires de l'auteure principale

Mme Dorien Cuylaerts (N-VA) estime qu'il est temps de clore la discussion et de soumettre au vote la proposition de résolution à l'examen. Des avis ont été demandés, des auditions ont eu lieu et les points de vue sont connus.

Personne ne remet en cause le fait que le voyageur doit être au centre des préoccupations, et ce voyageur doit naturellement avoir la possibilité d'acheter un billet. Nul ne peut s'opposer à l'ouverture d'un canal de vente supplémentaire, surtout lorsqu'il existe un contact physique. La mise en place d'un projet pilote est donc certainement un bon choix.

De NMBS werd gehoord en is geen vragende partij. De ticketautomaten komen er in 2027, het proefproject biedt enige marge.

De resolutie die in 2017 werd aangenomen (*supra*) werd helaas niet ernstig genomen, hopelijk sorteert de voorliggende tekst wel effect en zal de NMBS er effectief mee aan de slag gaan. De evaluatie van het proefproject zal in het Parlement kunnen worden besproken na een positieve evaluatie zullen de TreinPunten als bijkomend verkoopkanaal kunnen worden verankerd in het openbaardienstcontract tussen de NMBS en de Belgische Staat.

De spreekster stelt voor om de NMBS ertoe te verplichten dit initiatief als een ernstig tweede proefproject te beschouwen in het kader van de TreinPunten, en dit minstens zolang de nieuwe ticketautomaten nog niet beschikbaar zijn. Daarbij wordt de vraag gesteld of er momenteel een probleem bestaat inzake de toegankelijkheid tot de ticketverkoop voor bepaalde kwetsbare groepen reizigers.

Veel kan reeds worden opgevangen via de verkoop via de app, op voorwaarde dat de NMBS bereid is een beperkte vergoeding toe te kennen aan derde verkopers. Dit voorstel kadert bovendien in de uitvoering van het regeerakkoord, waarin het expliciet werd opgenomen.

Er wordt benadrukt dat iedereen gebaat is bij levendige stations. De TreinPunten in de nabijheid van gesloten stations worden aangehaald als voorbeeld om tegemoet te komen aan de nood aan een fysiek verkoopkanaal voor vervoerbewijzen.

Tijdens de hoorzitting werd duidelijk dat er effectief sprake is van een probleem. De NMBS erkent dit zelf en beschouwt de nieuwe ticketautomaten als een deel van de oplossing. Echter, deze zouden ten vroegste pas vanaf 2027 kunnen worden uitgerold.

Dit vormt volgens de spreker een bevestiging dat de NMBS het probleem erkent. Er wordt teruggesproken naar 2017, toen onder de Zweedse coalitie en op initiatief van de N-VA een resolutie werd aangenomen tot oprichting van de TreinPunten. De spreker merkt op dat de NMBS hier tot op heden weinig gevolg aan lijkt te hebben gegeven.

Tot slot wordt de hoop uitgesproken dat de NMBS dit moment aangrijpt als een herkansing, en dat er snel en efficiënt in een betaalbare oplossing wordt voorzien.

La SNCB a été entendue et n'est pas demandeuse. Les distributeurs automatiques de titres de transport seront installés en 2027; le projet pilote offre une certaine marge.

La résolution adoptée en 2017 (voir ci-dessus) n'a malheureusement pas été prise au sérieux. Espérons que le texte à l'examen ait plus d'effets et que la SNCB y donne réellement suite. L'évaluation du projet pilote pourra être examinée au sein du Parlement. En cas d'évaluation positive, les Points Train pourront être ancrés, en tant que canal de vente supplémentaire, dans le contrat de service public conclu entre la SNCB et l'État belge.

L'intervenante propose d'obliger la SNCB à considérer sérieusement cette initiative comme un deuxième projet pilote concernant les Points Train et ce, au moins jusqu'à ce que les nouveaux distributeurs automatiques de titres de transport soient disponibles. Par ailleurs, la question est de savoir s'il existe actuellement un problème d'accessibilité à la vente de billets pour certains groupes de voyageurs vulnérables.

La vente au moyen de l'application permet déjà de régler de nombreux problèmes, à condition que la SNCB soit disposée à octroyer une commission limitée aux vendeurs tiers. En outre, la proposition à l'examen s'inscrit dans l'exécution de l'accord de gouvernement, qui mentionne explicitement cet objectif.

La membre indique que des gares animées profitent à tout le monde. Les Points Train installés à proximité de gares fermées sont cités comme des moyens de répondre à la nécessité d'un canal de vente physique de titres de transport.

L'audition a clairement révélé l'existence d'un problème. La SNCB le reconnaît elle-même et considère que les nouveaux distributeurs automatiques de titres de transport représentent une partie de la solution. Leur déploiement ne pourra toutefois avoir lieu qu'à partir de 2027 au plus tôt.

Selon l'intervenante, cela confirme que la SNCB reconnaît le problème. La membre rappelle qu'une résolution visant à créer des Points Train avait été adoptée en 2017, sous la coalition suédoise, à l'initiative de la N-VA. Elle note que la SNCB ne semble guère y avoir donné suite jusqu'à présent.

Enfin, il y a lieu d'espérer que la SNCB y voie une deuxième chance et qu'une solution abordable soit mise en place rapidement et efficacement.

IV. — STEMMINGEN

A. Consideransen

Consideransen A tot I

De consideransen geven geen aanleiding tot commentaar.

Ze worden achtereenvolgens aangenomen met 10 stemmen tegen 3 en 3 onthoudingen.

Considerans J (*nieuw*)

Amendement nr. 2 strekt ertoe een nieuwe considerans I in te voegen, luidend als volgt: “J. gelet op het federaal regeerakkoord, dat voorziet dat er wordt gezorgd voor levendige stations en stationsbuurten, bijvoorbeeld door treinpunten in te richten;”.

Dit amendement wordt aangenomen met 10 stemmen tegen 3 en 3 onthoudingen.

B. Verzoeken

Verzoek 1

In verzoek 1 wordt de federale regering gevraagd de NMBS aan te sporen de verkoop van een eenvoudig leesbaar aanbod van vervoerbewijzen door lokale partners grondig te onderzoeken en daarover een onderbouwde visie te ontwikkelen.

Dit verzoek wordt aangenomen met 11 stemmen tegen 3 en 2 onthoudingen.

Verzoek 2

Verzoek 2 strekt ertoe de federale regering te vragen de NMBS aan te moedigen die visie te laten uitmonden in het ontwikkelen van TreinPunten: verkooppunten door andere verkopers dan de NMBS zelf, naar analogie van de postpunten en partnerschappen van De Lijn, TEC en MIVB.

Amendement nr. 3 beoogt verzoek 2 te vervangen door een verzoek gericht tot de federale regering dat als volgt wordt geformuleerd: “de NMBS te belasten met een onderzoek om na te gaan in welke stations de sluiting van de loketten de grootste problemen veroorzaakt voor de gebruikers, teneinde: 2.1. daar bij voorrang de oprichting te overwegen, enerzijds, van een treinpunt in of nabij het station, anderzijds, een verkooppunt dat door een andere verkoper dan de NMBS zelf wordt uitgebaat

IV. — VOTES

A. Considérants

Considérants A à I

Les considérants ne donnent lieu à aucun commentaire.

Ils sont adoptés successivement par 10 voix contre 3 et 3 abstentions.

Considérant J (*nouveau*)

L'amendement n° 2 tend à insérer un considérant J rédigé comme suit: “J. vu l'accord du gouvernement fédéral, qui prévoit de veiller à ce que les gares et les quartiers autour des gares soient dynamiques, par exemple en aménageant des points trains;”.

L'amendement est adopté par 10 voix contre 3 et 3 abstentions.

B. Demandes

Demande 1

Dans la demande 1, le gouvernement fédéral est invité à encourager la SNCB à examiner la vente d'une offre de titres de transport claire et simple par des partenaires locaux et de développer à cet effet une vision étayée.

La demande est adoptée par 11 voix contre 3 et 2 abstentions.

Demande 2

Dans la demande 2, le gouvernement fédéral est invité à encourager la SNCB à concrétiser cette vision par le développement de Points Train, des points de vente exploités par d'autres vendeurs que la SNCB même, par analogie avec les points poste et les partenariats de De Lijn, des TEC et de la STIB.

L'amendement n° 3 tend à remplacer la demande 2 par une demande adressée au gouvernement fédéral, formulée comme suit: “de charger la SNCB de réaliser une enquête visant à identifier les gares où la fermeture des guichets engendre les plus grandes difficultés pour les usagers, afin: 2.1. d'envisager en priorité l'implantation, d'une part, d'un point train dans la gare ou aux environs de la gare, d'autre part, un point de vente exploité par un autre vendeur que la SNCB même (par analogie avec

(naar analogie met de postpunten en de partnerschappen van De Lijn, TEC en MIVB); 2.2. daar de mogelijkheid te onderzoeken om multimodale verkooppunten te creëren waar vervoerbewijzen voor verschillende vervoerders kunnen worden gekocht; 2.3. in dit onderzoek een kostenstudie op te nemen, waarbij ook goedkope opties worden onderzocht, zoals een verkoopapplicatie voor derde verkopers;”

Dit amendement wordt aangenomen met 9 stemmen tegen 4 en 3 onthoudingen.

Verzoek 3

In verzoek 3 wordt de federale regering verzocht “de NMBS aan te moedigen om actief op zoek te gaan naar lokale partners om TreinPunten te ontwikkelen, zowel in (gedeeltelijk) leegstaande stationsinfrastructuur als op alle andere plaatsen;”

Amendement nr. 4 beoogt verzoek te vervangen door wat volgt: “de treinpunten uit te testen via een proefproject, dat moet worden opgestart na een projectoproep om mogelijke partners uit de publieke sector (gemeentebesturen, bpost, enz.) en de privésector (supermarkten, tankstations, boekhandels, enz.) te vinden;”

Dit amendement wordt aangenomen met 9 stemmen tegen 4 en 3 onthoudingen.

Verzoek 4

Verzoek 4 betreft de ambitie de NMBS bij elke eventuele sluiting van een loket de mogelijkheid van een TreinPunt te laten onderzoeken, zowel in het bestaande stationsgebouw als op wandelafstand van het station. In voorkomend geval zal dit TreinPunt operationeel zijn vooraleer het station effectief wordt gesloten; indien de NMBS niet kan voldoen aan deze voorwaarde, geeft zij hiervoor een uitgebreide motivering.

Amendement nr. 1 heeft tot doel verzoek 4 te vervangen door wat volgt: “de NMBS bij elke eventuele sluiting van een loket te laten voorzien in een toegankelijk TreinPunt, ofwel in het bestaande stationsgebouw of in een ander gebouw op een wandelafstand van minder dan 300 meter van het station. In voorkomend geval dient het TreinPunt operationeel te zijn vooraleer het loket effectief gesloten wordt.”

Dit amendement wordt verworpen met 14 stemmen tegen 2.

les points poste et les partenariats de De Lijn, des TEC et de la STIB); 2.2. d'étudier la possibilité de créer des points de vente multimodaux permettant l'achat de titres de transport pour plusieurs opérateurs; 2.3 d'intégrer dans cette enquête une étude des coûts, en examinant également des options peu coûteuses telles qu'une application de vente pour les vendeurs tiers;”

L'amendement est adopté par 9 voix contre 4 et 3 abstentions.

Demande 3

Dans la demande 3, il est demandé au gouvernement fédéral “d'encourager la SNCB à rechercher activement des partenaires locaux pour développer les Points Train, tant dans les infrastructures ferroviaires (partiellement) vides qu'à tout autre endroit”;

L'amendement n° 4 tend à remplacer cette demande par ce qui suit: “d'expérimenter les points train par le biais d'un projet pilote, à initier à la suite d'un appel à projets afin de trouver de potentiels partenaires du secteur public (administrations communales, bpost, ...) et privé (supermarchés, stations-service, librairie, ...)”;

Cet amendement est adopté par 9 voix contre 4 et 3 abstentions.

Demande 4

La demande 4 concerne l'ambition de faire examiner par la SNCB, lors de chaque éventuelle fermeture de guichet, la possibilité d'ouvrir un Point Train, tant dans le bâtiment de gare existant qu'à proximité de la gare. Le cas échéant, ce Point Train sera opérationnel avant la fermeture effective de la gare; si elle est dans l'incapacité de le faire, la SNCB devra en outre fournir une motivation détaillée de sa décision.

L'amendement n° 1 tend à remplacer la demande 4 par ce qui suit: “de veiller, lors de toute fermeture éventuelle de guichet, à ce que la SNCB ouvre un Point Train facile d'accès dans la gare existante ou dans un autre bâtiment, accessible à pied et situé à moins de 300 mètres de la gare; ce Point Train devra, le cas échéant, être opérationnel avant la fermeture effective du guichet;”.

Cet amendement est rejeté par 14 voix contre 2.

Amendement nr. 5 strekt ertoe dit verzoek te vervangen door wat volgt: “te garanderen dat de partners die de treinpunten uitbaten, een opleiding krijgen van het personeel van de NMBS en over het nodige materiaal beschikken om een betrouwbare, snelle, en efficiënte en gebruiksvriendelijke dienstverlening aan de gebruikers te verzekeren”.

Dit amendement wordt aangenomen met 9 stemmen tegen 4 en 3 onthoudingen.

Verzoek 5

In dit verzoek wordt de federale regering gevraagd “de NMBS desgewenst een evenwichtige protocolovereenkomst te doen ontwikkelen voor partnerschappen tussen haarzelf en potentiële partners die de vervoerbewijzen willen verdelen en waarin de rechten en plichten van beide partijen duidelijk zijn omschreven en gelijk zijn voor alle deelnemende handelaars.”

Amendement nr. 6 strekt ertoe dit verzoek te vervangen door wat volgt: “ervoor te zorgen dat de NMBS een duidelijke communicatie via meerdere kanalen opstelt om de gebruikers te informeren over de lancering van het proefproject met treinpunten, teneinde de toegankelijkheid van de informatie voor alle doelgroepen te garanderen, met name ouderen en/of geïsoleerde personen;”.

Dit amendement wordt aangenomen met 9 stemmen tegen 4 en 3 onthoudingen.

Verzoek 6 (*nieuw*)

Amendement nr. 7 strekt ertoe de federale regering te verzoeken “het proefproject met treinpunten vóór het einde van 2027 te evalueren om goede praktijken te identificeren en de uitvoeringsvoorwaarden aan te passen op basis van de behaalde resultaten;”.

Dit amendement wordt aangenomen met 9 stemmen tegen 4 en 3 onthoudingen.

Verzoek 7 (*nieuw*)

Amendement nr. 8 strekt ertoe de federale regering te verzoeken “begin 2028, de resultaten van de evaluatie van het proefproject voor te leggen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers;”.

Dit amendement wordt aangenomen met 9 stemmen tegen 4 en 3 onthoudingen.

L'amendement n° 5 tend à remplacer cette demande par ce qui suit: “de garantir que les partenaires assurant les points train bénéficient d’une formation de la part du personnel de la SNCB et soient dotés du matériel nécessaire, afin d’assurer un service fiable, rapide, efficace et convivial aux usagers;”.

Cet amendement est adopté par 9 voix contre 4 et 3 abstentions.

Demande 5

Dans cette demande, il est demandé au gouvernement fédéral “de charger, le cas échéant, la SNCB d’élaborer, pour les partenariats entre elle-même et les partenaires potentiels souhaitant distribuer ses titres de transport, un protocole d’accord équilibré dans lequel les droits et les obligations des deux parties seront clairement définis et identiques pour tous les commerçants participants”.

L'amendement n° 6 tend à remplacer cette demande par ce qui suit: “de veiller à ce que la SNCB élabore une communication claire et multicanale pour informer les usagers du lancement de projets pilotes de points train, afin de garantir l’accessibilité de l’information à tous les publics, notamment les personnes âgées et/ou isolées;”.

Cet amendement est adopté par 9 voix contre 4 et 3 abstentions.

Demande 6 (*nouvelle*)

L'amendement n° 7 tend à demander au gouvernement fédéral “d’évaluer le projet pilote de points train avant fin 2027 afin d’identifier les bonnes pratiques et d’ajuster les conditions de mise en œuvre en fonction des résultats obtenus;”.

Cet amendement est adopté par 9 voix contre 4 et 3 abstentions.

Demande 7 (*nouvelle*)

L'amendement n° 8 tend à demander au gouvernement fédéral “de présenter à la Chambre des représentants les résultats de l’évaluation du projet pilote, début 2028;”.

Cet amendement est adopté par 9 voix contre 4 et 3 abstentions.

Verzoek 8 (*nieuw*)

Amendement nr. 9 strekt ertoe de federale regering te verzoeken “de mogelijkheid te onderzoeken om het openbaredienstcontract tijdens de *Mid-Term Review* aan te passen om treinpunten in te voeren als extra verkoopkanaal naast de bestaande kanalen, afhankelijk van de resultaten van het proefproject en met instemming van beide partijen, namelijk de NMBS en de Belgische Staat.”.

Dit amendement wordt aangenomen met 9 stemmen tegen 4 en 3 onthoudingen.

*
* *

Het gehele voorstel van resolutie wordt, zoals gewijzigd en wetgevingstechnisch verbeterd, aangenomen met 10 tegen 4 stemmen en 2 onthoudingen.

De naamstemming is als volgt:

Hebben voorgestemd:

N-VA: Dorien Cuylaerts, Lieve Truymen, Wouter Raskin;

MR: Gilles Foret, Vincent Scourneau;

Les Engagés: Julien Matagne, Serge Hiligsmann;

Vooruit: Nele Daenen;

cd&v: Tine Gielis;

Ecolo-Groen: Jeroen Van Lysebettens.

Hebben tegengestemd:

PS: Dimitri Legasse, Hugues Bayet;

PVDA-PTB: Farah Jacquet;

Open Vld: Irina de Knop.

Hebben zich onthouden:

VB: Frank Troosters, Britt Huybrechts.

De rapporteur,

Britt Huybrechts

De voorzitter,

Frank Troosters

Demande 8 (nouvelle)

L'amendement n° 9 tend à demander au gouvernement fédéral “d'étudier la possibilité d'une adaptation du contrat de service public lors du *Mid-Term Review* afin d'établir des points train comme canal de vente supplémentaire en plus des canaux existants, en fonction des résultats du projet pilote et moyennant l'accord des deux parties, à savoir la SNCB et l'État belge.”.

Cet amendement est adopté par 9 voix contre 4 et 3 abstentions.

*
* *

L'ensemble de la proposition de résolution, telle qu'elle a été modifiée et corrigée sur le plan légistique, est adopté par 10 voix contre 4 et 2 abstentions.

Résultat du vote nominatif:

Ont voté pour:

N-VA: Dorien Cuylaerts, Lieve Truymen, Wouter Raskin;

MR: Gilles Foret, Vincent Scourneau;

Les Engagés: Julien Matagne, Serge Hiligsmann;

Vooruit: Nele Daenen;

cd&v: Tine Gielis;

Ecolo-Groen: Jeroen Van Lysebettens.

Ont voté contre:

PS: Dimitri Legasse, Hugues Bayet;

PVDA-PTB: Farah Jacquet;

Open Vld: Irina de Knop.

Se sont abstenus:

VB: Frank Troosters, Britt Huybrechts.

Le rapporteur,

Britt Huybrechts

Le président,

Frank Troosters

BIJLAGE – ANNEXE

VERGADERING VAN 2 JULI 2025

Hoorzitting met:

- de heer Guido Vaganée (VVSG) en de heer Philippe Moreau (Mobiliteit adviseur Brulocalis);
- de heer Peter Meukens, voorzitter van TreinTramBus;
- de heer Marc Huybrechts (*Director Customer Services* NMBS) en mevrouw Evi Krick (*Head of Distribution* NMBS).

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN VAN DE GENODIGDEN

Voor de inleidende uiteenzettingen van de genodigden wordt verwezen naar de stukken die ter beschikking van de leden werd gesteld en naar het digitale verslag dat op de website van de Kamer van volksvertegenwoordigers kan worden geraadpleegd (<https://media.dekamer.be/meeting/56-018.530-U0858>).

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

Mevrouw Dorien Cuylaerts (N-VA) stelt dat het nodig is ervoor te zorgen dat iedereen op een eenvoudige en een betrouwbare manier een ticket kan kopen, wil men meer mensen op de trein. De NMBS heeft nog altijd de ambitie om tegen 2032 het treinaanbod met 10 % te verhogen en het aantal reizigers met 30 % op te trekken. Dit is een doelstelling dat het lid ook volledig ondersteunt, maar die kan alleen maar worden bereikt als het spoor voor iedereen toegankelijk is. Dat is dus de eerste opdracht: het spoor voor iedereen toegankelijk maken, ook voor wie minder digitaal vaardig is of ook als je een station binnenstapt zonder een loket. Maar laat het ook duidelijk zijn, het voorstel dat voorligt wil op geen enkele manier concurreren met de loketten. Dat staat er ook heel duidelijk in.

Het lid pleit niet voor het afschaffen van de loketten, maar er moet wel heel duidelijk bekeken worden welke loketten nut hebben. Die treinpunten moeten een aanvulling zijn waar het klassieke aanbod wegvalt.

In de tekst van de resolutie staat dan ook uitdrukkelijk dat dit geen instemming is met het effectief sluiten daarvan. Het voorstel sluit aan bij het regeerakkoord,

RÉUNION DU 2 JUILLET 2025

Audition:

- de M. Guido Vaganée (VVSG) et de M. Philippe Moreau (conseiller en mobilité Brulocalis);
- de M. Peter Meukens, président de TreinTramBus;
- de M. Marc Huybrechts (*Director Customer Services* SNCB) et de Mme Evi Krick (*Head of Distribution* SNCB).

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS DES ORATEURS INVITÉS

En ce qui concerne les exposés introductifs des orateurs invités, il est renvoyé aux documents mis à la disposition des membres et au rapport numérique consultable sur le site web de la Chambre des représentants (<https://media.dekamer.be/meeting/56-018.530-U0858>).

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

Mme Dorien Cuylaerts (N-VA) estime qu'il est nécessaire de permettre à chaque voyageur d'acheter son billet par un procédé simple et fiable si l'on souhaite augmenter le nombre de voyageurs à bord des trains. La SNCB entend toujours augmenter l'offre ferroviaire de 10 % et le nombre de voyageurs de 30 % d'ici 2032. La membre soutient, elle aussi, pleinement cet objectif, mais celui-ci ne pourra être atteint que si le rail est accessible à tous, y compris aux personnes moins familiarisées avec les technologies numériques ou à celles qui voyagent au départ d'une gare sans guichet. Tel sera donc l'objectif premier.

La membre ne préconise pas la suppression de tous les guichets. Il convient toutefois d'examiner très attentivement lesquels sont encore utiles. Les Points Train devront substituer l'offre classique lorsque celle-ci n'est plus disponible.

Le texte de la proposition de résolution mentionne donc explicitement qu'il ne constitue d'aucune façon un assentiment à la fermeture effective de guichets. La

dat expliciet stelt dat de NMBS werk moet maken van een aantal alternatieven. Het lid denkt aan de oprichting van lokale treinpunten bij krantenwinkels of cafés tegenover het station, zodat er altijd een fysiek verkooppunt beschikbaar blijft.

De NMBS verwijst naar besparingen, maar tegelijk zal men zich herinneren dat het openbaredienstcontract stelt dat er meer reizigers op de trein moeten komen. Men dient dus na te gaan waar besparingen moeten gebeuren. Niet ten koste van de treinreizigers, die net nodig zijn om die doelstelling te halen.

De resolutie die aanleiding heeft gegeven tot deze hoorzitting is grotendeels dezelfde als de resolutie die op 9 maart 2017 door de Kamer in plenaire vergadering werd aangenomen (DOC 54 2125/001 en volgende).

Er werd dan ook een beperkt proefproject via een handjevol bpostkantoren gevoerd. Behoudens vergissing gaat het over slechts zeven postkantoren of bpostpunten over het hele land. Wat heeft de NMBS allemaal exact ondernomen om uitvoering te geven aan deze resolutie van 2017? Is er voldoende communicatie rond gebeurd? Wat is de reden dat er eigenlijk zo weinig uitvoering gegeven werd aan die resolutie? En waarom is er eigenlijk ook alleen maar gekozen voor bpost?

Je had ook kunnen kiezen om het proefproject uit te rollen bij de krantenwinkels in de buurt van de stations of de cafés tegenover de stationsbuurt en dergelijke meer, of geïnteresseerde handelszaken.

En zijn er daarom slechts twaalf transacties geweest?

De digitale kanalen zijn zeker in opmars, maar niet iedereen volgt de evolutie. En zelfs als het publiek dat wel ten volle zou doen, staat het nog niet vast dat de weg naar de effectieve aankoop van een treinticket wordt gevonden. De fysieke aanwezigheid is dus wel echt een noodzaak.

Hoe schat de NMBS vandaag de noodzaak in aan fysieke verkooppunten, specifiek in stations zonder loketten? Wordt daar onderzoek naar gedaan, bijvoorbeeld op basis van de reizigersprofielen of de klachten die binnenkomen?

Hoe beslist de NMBS momenteel over het sluiten van een loket? Wordt er gezorgd dat er extra ticketautomaten

propositie à l'examen est d'ailleurs conforme à l'accord de gouvernement, qui prévoit explicitement que la SNCB devra s'efforcer de trouver des alternatives. La création de Points Train locaux dans les magasins de journaux ou les cafés situés aux abords de la gare pourrait être une solution selon la membre, ce qui permettrait ainsi de maintenir un point de vente physique.

La SNCB invoque des économies, mais il ne faut pas perdre de vue que le contrat de service public prévoit une augmentation du nombre de voyageurs à bord des trains. Il conviendra donc d'examiner où des économies devront être réalisées, mais celles-ci ne devront pas se faire au détriment des voyageurs, qui sont précisément nécessaires pour atteindre cet objectif.

La résolution qui a donné lieu à la présente audition reprend en grande partie celle adoptée par la Chambre en séance plénière le 9 mars 2017 (DOC 54 2125/001 et suivants).

Un projet pilote de moindre envergure a ainsi été mené dans un nombre restreint de bureaux de bpost. Sauf erreur, ce projet ne concernerait que sept bureaux ou points de bpost sur l'ensemble du territoire. Quelles actions concrètes la SNCB a-t-elle entreprises pour mettre en œuvre cette résolution de 2017? A-t-elle communiqué suffisamment sur ce projet? Pourquoi cette résolution a-t-elle été si peu mise en œuvre? Et pourquoi le choix s'est-il porté uniquement sur bpost?

Le projet pilote aurait également pu être étendu aux magasins de journaux ou aux cafés situés aux abords de la gare, ou encore à d'autres commerces intéressés.

Est-ce la raison pour laquelle il n'y a eu que douze transactions?

Les canaux numériques ont certes le vent en poupe, mais tout le monde ne s'adapte pas à cette évolution. Et même si le public adhérerait pleinement au numérique, rien ne garantirait que les voyageurs achèteraient effectivement leur billet de cette façon. La présence d'un point de vente physique reste donc une nécessité.

Comment la SNCB évalue-t-elle aujourd'hui la nécessité de disposer de points de vente physiques, en particulier dans les gares dépourvues de guichet? Des études sont-elles menées à ce sujet, par exemple sur la base des profils des voyageurs ou des plaintes reçues?

Sur quels critères la SNCB se base-t-elle actuellement pour fermer des guichets? Veille-t-elle à installer des

zijn? Dat zou niet echt een besparing zijn. Treinpunten vergen minder personeel.

Heel belangrijk is ook de samenwerking met de lokale besturen.

Het regeerakkoord wijst op het belang van het overleg met de lokale overheden in verband met de sluiting van de loketten. Hoe worden de lokale besturen betrokken? Wanneer men dan kijkt naar de verkoop via derden, dan blijkt dat er bij andere vervoersmaatschappijen wel degelijk een succesvol verhaal is geweest, zoals bij De Lijn. Die verkopen hun tickets via lokale handelaars, via krantenwinkels of zelfs via tankstations. Daar wordt misschien een kleine commissie aangerekend, of het is gewoon een win-win: er komen meer mensen in de zaak, die nemen een cola mee of misschien wel een ticketje van de Lotto, wie weet.

De vraag is dan of de NMBS een dergelijk model werkbaar acht? Is het mogelijk om een commissie toe te kennen aan handelaars die eventueel interesse zouden hebben om deel te nemen aan die treinpunten, omdat er effectief wel op eigen personeelskosten bespaard kan worden? Of vreest men dat het niet haalbaar is binnen het huidige prijsbeleid van de treintickets?

Een logische bezorgdheid die bij de reiziger leeft is of hij uiteindelijk meer zal moeten betalen aan een treinpunt dan aan een loket of bij online aankoop? Is deze bezorgdheid terecht? Of vindt de NMBS het toch een optie om te bekijken of het mogelijk is om de treinprijzen gelijk te trekken, zowel aan het loket als aan de automaten?

Toch valt de complexiteit van de hele situatie wel mee. Als een handelaar of derde partij wil meewerken aan het verhaal van de treinpunten, dan lijkt het, met voldoende ondersteuning, toch mogelijk om die systemen of verschillende tickets aan te bieden. Er werd gesproken over afstanden, trajecten, formules – dat maakt het zeker niet eenvoudiger.

Maar het lijkt toch een haalbare kaart, mits er instructies en ondersteuning worden geboden aan geïnteresseerde handelaars. Er kunnen tools ontwikkeld worden zodat de treinreiziger altijd de goedkoopste formule kan aangereikt krijgen. Of ziet men dit toch als een knelpunt?

Dan werd ook het proefproject van bpost aangehaald. Daar is eerder mee geëxperimenteerd, maar dat is toch veeleer mager gebleven. Zowel qua gebruik als qua inzet

automates supplémentaires? Cela ne constituerait pas une véritable économie. Les Points Train nécessiteraient moins de personnel.

La collaboration avec les pouvoirs locaux est par ailleurs essentielle.

L'accord de gouvernement souligne l'importance de la concertation avec les autorités locales en ce qui concerne la fermeture des guichets. Comment les autorités locales sont-elles associées? L'analyse de la vente par des tiers permet de constater que d'autres sociétés de transport, comme De Lijn, ont connu un réel succès en la matière. Ces sociétés vendent leurs billets chez des commerçants locaux, en librairies voire dans des stations-service. Une petite commission est peut-être prélevée en contrepartie, ou bien on considère que la situation est mutuellement avantageuse: la vente de billets attire davantage de clients dans le commerce participant, lesquels achèteront peut-être un coca, un billet de loterie, etc.

Se pose alors la question de savoir si la SNCB considère qu'un tel modèle est viable. Serait-il possible d'accorder une commission aux commerçants qui seraient intéressés par ce projet de Points train, étant donné que cela permettrait effectivement à la SNCB de réduire ses coûts de personnel? Ou craint-elle que cela soit impossible dans le cadre de la politique tarifaire actuelle des billets de train?

Le voyageur s'inquiète logiquement de savoir s'il devra au final payer son billet plus cher à un Point train qu'à un guichet ou que sur internet. Cette préoccupation est-elle justifiée? Ou bien la SNCB envisage-t-elle tout de même la possibilité d'harmoniser les prix des billets, tant aux guichets qu'aux distributeurs automatiques?

La situation n'est pourtant pas si complexe. Si un commerçant ou un tiers souhaite participer au programme des Points train, il semble tout de même possible, moyennant une aide suffisante, de proposer ces systèmes ou différents types de billets. Il a été question de distances, d'itinéraires, de formules, ce qui ne simplifie certainement pas les choses.

Mais cela semble néanmoins faisable, à condition que des instructions et une aide soient fournies aux commerçants intéressés. Des outils pourraient être développés pour garantir que le voyageur bénéficie toujours de la formule la moins chère. Ou bien considère-t-on tout de même cela comme un point problématique?

Le projet pilote de bpost a également été évoqué. Il a déjà été expérimenté, mais les résultats sont plutôt maigres, tant en matière d'utilisation par les voyages que

door de NMBS. Er is te weinig gedaan met de resolutie die in 2017 werd goedgekeurd. Dat had beter, sterker en breder uitgerold moeten worden.

Kan men toelichten waarom het proefproject nauwelijks heeft aangeslagen? Zijn daar lessen uit getrokken voor de toekomst? Er zijn verschillende kanalen om het breder bekend te maken, ook via reizigersorganisaties die mee aan de slag hadden kunnen gaan.

Reizigersorganisaties hebben al verschillende keren gewezen op de impact van digitalisering op verschillende doelgroepen. Hoe schatten zij de rol van de treinpunten in?

Kunnen zij mee inspelen op die noden? Er werd eerder gesproken over een breder concept, een combiloket waar meerdere diensten worden ondergebracht. Daarmee kan ook worden ingespeeld op de digitale kloof. De vraag is dan: welke profielen zijn daar het meest bij gebaat? Hebben reizigersorganisaties daar al een idee van?

Wat betreft het draagvlak bij de reizigers is de vraag of zij signalen krijgen dat er nood is aan een fysiek alternatief in stations zonder loketten. En hoe groot achten zij dat draagvlak voor een model als treinpunten?

Vinden reizigersorganisaties dat het ticket aan een treinpunt even duur moet zijn als online, om het laagdrempelig te houden? Of mag een beperkte meerkost worden aangerekend voor de dienstverlening?

Dat een treinpunt gebruiksvriendelijk moet zijn, daarover lijkt iedereen het eens. Een fysiek verkooppunt moet praktisch bruikbaar zijn, anders is het de investering niet waard. Maar welke elementen zijn essentieel om een treinpunt reizigersvriendelijk te maken? Het lid denkt aan bewegwijzering, of opleiding van personeel – en dan komt men terug bij het combiloket. Ook de openingstijden zijn van belang. De locatie moet logisch, toegankelijk en bereikbaar zijn – daar is iedereen het over eens.

Maar zijn er nog aanbevelingen over waar zo'n verkooppunt het beste gelegen is? Zeker als het om combiloketten gaat waarin meerdere diensten worden ondergebracht. Spreekt men dan over een centrale locatie, eventueel verder van het station? Of zijn er andere modellen mogelijk?

de mise en œuvre par la SNCB. Il n'a pas suffisamment été donné suite à la résolution adoptée en 2017. Sa mise en œuvre aurait dû être meilleure, plus intensive et plus large.

Comment expliquer le succès très mitigé de ce projet pilote? En a-t-on tiré des enseignements pour l'avenir? Plusieurs canaux permettent de faire davantage de publicité, y compris via les associations de voyageurs, qui auraient pu y être associées.

Les associations de voyageurs ont déjà souligné à plusieurs reprises l'impact de la numérisation sur différents groupes cibles. Comment évaluent-elles le rôle des Points train?

Ces associations peuvent-elles répondre à ces besoins? Il a précédemment été question d'un concept plus large, à savoir un guichet où plusieurs services seraient proposés. Cela permettrait également de réduire la fracture numérique. Se pose alors la question de savoir quels sont les profils qui en bénéficieraient le plus. Les associations de voyageurs en ont-elles déjà une idée?

En ce qui concerne l'adhésion des voyageurs au projet, la question est de savoir si ceux-ci perçoivent la nécessité d'une alternative physique dans les gares sans guichets. Par ailleurs, quel est le degré d'adhésion à un modèle comme les Points train?

Les associations de voyageurs estiment-elles que le prix d'un billet acheté dans un Point train devrait être identique à celui d'un billet acheté en ligne, pour garantir l'accessibilité du dispositif? Ou considèrent-elles qu'un supplément limité pourrait être facturé pour ce service?

Tout le monde semble convenir qu'un Point train doit être convivial pour les navetteurs. Un point de vente physique doit être pratique, sans quoi l'investissement n'en vaudra pas la peine. Mais quels seront les éléments à prendre absolument en compte pour garantir la convivialité d'un Point train? La membre songe à la signalisation ou à la formation du personnel, ce qui ramène à la discussion sur les guichets multiservices. Les heures d'ouverture sont également importantes. Tout le monde convient aussi que ces Points train devront être installés à des endroits logiques et facilement accessibles.

Mais d'autres recommandations devraient-elles aussi être prises en compte quant à l'emplacement idéal de ces points de vente, surtout s'il s'agit de guichets regroupant plusieurs services? Faudra-t-il alors privilégier un emplacement central, éventuellement plus éloigné de la gare? Ou d'autres modèles sont-ils envisageables?

De complexiteit van het NMBS-aanbod wordt erkend als een obstakel. Maar zou het werkbaar zijn als treinpunten een beperkt en vereenvoudigd aanbod verkopen? Of vinden reizigers het belangrijk dat ook complexere tickets daar beschikbaar zijn? Zou een minimaal aanbod volstaan?

Dat er een aantal andere vervoersmaatschappijen zijn voorgegaan, is bekend. De betrokkenen kennen het landschap van het openbaar vervoer zeer goed, ook buiten het spoor. Er werd eerder al verwezen naar De Lijn. Worden deze voorbeelden beschouwd als goede praktijken op het vlak van fysieke verkooppunten bij deze maatschappijen?

Kunnen deze modellen inspirerend werken voor de NMBS? Wat is de visie daarop?

Een laatste vraag richt zich tot de TreinTramBus. Duidelijke afspraken vormen de basis van een goede samenwerking. Welke aandachtspunten zien zij voor een vlotte samenwerking tussen de NMBS, de lokale handelaars en de lokale besturen die hierbij betrokken kunnen worden? Dit met het oog op een betrouwbare en toegankelijke dienstverlening voor de reiziger.

Daaropvolgend zijn er nog enkele vragen gericht aan de VVSG. De sluiting van loketten roept heel wat vragen op. Eerder werd dit onderwerp al aangekaart in een andere context. Hoe ervaart die de betrokkenheid van de lokale besturen? Worden steden en gemeenten tijdig en voldoende geïnformeerd, en krijgen zij effectief de kans om mee na te denken over alternatieven, zoals bijvoorbeeld de oprichting van treinpunten?

De bereidheid en de praktische mogelijkheden op lokaal niveau moeten worden afgetoetst. Treinpunten vereisen immers een sterke lokale verankering, wat overleg noodzakelijk maakt. Wordt bij de lokale besturen bereidheid vastgesteld om actief mee te zoeken naar geschikte locaties en partners voor de uitbouw van treinpunten?

In welke mate zijn er volgens de VVSG in de praktijk voldoende mogelijkheden aanwezig? Denk hierbij aan handelaars, gemeenteloketten of andere infrastructuur.

Welke voorwaarden acht de VVSG belangrijk bij de oprichting van een treinpunt in of nabij een stationsomgeving? Sommige stations liggen immers afgelegen, in zones waar weinig handelaars actief zijn. Worden in de praktijk voldoende mogelijkheden gezien om treinpunten onder te brengen bij lokale handelaars? Of moeten er

La complexité de l'offre de la SNCB est perçue comme un obstacle. Mais serait-il envisageable que les Points train proposent une offre limitée et simplifiée? Ou bien les voyageurs considèrent-ils qu'il importe que des offres plus complexes y soient aussi disponibles? Une offre minimale y serait-elle suffisante?

On sait que plusieurs autres sociétés de transport ont déjà pris les devants. Les personnes concernées connaissent très bien le paysage des transports publics, y compris en dehors du rail. L'exemple de *De Lijn* a déjà été évoqué. Ces exemples sont-ils considérés comme de bonnes pratiques mises en œuvre par ces sociétés en matière de points de vente physiques?

Ces modèles peuvent-ils inspirer la SNCB? Quelle est la vision à cet égard?

Une dernière question s'adresse à TreinTramBus. Une bonne collaboration se base sur des accords clairs. Quels sont, selon l'association, les points à prendre en considération pour aboutir à une collaboration harmonieuse entre la SNCB, les commerçants locaux et les pouvoirs locaux susceptibles d'être associés, dans l'objectif d'offrir un service fiable et accessible aux voyageurs?

La membre adresse ensuite quelques questions au représentant de la VVSG. La fermeture de guichets soulève de nombreuses questions. Ce sujet avait déjà été abordé dans un autre contexte. Quelle est l'expérience de la VVSG en ce qui concerne l'association des pouvoirs locaux? Les villes et les communes sont-elles informées en temps utile et de manière suffisante, et ont-elles réellement la possibilité de participer à la réflexion en vue de trouver des alternatives, telles que la création de Points Train?

Il convient d'évaluer s'il existe une volonté de se lancer dans l'expérience et quelles sont les possibilités pratiques au niveau local. Les Points Train nécessitent en effet un ancrage local fort, ce qui rend une concertation indispensable. Les pouvoirs locaux sont-ils disposés à participer activement à la recherche de lieux et de partenaires appropriés pour le déploiement de Points Train?

Selon la VVSG, dans quelle mesure existe-t-il suffisamment de possibilités pratiques? On peut songer aux commerçants, aux guichets communaux ou à d'autres infrastructures.

Quelles conditions la VVSG juge-t-elle importantes pour la création d'un Point Train au sein ou à proximité d'une gare? Certaines gares sont en effet situées dans des zones isolées, où les commerçants sont rares. En pratique, existe-t-il suffisamment de possibilités pour installer des Points Train chez des commerçants locaux?

alternatieve pistes overwogen worden, zoals samenwerking met gemeenteloketten, bibliotheken of andere publieke voorzieningen?

Voor de heer Frank Troosters (VB) en de fractie namens dewelke hij spreekt is het essentieel dat er geen kwetsbare groepen uit de boot vallen. De presentatie van de heer Meukens van TreinTramBus heeft aangetoond dat kwetsbare personen wel degelijk nog bestaan. Ze vormen misschien geen grote groep, maar ze zijn er nog steeds.

Verder werden er een aantal zeer goede suggesties gehoord, waarvan sommige ook al terug te vinden waren in de eerder uitgebrachte adviezen.

Ten slotte, met betrekking tot de NMBS, werd bevestigd dat er in 2025 en 2026 geen bijkomende loketsluitingen zullen plaatsvinden. Wat er in 2027 zal gebeuren, blijft voorlopig af te wachten. Dat betekent niet dat daaruit al conclusies kunnen worden getrokken; dat zal pas later duidelijk worden.

Wat wel als belangrijk werd beschouwd, is de geplande uitrol van een nieuwe generatie ticketautomaten in 2027. Technisch klonk dit zeer interessant en dit wordt als een cruciaal element gezien in de beoordeling van de mogelijke oprichting van treinpunten of alternatieve verkooppunten.

Wat zal de kostprijs zijn van dit project? Hoe zal de uitrol verlopen? Waar zal deze plaatsvinden? Zal men eerst bestaande automaten vervangen of bijkomende toestellen plaatsen? En binnen welke termijn wenst men dit te realiseren?

De heer Gilles Foret (MR) merkt op dat de sprekers hebben herinnerd aan het cruciale belang van een uitgebreider vervoersaanbod, dat betrouwbaar, degelijk en comfortabel moet zijn.

Het vandaag besproken thema, toegankelijkheid, is een sleutelkwestie: hoe kan worden gegarandeerd dat alle reizigers, ongeacht of ze af en toe dan wel geregeld van de trein gebruikmaken, een vervoerbijwils kunnen aankopen en hoe kan het hen makkelijker worden gemaakt? Het interessante aan dit debat is net dat het gaat over die verschillende aspecten en over de manieren waarop de NMBS haar distributiekanaalen kan diversifiëren.

Er is al heel wat vooruitgang geboekt op het vlak van digitalisering, zowel via apps als via ticketautomaten. Het is bemoedigend te vernemen dat de NMBS haar systemen verder blijft ontwikkelen, wat essentieel is in een context waarin de technologie voortdurend evolueert.

Ou bien faut-il envisager d'autres pistes, telles qu'une collaboration avec les guichets communaux, les bibliothèques ou d'autres infrastructures publiques?

Pour M. Frank Troosters (VB) et le groupe qu'il représente, il est essentiel qu'aucune catégorie vulnérable ne soit laissée pour compte. La présentation de M. Meukens, de TreinTramBus, a montré qu'il existe encore bel et bien des personnes vulnérables. Elles ne constituent peut-être pas un groupe important, mais elles sont toujours là.

Par ailleurs, plusieurs suggestions très pertinentes ont été formulées. Certaines d'entre elles figuraient déjà dans les avis précédemment publiés.

Enfin, en ce qui concerne la SNCB, il a été confirmé qu'il n'y aura pas de nouvelles fermetures de guichets en 2025 et 2026. On ne sait pas encore ce qu'il en sera en 2027. Cela ne signifie pas pour autant que l'on puisse déjà en tirer des conclusions; les choses ne s'éclairciront que plus tard.

Ce qui a été jugé important, en revanche, c'est le déploiement prévu d'une nouvelle génération de distributeurs automatiques de billets en 2027. Techniquement, cela semble très intéressant. Ce déploiement est considéré comme un élément crucial pour apprécier l'opportunité de créer des Points Trains ou des points de vente alternatifs.

Quel sera le coût de ce projet? Comment sera-t-il déployé? Où aura-t-il lieu? Remplacera-t-on d'abord les distributeurs existants ou installera-t-on des appareils supplémentaires? Dans quel délai souhaite-t-on réaliser ce projet?

M. Gilles Foret (MR) retient que les orateurs ont rappelé l'importance primordiale de renforcer l'offre de transport: une offre fiable, robuste et confortable.

En ce qui concerne plus spécifiquement le thème du jour, c'est bien la question de l'accessibilité qui est centrale: comment garantir l'accès aux titres de transport pour tous les voyageurs, qu'ils soient occasionnels ou réguliers, et comment leur faciliter la vie. L'intérêt de la discussion est précisément de permettre d'aborder ces différents aspects et d'examiner comment la SNCB peut accompagner la diversification de ses canaux de distribution.

Des avancées notables ont déjà été réalisées dans le domaine du numérique, que ce soit via les applications ou les bornes automatiques. Il est encourageant de constater que la SNCB poursuit l'évolution de ses dispositifs, ce qui est essentiel dans un contexte technologique

Overigens werd erop gewezen dat sommige jongeren vinden dat de technologie nog niet geavanceerd genoeg is, wat aantoonde dat er ook een vorm van omgekeerde digitale kloof kan bestaan.

Daarnaast bestaat natuurlijk ook de gewone digitale kloof, die kwetsbare groepen treft – niet alleen ouderen – die niet altijd kunnen gebruikmaken van een smartphone of andere digitale hulpmiddelen. Al wordt die groep steeds kleiner, toch is het essentieel dat ze niet in de kou wordt gelaten. Het probleem is vergelijkbaar met dat in de bankensector, waar sommige mensen moeite hebben om toegang te krijgen tot essentiële diensten.

De NMBS is niet van plan om de fysieke loketten af te schaffen, wat geruststellend is. Ze zijn belangrijk voor het contact met de reizigers, maar ook voor een zekere mate van sociale controle in de stations, waar soms overlast of veiligheidsproblemen zijn. Een automaat kan de menselijke aanwezigheid, met name die van het NMBS-personeel, niet vervangen. De verantwoordelijkheid moet breder worden gedragen. Enkel door samenwerking tussen de verschillende spelers kan efficiënt vooruitgang worden geboekt.

Bepaalde aspecten die vandaag aan bod kwamen, lijken problematisch. Denken we maar aan de budgettaire beperkingen of de matige resultaten van proefprojecten, bijvoorbeeld in Frankrijk. Het zou echter nuttig zijn na te gaan hoe die projecten werden uitgevoerd. Zonder communicatie of opvolging is het moeilijk om er degelijke conclusies uit te trekken. Het zou interessant zijn na te gaan of die beoordelingen werden gedaan op basis van een representatieve steekproef en een voldoende kritische massa.

De return on investment moet ook nauwkeurig worden beoordeeld om te bepalen of de middelen die ervoor worden ingezet, gerechtvaardigd zijn.

De spreker heeft nog een paar aanvullende vragen, met name over interoperabiliteit en coördinatie met andere vervoersbedrijven. Het lijkt erop dat er nog werk aan de winkel is om echt geïntegreerde diensten aan te bieden.

Het lid wil graag meer duidelijkheid over de interoperabiliteit tussen de systemen van de verschillende vervoersmaatschappijen en over de tariefintegratie tussen de verschillende vervoerwijzen. De dienstverlening inzake mobiliteit kan in België nog beter. Er is nog ruimte voor vooruitgang.

en constante mutation. Il a d'ailleurs été souligné que certains jeunes utilisateurs estiment que la technologie actuelle n'est pas encore à la hauteur de leurs attentes, ce qui montre qu'il peut aussi exister une forme de fracture numérique inversée.

Par ailleurs, il existe toujours une fracture numérique plus classique, touchant des publics vulnérables – pas uniquement les personnes âgées – qui n'ont pas toujours accès à un smartphone ou aux outils numériques. Même si cette proportion diminue, il est impératif de ne pas les laisser de côté. Il s'agit d'un enjeu comparable à celui observé dans le secteur bancaire, où certaines personnes rencontrent des difficultés à accéder aux services essentiels.

La SNCB ne vise pas à faire disparaître les guichets physiques, ce qui est rassurant. Ces points de contact jouent un rôle important dans la relation avec les voyageurs, mais aussi dans le maintien d'un certain contrôle social dans les gares, parfois confrontées à des incivilités ou à des problèmes de sécurité. Un automate ne peut remplacer la présence humaine, notamment le personnel de la SNCB. La responsabilité est plus large, et seule une collaboration entre les différents acteurs permettra d'avancer efficacement.

Concernant les points abordés aujourd'hui, certains éléments semblent poser problème, comme les contraintes budgétaires ou les résultats mitigés d'expériences pilotes, par exemple en France. Il conviendrait toutefois d'analyser comment ces projets ont été menés. Sans communication ni accompagnement, il est difficile d'en tirer des conclusions solides. Il serait utile de savoir si ces évaluations ont été réalisées sur la base d'un échantillon représentatif et d'une masse critique suffisante.

Le retour sur investissement doit également être évalué avec précision, afin de déterminer si les ressources engagées dans ce type de dispositif sont justifiées.

L'intervenant souhaite également poser quelques questions complémentaires aux précédentes, notamment sur l'interopérabilité et la coordination avec les autres opérateurs de transport. Il semble qu'il reste du travail à faire pour proposer des services véritablement intégrés.

Le membre demande encore des précisions sur l'état de l'interopérabilité entre les systèmes des différentes sociétés de transport, ainsi que sur l'intégration tarifaire entre les différents modes. La mobilité en tant que service peut encore être améliorée en Belgique, et des marges de progression existent.

Het Mobib-systeem is een gemeenschappelijk systeem, maar er moet nog een stap verder worden gegaan, met tarifaire, technische en technologische integratie. De veelheid aan systemen, die soms onduidelijk of onderling niet compatibel zijn, bemoeilijkt de gebruikerservaring, vooral voor mensen die niet vertrouwd zijn met digitale hulpmiddelen.

Er werd gesproken over fysieke loketten en treinpunten die verschillende vormen kunnen aannemen, zoals een combiloket. Er moet worden nagedacht over de manier waarop operatoren hun personele middelen gezamenlijk kunnen inzetten en verschillende diensten op dezelfde plaats kunnen aanbieden, vooral in drukke stations of mobiliteitsknooppunten.

Op die contactpunten zouden dus meerdere diensten kunnen worden aangeboden, met een return on investment die alle betrokken operatoren – de NMBS, De Lijn, de TEC enzovoort – ten goede zou komen en waarbij niet slechts een ervan alle kosten moet dragen.

De spreker wil graag het standpunt vernemen van de verschillende actoren over die mogelijke ontwikkelingen. Hij is zich ervan bewust dat de moeilijkheden vaak liggen in de dialoog en de afstemming van strategieën tussen de operatoren. Precies door samenwerking tussen mensen en coördinatie tussen partners kunnen concrete oplossingen ontstaan.

Ook de gemeenten hebben daarin een essentiële rol te spelen.

Tot slot wil de spreker vooral meer duidelijkheid over interoperabiliteit en de samenwerking tussen de vervoersmaatschappijen.

De heer Dimitri Legasse (PS) wijst erop dat zijn fractie altijd sterk de nadruk heeft gelegd op de rol van de loketten, vooral voor bepaalde bevolkingsgroepen. Loketten lijken thans weliswaar minder doeltreffend of nodig te zijn – en in de toekomst misschien nog minder – maar dat verandert niets aan het standpunt. De spreker is van oordeel dat de loketten altijd zullen tegemoetkomen aan een reële behoefte van sommige gebruikers.

De spreker richt zich voornamelijk tot de vertegenwoordiger van de NMBS, maakt enkele opmerkingen en stelt enkele vragen ter overweging. Er werd in herinnering gebracht, zoals anderen dat eerder ook al hadden gedaan, dat de NMBS honderden miljoenen euro's moet besparen. Men heeft prioriteiten gesteld, met name qua dienstregeling, frequentie enzovoort.

Le système Mobib constitue une base commune, mais il faut aller plus loin: une intégration tarifaire, technique et technologique est nécessaire. La multiplicité des systèmes, parfois peu lisibles ou incompatibles, complique l'expérience utilisateur, en particulier pour ceux qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques.

Enfin, il a été question des guichets physiques et des Points Train, qui peuvent prendre différentes formes, notamment celle du combi-guichet. Il s'agit ici de réfléchir à la manière dont les opérateurs peuvent mutualiser leurs ressources humaines et proposer plusieurs services dans un même lieu, notamment dans les gares ou les pôles de mobilité très fréquentés.

Ces points de contact pourraient ainsi devenir des lieux de services partagés, avec un retour sur investissement bénéfique pour tous les opérateurs concernés – SNCB, De Lijn, TEC, etc. – et non à la charge d'un seul.

L'intervenant souhaiterait entendre les différents acteurs sur ces perspectives de développement. Il est conscient que les difficultés résident souvent dans le dialogue et l'alignement des stratégies entre les opérateurs. Mais c'est bien par la collaboration humaine et la coordination entre partenaires que des solutions concrètes pourront émerger.

Les communes ont également un rôle essentiel à jouer dans ce cadre.

En conclusion, c'est principalement sur les aspects d'interopérabilité et de collaboration entre sociétés de transport que l'intervenant souhaite obtenir des éclaircissements.

M. Dimitri Legasse (PS) signale que son groupe a toujours insisté fortement sur le rôle des guichets, en particulier pour certaines catégories de la population. Même si leur efficience ou leur nécessité semble aujourd'hui moindre – et risque de l'être encore davantage à l'avenir –, cette position reste inchangée. À ses yeux, les guichets répondront toujours à un besoin réel pour une partie des usagers.

S'adressant principalement au représentant de la SNCB, l'intervenant souhaite formuler quelques remarques et poser certaines questions à titre de réflexion. Il a été rappelé, comme d'autres l'ont fait avant lui, que des centaines de millions d'euros d'économies sont demandées à la SNCB. Des priorités ont été évoquées, notamment en matière d'amplitude horaire, de cadencement, etc.

Een goed verstaander begrijpt dat die besparingen noodzakelijkerwijs gevolgen zullen hebben voor de dienstverlening. De spreker hoopt oprecht dat zulks sommige mensen aan het denken zal zetten, met name binnen de meerderheid.

Er werd aangegeven dat er nog 91 verkooppunten met loketten zijn. Het beheerscontract bevat een mechanisme op grond waarvan dat aantal kan worden aangepast, volgens criteria die verband houden met het aantal reizigers. Zo werd gezegd dat er in 2025 en 2026 geen loketten zullen worden gesloten. Die aankondiging heeft sommigen tevreden gestemd, maar de situatie blijft onzeker voor 2027 en daarna.

Geen sluitingen op korte termijn betekent niet dat de bezorgdheden op middellange en lange termijn van de baan zijn. Uit de huidige besprekingen blijkt overigens dat sommige leden van de meerderheid thans al op zoek zijn naar alternatieve oplossingen, de treinpunten bijvoorbeeld, vooruitlopend op de sluiting van de loketten.

De spreker wil dat voorstel niet in het belachelijke trekken, maar maakt zich zorgen over een model waarin men ook bij de kapper, in de krantenwinkel, in de bibliotheek of op café postzegels, vervoerbewijzen of treinabonnementen kan kopen. De gemeenten zullen weliswaar worden geraadpleegd en alleen als ze dat willen zullen ze lokalen ter beschikking moeten stellen, maar die aanpak doet vragen rijzen.

Met betrekking tot de cijfers in de nasleep van de sluitingen van loketten werd aangegeven dat er geen significante verandering was qua aantal reizigers. Er werd geopperd dat de reizigers andere oplossingen hadden gevonden, dat ze zich “wisten te redden”. Die bewoordingen zijn veelzeggend. Men weet evenwel niet welke bevolkingscategorieën zich niet wisten te redden. De spreker acht die informatie nochtans essentieel.

Daarnaast zou men ook moeten nagaan of de trein nemen of een vervoerbewijs kopen niet ingewikkelder is geworden. Men mag immers niet over het hoofd zien dat de huidige minister (zoals de vorige) de ambitie heeft om meer mensen, van alle bevolkingscategorieën, de trein te doen nemen.

Beschikt men over gegevens betreffende het aantal reizigers dat men zou zijn verloren of dreigt te verliezen als gevolg van die veranderingen?

De tevredenheid onder 65-plussers zou maar liefst 97 % bedragen. Dat is een indrukwekkend resultaat, maar het zou onder de loep mogen worden genomen. De spreker verzoekt om toelichting over de steekproefgrootte,

Si l'on comprend bien les propos tenus, ces économies auront nécessairement un impact sur le service. L'intervenant espère sincèrement que cela fera réfléchir certains, notamment au sein de la majorité.

Il a été indiqué qu'il reste actuellement 91 points de vente avec guichets. Le contrat de gestion prévoit un mécanisme permettant de faire évoluer ce nombre en fonction de critères liés à l'évolution du nombre de voyageurs. Il a été affirmé qu'il n'y aurait pas de fermeture de guichets en 2025 et 2026. Si cette annonce a réjoui certains, il n'en reste pas moins que l'incertitude demeure pour 2027 et les années suivantes.

Le fait qu'aucune fermeture ne soit prévue à court terme ne dissipe pas les inquiétudes pour le moyen et long terme. D'ailleurs, les discussions actuelles montrent que certains membres de la majorité cherchent déjà des solutions alternatives, comme les Points Trains, pour anticiper la fermeture des guichets.

Sans vouloir tomber dans la caricature, l'intervenant s'inquiète d'un modèle où le coiffeur, le libraire, le bibliothécaire ou le cafetier se retrouveraient à vendre des timbres, des tickets ou des abonnements de train. Certes, les communes seront consultées et mettront à disposition des locaux si elles le souhaitent, mais cette approche soulève des interrogations.

Concernant les chiffres relatifs aux fermetures de guichets, il a été indiqué qu'il n'y avait pas eu de variation significative dans le nombre de voyageurs. Il a été suggéré que les usagers ont trouvé d'autres solutions, qu'ils se sont “débrouillés”. Ce terme en lui-même est révélateur. On ignore toutefois quelles catégories de population ont été perdues, ce qui est, selon l'intervenant, une information essentielle.

Il est également important de se demander si l'usage du train ou l'acquisition d'un titre de transport n'a pas été rendu plus complexe. Il ne faut pas oublier que l'ambition, tant de l'ancien que de l'actuel ministre, est d'augmenter le nombre de voyageurs, et ce, pour toutes les catégories de la population.

Des données existent-elles sur les voyageurs potentiellement perdus ou à risque de l'être à la suite de ces évolutions?

Il a été fait mention d'un taux de satisfaction de 97 % chez les plus de 65 ans. Ce chiffre, bien qu'impressionnant, mérite d'être examiné de plus près. L'intervenant souhaiterait connaître la taille de l'échantillon, les données

over de inhoud van de enquête en over het aantal respondenten. Kan dat percentage daadwerkelijk als representatief worden beschouwd?

Tot slot werd bevestigd dat de prioriteit van de NMBS ligt bij de ontwikkeling van de digitale technologie en van het vervoersaanbod, niet bij het onderhoud van de loketten of de uitbouw van de treinpunten – een term die hier bewust wordt gebruikt. Wordt die visie gedeeld door de raad van bestuur enerzijds en de minister anderzijds? Aangezien de minister niet aanwezig is, zal hem dat rechtstreeks moeten worden gevraagd.

Volgens *mevrouw Farah Jacquet (PVDA-PTB)* doet men er goed aan voorzichtig te zijn voordat men voluit voor de ontwikkeling van treinpunten gaat.

Verscheidene sprekers hebben immers benadrukt dat 100 % digitaal gaan momenteel niet haalbaar is. De verkoopautomaten kunnen buiten gebruik of beschadigd geraken of voor sommige mensen gewoon ontoegankelijk zijn. Daarbij denkt ze in het bijzonder aan ouderen, aan mensen met een handicap of nog aan wie weinig met digitale hulpmiddelen vertrouwd is – ook dat werd door verscheidene sprekers vastgesteld.

De fractie van de spreekster vindt het dan ook van kapitaal belang dat de fysieke loketten behouden blijven. Ter illustratie geeft ze het volgende cijfer mee: de Koning Boudewijnstichting schat dat 40 % van de Belgen digitaal kwetsbaar is, wat aanzienlijk is.

De fractie van de spreekster pleit prioritair voor een regeling waarbij de treingebruikers voor een ticket of vragen terecht kunnen bij een opgeleid iemand, die het station, de treinverbindingen en de vaak voorkomende pendelaarsproblemen kent. Bovendien staat meer menselijke aanwezigheid in de stations gelijk aan meer veiligheid. Bij aanwezigheid van personeel voelen de treingebruikers zich minder alleen, minder onveilig en zullen ze meer geneigd zijn om ook 's avonds de trein te nemen. Zonder menselijke aanwezigheid ziet men het omgekeerde.

Tot dusver de grote lijnen van het standpunt van haar fractie.

Mevrouw Jacquet heeft echter nog een aantal vragen over dit onderwerp. Ze twijfelt niet aan de goede wil van de boekhandelaars of andere handelaars die naast hun gebruikelijke activiteiten ook treintickets zouden aanbieden. Maar kan men er echt van uitgaan dat ze een service zullen kunnen aanbieden die gelijkwaardig is aan die van een NMBS-loketbediende?

de enquête, ainsi que le nombre de répondants. Peut-on réellement considérer ce chiffre comme représentatif?

Enfin, il a été confirmé que la priorité de la SNCB est le développement du numérique et de l'offre de transport, et non le maintien des guichets ou le développement des Points Trains – terme volontairement utilisé ici. Cette vision est-elle partagée par le conseil d'administration, d'une part, et par le ministre, d'autre part? Ce dernier n'étant pas présent, il conviendra de l'interroger directement.

Mme Farah Jacquet (PVDA-PTB) estime qu'il convient de faire preuve de prudence avant de s'engager pleinement dans le développement des Points Trains.

Plusieurs intervenants l'ont souligné: le 100 % numérique n'est pas envisageable à l'heure actuelle. Les distributeurs automatiques peuvent tomber en panne, être endommagés ou tout simplement inaccessibles pour certaines personnes. L'intervenante pense notamment aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap, ou encore à celles qui rencontrent des difficultés avec les outils numériques – un constat qui a d'ailleurs été reconnu par plusieurs orateurs.

C'est pourquoi le maintien de guichets physiques demeure, selon le groupe de l'intervenante, d'une importance capitale. Pour situer le contexte, selon la Fondation Roi Baudouin, 40 % des Belges sont en situation de vulnérabilité numérique – un chiffre significatif.

Pour le groupe de l'intervenante, la priorité est que les usagers du rail puissent acheter un billet ou poser leurs questions à une personne formée, connaissant la gare, les trajets, et les problèmes fréquents rencontrés par les navetteurs. De plus, une présence humaine accrue en gare est également synonyme de sécurité renforcée. Lorsqu'il y a du personnel, les usagers se sentent moins isolés, moins en insécurité, et sont davantage enclins à prendre le train en soirée. L'absence de présence humaine produit l'effet inverse.

Telles sont, en résumé, les grandes lignes de la position du groupe.

L'intervenante souhaite néanmoins poser plusieurs questions à ce sujet. Elle ne doute pas de la bonne volonté des libraires ou autres commerçants qui accepteraient de vendre des billets de train en complément de leurs activités. Toutefois, peut-on réellement penser qu'ils seront en mesure d'offrir un service équivalent à celui d'un guichetier de la SNCB?

Zullen ze vertrouwd zijn met het geheel van de NMBS-regels? Zullen ze wijs kunnen worden uit het nu al complexe tariefstelsel? Zullen ze bijzondere gevallen weten aan te pakken, reizigers kunnen informeren over de aansluitingen op andere treinen enzovoort? De rol van de loketbediende blijft niet tot de verkoop van vervoerbewijzen beperkt: van hem worden expertise en antwoorden verwacht op de behoeften van alle mogelijke doelgroepen, ook de meest kwetsbare. Die expertise is kostbaar. Bestaat het risico niet dat men die verliest?

Kan men vervolgens waarborgen dat die treinpunten in de nabijheid van de perrons gevestigd zullen zijn en voor mensen met een beperkte mobiliteit toegankelijk zullen zijn? In sommige stations, zoals Marloie, Rochefort-Jemelle of Yvoir ontbreekt elke vorm van infrastructuur. De spreekster kan daarvan getuigen, want ze is er verscheidene keren geweest. Werpen we aldus niet nog meer obstakels op voor wie nu al moeilijkheden ondervindt om de trein te nemen?

Wat gebeurt er als de handelszaak die met de verkoop van tickets instemt, zijn deuren sluit en geen andere handelaar die verkoop wil overnemen? Zou het niet duurzamer zijn de bestaande loketten te behouden en een openbare dienstverlening van hoge kwaliteit te waarborgen?

Mevrouw Jacquet komt ook terug op een punt dat de vertegenwoordiger van de NMBS naar voren heeft gebracht en dat ze relevant acht: zal die oplossing de NMBS echt minder kosten? Wat zal dat aan besparingen opleveren? Gaat het om een beslissing die door de federale regering is opgelegd? Welk bedrag zal men moeten uittrekken voor het vergoeden van de handelaars die treintickets verkopen? Wie zal ervoor zorgen dat ze daartoe worden opgeleid? Wie zal die opleiding betalen?

Er is ook melding gemaakt van een proefproject met bpost in bepaalde gemeenten, waarbij treinabonnementen in de postkantoren konden worden verlengd. Blijkbaar heeft die ervaring niet tot de verhoopte resultaten geleid. De spreekster had daarover graag verduidelijking gekregen.

Haar laatste vragen hebben met de gevolgen voor de werkgelegenheid in de spoorwegsector te maken. Wat zal er met de loketbedienden gebeuren? Zullen zij voor de opleiding van de handelaars moeten instaan voordat hun een andere job zal worden toegewezen? Zij staan vaak in de frontlinie en krijgen rechtstreeks te maken met passagiers die soms ontevreden zijn over de dienstverlening, wat grotendeels te wijten is aan de chronische onderfinanciering van de spoorwegen door de opeenvolgende regeringen.

Connaîtront-ils l'ensemble de la réglementation SNCB? Seront-ils capables de maîtriser une grille tarifaire déjà complexe? Sauront-ils gérer les cas particuliers, les correspondances, etc.? Le rôle du guichetier ne se limite pas à la vente: il implique une expertise, une capacité à répondre aux besoins de tous les publics, y compris les plus vulnérables. Cette expertise est précieuse. Ne risque-t-on pas de la perdre?

Ensuite, qu'est-ce qui garantit que ces Points Trains seront situés à proximité des quais et accessibles aux personnes à mobilité réduite? Dans certaines gares comme Marloie, Rochefort-Jemelle ou Yvoir, il n'existe aucune infrastructure. L'intervenante s'y est rendue à plusieurs reprises et peut en témoigner. Ne risque-t-on pas d'ajouter des obstacles supplémentaires à ceux qui rencontrent déjà des difficultés pour prendre le train?

Que se passe-t-il si le commerce qui accepte de vendre des billets ferme ses portes, et qu'aucun autre commerçant ne souhaite reprendre cette mission? Ne serait-il pas plus durable de maintenir les guichets existants et de garantir un service public de qualité?

L'intervenante souhaite également revenir sur un point soulevé par le représentant de la SNCB qui lui paraît pertinent: cette solution coûtera-t-elle réellement moins cher à la SNCB? Quelles économies sont attendues? Est-ce une décision imposée par le gouvernement fédéral? Combien coûtera la rémunération des commerçants pour la vente des billets? Qui prendra en charge leur formation? Qui la financera?

Il a également été question d'un projet pilote mené avec bpost dans certaines communes, permettant le renouvellement d'abonnements en bureau de poste. Il semblerait que cette expérience n'ait pas été concluante. L'intervenante demande des précisions à ce sujet.

Enfin, une dernière série de questions concerne l'impact sur l'emploi dans le secteur ferroviaire. Que deviendront les guichetiers? Seront-ils chargés de former les commerçants avant d'être réaffectés? Ces agents sont souvent en première ligne face aux voyageurs, parfois mécontents en raison de problèmes liés au service – des problèmes qui, découlent en grande partie du sous-financement chronique du rail par les gouvernements successifs.

Zou men daarom niet beter een omgekeerde aanpak hanteren en in plaats van treinpunten te creëren de bestaande loketten versterken en hun nieuwe, nuttige taken toevertrouwen, zoals het verstrekken van toeristische informatie of lokale diensten?

Waarom zou dat denkspoor niet verder kunnen worden uitgewerkt?

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) zou graag willen weten of men op basis van recent onderzoek een idee heeft van het reizigersaandeel dat voor de aankoop van een ticket over een fysiek verkooppunt wil beschikken.

Ook het weinig succesvolle partnerschap met bpost werd aangehaald. *Quid* met partnerschapsprojecten met privéactoren in België of in het buitenland?

Er werd naar Frankrijk en Zwitserland verwezen, maar het zou interessant zijn om ook de praktijken in andere Europese landen te onderzoeken.

Hoe wil de NMBS tot slot nieuwe horizonten verkennen voor de samenwerking met de lokale overheden?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) pleit voor een gezamenlijke aanpak, omdat enkel op die manier vooruitgang kan worden geboekt.

In dat kader verwijst het lid naar een persbericht van Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Hilde Crevits, die wil dat banken en gemeentehuizen voldoende fysieke dienstverlening blijven aanbieden, zodat ze toegankelijk blijven voor burgers die moeite hebben met online dienstverlening.

Na dit persbericht heeft het lid de minister uitgenodigd in Laakdal, waar zij al achttien jaar burgemeester is. Daar bevindt zich een mooi praktijkvoorbeeld: een nieuw gemeentehuis waarin verschillende diensten zijn gebundeld, waaronder het OCMW, de gemeente, het zorgloket, bpost, de politie, de bibliotheek, buitenschoolse kinderopvang en – niet onbelangrijk – een bankautomat. Ook partners organiseren er zitdagen. Dagelijks worden er computerlessen aangeboden over diverse applicaties. Tijdens de openingsuren zijn er steeds twee baliemedewerkers aanwezig, zodat bezoekers onmiddellijk geholpen kunnen worden.

Dès lors, ne faudrait-il pas envisager l'approche inverse? Plutôt que de créer des Points Trains, pourquoi ne pas renforcer les guichets existants et leur confier de nouvelles missions utiles, telles que l'information touristique ou des services de proximité?

Qu'est-ce qui empêche de développer cette voie?

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) aurait souhaité savoir s'il existe des enquêtes récentes concernant la proportion de voyageurs exprimant le souhait de disposer d'un point de vente physique pour l'achat de leur titre de transport.

Il a également été question du partenariat peu concluant avec bpost. *Quid* de projets de partenariat avec des acteurs privés, que ce soit en Belgique ou à l'étranger?

Il a été fait référence à la France et à la Suisse, mais il serait intéressant d'examiner également ce qui se pratique dans d'autres pays européens.

Enfin, comment la SNCB envisage-t-elle l'ouverture de nouveaux horizons de collaboration avec les autorités communales?

Mme Tine Gielis (cd&v) préconise une approche commune, car il s'agit de la seule manière de progresser.

À ce propos, la membre renvoie à un communiqué de presse de Mme Hilde Crevits, ministre flamande de l'Administration intérieure, qui souhaite que les banques et les maisons communales conservent une offre suffisante de services physiques afin que ces services restent accessibles aux citoyens qui éprouvent des difficultés à utiliser les services en ligne.

Après la publication de ce communiqué de presse, la membre a invité la ministre à Laakdal, dont elle est la bourgmestre depuis dix-huit ans. Sa commune offre un bel exemple en la matière. En effet, sa nouvelle maison communale regroupe plusieurs services, notamment le CPAS, l'administration communale, le guichet d'aide sociale, bpost, la police, la bibliothèque, un accueil extrascolaire et un distributeur de billets, ce qui n'est pas négligeable. Plusieurs partenaires y organisent également des permanences. Des cours d'informatique portant sur diverses applications y sont proposés quotidiennement. Et pendant les heures d'ouverture, deux réceptionnistes sont présents en permanence pour aider immédiatement les visiteurs.

Dit illustreert de gezamenlijke ketenaanpak die ze ondersteunt. Die aanpak staat voor nabijheid, bereikbaarheid, het dichten van de digitale kloof en het garanderen van dienstverlening. Is het niet tijd om zich te heruitvinden? Kan de NMBS een andere koers varen, gezien haar maatschappelijke rol: mensen verbinden en vervoeren.

Het lid stelt voor om zitdagen, dienstverlening of computerlessen te organiseren in samenwerking met partners verspreid over het hele land. Op die manier kunnen burgers zelfredzamer worden, kan de digitale kloof worden verkleind en kan het percentage burgers dat zelfstandig een treinticket kan aankopen, stijgen – ook wanneer fysieke loketten in stationsomgevingen verdwijnen.

De heer Staf Aerts (Ecolo-Groen) meent dat men zich niet automatisch moeten schikken naar de keuze van de Arizonapartijen, indien die besparingen oplegt aan de NMBS. Een politieke beslissing kan men steeds herzien.

Er zijn grenzen aan wat men kan blijven vragen van de NMBS op het vlak van openbare dienstverlening, zeker wanneer tegelijkertijd besparingen worden opgelegd. Hij heeft herhaaldelijk bij de minister geïnformeerd naar de concrete invulling van deze besparingen. Tot op heden is enkel sprake van efficiëntiewinsten, maar het lijkt erop dat bepaalde projecten in de toekomst zullen sneuvelen. Dat acht het lid bijzonder pijnlijk.

Hoewel het lid sympathie heeft voor het voorstel van resolutie, heeft hij nog enkele bedenkingen. Indien men sterker openbaar vervoer wenst, zal het lid de meerderheid daarin steunen en pleiten voor een verhoging van de budgetten voor de NMBS.

Toch werd op een bepaald moment gesteld dat men moet kiezen tussen verkooppunten en dienstverlening. Dat is een simplistische benadering. Alles kan dan immers ter discussie komen te staan. Het lid verwijst naar het beheerscontract met de NMBS, dat nageleefd moet worden. Daarin staat onder meer dat er vier treinen per uur moeten rijden tussen Antwerpen en Brussel, maar in de praktijk rijdt er slechts één snelle trein per uur naar Antwerpen.

Het lid stelt dat dit niet opgelost wordt door enkel te focussen op verkooppunten. De bepalingen in het beheerscontract moeten worden uitgevoerd. Meer treinfrequentie is het beste middel om mensen vaker van de trein gebruik te laten maken. Eén trein per uur in de spits is onvoldoende en stimuleert mensen om de

Cet exemple illustre l'approche en chaîne commune que l'intervenante préconise. Cette solution favorise la proximité, l'accessibilité, la réduction de la fracture numérique et la garantie des services. N'est-il pas temps de se réinventer? La SNCB peut-elle changer de cap, compte tenu de son rôle social, qui est de réunir et de transporter les voyageurs?

La membre propose d'organiser des permanences, des services ou des cours d'informatique en collaboration avec des partenaires répartis dans tout le pays, estimant que cela permettrait de renforcer l'autonomie des citoyens, de réduire la fracture numérique et d'augmenter la proportion de citoyens capables d'acheter un billet de train de manière autonome, même après la suppression des guichets physiques dans les gares.

M. Staf Aerts (Ecolo-Groen) estime qu'il ne faut pas se conformer automatiquement au choix des partis de l'Arizona s'ils imposent ces économies à la SNCB. Toute décision politique peut être revue.

Il y a des limites à ce que l'on peut continuer à demander à la SNCB en matière de service public, à plus forte raison lorsque des économies sont imposées simultanément. L'intervenante a plusieurs fois demandé au ministre des informations sur la nature concrète de ces économies. Il n'est question à ce stade que de gains d'efficacité, mais il semble que certains projets seront abandonnés à l'avenir, ce que le membre déplore particulièrement.

Bien que le membre puisse souscrire à la proposition de résolution à l'examen, il émet quelques réserves. Si le but est de renforcer les transports publics, il soutiendra la majorité et plaidera en faveur d'une augmentation des moyens alloués à la SNCB.

Il a été dit, à un moment donné, qu'il fallait choisir entre les points de vente et l'offre de services. Cette présentation est simpliste. Dans ce cas, tout peut en effet être remis en question. Le membre renvoie au contrat de gestion conclu avec la SNCB et souligne qu'il faut le respecter. Ce contrat prévoit notamment que quatre trains par heure doivent circuler entre Anvers et Bruxelles, mais en pratique, un seul train rapide par heure circule à destination d'Anvers.

Le membre estime qu'aucune solution ne sera apportée à cet égard en se concentrant uniquement sur les points de vente. Les dispositions du contrat de gestion doivent être mises en œuvre. Une fréquence accrue des trains sera le meilleur moyen d'encourager le transport ferroviaire. Un seul train à l'heure aux heures de pointe,

auto te nemen, zeker in warme omstandigheden waarin treinen zonder airco worden afgeschaft.

Ook op het vlak van ticketing heeft het lid bedenkingen. Er werd gesteld dat het systeem niet complex is, maar hij wijst erop dat de complexiteit voortkomt uit politieke keuzes. Vele uitzonderingen zijn toegevoegd op vraag van de politiek. Samen met andere leden heeft het lid vragen gesteld aan de minister over de nieuwe tarieven, die als ondoorzichtig worden ervaren. Het antwoord luidde telkens dat er geen impact was, maar dat de keuzes bij de NMBS en haar raad van bestuur lagen. Het lid heeft het er moeilijk mee dat de verantwoordelijkheid wordt doorgeschoven.

Hij herinnert zich een studiedag in oktober 2007, waar het idee van één ticket voor bus, tram en trein werd voorgesteld. Twintig jaar later is dat nog steeds niet gerealiseerd, wat het lid betreurt.

Wat betreft de treinpunten, merkt het lid op dat het niet logisch is om deze ver van stations te plaatsen. Hij vraagt aan de VVSG in welke mate gemeentebesturen kunnen bijdragen aan het overtuigen van lokale handelaren om hierin mee te stappen.

Het lid geeft aan positief verrast te zijn over het hoge vertrouwen en de tevredenheid met betrekking tot de automaten en de manier waarop treintickets worden besteld. Hij vraagt zich echter af op welke manier deze gegevens verzameld zijn. Indien het om een digitale enquête zou gaan, dan zouden de cijfers mogelijk beïnvloed kunnen zijn, aangezien enkel mensen die digitaal vaardig zijn, eraan deelnemen. Indien dat niet het geval is, dan is het hoge vertrouwen een sterk argument om te bekijken in welke mate treinpunten verder uitgerold kunnen worden.

Volgens de beschikbare informatie zijn 33 van de 44 stations ingevuld. De aanwezigheid van een broodjeszaak of een chocolatier geven een duidelijke meerwaarde voor de stationsomgeving. Zulke invullingen zorgen voor sociale controle en samenhang, en bieden kansen voor stations.

De spreker merkt op dat, hoewel elf stations nog niet ingevuld zijn, er ook stations zijn afgebroken die niet in de lijst van 44 zijn opgenomen. Dat creëert een spanningsveld: het invullen van de resterende elf stations lost het probleem niet volledig op.

cela ne suffit pas et cela incite à circuler en voiture, *a fortiori* lorsque les trains non climatisés sont supprimés par temps chaud.

Le membre émet également des réserves en ce qui concerne les tickets. Il a été dit que le système n'était pas complexe, mais le membre souligne que la complexité résulte de choix politiques. De nombreuses exceptions ont été ajoutées à la demande des décideurs politiques. Conjointement avec d'autres membres de la commission, l'intervenant a interrogé le ministre au sujet des nouveaux tarifs, qui sont jugés opaques. Il lui a systématiquement été répondu qu'ils n'avaient aucun impact, mais que les choix appartenaient à la SNCB et à son conseil d'administration. Le membre déplore que la responsabilité soit rejetée sur d'autres.

Il se rappelle d'une journée d'étude en octobre 2007, au cours de laquelle l'idée d'un billet unique pour le bus, le tram et le train a été proposée. Vingt ans plus tard, le membre déplore que cette idée n'ait toujours pas été concrétisée.

En ce qui concerne les Points train, le membre fait observer qu'il n'est pas logique de les installer loin des gares. Il demande à la VVSG dans quelle mesure les administrations communales pourraient aider à convaincre les commerçants locaux de participer au système.

L'intervenant se dit agréablement surpris par la grande confiance et la satisfaction des voyageurs concernant les distributeurs automatiques et la manière dont les billets de train peuvent être commandés. Il se demande toutefois comment ces données ont été collectées. Si ces chiffres proviennent d'une enquête en ligne, ils peuvent avoir été influencés par le fait que seuls les voyageurs à l'aise avec le numérique y ont participé. Si ce n'est pas le cas, la grande confiance exprimée par les répondants est un argument fort justifiant d'examiner dans quelle mesure le déploiement des Points train peut être poursuivi.

Selon les informations disponibles, 33 des 44 gares dont les guichets ont été fermés ces dernières années sont réaménagées. La présence d'une sandwicherie ou d'un chocolatier apporte clairement une plus-value à la gare. Ces commerces permettent un contrôle social et renforcent la cohésion sociale, tout en offrant des opportunités aux gares.

Le membre fait observer que si onze gares ne sont pas encore réaménagées, certaines qui ne figurent pas dans la liste des 44 ont par ailleurs été démantelées. Cette situation crée un champ de tension: occuper les onze gares restantes ne résoudra pas totalement le problème.

Wat betreft stations waar automaten vaak beschadigd worden door vandalisme, betreurt het lid deze situatie ten zeerste. Is er zicht op het type stations waar dit zich voordoet, en zou het een oplossing kunnen zijn om daar treinpunten te installeren, zodat reizigers die geen vandalisme plegen toch toegang behouden tot tickets?

Voorts verwijst het lid naar de stijging in het gebruik van digitale tickets via automaten en de daling in loketverkoop. Hij vraagt of dit ook te maken heeft met het sluiten van loketten en het advies dat op sommige plaatsen wordt gegeven om digitale tickets te kopen. Indien loketmedewerkers actief doorverwijzen naar automaten, kan dat de statistieken vertekenen.

Het lid informeert naar de situatie in Frankrijk. Kan daar nog verdere toelichting over gegeven worden, in het bijzonder over het Franse proefproject.

Het heeft geen zin heeft om treinpunten te installeren als elders bewezen is dat het niet werkt. Realisme is daarbij essentieel. De kern blijft: werken aan een toegankelijke, laagdrempelige manier om de trein te gebruiken. Dat is cruciaal, en het lid wil blijven meedenken over hoe dat zo goed mogelijk gerealiseerd kan worden. Openbaar vervoer blijft de beste oplossing om zich efficiënt te verplaatsen – naar de zee, naar het werk, of elders.

III. — ANTWOORDEN VAN DE GENODIGDEN

De heer Guido Vaganée (VVSG) gaat in op de vraag of lokale besturen betrokken worden bij het afbouwen van fysieke dienstverlening, zoals het sluiten van loketten. Sinds de oprichting van de vervoerregio's, zo'n zes jaar geleden, is er een positieve evolutie merkbaar: de NMBS neemt actief deel aan de vergaderingen en is aanspreekbaar. Samen beslissen is nog wat anders. Toch blijft het moeilijk om effectief invloed uit te oefenen op beslissingen van de NMBS, gezien de complexe federale en Vlaamse bevoegdheidsverdeling.

De spreker wijst op de rol van de trein als ruggengraat binnen de regionale mobiliteitsplannen en de modal shift die wordt nagestreefd. Lokale besturen willen niet alleen bestaande reizigers bedienen, maar ook het onzichtbare potentieel aanspreken dat vandaag nog niet voor de trein kiest. In dat kader pleit de spreker voor begeleiding via mobi- of digicoachen – dat kan in een treinpunt –, liefst

Le membre déplore vivement que les distributeurs automatiques de certaines gares soient fréquemment vandalisés. A-t-on une idée du type de gare où ces actes de vandalisme se produisent, et pourrait-on envisager d'y installer des Points train afin que les voyageurs nullement responsables de ces actes puissent continuer malgré tout à se procurer des billets de train?

L'intervenant renvoie par ailleurs à l'augmentation de l'utilisation des billets numériques via les distributeurs automatiques et à la diminution des ventes au guichet. Il demande si ces tendances peuvent notamment être imputées à la fermeture de guichets et au fait que dans certaines gares, on conseille aux voyageurs d'acheter leurs billets au format numérique. Si les collaborateurs de guichet redirigent activement les voyageurs vers les distributeurs automatiques, cela peut tronquer les statistiques.

L'intervenant s'enquiert de la situation en France. Les orateurs peuvent-ils fournir des précisions à cet égard, en particulier à propos du projet pilote français?

Il serait absurde d'installer des Points train s'il a été prouvé ailleurs que ce dispositif ne fonctionne pas. Il importe de faire preuve de réalisme. L'objectif principal reste d'œuvrer à l'accessibilité maximale du train. C'est crucial, et le membre entend continuer de participer à la réflexion sur la manière de concrétiser au mieux cet objectif. Les transports en commun restent la meilleure solution pour se déplacer efficacement – pour se rendre à la mer, au travail ou ailleurs.

III. — RÉPONSES DES INVITÉS

M. Guido Vaganée (VVSG) revient sur la question de savoir si les autorités locales sont associées à la suppression progressive des services physiques, comme la fermeture des guichets. Depuis la création des régions de transport il y a environ six ans, une évolution positive peut être observée: la SNCB participe activement aux réunions et se montre ouverte au dialogue. Mais décider ensemble, c'est encore autre chose. Il reste néanmoins difficile d'exercer une réelle influence sur les décisions de la SNCB en raison de la répartition complexe des compétences entre les niveaux fédéral et flamand.

L'orateur souligne que le train constitue la colonne vertébrale des plans de mobilité régionaux et du report modal visé. Les autorités locales ne veulent pas seulement servir les voyageurs existants mais également s'adresser aux voyageurs potentiels qui n'optent actuellement pas pour le train. Dans ce cadre, l'orateur préconise un accompagnement au travers d'un coaching de mobilité

in samenwerking met NMBS-personeel. Het gaat niet enkel om digitale toegang, maar om het opbouwen van vertrouwen in het gebruik van automaten en digitale toepassingen.

Als voorbeeld verwijst de spreker naar een persoonlijke ervaring met Blue Bike, waarbij een eenvoudige demonstratie volstond om een digitale drempel te overwinnen. Net zo kan begeleiding bij treinpunten mensen helpen om zelfstandig tickets te kopen.

Lokale besturen kunnen hierin een verbindende rol spelen, bijvoorbeeld door samen te werken met handelaarsverenigingen. De spreker verwijst naar het Nederlandse systeem waarbij stationsgebouwen geadopteerd worden door lokale besturen. Zulke invullingen, eventueel met sociale tewerkstelling, kunnen bijdragen aan de beleving en het gebruik van stationsomgevingen.

De spreker besluit dat lokale besturen bereid zijn hun rol op te nemen, en roept de NMBS op om die samenwerking actief aan te gaan.

De heer Philippe Moreau (mobiliteitsadviseur, Brulocalis) licht de specifieke aard toe van de mobiliteit in Brussel, waarbij hij de nadruk legt op de bevolkingsdichtheid van de gemeenten in een stadsgewest. De gemeenten treden op als bemiddelaars en zijn zich bewust van hun verantwoordelijkheid. Verschillende burgemeesters en schepenen hebben de NMBS al gewezen op concrete problemen, onder meer in stations aan de rand van Brussel, zoals dat van Sint-Agatha-Berchem, waar gebreken werden gemeld inzake toegankelijkheid, hygiëne en veiligheid.

In een stedelijke context zoals Brussel zijn initiatieven gemakkelijker te implementeren. Lokale overheden kunnen een faciliterende rol spelen tussen publieke en private spelers, zonder technische expertise te pretenderen. De spreker vermeldt ook het Nederlandse model, waarbij in onbruik geraakte stations worden overgenomen door de gemeenten en een nieuwe bestemming krijgen voor sociale of gemeenschapsdoeleinden.

Tot besluit stelt de spreker dat de Brusselse gemeenten bereid zijn actief mee te werken. Hij nodigt de NMBS uit deze kans aan te grijpen om de toegankelijkheid en het gebruik van het spoorvervoer samen te verbeteren.

De heer Peter Meukens, voorzitter van TreinTramBus, stelt vast dat er brede eensgezindheid heerst tussen een aantal fracties en organisaties zoals de VVSG en

ou numérique – par exemple dans un Point train –, de préférence en coopération avec le personnel de la SNCB. Il ne s'agira pas seulement de donner accès aux outils numériques, mais aussi de familiariser les voyageurs avec l'utilisation des distributeurs automatiques et des applications numériques.

L'orateur illustre ses propos en renvoyant à une expérience personnelle: une simple démonstration de l'utilisation de l'application Blue Bike lui a permis de franchir un obstacle numérique. De la même manière, l'accompagnement offert dans les Points train pourrait apprendre aux voyageurs à acheter des billets seuls.

Les autorités locales peuvent jouer les intermédiaires dans ce cadre, par exemple en coopérant avec les associations de commerçants. L'orateur renvoie au système néerlandais, où les autorités locales se sont installées dans les gares. De telles initiatives, éventuellement accompagnées de mesures d'emploi social, peuvent améliorer l'expérience client et l'utilisation des environs des gares.

L'orateur conclut en indiquant que les autorités locales sont prêtes à jouer un rôle et il appelle la SNCB à s'engager activement dans cette coopération.

M. Philippe Moreau (Conseiller Mobilité, Brulocalis) présente la spécificité bruxelloise en matière de mobilité, en soulignant la densité de population des communes dans une ville-région. Celles-ci agissent comme médiatrices et sont conscientes de leur responsabilité. Plusieurs bourgmestres et échevins ont déjà interpellé la SNCB sur des problèmes concrets, notamment dans des gares en périphérie, comme à Berchem-Sainte-Agathe, où des lacunes en matière d'accessibilité, de salubrité et de sécurité ont été signalées.

Dans un contexte urbain comme Bruxelles, les initiatives sont plus facilement réalisables. Les communes peuvent jouer un rôle de facilitateur entre les acteurs publics et privés, sans prétendre à une expertise technique. L'orateur évoque également le modèle néerlandais d'adoption de gares désaffectées par les communes, qui pourraient être réaffectées à des usages sociaux ou communautaires.

Il conclut en affirmant que les communes bruxelloises sont prêtes à s'impliquer activement, et invite la SNCB à saisir cette main tendue pour renforcer ensemble l'accessibilité et l'usage du transport ferroviaire.

M. Peter Meukens, président de TreinTramBus, constate qu'il existe un large consensus entre plusieurs groupes politiques et des organisations telles que la

Brulocalis. Gezien de openbaredienstverplichting van de NMBS, is het logisch dat zij hierin meegaat.

De spreker onderstreept het belang van het combiloket uit te testen. Zelf gebruikte hij lang bewust het loket, uit waardering voor menselijk contact en werkgelegenheid, maar schakelde uiteindelijk ook over op digitale kanalen. Toch wijst hij erop dat veel mensen de trein niet gebruiken omdat ze het systeem niet kennen of vertrouwen.

Daarom is begeleiding cruciaal. Mensen durven vaak pas na uitleg of hulp de stap zetten. Als het systeem te complex is voor een krantenverkoper om tickets te verkopen, hoe kan men dan verwachten dat een occasionele reiziger het begrijpt? De spreker pleit daarom voor een eenvoudiger tariefsysteem en voor tariefintegratie tussen trein, tram en bus, zoals in andere Europese steden.

Hij benadrukt het belang van fysieke loketten, zeker voor nieuwe of kwetsbare reizigers, en voor mensen met een taalbarrière. Waar loketten verdwijnen, kunnen treinpunten een rol spelen, mits goede ondersteuning te bieden. Het is onaanvaardbaar dat men tientallen kilometers moet reizen om een bemand loket te vinden.

Tot slot wijst de spreker op internationale verschillen in digitale gewoonten. In Duitsland bijvoorbeeld is kaartbetaling minder ingeburgerd dan in België, wat ook invloed heeft op digitale ticketverkoop. De digitale kloof blijft reëel, en daarom is een divers aanbod van verkoopkanalen essentieel.

De spreker wijst op de vooruitgang die België heeft geboekt op vlak van digitale betaling, zeker sinds de coronaperiode. In vergelijking loopt Duitsland achter, wat ook gevolgen heeft voor de digitale toegankelijkheid van diensten. Dat beïnvloedt ook het gebruik van digitale ticketkanalen.

Er komen signalen van reizigers én niet-reizigers dat er nood is aan laagdrempelige alternatieven. De spreker begrijpt niet waarom wie een ticket aan een loket of treinpunt koopt, soms meer betaalt. Ook wie digitaal boekt, betaalt vaak administratiekosten, terwijl men het werk zelf doet. Dat is moeilijk te verantwoorden binnen een openbare dienst.

Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) et Brulocalis. Eu égard à son obligation de service public, il est logique que la SNCB s'y rallie.

L'orateur souligne l'importance de tester le combiguichet. Lui-même a longtemps privilégié délibérément le guichet, par considération pour le contact humain et pour soutenir l'emploi, mais il s'est finalement tourné vers les canaux numériques. Il souligne toutefois que de nombreuses personnes n'utilisent pas le train par manque de connaissance du système ou par manque de confiance dans ce dernier.

C'est pourquoi l'accompagnement est crucial. Les gens n'osent souvent franchir le pas qu'après avoir reçu des explications ou de l'aide. Si le système est trop complexe pour qu'un libraire puisse vendre des billets, comment peut-on attendre d'un voyageur occasionnel de le comprendre? L'orateur préconise donc un système tarifaire plus simple et une intégration tarifaire entre le train, le tram et le bus, comparable au système mis en place dans d'autres villes européennes.

Il souligne l'importance des guichets physiques, en particulier pour les nouveaux voyageurs ou les personnes vulnérables, ainsi que pour les personnes confrontées à une barrière linguistique. Lorsque les guichets disparaissent, les Points Train peuvent jouer un rôle, moyennant le soutien adéquat. Il est inacceptable de devoir parcourir des dizaines de kilomètres pour trouver un préposé derrière un guichet.

Enfin, l'orateur épingle les différences internationales en matière d'habitudes numériques. En Allemagne, par exemple, le paiement par carte est moins répandu qu'en Belgique, ce qui a également une incidence sur la vente de billets numériques. La fracture numérique reste réelle, de sorte qu'il est essentiel de diversifier les canaux de vente.

L'orateur souligne les progrès réalisés par la Belgique en matière de paiement électronique, notamment depuis la pandémie de coronavirus. En comparaison, l'Allemagne est à la traîne, ce qui se répercute également sur l'accessibilité numérique des services et sur l'utilisation des canaux de vente de billets numériques.

Des signaux provenant des voyageurs et des non-voyageurs montrent qu'il existe un besoin d'alternatives accessibles. L'orateur ne comprend pas pourquoi les personnes qui achètent un billet à un guichet ou à un Point Train paient parfois plus cher. Même celles qui réservent en ligne doivent souvent payer des frais administratifs, alors qu'elles font le travail elles-mêmes. Ces surcoûts sont difficilement justifiables dans le cadre d'un service public.

Wat betreft de locatie van treinpunten benadrukt de spreker dat dit afhankelijk is van de lokale context. Stations liggen soms centraal, soms buiten de kern. Een compromis waarbij alle diensten buiten het centrum worden geplaatst, is volgens hem geen goed idee. Elk verkooppunt moet toegang bieden tot het volledige aanbod van vervoerbewijzen.

Het nieuwe tariefsysteem biedt in principe kansen, maar de spreker vreest dat de reglementering het opnieuw complex maakt. Hij pleit voor eenvoud: een duidelijk kilometertarief met plafonds en kortingen, zodat het systeem overal toepasbaar is. In het buitenland bestaan goede voorbeelden van tariefintegratie tussen tientallen vervoersmaatschappijen, wat de verkoop en het gebruik vergemakkelijkt.

Lokale besturen spelen hierin een belangrijke rol, maar mogen niet als uitvoeringsdienst worden beschouwd. Ze krijgen al veel taken zonder voldoende middelen. Toch is samenwerking essentieel. De NMBS moet investeren in goede relaties met gemeenten, zodat die het treinverkeer actief kunnen promoten.

Tot slot merkt de spreker op dat de samenwerking tussen vervoersbedrijven, het departement Mobiliteit en gemeenten niet overal vlot verloopt. Gemeenten worden soms voor voldongen feiten geplaatst. Als we openbaar vervoer als één systeem beschouwen – met federaal spoorvervoer en gewestelijk bus- en tramvervoer – dan is het logisch dat lokale besturen structureel betrokken worden. En misschien moet men het, uitzonderlijk, eens eenvoudig houden.

De heer Marc Huybrechts (Director Customer Services NMBS) herinnert eraan dat hij geen mandaat heeft om zich uit te spreken over de budgettaire bezuinigingen, een onderwerp dat buiten het bestek van deze vergadering valt. Hij benadrukt dat hij nooit heeft beweerd dat de van de NMBS gevraagde financiële inspanningen ten koste gaan van de dienstverlening. Op het gebied van de distributie, die wel onder zijn bevoegdheid valt, moeten keuzes worden gemaakt. Voor de komende twee tot drie jaar zijn de prioriteiten duidelijk: de inzet van nieuwe ticketautomaten (TVM) en de invoering van nieuwe tarieven.

De fysieke aanwezigheid in de stations blijft belangrijk en is niet beperkt tot de loketten. Op het moment dat een aantal loketten werd gesloten, heeft de NMBS in alle betrokken stations ondersteunende maatregelen genomen ten behoeve van de klanten. Er zijn geen sluitingen van loketten gepland voor 2025-2026.

En ce qui concerne l'emplacement des Points Train, l'orateur souligne que cela dépend du contexte local. Les gares sont situées tantôt en plein centre, tantôt en dehors du centre-ville. Il estime qu'un compromis consistant à placer tous les services en dehors du centre n'est pas une bonne idée. Chaque point de vente doit donner accès à l'ensemble de l'offre de titres de transport.

Si le nouveau système tarifaire offre en principe des opportunités, l'orateur redoute que la réglementation ne le rende à nouveau complexe. Il plaide pour la simplicité: un tarif au kilomètre clair assorti de plafonds et de réductions, afin que le système soit applicable partout. À l'étranger, il existe de bons exemples d'intégration tarifaire entre des dizaines de sociétés de transport, ce qui facilite la vente et l'utilisation.

Les pouvoirs locaux jouent un rôle clé à cet égard, mais ne doivent pas être considérés comme un service d'exécution. Ils sont déjà chargés de nombreuses missions sans disposer de moyens suffisants. La coopération est toutefois essentielle. La SNCB doit investir dans de bonnes relations avec les communes afin que celles-ci puissent promouvoir activement le rail.

Enfin, l'orateur fait observer que la coopération entre les entreprises de transport, le SPF Mobilité et les communes ne se déroule pas partout sans accroc. Les communes sont parfois mises devant le fait accompli. Si nous considérons les transports publics comme un système unique – avec les transports ferroviaires fédéraux et les transports régionaux par bus et par tram –, il est logique que les pouvoirs locaux y soient associés structurellement. Et peut-être faudrait-il faire simple, pour une fois.

M. Marc Huybrechts (Director Customer Services SNCB) rappelle qu'il ne dispose pas de mandat pour s'exprimer au sujet des économies budgétaires, qui dépasse le cadre de la réunion. Il insiste sur le fait qu'il n'a jamais affirmé que les efforts financiers demandés à la SNCB se faisaient au détriment du service. Dans le domaine de la distribution, qui relève de sa compétence, des choix doivent être faits. Pour les deux à trois prochaines années, les priorités sont claires: le déploiement de nouveaux automates (TVM) et l'introduction de nouveaux tarifs.

Sur la question de la présence physique en gare, elle reste importante et cela ne se limite pas aux guichets. Lors de la fermeture de certains guichets, la SNCB a mis en place des mesures d'accompagnement pour les clients dans toutes les gares concernées. Aucune fermeture de guichets n'est prévue pour 2025-2026.

Het openbaredienstcontract behelst precieze criteria voor de evaluatie van de aanwezigheid in de stations, zoals het aantal transacties, het reizigersgedrag, de behoeften alsook de beschikbaarheid van alternatieven zoals automaten of contactcentra. Er wordt ook rekening gehouden met de bezettingsgraad van de loketten.

De NMBS gebruikt de term “loket” steeds minder en heeft het nu over “aanwezigheid in het station”. Een jaar geleden werd het structureringsproject DIS (Dienstverlening in Stations) gelanceerd. In middelgrote stations zijn de vroegere loketbedienden “mobiele bedienden” geworden, die in het station aanwezig zijn in plaats van achter een loket. In een aantal grote stations, zoals Namen, Brugge en Brussel-Zuid, zijn “conceptstores” ingericht, een combinatie van open loketten en TVM-zones.

Die mobiele bedienden vervullen uiteenlopende functies: hulp bij het aankopen van tickets, begeleiding van groepen, de weg wijzen op de perrons en assistentie aan personen met beperkte mobiliteit (PBM). Dat laatste punt illustreert het evenwicht dat wordt nagestreefd tussen productiviteit en dienstverlening. Vroeger moest voor beperkte begeleiding een speciale bediende worden uitgestuurd. Vanaf nu kan een opgeleide mobiliteitsbediende rechtstreeks ter plaatse optreden.

De spreker benadrukt de meerwaarde van die menselijke aanwezigheid, die verder gaat dan de loutere verkoop van vervoerbewijzen. De spoorwegbedienden kunnen antwoorden op vragen over de dienstregelingen en storingen, alsook gepersonaliseerde begeleiding bieden. Hij pleit ervoor de bespreking niet te beperken tot de kwestie van de loketten alleen.

Hij stelt voorts dat, om de klanten goed met raad te kunnen bijstaan, het de voorkeur verdient een NMBS-bediende ter plaatse te hebben of bereikbaar via intercom, veeleer dan die taak te delegeren aan derden van wie dat niet de hoofdtaak is. De keuze van de NMBS is duidelijk: de voorkeur gaat uit naar interne expertise, zelfs op afstand, veeleer dan te delegeren aan externe partners.

Hoewel is gewezen op meerdere aspecten aangaande het overleg met de gemeenten, staat dat onderwerp niet op de agenda van de vergadering.

De kwestie van de toegankelijkheid gaf aanleiding tot veel opmerkingen en vragen. De heer Huybrechts erkent volkomen het belang van het onderwerp, maar preciseert dat hij daar geen compleet antwoord op kan geven. De plaatsing van de nieuwe automaten zou begin 2027 van start moeten gaan en zal ongeveer twee jaar in beslag nemen. De operatie is complex en vereist

Le contrat de service public prévoit des critères précis pour évaluer la présence en gare, tels que le nombre de transactions, le comportement des voyageurs, les besoins, ou encore la disponibilité d’alternatives comme les automates ou les centres de contact. Le taux d’occupation des guichets est également pris en compte.

La SNCB utilise de moins en moins le terme “guichet” et parle désormais de “présence en gare”. Un projet structurant, baptisé DIS (Dienstverlening in Stations-Présence en gare), a été lancé il y a un an. Dans les gares de taille moyenne, les anciens guichetiers sont devenus des “agents en mobilité”, présents dans la gare plutôt que derrière un guichet. Dans certaines grandes gares comme Namur, Bruges ou Bruxelles-Midi, des “concept stores” ont été mis en place, combinant guichets ouverts et zones TVM.

Ces agents en mobilité remplissent des fonctions variées: aide à l’achat de billets, accompagnement de groupes, orientation sur les quais, assistance aux personnes à mobilité réduite (PMR). Ce dernier point illustre bien l’équilibre recherché entre productivité et service. Auparavant, une assistance légère nécessitait l’envoi d’un agent dédié. Désormais, un agent en mobilité formé peut intervenir directement sur place.

L’orateur insiste sur la valeur ajoutée de cette présence humaine, qui dépasse la simple vente de titres de transport. Les agents peuvent répondre à des questions sur les horaires, les perturbations, et offrir un accompagnement personnalisé. Il plaide pour ne pas réduire la discussion à la seule question des guichets.

Il affirme également que, pour bien conseiller les clients, il est préférable d’avoir un agent SNCB sur place ou joignable via interphone, plutôt que de déléguer cette tâche à des tiers dont ce n’est pas le métier principal. Le choix de la SNCB est clair: privilégier une expertise interne, même à distance, plutôt qu’une délégation à des partenaires externes.

Bien que plusieurs points aient été notés concernant la concertation avec les communes, ce sujet ne figure pas à l’ordre du jour de la réunion.

La question de l’accessibilité a suscité de nombreuses remarques et questions. M. Huybrechts reconnaît pleinement l’importance du sujet, tout en précisant qu’il ne pourra pas y répondre de manière exhaustive. Concernant le déploiement des nouveaux automates, il indique que celui-ci devrait débuter début 2027 et s’étaler sur environ deux ans. L’opération est complexe, et nécessite

bekabelingswerken en een coördinatie met Infrabel. Het is niet zomaar alsof men een televisie zou installeren.

Het aantal automaten zou iets kunnen toenemen, maar dat zal worden geëvalueerd, temeer daar het gebruik ervan de laatste zes maanden begint af te nemen. Op de vraag of er twee automaten per station zullen zijn, antwoordt de spreker ontkennend wat de kleine stations betreft, omdat zulks te veel zou kosten.

De ergonomie van de nieuwe automaten is een prioriteit. Er werden tests uitgevoerd met klanten, onder wie personen met beperkte mobiliteit. De NMBS werkt ook samen met de organisatie AnySurfer, die gespecialiseerd is in toegankelijkheid, teneinde te garanderen dat alle kanalen – ook de digitale – toegankelijk zijn voor iedereen. Hij wijst erop dat toegankelijkheid niet alleen een kwestie is van automaten, maar ook van treinen en stationsinfrastructuur, die net zo essentieel zijn.

Wat de tarieven betreft, wil de spreker elk misverstand de wereld uit helpen: toen hij het had over de politieke verantwoordelijkheden, wou hij geen steen werpen naar het Parlement. Hij wijst erop dat de tariefbeginselen zijn vastgesteld in samenspraak met de minister van Mobiliteit, in het raam van het openbardienstencontract. De gereguleerde tarieven omvatten kortingen voor jongeren, rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming (RVT), alsook een indexeringsmechanisme. Wat de niet-gereguleerde tarieven betreft, heeft de NMBS meer tariefautonomie, hoewel de keuzes altijd aan regels zijn onderworpen.

Het doel is het aanbod te vereenvoudigen en aantrekkelijker te maken, in het bijzonder voor de doelgroepen, alsook het treingebruik beter te spreiden. Hij stipt aan dat treinen in de spits vier keer zo druk zijn als erbuiten. Met dat in gedachten werd de “voordeelkaart” ontworpen, die gebruiksfrequentie combineert met een stimulans om te reizen tijdens de daluren. Voor een klein bedrag – 4 euro per maand voor jongeren, 6 euro voor anderen – geeft die kaart recht op 40 % korting in de daluren en is er een gegarandeerd maximumtarief.

Dat nieuwe aanbod zal een communicatie-inspanning vereisen. Er is een grote campagne gepland, waarbij honderden medewerkers naar de stations zullen worden gestuurd om de reizigers in te lichten. Er werd ook een contract getekend met een extern contactcentrum om vragen te beantwoorden. Het is de bedoeling de reizigers naar het voordeligste tarief te oriënteren, ook al maken de huidige automaten nog geen optimale navigatie mogelijk. De nieuwe generatie automaten zal een betere ervaring bieden, maar al vanaf nu zullen de interfaces

notamment des travaux de câblage et une coordination avec Infrabel. Il ne s'agit pas simplement d'installer un appareil comme on poserait une télévision.

Le nombre d'automates pourrait légèrement augmenter, mais cela sera évalué, d'autant plus que leur usage commence à diminuer ces six derniers mois. À la question de savoir s'il y aura deux automates par gare, il répond par la négative pour les petites gares, en raison des coûts trop élevés.

L'ergonomie des nouveaux automates constitue une priorité. Des tests ont été réalisés avec des clients, y compris des personnes à mobilité réduite. La SNCB collabore également avec l'organisation AnySurfer, spécialisée dans l'accessibilité, afin de garantir que tous les canaux – y compris digitaux – soient accessibles à tous. Il rappelle que l'accessibilité ne se limite pas aux automates, mais concerne aussi les trains et les infrastructures en gare, un sujet tout aussi essentiel.

Concernant les tarifs, l'orateur tient à dissiper tout malentendu: lorsqu'il a évoqué les responsabilités politiques, il ne voulait pas rejeter la faute sur le Parlement. Il précise que les principes tarifaires ont été définis conjointement avec le ministre de la Mobilité, dans le cadre du contrat de service public. Les tarifs régulés incluent des réductions pour les jeunes, les bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM), ainsi qu'un mécanisme d'indexation. À côté de cela, les tarifs non régulés relèvent d'une plus grande autonomie tarifaire de la SNCB, bien que les choix soient toujours encadrés.

L'objectif poursuivi est de simplifier l'offre, de la rendre plus attractive, notamment pour les publics cibles, et de mieux répartir la fréquentation des trains. Il rappelle que les trains sont quatre fois plus fréquentés aux heures de pointe qu'en dehors. C'est dans cette optique qu'a été conçue la “carte avantage”, qui combine fréquence d'utilisation et incitation à voyager en heures creuses. Pour un prix modique – quatre euros par mois pour les jeunes, six euros pour les autres – elle donne droit à une réduction de 40 % en heures creuses et garantit un tarif plafond.

Cette nouvelle offre nécessitera un effort de communication. Une vaste campagne est prévue, avec l'envoi de centaines d'agents dans les gares pour informer les voyageurs. Un contrat a également été signé avec un centre de contact externe pour répondre aux questions. L'objectif est de guider les voyageurs vers le tarif le plus avantageux, même si les automates actuels ne permettent pas encore une navigation optimale. La nouvelle génération d'automates offrira une meilleure expérience, mais dès à présent, les interfaces seront

worden aangepast om de meest relevante tarieven weer te geven op basis van het profiel van de gebruiker.

Op de vraag of de treinpunten een beperkt tariefaanbod zouden kunnen aanbieden, antwoordt de spreker dat zulks een probleem zou zijn. Het zou onaanvaardbaar zijn dat een treinpunt geen jongerentarieven, voordeelkaart of tarieven voor daluren zou aanbieden. Dat zou indruisen tegen de doelstelling om elke klant het beste tarief te garanderen.

Wat de samenwerking met bpost betreft, stelt de spreker dat hij daar weinig aan toe te voegen heeft. Hij was nog niet in functie ten tijde van de resolutie van 2017, maar erkent dat er weinig follow-up is geweest. Pas in 2021 werd een test gelanceerd met bpost, in het raam van de sluiting van bepaalde loketten, met beperkt succes. Bpost werd gekozen omdat de test logistiek eenvoudiger was dan werken met onafhankelijke boekhandels.

De heer Huybrechts brengt in herinnering dat hij de NMBS vertegenwoordigt als commercieel verantwoordelijke en dat hij dus uiteraard de dienstverlening van het overheidsbedrijf verdedigt. De NMBS heeft nog 91 stations met loketten, tegenover 16 voor De Lijn, 5 voor de MIVB, 28 voor de TEC en 17 voor de NS in Nederland. De aanwezigheid in de stations blijft een prioriteit, maar er moet een evenwicht worden gevonden tussen de behoeften van de passagiers en de budgettaire beperkingen.

Wat de tevredenheid van de reizigers betreft, bevraagt de NMBS elke maand tussen de 400 en 450 treinreizigers. Zij worden in de stations aangesproken door medewerkers van een extern bureau. Dat kan een vertekend beeld opleveren, aangezien de in de stations aangesproken personen die bereid zijn hun medewerking te verlenen daarna online een enquête moeten invullen. Die vertekening blijft echter beperkt en de enquêtes zijn representatief wat de verschillende leeftijdsgroepen en het aantal pendelaars en niet-pendelaars betreft. De spreker benadrukt de transparantie van het proces en de noodzaak om die enquêtes aan te vullen met andere instrumenten.

Inzake intermodaliteit vermeldt hij de lopende werkzaamheden met de drie andere openbaarvervoersbedrijven (De Lijn, de TEC, de MIVB), rond drie pijlers. In september of oktober zullen de vier ministers van Mobiliteit een presentatie krijgen daaromtrent.

De eerste pijler betreft de afstemming van de vervoersplannen, met het oog op vlotte aansluitingen en een optimalisering van het potentieel van het openbaar vervoer. De spreker verduidelijkt dat vooral op de

adaptées pour afficher les tarifs les plus pertinents selon le profil de l'utilisateur.

À la question de savoir si les Points Trains pourraient proposer une gamme tarifaire limitée, l'orateur répond que cela poserait problème. Il serait inacceptable qu'un Point Train ne propose pas les tarifs jeunes, la carte avantage ou les tarifs heures creuses. Cela irait à l'encontre de l'objectif de garantir à chaque client l'accès au meilleur tarif.

Concernant la collaboration avec Bpost, l'orateur indique qu'il n'a pas grand-chose à ajouter. Il n'était pas en poste lors de la résolution de 2017, mais il reconnaît qu'il y a eu peu de suivi. Ce n'est qu'en 2021 qu'un test a été lancé avec Bpost, dans le cadre de la fermeture de certains guichets, avec un succès limité. Le choix de Bpost s'explique par la facilité logistique du test, comparé à une collaboration avec des libraires indépendants.

M. Huybrechts rappelle qu'il représente la SNCB en tant que responsable commercial, et qu'il défend donc naturellement les services de l'entreprise. La SNCB compte encore 91 gares avec guichet, contre 16 pour De Lijn, 5 pour la STIB, 28 pour le TEC et 17 pour les NS aux Pays-Bas. La présence en gare reste une priorité, mais il faut trouver un équilibre entre les besoins des voyageurs et les contraintes budgétaires.

Dans le cadre de la satisfaction des voyageurs, la SNCB interroge chaque mois entre 400 et 450 usagers, recrutés en gare par un bureau externe. Il existe un biais potentiel, lié au fait que les personnes recrutées en gare doivent ensuite répondre en ligne. Ce biais reste limité et les enquêtes sont représentatives en termes d'âge, de profil de navetteur ou non-navetteur. L'orateur insiste sur la transparence du processus et sur la nécessité de compléter ces enquêtes par d'autres outils.

Sur le thème de l'intermodalité, il évoque les travaux en cours avec les trois autres opérateurs de transport public (De Lijn, TEC, STIB), autour de trois axes principaux. Une présentation est prévue en septembre ou octobre aux quatre ministres de la Mobilité.

Le premier axe concerne l'alignement des plans de transport, afin de faciliter les correspondances et d'optimiser le potentiel du transport public. Il précise que la coordination est particulièrement importante

coördinatie met De Lijn en de TEC wordt ingezet en minder op de aansluiting met de MIVB, vanwege de stedelijke context van Brussel.

De tweede pijler betreft de intermodale stations. Er worden inspanningen geleverd om de bewegwijzering, de verkeersdoorstroming, de locatie van de automaten en de coördinatie van de werkzaamheden te verbeteren. De spreker geeft het station Brussel-Zuid als voorbeeld, waar de onderhoudsteams van de vier openbaarvervoersbedrijven niet met elkaar communiceerden. Er werd een overlegforum opgezet en de resultaten daarvan zijn bemoedigend. Beoogd wordt de visuele elementen (de logo's en de kleuren bijvoorbeeld) op elkaar af te stemmen om aldus de verschillende vervoerwijzen eenvoudiger te kunnen herkennen.

De derde pijler betreft de geïntegreerde tarieven. Er wordt nagedacht over *one-stop shopping* en gecombineerde aanbiedingen, met name in de vorm van een City Pass in steden zoals Gent, Antwerpen, Luik en Charleroi. Er zijn ook gesprekken gaande over de Brupass en de GEN-zone. De spreker wijst erop dat het vraagstuk van de vervoerbewijzen vrij ingewikkeld is. De verschillende openbaarvervoersbedrijven hanteren immers verschillende tariefstructuren. Hij benadrukt dat zelfs de definitie van "jongere" verschilt. Voor de NMBS is dat tot 26 jaar, voor de andere openbaarvervoersbedrijven tot 25 jaar. Dergelijke verschillen maken het moeilijk om een samenhangend geïntegreerd tarief uit te werken.

De heer Huybrechts verwijst naar de situatie in Zwitserland, waar alle openbaarvervoersbedrijven een tarief per kilometer hanteren, wat de integratie vergemakkelijkt. In België moeten eerst de structurele verschillen worden aangepakt, vooraleer vooruitgang kan worden geboekt op het gebied van vervoerbewijzen.

Vandalisme dan weer vindt vooral plaats in afgelegen stations, waar het moeilijk is om winkels of cafés te vestigen. Doordat er geen andere activiteiten zijn op dergelijke locaties, zijn de preventiemogelijkheden beperkt.

Wat tot slot de mobicoaches betreft, geeft de spreker aan dat hij nog niet tot in de puntjes vertrouwd is met alle aspecten van het concept. Hij linkt het aan het project "aanwezigheid in de stations" en aan de ondersteuning van de reizigers bij het gebruik van de automaten en van de toepassingen. Het onderwerp zal later worden uitgediept.

avec De Lijn et le TEC, moins avec la STIB en raison du contexte urbain bruxellois.

Le deuxième axe porte sur les gares intermodales. Des efforts sont faits pour améliorer la signalétique, les flux, l'emplacement des automates et la coordination des travaux. Il cite l'exemple de la gare de Bruxelles-Midi, où les équipes de maintenance des quatre opérateurs ne communiquaient pas entre elles. Un forum de concertation a été mis en place, avec des résultats encourageants. L'objectif est d'harmoniser les éléments visuels, comme les logos et les couleurs, pour faciliter l'identification des modes de transport.

Le troisième axe concerne les tarifs intégrés. Des réflexions sont en cours sur le "*one-stop shopping*" et les offres combinées, notamment les City Pass dans des villes comme Gand, Anvers, Liège et Charleroi. Des discussions sont également en cours sur le Brupass et la zone RER. Il attire l'attention sur la complexité du sujet de la billettique, en raison des différences de structures tarifaires entre opérateurs. Il souligne que même la définition de "jeune" varie: jusqu'à 26 ans à la SNCB, 25 ans ailleurs. Ces divergences rendent difficile l'élaboration d'un tarif intégré cohérent.

M. Huybrechts évoque l'exemple suisse, où tous les opérateurs appliquent un tarif au kilomètre, ce qui facilite l'intégration. En Belgique, les différences structurelles doivent être prises en compte avant de pouvoir avancer sur la billettique.

Sur la question du vandalisme, celui-ci survient principalement dans des gares isolées, où il est difficile d'installer des commerces ou des cafés. Cela limite les possibilités de prévention par occupation des lieux.

Enfin, concernant les mobicoach, l'orateur indique ne pas encore maîtriser tous les aspects du concept, mais le relie au projet de "présence en gare" et à l'accompagnement des voyageurs dans l'usage des automates et des applications. Le sujet sera approfondi ultérieurement.

IV. — REPLIEKEN

Mevrouw Dorien Cuylaerts (N-VA) betreurt dat de heer Huybrechts in zijn antwoorden aangeeft geen mandaat te hebben om bepaalde thema's te bespreken.

Ze blijf ook op haar honger zitten wat betreft het proefproject van bpost. Misschien is het feit dat er geen antwoord op komt al veelzeggend. Welk nut heeft het als men vanuit de Kamer een signaal wil geven dat er bepaalde zaken moeten worden bekeken en dat er eigenlijk heel weinig mee wordt gedaan? Wat nut heeft het dan nog dat men hier bepaalde beslissingen neemt?

Vervolgens maakt het lid de bedenking dat als men via de app, online en via de ticketautomaten tot de goedkoopste tarieven kan komen, dan eigenlijk ook vrij snel mogelijk moet zijn via een krantenwinkel of een TreinPunt.

Tot slot is de spreekster tevreden te horen dat alle partijen het eens zijn over het feit dat de trein een belangrijk vervoermiddel is en dat men daar zeker op moeten inzetten. Ook over het feit dat een treinreiziger belangrijk is en dat het voor die treinreiziger nuttig is dat hij een ticket kan kopen zonder al te veel obstakels of hindernissen, lijkt weinig discussie. Het voorstel van de TreinPunten, is dus een goede basis om van te vertrekken, om iedereen een betrouwbaar, eenvoudig en toegankelijk ticket te kunnen verschaffen. Aangezien de TreinPunten zijn opgenomen in het regeerakkoord, hoopt mevrouw Cuylaerts op een constructieve manier hier samen aan voort te kunnen werken.

De heer Frank Troosters (VB) geeft aan bijkomende vragen hierover rechtstreeks aan de bevoegde minister te zullen stellen.

Mevrouw Farah Jacquet (PVDA-PTB) merkt op dat de verstrekte informatie de toekomstige debatten over dit onderwerp zullen versterken. Sommige antwoorden versterken haar standpunt over het belang van het behoud van de loketten. Het lid hoopt dat de overheid op haar besluit zal terugkomen om te besparingen op het spoor en zal beslissen om net meer te investeren. Mobiliteit is, zeker in deze tijden, een heel belangrijk thema.

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) meent dat de uiteenzettingen positief zullen bijdragen aan de debatten over het voorliggend voorstel van resolutie.

De heer Staf Aerts (Ecolo-Groen) is tevreden dat iedereen wil inzetten op duurzaam woon-werkverkeer.

IV. — RÉPLIQUES

Mme Dorien Cuylaerts (N-VA) regrette que M. Huybrechts indique, dans ses réponses, qu'il n'a pas de mandat pour aborder certains thèmes.

Elle reste également sur sa faim en ce qui concerne le projet pilote de bpost. Le fait qu'aucune réponse n'y ait été donnée en dit peut-être déjà long. À quoi cela sert-il que la Chambre lance un signal pour que certaines questions soient examinées si, après, il n'y est pas vraiment donné suite? Quelle est, dans ce cas, l'utilité de prendre des décisions dans cette enceinte?

L'intervenante fait ensuite observer que, s'il est possible d'obtenir les tarifs les moins chers via l'application, en ligne et aux distributeurs automatiques, cela devrait aussi assez rapidement être possible chez le libraire ou à un Point Train.

Enfin, l'intervenante se réjouit d'entendre que toutes les parties s'accordent pour dire que le train est un moyen de transport de premier plan sur lequel il convient certainement de miser. Il semble également y avoir un consensus sur le fait que les voyageurs qui prennent le train sont importants et qu'il est utile pour eux de pouvoir acheter un billet sans rencontrer trop d'obstacles ni de difficultés. La proposition des Points Train constitue donc une bonne base de départ afin que chacun puisse acheter un billet de manière fiable, simple et accessible. Étant donné que les Points Train figurent dans l'accord de gouvernement, Mme Cuylaerts espère pouvoir continuer à collaborer de manière constructive à ce dossier.

M. Frank Troosters (VB) indique qu'il posera directement ses questions supplémentaires à ce sujet au ministre compétent.

Mme Farah Jacquet (PVDA-PTB) fait observer que les informations fournies renforceront les futurs débats sur ce thème. Certaines réponses confortent sa vision quant à l'importance de maintenir des guichets. L'intervenante espère que les pouvoirs publics reviendront sur leur décision de réaliser des économies dans le domaine ferroviaire et décideront, au contraire, d'investir davantage en la matière. La mobilité est une thématique majeure, surtout aujourd'hui.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) estime que les exposés alimenteront positivement les débats consacrés à la proposition de résolution à l'examen.

M. Staf Aerts (Ecolo-Groen) se réjouit que tout le monde souhaite s'engager en faveur de déplacements durables entre domicile et lieu de travail.

VERGADERING VAN 8 JULI 2025 – HOORZITTING

Hoorzitting met:

— de heer Pierre Lejeune, nationaal voorzitter ACOD Spoor – Algemene Centrale der Openbare Diensten.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN VAN DE GENODIGDE

Voor de inleidende uiteenzettingen van de genodigde wordt verwezen naar het stuk dat ter beschikking van de leden werd gesteld en naar het digitale verslag dat op de website van de Kamer van volksvertegenwoordigers kan worden geraadpleegd (<https://media.dekamer.be/meeting/56-018.548-U0874>).

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

Mevrouw Dorien Cuylaerts (N-VA) meent dat de precieze inhoud van het voorstel van resolutie aan de genodigde voorbijgegaan is. Daarom onderstreept ze dat het voorstel niet de sluiting van de loketten beoogt, maar als aanvulling bedoeld is. Ze betreurt dan ook de negatieve blik van de genodigde, die ze als “halsstarrig conservatief” bestempelt. Het advies van ACV Transcom luidt heel anders.

Men had inmiddels veel verder kunnen staan dan thans het geval is. Indien aan de resolutie van 2017 reeds uitvoering was gegeven, zouden er toegankelijke TreinPunten nabij stations opgericht zijn geweest, wat veel betekend had voor onder meer zij die op digitaal vlak niet bijzonder vaardig zijn.

De genodigde verklaart dat 40 procent van de Belgen digitaal kwetsbaar is. Heeft de genodigde enig zicht op het aantal landgenoten dat nog effectief gebruikmaakt van loketten? Hoe stelt hij voor om deze personen in de toekomst te bedienen? In vele dorpen bestaat er geen loket meer. Wat is het voorstel van de genodigde ten aanzien van de kwetsbaren?

De samenwerking met lokale handelaren wordt beschreven als een “banalisering van het spoor”. Wat is dan belangrijker: waar de reiziger een ticket koopt, dan wel of hij een ticket kan vinden? De betrachting is immers zoveel mogelijk reizigers te bedienen om vervolgens zoveel mogelijk reizigers op de trein te krijgen. Waarom

RÉUNION DU 8 JUILLET 2025 – AUDITION

Audition de:

— M. Pierre Lejeune, président national de la CGSP Cheminots – Centrale générale des services publics.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE L'INVITÉ

Pour l'exposé introductif de l'invité, il est renvoyé au document mis à la disposition des membres et au compte rendu numérique consultable sur le site web de la Chambre des représentants (<https://media.lachambre.be/meeting/56-018.548-U0874>).

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

Selon *Mme Dorien Cuylaerts (N-VA)*, l'invité n'a pas tout à fait saisi le sens de la proposition de résolution. Elle souligne dès lors que la proposition ne vise pas la fermeture des guichets et que les Points Train complèteraient l'offre existante. L'intervenante déplore par conséquent la négativité de l'invité à l'égard de la proposition, dont elle qualifie le regard de “rigide et conservateur”. L'avis formulé par la CSC Transcom diffère fortement de cette position.

Nous aurions déjà pu être beaucoup plus loin aujourd'hui. En effet, si la résolution de 2017 avait déjà été mise en œuvre, des Points Train auraient déjà été créés à proximité des gares, et leur création aurait été très positive, notamment pour les voyageurs qui ne disposent pas de grandes compétences numériques.

Selon l'invité, 40 % des Belges sont numériquement vulnérables. L'invité a-t-il une idée du nombre de Belges qui ont effectivement encore recours aux guichets? Comment propose-t-il de servir ces personnes à l'avenir? De nombreux villages n'ont plus de guichets. Que propose l'invité pour les personnes vulnérables?

L'invité présente la collaboration avec les commerces locaux comme une “banalisation du rail”. Qu'est-ce qui est le plus important? Est-ce l'endroit où le voyageur peut acheter un billet ou est-ce la possibilité d'acheter un billet? En effet, l'objectif est de servir le plus grand nombre de voyageurs possible et, ensuite, d'attirer le

zou een goed uitgewerkt netwerk van handelaars op loopafstand van de reizigers minder geschikt zijn dan een verouderd loket met beperkte openingsuren?

Kan de genodigde zijn visie uiteenzetten over de toekomst van de loketten?

Wat is de belangrijkste voorwaarde om de dienstverlening op pijl te houden waar geen loketten zijn? Een terugkeer naar oude toestanden met personeel dat zich de hele dag zit te vervelen omdat niemand een ticket koopt is niet wenselijk meer.

Als de NMBS zou samenwerken met externe partners, dan moet de kwaliteit van de dienstverlening worden gegarandeerd. Welke minimale kwaliteitscriteria zijn in de ogen van de genodigde essentieel? Zijn opleiding van personeel, informatiedeling en opvolging aan de orde?

De heer Dimitri Legasse (PS) wijst erop dat de gast-spreker zijn bezorgdheid heeft geuit over het gebruik van de automaten en over de digitale kloof. De kwaliteit van de dienstverlening is uiteraard essentieel en het personeel van een verkooppunt heeft niet dezelfde capaciteiten als de doorgewinterde professionals van het overheidsbedrijf. Het lid stelt vast dat de constructieve opmerkingen van de vakbondsvertegenwoordiger en het betoog van de vertegenwoordiger van de NMBS, wat de toegang tot de dienstverlening betreft, tot op zekere hoogte gelijklopen.

Zou de heer Lejeune meer toelichting kunnen verstrekken over de evaluatie waarvan sprake, alsook over de poging om met bpost samen te werken?

Hoe luidt zijn standpunt over de liberalisering en over de treinpunten?

Mevrouw Farah Jacquet (PVDA-PTB) is van oordeel dat men zich niet moet laten misleiden door het voorstel van resolutie. De heer Huybrechts heeft het aangegeven: er worden besparingen opgelegd en dat zal tot gevolg hebben dat keuzes moeten worden gemaakt. De spreker gaat in op de gevolgen van een loketsluiting: heeft de loketbediende daarna meer werk te doen? Er is in ieder geval geen reden om het beroep te stigmatiseren. Waarom is het belangrijk om personeel te hebben in de stations, behalve om vervoerbewijzen te verkopen? Welke invloed zal de vermindering van het aantal personeelsleden in de stations hebben op de veiligheid? Vormt die

plus grand nombre de voyageurs possible dans les trains. Pourquoi un réseau efficace de commerces de proximité serait-il moins adapté qu'un guichet vieillot dont les heures d'ouverture sont limitées?

L'invité peut-il exposer sa conception de l'avenir des guichets?

Quelle est la principale mesure à prendre pour maintenir un niveau de service adéquat aux endroits où il n'y a pas de guichets? Il n'apparaît pas souhaitable de revenir à l'époque où du personnel se tournait les pouces toute la journée parce que personne ne venait acheter un billet.

Si la SNCB noue des collaborations avec des partenaires externes, la qualité du service devra être garantie. Quels sont les critères de qualité minimaux essentiels aux yeux de l'invité? La formation du personnel, la communication d'informations et les mesures de suivi sont-elles visées?

M. Dimitri Legasse (PS) note que l'invité exprime des craintes au sujet de l'usage des automates et de la fracture numérique. La qualité du service est évidemment essentielle et le personnel d'un point de vente n'a pas les mêmes capacités que celui de l'entreprise, qui est aguerri. Le membre constate une certaine convergence entre les propos du représentant syndical, constructifs, et ceux du représentant de la SNCB, quand il est question de l'accès au service.

M. Lejeune peut-il fournir des précisions quant à l'évaluation dont il a été question, mais aussi par rapport à la tentative de travailler avec bpost?

Quel est son regard sur la libéralisation en relation avec les Points Trains?

Mme Farah Jacquet (PVDA-PTB) estime qu'il ne faut pas être leurré par la proposition de résolution. Comme l'a signalé M. Huybrechts, des économies sont imposées et cela entraînera des choix. L'intervenante revient sur les conséquences d'une fermeture de guichet: le guichetier en place a-t-il plus de travail? Il n'y a pas lieu en tout cas de stigmatiser la profession. Pourquoi il est important d'avoir du personnel dans les gares, au-delà de la question de la vente de billets? Quels sont les effets de la réduction de personnel dans les gares pour la sécurité? Cette réforme constitue-t-elle un premier pas vers la privatisation du service ferroviaire? Quelles

hervorming de eerste stap naar de privatisering van de spoorwegen? Welke oplossingen stelt de gastspreker voor om de dienstverlening te moderniseren met behoud van de banen en van het menselijk contact?

De heer Julien Matagne (Les Engagés) vraagt of de heer Lejeune een raming kan geven van het aantal banen dat wordt geschrapt en het aantal mensen dat een andere functie zou kunnen krijgen. Waarop berusten de cijfers inzake het gebruik van de digitale kanalen? Een grote meerderheid van de reizigers gebruikt zijn smartphone om vervoerbewijzen te kopen.

Zijn er gebieden in België met meer moeilijkheden dan elders?

De complexiteit van het aanbod wordt erkend als een obstakel. Zou het aanbod dan niet bevattelijker moeten worden?

Kunnen de voorwaarden om een vervoerbewijs te kopen niet worden verbeterd, met faciliteiten voor personen in moeilijkheden?

Volgens de NMBS zou de oprichting van een treinpunt in een station 25.000 tot 30.000 euro kosten. Kan dat bedrag worden bevestigd en zijn er geen andere oplossingen?

Zijn er tot slot soortgelijke initiatieven in het buitenland?

De heer Niels Tas (Vooruit) merkt op dat een toegankelijk station een fysieke dienstverlening vraagt. Wie de trein neemt, moet ook op een maximale dienstverlening kunnen rekenen. De voorbije jaren werden loketten gesloten, wat een afbouw betekent. Die evolutie zet zich door en het zijn steeds dezelfde die het slachtoffer worden: zij die niet over moderne technologieën beschikken en senioren. Die trend dient men te keren en het regeerakkoord bevat een plan ter zake om te werken aan levendige stations.

Het voorstel van resolutie is duidelijk: de TreinPunten mogen niet leiden tot sluitingen van loketten, maar zijn bedoeld als aanvulling. Dit is een stap in de goede richting om de stationsbuurten te doen opleven.

Hoe kan men voor levendige stations zorgen waar loketten verdwijnen, los van het idee van treinpunten?

Is de genodigde bereid mee na te denken over een model waarbij de fysieke verkooppunten worden behouden,

solutions l'invité propose-t-il pour moderniser le service tout en préservant l'emploi et le contact humain?

M. Julien Matagne (Les Engagés) demande si M. Lejeune peut faire part d'une estimation quant à la proportion entre la suppression et le redéploiement qui pourrait être mis en œuvre. Sur quoi se fondent les chiffres avancés quant à l'usage du numérique? Une large majorité de voyageurs utilise des smartphones pour acheter des billets.

Y a-t-il des zones en Belgique qui connaissent plus de difficultés qu'ailleurs?

Quant à la diversité de l'offre, n'y a-t-il pas un travail à réaliser au niveau de la lecture de cette offre?

Ne peut-on imaginer d'améliorer les conditions d'achat des tickets et prévoir des facilités pour les personnes en difficulté?

Selon la SNCB, équiper une gare d'un Point Train coûterait 25-30.000 euros. Ce montant peut-il être confirmé et n'y a-t-il pas d'autres solutions?

Enfin, y a-t-il des expériences comparables menées à l'étranger?

M. Niels Tas (Vooruit) fait remarquer qu'une gare accessible nécessite un service physique. Toute personne qui prend le train doit pouvoir compter sur un service maximal. Ces dernières années, des guichets ont été fermés, ce qui représente une détérioration du service. Cette évolution se poursuit, et ce sont toujours les mêmes qui en sont les victimes : ceux qui ne disposent pas des technologies modernes et les personnes âgées. Il faut inverser cette tendance, et l'accord de gouvernement contient un plan en ce sens pour œuvrer à des gares vivantes.

La proposition de résolution est claire: la création de Points Train ne pourra pas entraîner la fermeture de guichets. Il s'agira plutôt de compléter le service actuel. Ce serait un pas dans la bonne direction pour faire renaître les abords des gares.

Quelle autre solution que celle des Points Train pourrait-on appliquer pour dynamiser les gares où les guichets disparaissent?

L'invité est-il disposé à participer à une réflexion sur la création d'un modèle dans lequel les points de vente

maar aangepast aan de hedendaagse realiteit – met bijvoorbeeld een breder aanbod dan wat thans het geval is?

Hoe zou de uitbreiding van het aantal verkooppunten van tickets tegenstrijdig zijn met de doelstelling om meer reizigers na te streven? Is dit ook niet een manier om reizigers die geen ticket kopen een kans te bieden om dat toch te doen?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) verdedigt het maken van keuzes op basis van objectieve parameters. Tegelijkertijd kan de overheid een rol spelen bij het bevorderen van levendige stationsbuurten. Het lid verwijst naar haar uiteenzetting tijdens de eerste hoorzitting (*supra*) en suggereert een maatschappelijke heroriëntering voor de rol van de NMBS, teneinde een volledige dekking van de bevolking tot stand te brengen. Staat de genodigde hiervoor open?

III. — ANTWOORDEN VAN DE GENODIGDE

De heer Pierre Lejeune, nationaal voorzitter ACOD Spoor – Algemene Centrale der Openbare Diensten, twijfelt niet aan een aantal positieve aspecten van het voorstel van resolutie. Waar het hem echter in de eerste plaats om gaat is de rol die men nog aan de stations en de loketten wil geven en de kwaliteit van de openbare dienst, de ontvangst van reizigers, en de eigenschappen van het werk dat evolueert.

Het ACOD is geen conservatieve organisatie, zoals sommigen menen. Integendeel, het verleent steeds haar medewerking wanneer er voorstellen worden gedaan. Sinds 2023 werden echter 330 functies geschrapt in de stations, wat niet weinig is en zonder gevolgen is.

Het ACOD staat voor dialoog met het bedrijf. Als het doelstellingen willen halen en rekening houdt met de technologische evolutie is het ACOD niet *per se* tegen. Jammer genoeg werd de wens vanwege de vakbond om toch voor een soort van polyvalente aanwezigheid in de stations te zorgen – niet noodzakelijk aan de loketten – genegeerd. Men kan thans alleen maar de leegte in sommige stations vaststellen].

Sommige oplossingen zijn zeker interessant, zoals het aanbieden van uitgebreide diensten in de stations. De verkoop van tickets uitbesteden is niet zo vanzelfsprekend, het gaat om een complexe dienst. Er zijn talrijke tarieven en reducties, uiteenlopende abonnementen die eigen criteria hebben die nagegaan dienen te worden.

physiques seraient maintenus, mais adaptés à la réalité actuelle, par exemple en proposant une offre plus large qu'aujourd'hui?

En quoi l'augmentation du nombre de points de vente de billets s'opposerait-elle à l'objectif d'attirer plus de voyageurs? Ne serait-ce pas une manière de permettre aux voyageurs qui n'achètent pas de billet de le faire?

Mme Tine Gielis (cd&v) défend un processus décisionnel basé sur des paramètres objectifs. Parallèlement, les autorités publiques peuvent contribuer à la promotion de quartiers vivants autour des gares. La membre renvoie à son intervention au cours de la première audition (*supra*) et suggère un repositionnement sociétal de la SNCB en vue d'assurer une couverture totale de la population. L'invité est-il ouvert à cette proposition?

III. — RÉPONSES DE L'INVITÉ

M. Pierre Lejeune, président national de la CGSP-Cheminots – Centrale Générale des Services Publics, ne doute pas de certains aspects positifs de la proposition de résolution. Ce qui lui importe cependant avant tout, ce sont le rôle que l'on souhaite encore attribuer aux gares et aux guichets, la qualité du service public, l'accueil des voyageurs ainsi que les caractéristiques liées à l'évolution de l'emploi.

La CGSP n'est pas une organisation conservatrice, comme certains le croient. Au contraire, elle coopère systématiquement lorsque des propositions sont formulées. Toutefois, depuis 2023, 330 postes ont été supprimés dans les gares, ce qui n'est ni anodin ni sans conséquences.

La CGSP privilégie le dialogue avec l'entreprise. Si celle-ci souhaite atteindre ses objectifs tout en tenant compte de l'évolution technologique, la CGSP ne s'y oppose pas forcément. Malheureusement, la demande syndicale visant à garantir une présence polyvalente dans les gares – pas nécessairement aux guichets – n'a pas été prise en considération. Force est de constater que certaines gares connaissent aujourd'hui une désertification.

Certaines solutions, telles que l'élargissement de l'offre de services dans les gares, sont particulièrement intéressantes. En revanche, l'externalisation de la vente des titres de transport n'est pas une solution évidente, car il s'agit d'un service complexe. De nombreux tarifs, réductions et abonnements divers, soumis à des critères

Hoe goed het personeel van een supermarkt zou werken of de hoe hard de verkoper in een krantenwinkel zich zou inzetten, het verkopen van treintickets is van een andere orde. Externen zullen er nooit in slagen om even adequaat de wensen van de reiziger te begrijpen als het eigen personeel van de NMBS.

Het ACOD staat uiteraard achter modernisering en het aantal diensten dat men in stations kan aanbieden is uiteenlopend; het gaat niet alleen om ticketverkoop.

Een reiziger die niet in staat is om een ticket ter plaatse in het station te kopen, kan dat aan boord van de trein doen, maar zal wel een toeslag moeten betalen. Zo komt men tot een verhoogd risico op agressie, dat verband houdt met het feit dat een reiziger geen of niet het goede ticket bezit, bijvoorbeeld omdat er geen gebruik kan worden gemaakt van moderne tools. Agressie op de trein is een punt dat voor de vakbond aandacht verdient. Uiteindelijk maakt het niet misschien niet zoveel uit wat de commerciële strategie van de NMBS is, maar de vakbond hecht veel belang aan de werkomstandigheden voor het personeel, dat een correcte behandeling dient te genieten en voldoende talrijk moet zijn om de gevraagde diensten te leveren.

Gesloten stations treft men vooral in de provincie Luxemburg aan. Er worden daar geen diensten meer aangeboden, het zijn nog alleen maar stopplaatsen zonder enige activiteit. Doordat die plaatsen er helemaal verlaten bijliggen, geeft dat aanleiding tot verloedering en onveiligheid in de buurten. Uiteraard is het ACOD voorstander van leven in of rond de stations. Dat is wel geen bevoegdheid van de vakbond. Waar de vakbond wel voor pleit is het behoud van een activiteit in de stations in relatie met het spoor, dat heel specifieke kenmerken vertoont.

De liberalisering die eraan zit te komen, is ook een moment om zich af te vragen wat de toekomst van de openbare dienst is. Om boekhoudkundige redenen stoot de NMBS activiteiten af die in het hart van het bedrijf stonden en die op weg zijn om te worden geprivatiseerd.

Men kan van mening verschillen op welke wijze treindiensten worden georganiseerd, daarover bestaat geen eensgezindheid. Veel belangrijker is dat het spoor zich sterk kan ontwikkelen. De vraag is wel hoe men 30 % meer reizigers zal aantrekken met 10 % meer aanbod en met minder middelen, want er komen besparingen. Men dient te beseffen dat de loketten en de dienstverlening wel meespelen om meer reizigers aan te trekken. De reizigers die men nog wil aanspreken zijn vooral diegenen die de trein zullen nemen in het kader van hun

specifieke, moeten worden geverifieerd. Welke ook de goede wil van het personeel van een supermarkt of van een bibliotheek, de verkoop van treintickets vereist een expertise die anderszins niet kan worden gevonden. Des agents externes ne parviendront jamais à comprendre aussi bien les attentes des voyageurs que le personnel de la SNCB.

La CGSP est bien entendu favorable à la modernisation et affirme que divers services peuvent être proposés dans les gares; il ne s'agit pas uniquement de la vente de tickets.

Un voyageur qui n'est pas en mesure d'acheter son ticket à la gare peut le faire à bord du train, mais devra dans ce cas s'acquitter d'une surtaxe. Cette situation entraîne un risque accru d'agression, lié au fait que certains voyageurs ne possèdent pas de titre de transport ou ne disposent pas d'un titre valide, par exemple parce qu'ils ne sont pas en mesure d'utiliser les outils modernes. L'agressivité dans les trains est un sujet qui mérite une attention particulière selon le syndicat. En définitive, la stratégie commerciale adoptée par la SNCB importe peu aux yeux du syndicat. En revanche, il accorde une grande importance aux conditions de travail du personnel, qui doit être traité avec respect et disposer d'un effectif suffisant pour assurer les services proposés.

Les gares fermées, principalement situées dans la province de Luxembourg, n'offrent plus aucun service et se réduisent à de simples points d'arrêt, dépourvus de toute activité. Cette désertification entraîne une dégradation et un sentiment d'insécurité dans les quartiers environnants. La CGSP est bien sûr favorable à une activité humaine dans les gares et autour de celles-ci, même si cela ne relève pas directement de ses compétences. Elle préconise en tout cas le maintien d'une activité liée au rail, un secteur aux caractéristiques bien spécifiques.

La libéralisation à venir constitue également une occasion de s'interroger sur l'avenir du service public. Pour des raisons comptables, la SNCB se débarrasse d'activités qui faisaient partie de son cœur de métier et qui sont désormais en voie de privatisation.

Les avis divergent quant à l'organisation des services ferroviaires, et aucun consensus ne se dégage à ce sujet. La priorité reste que le rail puisse se développer pleinement. La question est de savoir comment attirer 30 % de voyageurs en plus avec 10 % d'offre supplémentaire, alors que les moyens seront réduits en raison des économies annoncées. Il faut bien se rendre compte que les guichets et la qualité du service ont leur importance si l'on souhaite accroître l'attractivité du train. Les voyageurs ciblés sont surtout ceux qui prendront le train

vrijtijdsbeleving. Het zijn ook zij voor wie die bijkomende dienst in de stations nuttig zal zijn.

Een activiteit in en rond de stations zal iedereen wel wensen, maar de aanwezigheid van bekwaam spoorwegpersoneel is een vereiste.

IV. — REPLIEKEN

Mevrouw Dorien Cuylaerts (N-VA) erkent dat de beschrijving van de vakbond als conservatief mogelijk iets te hard is. Misschien is “behoudsgezind” minder negatief.

De spreekster beklemtoont dat ook voor haar de loketten in de stations heel belangrijk zijn. De TreinPunten moeten een aanvulling zijn – zoals dat in het regeerakkoord werd opgenomen – en mogen er niet toe leiden dat er loketten verdwijnen.

Ofschoon levendige stations en stationsbuurten eveneens belangrijk zijn, kan men er niet omheen dat de loketten op veel plaatsen reeds gesloten zijn. Kleine stations gaan samenwerking met derden vergen, omdat rekenen op de overheid niet altijd mogelijk is. Vandaar de optie van de TreinPunten in het voorstel van resolutie.

Het lid is tevreden dat de genodigde openstaat voor dialoog, zodat de doelstellingen om meer reizigers op de trein samen kan nagestreefd worden. Ook de N-VA-fractie staat open voor dialoog.

De heer Dimitri Legasse (PS) begrijpt dat de genodigde pleit voor het behoud van personeel in de stations dat wel andere diensten zou verlenen. Dit is zeker een interessante beschouwing. Ook met de opmerkingen rond de toeslag en wat daaruit voortvloeit of de complexiteit van de tickets dienen meegenomen te worden. De ontwikkeling van hybride stations waar andere diensten dan het aanbieden van tickets worden geboden is een mooi idee.

Mevrouw Farah Jacquet (PVDA-PTB) staat achter de analyse van de genodigde. De trein is een recht en geen luxe. De resolutie is niet bepaald geruststellend voor de toekomst van de loketten. Het probleem zou anders zijn geweest indien men niet voorheen 44 stations had gesloten. Het ziet ernaar uit dat er meer jobs zullen verdwijnen en dat de stations minder menselijk zullen zijn. Niet alle stations zullen handelszaken overnemen. Een automaat vervangt geen personeelslid en het uitbesteden

dans le cadre de leurs loisirs, et c'est aussi à eux que ce service complémentaire offert dans les gares sera utile.

Si tout le monde apprécie une activité dans les gares et aux abords de celles-ci, la présence de personnel ferroviaire qualifié est, elle, indispensable.

IV. — RÉPLIQUES

Mme Dorien Cuylaerts (N-VA) reconnaît que qualifier le syndicat de “conservateur” est peut-être un peu excessif. Il aurait sans doute été moins péjoratif d'utiliser le qualificatif “prudent”.

L'intervenante souligne qu'à ses yeux également, la présence de guichets dans les gares est essentielle. Les Points Train doivent venir en complément des guichets – comme le prévoit l'accord de gouvernement – et ne peuvent en aucun cas entraîner leur suppression.

Bien qu'il importe également que les gares et leurs alentours restent des lieux animés, force est de constater que de nombreux guichets ont déjà été supprimés. Les petites gares devront collaborer avec des tiers, car il n'est pas toujours possible d'en appeler aux pouvoirs publics. C'est pourquoi la proposition de résolution met en avant l'option des Points Train.

La membre se réjouit de l'ouverture au dialogue affichée par l'orateur invité, qui permettra de poursuivre de concert les objectifs visant à augmenter le nombre de voyageurs à bord des trains. Le groupe N-VA est également disposé à dialoguer.

M. Dimitri Legasse (PS) infère des propos de l'orateur invité que celui-ci préconise le maintien du personnel dans les gares, même si celui-ci devrait assurer d'autres services. Il s'agit certainement d'une piste intéressante. Les observations concernant la surtaxe, les problématiques de coût qui en découlent et la complexité des billets doivent également être prises en compte. Le développement de gares hybrides, où d'autres services que la vente de billets seraient proposés, constitue une idée prometteuse.

Mme Farah Jacquet (PVDA-PTB) souscrit à l'analyse de l'orateur invité. Le train est un droit, et non un luxe. La résolution n'est pas particulièrement rassurante quant à l'avenir des guichets. Le problème ne se poserait pas de la même façon si l'on n'avait pas fermé 44 gares auparavant. Le texte à l'examen risque de supprimer davantage d'emplois et de déshumaniser les gares. Toutes les gares ne trouveront pas un repreneur pour ouvrir un commerce. Un automate ne remplace pas un

van diensten komt erop neer dat een openbare dienst, die publiek goed is, wordt geprivatiseerd. De spreekster verwerpt winstbejag op korte termijn en plaatst het humane en de toegankelijkheid centraal. Het spoor dient ter beschikking van iedereen te staan.

De heer Niels Tas (Vooruit) nodigt de vakbond opnieuw uit om de omgekeerde oefening te maken en na te denken hoe het personeel van de NMBS meer diensten kan aanbieden. De spreker deelt de analyse van de genodigde en acht het belangrijk om de lege stations in te vullen met activiteiten. Hoe meer reizigers het openbaar vervoer aantrekt, hoe sterker de openbare dienst staat. Ook de laagdrempeligheid van de dienst is een essentiële factor.

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) stelt dat de goede aanpak de reizigers alleen maar zal aanspreken.

agent humain et l'externalisation de services revient à privatiser un bien qui est public. L'intervenante rejette cette logique de rentabilité à court terme et entend remettre l'humain et l'accessibilité au cœur des priorités ferroviaires. Le rail doit rester un bien commun au service de toutes et tous.

M. Niels Tas (Vooruit) invite à nouveau le syndicat à changer de perspective et à envisager comment le personnel de la SNCB pourrait fournir davantage de services. L'intervenant partage l'analyse de l'orateur invité et estime qu'il importe de revitaliser les gares désertées en y organisant des activités. Plus le transport public attirera de voyageurs, plus son poids sera grand. Son accessibilité est également un facteur essentiel.

Mme Tine Gielis (cd&v) affirme que l'approche adéquate qui est adoptée ne pourra que séduire les voyageurs.