

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

1^{er} mars 2012

RÉSOLUTION

**visant à améliorer
et coordonner l'information
et la communication mises en place
par les entreprises du Groupe SNCB
envers ses usagers
et d'en assurer le financement**

TEXTE ADOPTÉ EN SÉANCE PLÉNIÈRE

Documents précédents:

Doc 53 1690/ (2010/2011):

- 001: Proposition de résolution de M. Dufrane et consorts.
- 002: Amendement.
- 003: Rapport.
- 004: Texte adopté par la commission.

Voir aussi:

Compte rendu intégral:
1^{er} mars 2012.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

1 maart 2012

RESOLUTIE

**over de verbetering en coördinatie
van de informatie en communicatie
waarin de ondernemingen
van de NMBS-Groep
voor hun gebruikers voorzien,
alsmede over de financiering ervan**

TEKST AANGENOMEN IN PLENAIRE VERGADERING

Voorgaande documenten:

Doc 53 1690/ (2010/2011):

- 001: Voorstel van resolutie van de heer Dufrane c.s.
- 002: Amendement.
- 003: Verslag.
- 004: Tekst aangenomen door de commissie.

Zie ook:

Integraal verslag:
1 maart 2012.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
sp.a	:	socialistische partij anders	
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones	
LDD	:	Lijst Dedecker	
MLD	:	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie	

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
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: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>		<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	
<i>Commandes:</i>		<i>Bestellingen:</i>	
Place de la Nation 2		Natieplein 2	
1008 Bruxelles		1008 Brussel	
Tél. : 02/ 549 81 60		Tel. : 02/ 549 81 60	
Fax : 02/549 82 74		Fax : 02/549 82 74	
www.lachambre.be		www.dekamer.be	
e-mail : publications@lachambre.be		e-mail : publicaties@dekamer.be	

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

- A. vu les problèmes de ponctualité sur le rail belge;
- B. vu que cette ponctualité s'est fortement dégradée ces dernières années;
- C. vu que, à côté de la sécurité (première priorité), la ponctualité et la qualité du service sont les deux objectifs principaux du Groupe SNCB;
- D. considérant qu'une amélioration solide et durable en matière de ponctualité ne pourra intervenir qu'à moyen ou long terme;
- E. considérant que seule une information et une communication de qualité peuvent, en partie, éviter aux usagers les désagréments liés à une ponctualité défaillante;
- F. vu qu'*Infrabel*, gestionnaire du réseau, et la SNCB ont tous deux développés, dès 2009, des outils et des applications liées aux technologies de l'information (TIC) permettant d'informer au mieux les navetteurs;
- G. vu que le service *Railtime* ne peut informer que par rapport aux responsabilités assurées et assumées par *Infrabel*, à savoir la situation sur le réseau belge;
- H. vu que le service "SMS 2828" ne peut informer que par rapport aux responsabilités assurées et assumées par la SNCB, à savoir principalement le bon fonctionnement du charroi;
- I. considérant qu'un manque de coordination et de coopération entre ces deux services se fait au détriment du navetteur;
- J. considérant que les initiatives précitées présentent, de plus, certaines lacunes;
- K. vu que l'utilisation d'une partie de ces applications existantes demeure payante;
- L. considérant l'insatisfaction des navetteurs, tant par rapport à la communication "directe" (sur les quais ou dans les trains) qu'"indirecte" (via les nouvelles technologies de l'information et de la communication);
- M. vu certaines initiatives privées visant à donner aux usagers du Groupe SNCB une meilleure information et à assurer une meilleure communication;

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

- A. gelet op de problemen met de stiptheid op het Belgische spoor;
- B. overwegende dat die stiptheid de jongste jaren sterk is achteruitgegaan;
- C. overwegende dat naast de veiligheid (eerste prioriteit) de stiptheid en de kwaliteit van de dienstverlening de twee voornaamste doelstellingen van de NMBS-Groep zijn;
- D. overwegende dat een forse en duurzame verbetering van de stiptheid zich maar op middellange of lange termijn kan voordoen;
- E. overwegende dat alleen kwaliteitsvolle informatie en communicatie voor de gebruikers de onaangename kanten van een falende stiptheid deels kan voorkomen;
- F. overwegende dat de netbeheerder *Infrabel* en de NMBS allebei sinds 2009 ICT-instrumenten en -toepassingen hebben ontwikkeld waarmee het mogelijk is de pendelaars optimaal te informeren;
- G. overwegende dat *Railtime* maar informatie kan verstrekken met betrekking tot de aangelegenheid waarvoor *Infrabel* verantwoordelijk is, met name de toestand op het Belgische net;
- H. overwegende dat de dienst "SMS 2828" maar informatie kan verstrekken met betrekking tot de aangelegenheid waarvoor de NMBS verantwoordelijk is, met name vooral de goede werking van het rollend materieel;
- I. overwegende dat een gebrek aan coördinatie en samenwerking tussen die twee diensten ten koste gaat van de pendelaar;
- J. overwegende dat de voornoemde initiatieven daarboven bepaalde leemten vertonen;
- K. overwegende dat een deel van die bestaande toepassingen niet gratis is;
- L. gelet op de ontevredenheid van de pendelaars, zowel ten aanzien van de "directe" communicatie (op de perrons of in de rijtuigen) als ten opzichte van de "indirecte" (via de nieuwe ICT-technologieën);
- M. gelet op bepaalde privéinitiatieven die erop gericht zijn de gebruikers van de NMBS-Groep betere informatie te bieden en betere communicatie te waarborgen;

N. considérant que ces initiatives positives ne doivent en aucun cas décharger le Groupe SNCB, et les entreprises publiques le constituant, de leurs responsabilités et de leurs missions à cet égard;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'inscrire dans les prochains contrats de gestion du Groupe SNCB la nécessité de disposer, à terme, d'un projet unique (site Internet et outils/applications) destiné à rassembler l'ensemble des informations disponibles à destination des navetteurs;

2. d'inscrire, dans les prochains contrats de gestion du Groupe SNCB, l'interdiction de générer des revenus pour l'ensemble des outils (et applications) de communication et d'information existants ou à créer;

3. de prendre toutes initiatives visant à améliorer la communication (directe et indirecte) et l'information entre les entreprises du Groupe SNCB et ses usagers.

Bruxelles, le 1^{er} mars 2012

*Le président de la Chambre
des représentants,*

*La greffière de la Chambre
des représentants,*

André FLAHAUT

Emma DE PRINS

N. overwegende dat die positieve initiatieven de NMBS-Groep en zijn samenstellende overheidsbedrijven in dat opzicht geenszins van hun verantwoordelijkheden en taken mogen ontheffen;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. in de volgende beheersovereenkomsten van de NMBS-Groep op te nemen dat het noodzakelijk is op termijn te beschikken over één project (website en instrumenten/ toepassingen) dat erop gericht is alle voor de pendelaars beschikbare informatie bijeen te brengen;

2. in de volgende beheersovereenkomsten van de NMBS-Groep op te nemen dat alle bestaande en te creëren informatie- en communicatie-instrumenten (en toepassingen) geen opbrengsten mogen genereren;

3. alle initiatieven te nemen om de (directe en indirecte) communicatie en informatie tussen de vennootschappen van de NMBS-Groep en de gebruikers ervan te verbeteren.

Brussel, 1 maart 2012

*De voorzitter van de Kamer
van volksvertegenwoordigers,*

*De griffier van de Kamer
van volksvertegenwoordigers,*