

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

18 juin 2021

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à assurer un accueil et un service
de qualité accessibles à tous les usagers
sur l'ensemble du réseau ferroviaire belge**

(déposée par Mme Sophie Rohonyi et
M. François De Smet)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

18 juni 2021

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**waarbij wordt gevraagd op het volledige
Belgische spoorwegnet en voor alle gebruikers
een dienstverlening en onthaal
van hoog niveau te verzekeren**

(ingediend door mevrouw Sophie Rohonyi en
de heer François De Smet)

RÉSUMÉ

La décision de la SNCB de fermer 44 guichets de gare et de réduire les horaires d'ouverture de 37 guichets supplémentaires va à l'encontre de la politique de mobilité durable portée par le gouvernement fédéral.

Dès lors, il est demandé à la SNCB de suspendre cette décision dans l'attente de la finalisation de son nouveau contrat de gestion et d'intégrer dans ce contrat une obligation de garantir un accueil de qualité, un guichet de vente accessible à tous et une présence humaine dans toutes ses gares.

SAMENVATTING

De beslissing van de NMBS om de loketten in 44 stations te sluiten en om de openingsuren van de loketten in nog eens 37 stations te beperken, strookt niet met de principes van het duurzame mobiliteitsbeleid dat de regering voorstaat.

De indieners verzoeken de NMBS dan ook om die beslissing op te schorten in afwachting van de afronding van haar nieuwe beheerscontract. Daarin moet tevens de verplichting worden opgenomen om in alle stations te zorgen voor een kwaliteitsvol onthaal, voor een voor iedereen toegankelijk verkoopsloket en voor menselijke aanwezigheid.

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

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

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Développer une politique de mobilité durable fait partie des engagements de la coalition Vivaldi pris dans le cadre de son accord de gouvernement du 30 septembre 2020 (Chapitre 3.4. Mobilité, p. 65): “Une mobilité fluide et durable est primordiale pour notre économie ainsi que pour la liberté et la qualité de vie des citoyens. Or le modèle de mobilité actuel affecte négativement le changement climatique, la qualité de l’air et la santé publique. Dans le cadre de ses compétences, et en collaboration avec les Régions, le gouvernement mettra par conséquent sur les mobilités douce, collective et multimodale. Cela impliquera plus particulièrement de nouveaux financements pour mettre la SNCB et Infrabel en état de procéder aux investissements nécessaires à un transfert modal durable.”.

La mobilité est aussi l’un des axes fondamentaux sur lequel nous pouvons agir pour atteindre les objectifs climatiques de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre. En effet, le secteur des transports, et particulièrement le transport routier, est celui qui génère le plus de gaz à effet de serre en Belgique. Dans son évaluation du Plan National Énergie-Climat belge, l’Europe a d’ailleurs demandé à notre pays de prendre des mesures pour soutenir la mobilité durable, notamment dans le domaine des véhicules ferroviaires, électriques et à hydrogène et des stations de recharge.

Ces objectifs impliquent de rendre le transport ferroviaire attractif, ce qui passe nécessairement par une offre de transport accessible et de qualité, qui s’adresse à tous.

C’est pourtant dans ce contexte que la SNCB a annoncé, le 9 février 2021, sa décision de fermer 44 guichets sur 135 d’ici la fin 2021, et de réduire les horaires d’ouverture de 37 guichets supplémentaires. La SNCB s’appuie sur son processus de transition numérique pour justifier ces fermetures, 75 % des achats de titres de transport se faisant désormais par voie numérique. De plus, l’économie visée par ces fermetures est de l’ordre de 6 millions d’euros par an. La SNCB avance également que 40 % des voyageurs partent déjà d’une gare sans guichet.

Cette décision va toutefois à l’encontre de son objectif de maintien du service public et de l’offre ferroviaire dans les zones rurales. Elle exclut par ailleurs une série de publics: les enfants qui prennent le train pour aller à l’école sans leurs parents, les personnes âgées qui ne

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De Vivaldi-coalitie heeft zich er in het kader van haar regeerakkoord van 30 september 2020 onder andere toe verbonden om een duurzaam mobiliteitsbeleid te ontwikkelen (Hoofdstuk 3.4. Mobiliteit, blz. 65: “Een vlotte en duurzame mobiliteit is van groot belang voor onze economie en de vrijheid en levenskwaliteit van onze burgers. Anderzijds oefent mobiliteit vandaag ook een negatieve impact uit op de klimaatverandering evenals op de luchtkwaliteit en onze volksgezondheid. De regering wil daarom binnen haar bevoegdheden en in samenwerking met de gewesten inzetten op zachte, collectieve en multimodale mobiliteit. Dit impliceert in het bijzonder bijkomende financiering om de NMBS en Infrabel in staat te stellen om te investeren in een duurzame ‘modal shift’.”.

Mobiliteit is ook één van de belangrijkste hefboomen waarop we daadwerkelijk impact hebben om de klimaatdoelstellingen inzake de vermindering van onze broeikasgasuitstoot te halen. Het grootste deel van de broeikasgassen in België wordt immers door vervoerssector – en dan vooral het wegvervoer – uitgestoten. Europa heeft trouwens naar aanleiding van haar evaluatie van het Belgische Nationaal Energie- en Klimaatplan aan België gevraagd dat het maatregelen zou nemen ter ondersteuning van duurzame mobiliteit. Het verwees daarbij naar spoorvoertuigen op elektriciteit en waterstof en naar herlaadstations.

Met die doelstellingen wil men het vervoer per spoor aantrekkelijk maken. Daartoe moet het vervoersaanbod voor iedereen toegankelijk én kwaliteitsvol zijn.

Desondanks heeft de NMBS op 9 februari 2021 bekendgemaakt dat ze de loketten in 44 van de 135 stations tegen eind 2021 zal sluiten en de openingsuren van de loketten in nog eens 37 stations zal beperken. De NMBS voert haar proces van digitale transitie aan als argument om die sluitingen te verantwoorden; 75 % van de vervoersbewijzen zou tegenwoordig digitaal worden aangekocht. Bovendien betekenen die sluitingen een besparing van om en bij de 6 miljoen euro per jaar. De NMBS verklaart eveneens dat 40 % van de reizigers vertrekt vanuit een station zonder loket.

Die beslissing gaat evenwel in tegen haar doelstelling om de openbare dienstverlening en het spooraanbod in landelijke gebieden te behouden. Op die manier sluit ze bovendien een aantal groepen uit: kinderen die zonder hun ouders de trein naar school nemen, ouderen die

sont pas à l'aise avec les machines et smartphones, les personnes sous administration de biens qui ne peuvent pas utiliser de carte bancaire et donc des automates, les personnes analphabètes

La fermeture desdits guichets dans ces gares renforcera sans doute le sentiment d'insécurité des 30 % de femmes qui n'osent pas prendre le train parce qu'elles sont victimes de harcèlement, comme ce fut relevé par une étude publiée par le SPF Mobilité en janvier 2021.

Cette fermeture de guichets de gare s'accompagne certes de mesures d'accompagnement: présence humaine, horaires d'ouverture élargis pour les salles d'attente, passage occasionnel d'un collaborateur SNCB, automates dans toutes les gares, etc. Il n'en demeure pas moins que de telles mesures reposent sur les communes et qu'elles sont insuffisantes pour compenser la suppression de ces guichets. Ces mesures sont en deçà de ce que les navetteurs sont en droit d'attendre de la part de la SNCB en matière de sécurité et d'informations, dès lors d'un service public digne de ce nom.

Dès lors, pour des raisons de non-discrimination et de cohérence avec les objectifs de la politique de mobilité portée par le gouvernement, mais aussi de sécurité publique, la présente proposition de résolution demande à la SNCB de réaliser une étude pertinente menée hors du cadre de la crise sanitaire et, dans l'attente, de suspendre la fermeture des guichets visés par la décision du Conseil d'administration de la SNCB, jusqu'à la finalisation de son nouveau contrat de gestion, d'intégrer dans celui-ci une obligation d'assurer une présence humaine et un accueil de qualité en gare, ainsi qu'un guichet d'information et de vente accessible à tous les usagers et d'y affecter le personnel formé à cet effet.

Sophie Rohonyi (DéFI)
François De Smet (DéFI)

niet goed met terminals en smartphones overweg kunnen, mensen onder bewindvoering die geen bankkaart mogen gebruiken en die dus evenmin bij de automaten terecht kunnen, analfabeten enzovoort.

De sluiting van de voormelde loketten in die stations zal wellicht zorgen voor een nóg groter onveiligheidsgevoel bij de 30 % vrouwen die de trein niet nemen uit vrees voor grensoverschrijdend gedrag, zoals uit een studie van de FOD Mobiliteit uit januari 2021 is gebleken.

Weliswaar wordt in flankerende maatregelen voorzien om de sluiting van die stationsloketten op te vangen (menselijke aanwezigheid, wachtruimtes die langer open zijn, het langslippen van NMBS-medewerkers, beschikbaarheid van automaten in alle stations enzovoort), maar die maatregelen worden op de gemeenten afgewenteld en volstaan niet om de sluiting van die loketten te compenseren. Ze voldoen evenmin aan de minimale veiligheid en informatieverlening die pendelaars mogen verwachten van de NMBS of, bij uitbreiding, van een openbare dienst die naam waardig.

Om redenen van non-discriminatie en coherentie met het door de regering voorgestane mobiliteitsbeleid, maar ook vanuit een bezorgdheid om de openbare veiligheid, verzoeken de indieners van dit voorstel van resolutie de NMBS dan ook om, als de gezondheidscrisis eenmaal achter de rug is, een gerichte studie te doen uitvoeren. In afwachting daarvan wordt de NMBS verzocht de door haar raad van bestuur besliste sluiting van de loketten op te schorten totdat haar nieuwe beheerscontract rond is. Dat moet de verplichting bevatten om in de stations in menselijke aanwezigheid en in een kwaliteitsvol onthaal te voorzien, om een voor iedereen toegankelijk informatie- en verkoopsloket beschikbaar te stellen en om daarvoor opgeleid personeel in te zetten.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. vu la décision du Conseil d'administration de la SNCB du 27 novembre 2020 de fermer 44 guichets de gare, à savoir ceux des gares de Ans, Bertrix, Beveren-Waas, Binche, Châtelet, De Pinte, Diksmuide, Gouvvy, Harelbeke, Heide, Heist, Jambes, Jette, Jurbise, Kontich-Lint, La Hulpe, Lede, Lessines, Leuze, Liedekerke, Luttre, Marbehan, Mariembourg, Malines-Nekkerspoel, Marchienne-au-Pont, Menen, Ninove, Opwijk, Peruwelz, Poperinge, Rhode-Saint-Genèse, Rixensart, Rochefort-Jemelle, Ronse, Saint-Ghislain, Silly, Ternat, Tielt, Torhout, Veurne, Wavre, Waterloo, Virton et Zaventem, et de réduire les heures d'ouverture de 37 autres guichets;

B. vu la confirmation de ladite décision prise par le Conseil d'administration de la SNCB, le 9 février 2021, à l'unanimité moins une abstention;

C. vu la mission de service public que la SNCB s'est vue confier dans son contrat de gestion;

D. vu la perspective d'un nouveau contrat de gestion pour la SNCB;

E. considérant que la SNCB doit être impliquée dans le développement de solutions garantissant la réception en gare en tant que service public de proximité;

F. vu la stratégie régionale wallonne de mobilité FAST 2030 qui vise, entre autres, à mettre en place un système de mobilité "garantissant flexibilité, accessibilité, santé et sécurité pour tous grâce au transfert modal";

G. vu la stratégie régionale bruxelloise de mobilité "Good Move" qui vise, entre autres, à "créer des points de contact pour l'utilisateur (en prenant en compte la spécificité de chacun: genre, âge, autonomie, langue, ...), lui permettant d'accéder à toute information utile et aux conseils appropriés relatifs à l'ensemble des services liés à la mobilité et d'avoir la possibilité d'acheter ou de s'abonner à ces services";

H. vu la mesure d'accompagnement décidée par la SNCB de développer des partenariats avec les communes pour maintenir une présence humaine dans les gares concernées en lançant un appel à des projets adaptés au contexte local et tenant compte de l'état et du potentiel de chaque gare et en permettant, dans le

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op de beslissing van de raad van bestuur van de NMBS van 27 november 2020 om de loketten in 44 treinstations te sluiten, met name te Ans, Bertrix, Beveren-Waas, Binche, Châtelet, De Pinte, Diksmuide, Gouvvy, Harelbeke, Heide, Heist, Jambes, Jette, Jurbeke, Kontich-Lint, Lede, Lessen, Leuze, Liedekerke, Luttre, Marbehan, Mariembourg, Mechelen-Nekkerspoel, Marchienne-au-Pont, Menen, Ninove, Opwijk, Peruwelz, Poperinge, Rixensart, Rochefort-Jemelle, Ronse, Saint-Ghislain, Silly, Sint-Genesius-Rode, Terhulpen, Ternat, Tielt, Torhout, Veurne, Waver, Waterloo, Virton en Zaventem, en om de openingsuren van de loketten in 37 andere stations terug te schroeven;

B. gelet op de bekrachtiging, op 9 februari 2021, van voormelde door de raad van bestuur van de NMBS genomen beslissing, bij eenparigheid van stemmen op één onthouding na;

C. gelet op de via de beheersovereenkomst aan de NMBS toegewezen openbaredienstverleningsopdracht;

D. gelet op de weldra te sluiten nieuwe beheersovereenkomst voor de NMBS;

E. overwegende dat de NMBS als nabije openbaredienstverlener moet worden betrokken bij de uitwerking van oplossingen om het onthaal in de stations te waarborgen;

F. gelet op de Waalse gewestelijke mobiliteitsstrategie FAST 2030, die onder meer tot doel heeft een mobiliteitssysteem op te zetten dat via de modale shift voor eenieder flexibilitéit, toegankelijkheid, gezondheid en veiligheid waarborgt;

G. gelet op de Brusselse gewestelijke mobiliteitsstrategie Good Move, die onder meer tot doel heeft "infopunten voor gebruikers op te richten (rekening houdend met ieders eigenheid: gender, leeftijd, autonomie, taal...), zodat ze toegang krijgen tot informatie en advies over alle mobiliteitsdiensten en de mogelijkheid krijgen om deze diensten aan te kopen of zich erop te abonneren";

H. gelet op de door de NMBS aangenomen flankerende maatregel om partnerschappen met de gemeenten uit te werken, teneinde de menselijke aanwezigheid in de betrokken stations te handhaven. Daartoe werd opgeroepen om projecten in te dienen op maat van de plaatselijke context en rekening houdend met de toestand en met

cadre de l'installation d'activités non lucratives, la mise à disposition d'espaces à des conditions correspondant uniquement aux coûts de gestion et d'exploitation;

I. vu la volonté du gouvernement fédéral de renforcer la politique ferroviaire et l'attractivité du train;

J. vu le manque de mobilité douce en périphérie bruxelloise et, par conséquent, de l'importance accrue d'un service ferroviaire;

K. vu la nécessité de maintenir, voire de développer, l'offre de mobilité ferroviaire en Wallonie et particulièrement dans les provinces du Brabant wallon et du Luxembourg;

L. vu la nécessité d'encourager les citoyens, les travailleurs, les navetteurs et les étudiants à prendre le train au lieu de la voiture dans un but de mobilité et de préservation de la planète;

M. considérant que le train permet de répondre aux besoins de nombreux habitants: trajets domicile-travail, études scolaires, études universitaires, examens et traitements dans des hôpitaux spécialisés;

N. considérant que cette décision de fermer 44 guichets et de réduire les heures d'ouverture de 37 guichets supplémentaires porte atteinte à l'attractivité du transport ferroviaire;

O. considérant les conséquences négatives de la fermeture des guichets frappant les groupes les plus vulnérables (personnes âgées, groupes scolaires, étrangers, etc.);

P. considérant qu'une gamme de services n'est proposée qu'aux guichets, comme par exemple la production de cartes MoBIB, Student Multi (Campus), Familles Nombreuses, de billets 'intervention majorée' (BIM et VIPO), d'abonnements Brupass XL, les duplications en cas de perte ou de vol, le support au client dans l'offre tarifaire SNCB, certains remboursements de produits achetés accidentellement auprès de distributeurs, la validation des tickets de train et de stationnement, etc.;

Q. considérant que ces fermetures creusent encore la fracture numérique;

het potentieel van elk station, en tevens werd beslist om aan activiteiten zonder winst oogmerk ruimtes ter beschikking te stellen onder de voorwaarde dat alleen voor de kosten van het beheer en van de uitbating moet worden ingestaan;

I. gelet op de plannen van de federale regering om het spoorbeleid aan te scherpen en de trein aantrekkelijker te maken;

J. gelet op het tekort aan zachte mobiliteit in de Brusselse rand en, derhalve, op het toegenomen belang van een dienstverlening per spoor;

K. gelet op de noodzaak om het mobiliteitsaanbod per spoor in Wallonië, inzonderheid in de provincies Waals-Brabant en Luxemburg, te handhaven of zelfs uit te breiden;

L. overwegende dat de burgers, de werknemers, de pendelaars en de studenten moeten worden aangemoedigd om de trein te nemen in plaats van de wagen, met het oog op een andere mobiliteit en de bescherming van de planeet;

M. overwegende dat dankzij de trein kan worden voldaan aan de behoeften van veel inwoners: woon-werktrajecten, trajecten naar en van school of naar en van de universiteit, trajecten met het oog op onderzoeken en behandelingen in gespecialiseerde ziekenhuizen;

N. overwegende dat de beslissing om de loketten in 44 treinstations te sluiten en om de openingsuren van de loketten in 37 andere stations terug te schroeven, het spoorvervoer minder aantrekkelijk maakt;

O. gelet op de negatieve gevolgen van het sluiten van de loketten voor de meest kwetsbare groepen (ouderen, schoolgangers, vreemdelingen enzovoort);

P. overwegende dat bepaalde diensten alleen aan de loketten worden aangeboden, zoals de aanmaak van de MoBIB-kaart, de Student Multi (Campus), de kortingskaart voor Grote Gezinnen, de Kaart Verhoogde Tegemoetkoming (RVV en WIGW), de Brupass XL-abonnementen, duplicaten bij verlies of bij diefstal, de klanteninformatie betreffende de NMBS-tarieven, bepaalde terugbetalingen van per vergissing aan de automaten aangekochte producten, de validering van trein- en parkeertickets enzovoort;

Q. overwegende dat door de sluiting van die loketten de digitale kloof nog vergroot;

R. considérant l'importance de préserver les gares en tant que lieux de vie;

S. considérant que les autres mesures d'accompagnement prévues (ouverture de comptoirs 2/3 jours par semaine, la présence d'un steward 1 à 2 heures par jour, etc.) sont insuffisantes pour compenser la suppression de ces guichets et qu'elles sont en deçà de ce que les navetteurs sont en droit d'attendre de la part de la SNCB en matière de sécurité et d'informations, dès lors d'un service public digne de ce nom;

T. considérant que la décision de la SNCB a été prise sans concertation avec les communes concernées et qu'une telle concertation doit d'urgence être instaurée;

U. considérant que le développement du RER et l'augmentation consécutive du nombre de voyageurs rendent la présence d'un comptoir physique indispensable;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de charger la SNCB de mener une nouvelle étude, en dehors de la crise sanitaire ayant créé un télétravail obligatoire de masse et une suspension des cours à grande échelle, sur l'utilité d'une fermeture de nouveaux guichets de gare;

2. de demander à la SNCB de suspendre, dans l'attente des résultats de cette étude, l'application des mesures de fermeture des guichets de gare décidées par le Conseil d'administration de la SNCB, mesures confirmées le 9 février 2021;

3. de demander à la SNCB de fournir tous les éléments factuels sur lesquels elle fonde sa décision de fermeture des guichets de gare concernés;

4. d'intégrer, dans le contrat de gestion qui entrerait en vigueur en décembre 2022, l'obligation d'assurer une présence humaine et un accueil de qualité en gare, ainsi qu'un guichet d'information et de vente accessible à tous les usagers et d'y affecter le personnel formé à cet effet;

R. overwegende dat het belangrijk is om de stations als levendige ontmoetingsplek in stand te houden;

S. overwegende dat de andere flankerende maatregelen waarin wordt voorzien (de balies 2 à 3 dagen per week openen, de aanwezigheid waarborgen van een steward gedurende 1 uur à 2 uren per dag enzovoort) ontoereikend zijn om de sluiting van die loketten te compenseren en minder zijn dan wat de pendelaars inzake veiligheid en informatieverstrekking mogen verwachten van de NMBS, dus van een openbare dienst die naam waardig;

T. overwegende dat de beslissing van de NMBS werd genomen zonder overleg met de betrokken gemeenten en dat een dergelijk overleg dringend moet plaatsvinden;

U. overwegende dat de uitbreiding van het GEN en de daaruit voortvloeiende toename van het aantal passagiers de aanwezigheid van een fysieke balie noodzakelijk maken;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. de NMBS te gelasten een nieuwe studie uit te voeren naar het nut van de sluiting van een nieuwe reeks stationsloketten, los van de gezondheidscrisis die heeft geleid tot massaal telewerken en een grootschalige schorsing van de lessen;

2. de NMBS te vragen de tenuitvoerlegging van de door de raad van bestuur van de NMBS genomen beslissing om stationsloketten te sluiten, bekrachtigd op 9 februari 2021, op te schorten in afwachting van de resultaten van die studie;

3. de NMBS te verzoeken alle feitelijke elementen te verstrekken waarop haar beslissing berust om de betrokken stationsloketten te sluiten;

4. in de beheersovereenkomst die in december 2022 van kracht zou worden de verplichting op te nemen om in elk station te zorgen voor menselijke aanwezigheid en een kwaliteitsvol onthaal, alsook om er te voorzien in een voor alle gebruikers toegankelijk loket voor informatie en de verkoop van tickets, waaraan daartoe opgeleid personeel wordt toegewezen;

5. de rappeler à la SNCB son objectif de maintien du service public et de l'offre ferroviaire, y compris dans les zones rurales.

18 mai 2021

Sophie ROHONYI (DéFI)
François DE SMET (DéFI)

5. de NMBS te herinneren aan haar doelstelling om de openbaredienstverlening en het mobiliteitsaanbod per spoor te handhaven, ook in de landelijke gebieden.

18 mei 2021