

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

van

du

MAANDAG 21 APRIL 2008

LUNDI 21 AVRIL 2008

Namiddag

Après-midi

La séance est ouverte à 14.05 heures et présidée par M. François Bellot.
De vergadering wordt geopend om 14.05 uur en voorgezeten door de heer François Bellot.

01 Question de Mme Colette Burgeon à la ministre de l'Intégration sociale, des Pensions et des Grandes villes sur "la disparition de l'internet à bas débit et l'intégration du haut débit dans le service universel" (n° 4221)

01 Vraag van mevrouw Colette Burgeon aan de minister van Maatschappelijke Integratie, Pensioenen en Grote Steden over "de afschaffing van de klassieke inbelverbinding en de integratie van het breedbandinternet in de universele dienst" (nr. 4221)

01.01 Colette Burgeon (PS): Belgacom a décidé de mettre fin aux connexions internet à bas débit, ou dial-up, qui fonctionnent via le téléphone fixe. La raison invoquée est que le nombre d'utilisateurs est désormais inférieur à 150.000, soit seulement 7% du marché internet total.

De plus, cet opérateur annonce une couverture ADSL du territoire national de près de 99,7%. Belgacom offre à sa clientèle des solutions ADSL "light" de rechange, mais qui ne sont pas les plus avantageuses du marché. Des offres du même type sont proposées par d'autres opérateurs et se révèlent plus intéressantes. Celles-ci suffisent quand on utilise internet pour gérer son compte en banque, envoyer des mails et surfer sans réaliser de lourds téléchargements. Néanmoins, une formule ADSL "time" permet d'effectuer des téléchargements bien plus lourds, mais elle est bien plus coûteuse que l'opérateur "dial-up" le moins cher pour une heure de navigation sur le net.

Test-Achats et l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications plaident pour l'intégration du haut-débit, ADSL ou câblo-distributeurs, dans la liste des obligations de service universel. En 2004, nous adoptions une résolution demandant au gouvernement fédéral "d'exercer un rôle moteur au niveau européen pour une concrétisation ambitieuse du service universel".

Voici donc mes questions.

Intégrer la large bande dans le service universel, comme le suggère Test-Achats, et permettre à tous les consommateurs d'y avoir accès à un prix raisonnable afin de combler la fracture numérique est-il envisageable? Si oui, selon vous, à quelle échéance?

Quelle est la position de l'Union européenne sur le sujet? La Commission risque-t-elle de s'opposer au contenu de ce service universel?

01.02 Marie Arena, ministre: Monsieur le président, madame Burgeon, je tiens tout d'abord à vous rappeler que, depuis l'adoption du plan national de lutte contre la fracture numérique initié en 2005 et qui couvre la période 2005-2010, de nombreuses actions ont été menées dans le but de faciliter l'accès à l'utilisation de l'ordinateur: possibilité aux utilisateurs des CPAS de recevoir un ordinateur recyclé, création de 130 "easy e-spaces", qui sont des espaces collectifs d'accès à l'informatique, soutien de plus de 400 espaces publics numériques qui permettent aussi d'avoir accès à l'espace collectif en matière d'utilisation d'internet avec bien entendu l'accompagnement qui y est lié et qui nous semble également très important.

À ce jour, le réel défi de la lutte contre la fracture numérique en Belgique est – vous l'avez signalé – le coût de l'internet. En effet, notre pays est à la traîne en matière d'accès à l'ADSL. En effet, son coût est encore bien trop élevé comparativement à d'autres pays européens et ce, même pour une partie de la population qui n'est pas considérée comme précarisée. Les médias ont récemment publié un comparatif des coûts de l'accès à internet, qui pointait la Belgique comme un des pays les plus chers dans ce domaine.

Que dire alors quand on parle non pas des publics qui ne sont pas précarisés mais des publics dits "pauvres"? Cet accès est rendu impossible.

De plus, on peut regretter qu'il n'existe aujourd'hui aucun tarif social concernant l'internet en Belgique. Par ailleurs, force est de constater que proposer des ordinateurs à bas prix, voire gratuits lorsqu'il s'agit d'ordinateurs recyclés, ne permet pas de lutter efficacement contre la fracture numérique tant que les acteurs de la fracture numérique ne pourront pas bénéficier d'une connexion internet à haut débit à un prix abordable avec l'aide du gouvernement.

Dans ce contexte, je suis bien entendu favorable à l'inscription de l'accès à internet à haut débit parmi les services universels, ce pour deux raisons: d'une part, cela permettrait à chacun d'avoir effectivement accès à internet, en faisant disparaître tant que faire se peut le prix. D'autre part, cela permettrait une couverture totale du pays en matière d'ADSL. Actuellement, la totalité du pays n'est pas encore reliée au réseau haut débit.

J'attire cependant votre attention sur le fait que la décision devra être prise au sein de ce gouvernement en collaboration avec mon collègue Vincent Van Quickenborne, ministre de l'Entreprise et de la Simplification, qui est aussi en charge des technologies de l'information et de la communication. Nous devons travailler ensemble dans ce sens pour faciliter cet accès.

La deuxième question concerne l'Union européenne. La directive 2002/22/CE concernant le service universel prévoit dans son article 3, je cite: "La Communauté et les États membres ont pris, dans le contexte de l'accord de l'Organisation mondiale du Commerce sur les services de télécommunications de base, des engagements concernant le cadre réglementaire des réseaux et services de télécoms. Tout membre de l'OMC a le droit de définir le type d'obligations de service universel qu'il entend maintenir. Ces obligations ne seront pas considérées en elles-mêmes comme anticoncurrentielles pour autant qu'elles soient gérées de façon transparente, non-discriminatoires et neutres au regard de la concurrence et ne soient pas plus astreignantes qu'il n'est nécessaire pour le type de service universel défini par le membre".

Cette directive montre que, juridiquement parlant, la négociation est possible avec l'Europe. La base juridique permet d'établir la négociation.

Par contre, en Belgique, la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques traite du service universel en son titre IV. En ce qui concerne la protection des intérêts de la société et des utilisateurs, on y parle du service universel concernant la téléphonie mais non d'un service universel lié à l'accès à internet. Avant de vouloir porter le débat au niveau de l'Europe, il est important, j'en parlais dans la première partie de ma réponse, de régler ce problème au niveau belge.

01.03 Colette Burgeon (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses complètes qui permettent d'éclaircir la situation. Les décisions qui ont été prises auparavant concernant l'accès via les CPAS et l'extension des possibilités de se procurer une connexion internet étaient très bonnes. Je crois qu'il faut continuer dans cette voie. Vous m'avez dit qu'il n'existait pas de tarif social pour internet, il faudrait peut-être l'envisager.

En ce qui concerne M. Van Quickenborne, il faut qu'il puisse avancer le plus vite possible.

Enfin, il faudrait modifier la loi du 13 juin 2005 afin qu'internet soit sur un pied d'égalité avec la téléphonie.

Je crois donc qu'il y a du pain sur la planche mais je sais que je peux vous faire confiance.

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

*De behandeling van de vragen en interpellaties wordt geschorst van 14.15 uur tot 18.32 uur.
Le développement des questions et interpellations est suspendu de 14.15 heures à 18.32 heures.*

02 Questions jointes de

- **M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la rémunération des administrateurs de Belgacom" (n° 4038)**
- **M. Stefaan Van Hecke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le bonus accordé aux top managers de la SNCB" (n° 4133)**
- **Mme Karine Lalieux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les salaires des dirigeants des entreprises publiques" (n° 4573)**

02 Samengevoegde vragen van

- **de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bezoldiging van de bestuurders van Belgacom" (nr. 4038)**
- **de heer Stefaan Van Hecke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bonus voor de topmanagers van de NMBS" (nr. 4133)**
- **mevrouw Karine Lalieux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de lonen van de topmanagers van overheidsbedrijven" (nr. 4573)**

02.01 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen!): Mevrouw de minister, blijkbaar is dit een heel actueel thema, maar ik heb mijn vraag al een paar weken geleden ingediend naar aanleiding van een zeer uitgebreid interview op Kanaal Z, met de heer Marc Descheemaeker.

Een van de punten die werden aangehaald werden waren de bonussen. Ik was wel even geschrokken toen de heer Descheemaeker zei dat hij eigenlijk niets afwist van bonussen gekoppeld aan de stiptheid en dat daar geen afspraken rond waren gemaakt. Hij stelde dat men zei dat dit zo was maar dat hij er niets van wist. Ik denk dat veel kijkers toch wel even zijn geschrokken van deze uitspraak van de heer Descheemaeker. De heer Tuybens heeft onmiddellijk gereageerd in de kranten en gezegd dat er wel afspraken zijn gemaakt en beslissingen werden genomen. Ik weet dus niet goed wie ik precies moet geloven, de heer Descheemaeker of de heer Tuybens. Vandaar enkele concrete vragen aan de bevoegde minister die wel zal weten welke afspraken er zijn gemaakt.

Zijn de bonussen van de topmanagers al dan niet gekoppeld aan de stiptheid van de treinen? Met andere woorden, wie heeft gelijk, de heer Descheemaeker of de heer Tuybens? Als die bonussen zijn gekoppeld aan de stiptheid, welke impact heeft zulks dan concreet gehad in het jaar 2007? Mochten die berekeningen al zijn gemaakt, dan had ik graag vernomen welke concrete invloed dit heeft gehad in 2007. Indien het niet zo is, was de vraag of u die bonussen dan in de toekomst afhankelijk zou maken van de stiptheid, maar we hebben het antwoord daarop vandaag al gelezen in uw beleidsnota. Op deze vraag moet u dus niet meer antwoorden.

02.02 Minister Inge Vervotte: Conform de bepalingen van de wet van 1991 legt de raad van bestuur van elk van de drie vennootschappen van de NMBS-groep, op voorstel van het respectievelijke benoemings- en bezoldigingscomité, de bezoldigingen en de voordelen vast die worden toegekend aan de leden van de directiecomités. De voorzitters van de drie raden van bestuur van de groep hebben in de loop van 2007 de invoering besproken van een nieuw evaluatiesysteem van de gedelegeerd bestuurders. Dit evaluatiesysteem is gebaseerd op een reeks doelstellingen van kwalitatieve aard, maar ook van financiële en andere aard.

Wat de operator NMBS betreft, werd dit systeem tot op heden nog niet aan de beheerorganen voorgesteld. Het is dus ook niet formeel goedgekeurd door de raad van bestuur noch door het bezoldigingscomité. In afwachting van de invoering van een nieuw systeem werd het management van de NMBS, inclusief de gedelegeerd bestuurder, geëvalueerd door het benoemings- en bezoldigingscomité op basis van een onderbouwde argumentatie die rekening houdt met de verschillende factoren en elementen.

Het systeem wordt sinds 1 januari 2005, datum waarop de nieuwe NMBS werd opgericht, toegepast. De evaluatie van het management, aan de hand waarvan het variabel verloningsgedeelte voor 2007 wordt bepaald, is nog aan de gang.

Wat Infrabel betreft, werden de evaluatiecriteria, onder andere stiptheid, voor 2006 goedgekeurd door zijn benoemings- en bezoldigingscomité van 30 november 2006. Daar de prestaties in 2006 nog minder waren dan in 2005 werd het aandeel van het variabele gedeelte naar beneden herzien.

Wat NMBS Holding betreft, heeft zijn benoemings- en bezoldigingscomité op 4 oktober 2007 beslist dat voor het bepalen van de beheerspremie van zijn gedelegeerd bestuurder voortaan rekening zal worden gehouden met de mate waarin de kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen zijn gerealiseerd in de loop van het beschouwde jaar. Een van deze doelstellingen betreft de stiptheid van de treinen.

De nieuwe evaluatiemethode zal voor het eerst worden toegepast voor de berekening van de beheerspremie van de gedelegeerd bestuurder voor het jaar 2007.

Er moet worden aangestipt dat de afrekening van de premies van de gedelegeerd bestuurders en de directeurs-generaal voor prestaties in het jaar A, gebeurt in de loop van het jaar B. Volgens de principes van goed bestuur wordt de informatie inzake de bezoldiging van de leden van de respectievelijke nieuwe directiecomités gepubliceerd met de jaarrekeningen.

02.03 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen!): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik merk dat er drie verschillende regelingen zijn in de drie entiteiten en dat niet iedereen in dezelfde periode de regeling al heeft toegepast. Vandaar waarschijnlijk de uitspraak van de heer Descheemaeker, die op dat ogenblik nog niet was onderworpen aan die regeling. Ik meen dat u enige duidelijkheid hebt gegeven, waarvoor dank.

02.04 Minister Inge Vervotte: Ik kan mij niet uitspreken over het verleden, maar het is wel belangrijk te weten dat nu de voorzitters van de raden van bestuur zijn overeengekomen dat zij dezelfde regelingen wensen te hanteren. Die kunnen uiteraard nog verschillen, omdat bijvoorbeeld voor de NMBS andere criteria doorslaggevend dan voor NMBS Holding en voor Infrabel.

Er is thans wel overeenstemming tussen de verschillende voorzitters van de raden van bestuur. Het systeem moet nog aan bod komen tijdens de evaluatie voor 2007, die zal gebeuren in 2008, waarbij een aantal parameters gelijklopend is voor de drie entiteiten en een aantal specifiek is voor elke onderneming.

Het systeem is nu wel geharmoniseerd. Dat is in elk geval de bedoeling, of het engagement van de voorzitters van de raden van bestuur.

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

03 Questions jointes de

- **Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le manque de considération par la SNCB pour les avis du Comité consultatif des usagers auprès de la SNCB" (n^{os} 4061+4238)**

- **M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la SNCB et le Comité consultatif des usagers" (n^o 4248)**

- **M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "une meilleure prise en compte des avis du Comité consultatif des usagers auprès de la SNCB" (n^o 4440)**

03 Samengevoegde vragen van

- **mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de desinteresse van de NMBS voor de adviezen van het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS" (nrs. 4061+4238)**

- **de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de NMBS en het Raadgevend Comité van de Gebruikers" (nr. 4248)**

- **de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de adviezen van het Raadgevend Comité van de NMBS-gebruikers waarmee in grotere mate rekening moet worden gehouden" (nr. 4440)**

03.01 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, monsieur le ministre, ma question a trait au rôle du Comité consultatif des usagers qui a été instauré par la loi du 21 mars 1991.

Le contrat de gestion précise que l'entreprise publique s'engage à répondre dans des délais raisonnables aux avis émis par le Comité. La réponse doit être la plus complète possible et motivée, surtout lorsque les mesures proposées par le Comité ne sont pas retenues.

Le même contrat de gestion engage l'entreprise à fournir toutes les informations requises dans un délai

raisonnable, avant que les décisions définitives ne soient prises, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de modifications au service des trains et à la tarification.

La philosophie de base de ce Comité est de remettre des avis "en se mettant dans la peau des usagers". De ce fait, les avis rendus reflètent assez fidèlement le vécu des utilisateurs du service ferroviaire. Un large éventail d'organisations de la société civile le compose, ce qui garantit une forte représentativité de ses avis. En fait, on est assez éloigné ici du "client global abstrait" issu des enquêtes de qualité menées par la SNCB.

Si l'on se base sur le récent rapport d'activités dudit Comité, il semble que les modalités et les conditions de travail entre l'entreprise et le comité ne soient pas idéales.

Sur 30 avis, 17 réponses ont été reçues avec un délai moyen de trois mois. Les réponses apportées par la SNCB sont évasives et à côté du sujet. Elles sont donc loin de la précision et de la qualité auxquelles on est en droit de s'attendre. L'impact des avis est quasi nul. Aucune décision, ni mesure concrète n'a été prise, ni même mise en perspective par le groupe de la SNCB en 2007. En ce qui concerne l'augmentation tarifaire du 1er février 2008, le Comité n'a reçu aucune information préalable.

Le Comité consultatif s'est donc plaint de cette situation. Selon moi, des modifications doivent effectivement être apportées pour tenter d'améliorer les relations entre l'entreprise et ce Comité.

Madame la ministre, mes questions sont les suivantes.

Ne serait-il pas opportun d'être plus précis en termes de délai de réponse en le limitant à un maximum de deux mois?

Ne faudrait-il pas exiger une qualité minimale desdites réponses et l'application des règles de la loi de 1991?

Une information réciproque plus systématique quant à la prise en compte des avis ne devrait-elle pas être organisée?

Un cadre plus contraignant ne devrait-il pas être défini pour la mise à disposition préalable de l'information au Comité pour que ce dernier puisse jouer réellement son rôle?

03.02 Jef Van den Bergh (CD&V - N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, collega's, ik meen dat het op 18 maart was dat het Comité van de Gebruikers een jaarlijkse persconferentie heeft gegeven met zijn mooi gebundelde jaarverslag. In dat jaarverslag worden alle adviezen en activiteiten weergegeven van het jaar voordien.

Het is een jaarlijks weerkerend fenomeen aan het worden dat het comité bij die gelegenheid zijn beklag doet over het gebrek aan respons vanuit de spoorwegmaatschappij op de adviezen die het naar voren brengt. Ik citeer de voorzitter op die persconferentie: "Ook voor de andere bekommernissen en adviezen is het vergeefs uitkijken naar enig teken van belangstelling vanwege het driekoppige spoorbedrijf." Dat is toch vrij duidelijke taal, denk ik, die de frustratie weergeeft waarmee het comité te kampen heeft.

Nochtans had uw voorganger op het departement, mevrouw de minister, in zijn laatste beleidsbrief heel duidelijk naar voren geschoven dat dat beter moest en dat hij er persoonlijk voor ging zorgen dat in de toekomst op een ernstige rekening zou worden gehouden met die adviezen. Tot op heden is dat blijkbaar nog niet gebeurd.

Vandaar de eenvoudige vraag, mevrouw de minister, naar uw reactie ter zake. Zullen de nieuwe beheerscontracten bepalingen bevatten die de adviezen van het Raadgevende Comité ernstig zullen nemen in de spoorwegmaatschappijen.

03.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Monsieur le président, madame la ministre, j'étais présent à la conférence de presse du Comité consultatif des Usagers (CCU). Dans le rapport 2008, il a signalé – mes collègues en ont déjà parlé – que la SNCB répondait fort tardivement à ses avis et sans y répondre de manière circonstanciée, surtout lorsqu'elle y répond défavorablement et encore quand elle y répond: 17 réponses sur 30 avis avec un délai moyen de 3 à 6 mois. Ces retards et réponses expéditives voire absentes contreviennent d'ailleurs par là même à l'article 70 du contrat de gestion de la SNCB. Ces réponses sont perçues par le CCU sinon comme une forme de mépris des usagers et de leurs problèmes, à

tout le moins comme un manque de considération de la pertinence de ses avis.

Madame la ministre, je sais qu'en tant qu'ancienne syndicaliste, vous êtes très soucieuse de l'écoute des citoyens. Que comptez-vous faire pour améliorer la prise en compte des avis des usagers de la SNCB à travers le Conseil consultatif des usagers? Celui-ci demande en premier lieu le respect des dispositions des contrats de gestion relatives aux réponses aux avis qu'il émet, surtout lorsque ces derniers ne sont pas retenus.

Il demande en outre une concertation véritable dans un souci de respect mutuel.

Ne serait-il pas souhaitable qu'il y ait, par exemple, une instance tripartite regroupant la SNCB, ses usagers par le biais du CCU et son principal actionnaire susceptible de rendre des arbitrages, à savoir l'État et vous-même? Cette instance tripartite serait chargée de trouver des solutions satisfaisantes pour tous.

03.04 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, les questions du Comité sont d'une complexité variable. Certaines questions nécessitent un travail de recherche très important ou impliquent une prise de position fondamentale de la part des diverses instances du groupe SNCB.

Dans le cadre des nouveaux contrats de gestion, il est envisagé de fixer un délai de réponse qui sera fonction de la complexité de la question.

De NMBS-groep treedt niet steeds het standpunt van het Raadgevend Comité bij. De antwoorden vermelden reeds enkele jaren de contactpersonen binnen de NMBS-groep die door het Raadgevend Comité van de Gebruikers kunnen worden gecontacteerd volgens de behandelde onderwerpen. Over de kwaliteit van de antwoorden kan natuurlijk discussie bestaan. Concrete signalen wil ik steeds verder onderzoeken.

Ik vind het dus inderdaad belangrijk dat voldoende aandacht wordt besteed aan de adviezen en ook aan het overleg met het Raadgevend Comité. Daarom is het mijn voorstel om in de beheersovereenkomst rekening te houden met de verschillen van complexiteit die er zijn en antwoordtijden voorop te stellen waarin ze een antwoord moeten bezorgen.

De mening dat de invloed van al deze zaken nagenoeg onbestaande is, kan ik niet delen. Ik geef graag een stand van zaken over een aantal dossiers waar er toch wel duidelijk wordt ingegaan op de bekommernissen van het comité.

La sonorisation est prévue dans toutes les gares et points d'arrêt. Le nouveau programme PIDAAS a été lancé en vue de la modernisation de la sonorisation et de l'automatisation des annonces.

Infrabel heeft een dossier opgestart inzake de veiligheidslijnen op de perrons.

Sur les lignes desservies par le AR41, Infrabel a lancé un programme visant à éclairer les panneaux portant le nom de la gare. Les lignes à équiper en priorité sont la L122 Gand-Gramont et la L15 Herentals-Hasselt. À bord de ces trains, les accompagnateurs annoncent déjà trois points d'arrêt à la fois.

Wat de stiptheidscijfers betreft, Infrabel stelt een aantal nieuwe gegevens inzake stiptheid ter beschikking aan het Raadgevend Comité vanaf september 2007, onder andere inzake de stiptheid op het netwerk in spitsuren, daluren en weekends, over de grote lijnen bij aankomst in Brussel, volgens het type trein. Er is afgesproken dat vanaf 2008 ook nog bijkomende gegevens zullen worden bezorgd.

Ook wat het volgende punt betreft, wordt het Raadgevend Comité gevolgd.

Chaque année, d'importants investissements sont consentis afin d'accroître le nombre d'abris sur les quais et de moderniser les abris existants. Le nombre d'abris requis est défini sur la base du nombre maximal de voyageurs recensés aux heures de pointe. Le développement important à proximité des arrêts susceptibles de déboucher sur une augmentation du nombre de voyageurs est également suivi de près.

En 2007, 80 abris ont été fournis. Le planning ci-après a été établi pour les prochaines années: installation de 73 abris en 2008, installation de 40 abris en 2009.

De plaatsing van deze schuilhuisjes wordt nu uitgevoerd door de NIT-ploegen, het Network Intervention

Team van Infrabel. Per gewestelijk beheer van Infrabel-Netwerk is in een dergelijke NIT-ploeg voorzien die instaat voor het onderhoud van alle onbewaakte stopplaatsen binnen de actiezone van dit gewestelijk beheer. Door Infrabel is een actieplan opgesteld om de oordeelkundige plaatsing van de schuilhuisjes te laten onderzoeken en ook op te volgen door de managers, de verantwoordelijken van het gewestelijk beheer. Het doel is om een betere spreiding van de reizigers over de perrons te verzekeren en daadwerkelijk rekening te houden met de eigenheden van de stopplaats.

Men verkiest om de zitjes niet in de schuilplaatsen zelf te plaatsen om volgende redenen: zitjes verminderen drastisch de beschikbare capaciteit van de schuilhuisjes en zitjes bemoeilijken de schoonmaak van de schuilhuisjes.

Binnen de geplande herziening van de normen zal deze problematiek zeker worden besproken.

À la suite de la réunion entre la Direction stratégie et coordination et le Comité consultatif des Usagers et en accord avec les autres sociétés du groupe SNCB, il a été décidé de fournir un certain nombre de documents au CCU (baromètre de qualité, adaptation à l'horaire, divers études et rapports).

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers heeft over de onthaalstructuur van verschillende stopplaatsen veel adviezen opgesteld. Doordat soms met kleine middelen vragen van het comité kunnen worden opgelost, stuurt de directie Strategie en Coördinatie de adviezen voor verder onderzoek door naar de contactpunten op het district waar de opvolging door de NIT-ploegen gebeurt.

La SNCB organise des réunions périodiques entre le comité des usagers et divers services de la direction Voyageurs. À noter que la primauté des informations doit être donnée au comité de direction, d'une part, et au conseil d'administration, d'autre part. De ce fait, les délais ne permettent pas toujours de communiquer l'information souhaitée en temps voulu.

Samengevat, ik hoop dat we de zaken kunnen blijven opvolgen. We hechten daar belang aan. De zaken zijn niet altijd zo eenvoudig, maar in de beheersovereenkomst zullen we in elk geval de procedures verstrengen en differentiëren, zodat we misschien nog beter antwoord kunnen geven op de bekommernissen van het Raadgevend Comité.

03.05 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Pour avoir été longtemps dans les comités consultatifs et avoir vécu ce même genre de frustrations, je comprends ce qui se passe quand on a constitué un comité, que les gens se donnent de la peine, qu'ils soient bénévoles ou permanents d'associations. Ce n'est pas forcément le cas pour les partenaires sociaux classiques mais pour les petites organisations, cela représente un investissement très lourd de participer à ces comités d'avis.

Si les politiques et les partenaires de ce comité d'avis ne prennent pas en compte les avis donnés ou ne justifient pas le fait de ne pas les prendre en considération, c'est ouvrir la porte à des dialogues plus incertains et moins efficaces.

Je suis heureuse d'entendre dire que vous allez préciser des délais. Visiblement, il y a une prise en compte de certains avis mais dans ce cas-là, pourquoi ne le savent-ils pas? Cela ne prend pas plus de temps d'informer la direction et le conseil d'administration et de mettre cette information à la disposition du comité des usagers. Ne pas être mis au courant de l'augmentation des tarifs au 1er février 2008 entraîne que la SNCB s'expose à des critiques virulentes et à des difficultés de mise en oeuvre du fait d'avoir négligé ce dialogue. J'insiste donc pour que ce dialogue soit amélioré et que le prochain contrat de gestion en porte déjà la trace.

03.06 Jef Van den Bergh (CD&V - N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Het geeft het beeld dat de NMBS wel degelijk rekening houdt met die adviezen. Het lijkt er dan ook op dat er een communicatieprobleem is. Laat ons hopen dat dit via duidelijke afspraken in de beheerscontracten kan worden opgelost en dat er van beide kanten wat goede wil ontstaat om elkaar ernstig te nemen.

Ik heb nog een bedenking met betrekking tot de schuilhuisjes. Ik heb dat ook al eerder hier gezegd. Ik ben het er niet mee eens dat men geen zitplaatsen in de schuilhuisjes zelf plaatst, maar dat is wellicht een andere discussie.

03.07 Jean-Jacques Flahaux (MR): Je suis content d'entendre que Mme la ministre nous donne un plan

de placement d'abris sur plusieurs années. Je voudrais attirer son attention sur le fait que les abris sont parfois placés sur les quais à plusieurs dizaines voire parfois centaines de mètres de l'endroit où le train s'arrête réellement, ce qui crée une série de problèmes. Les gens doivent se préparer au marathon quand le train arrive ou doivent sortir de l'abri en temps bien utile, l'abri n'ayant alors plus toute son utilité.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Questions jointes de

- M. Éric Thiébaud à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ponctualité des trains en province du Hainaut" (n° 4074)
- Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ponctualité des trains en province de Liège" (n° 4075)
- M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ponctualité des trains" (n° 4439)
- M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les indemnités compensatoires versées par la SNCB en cas de retard" (n° 4442)
- M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "des propositions en vue de la réduction des retards des trains" (n° 4444)
- M. David Lavaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ponctualité observée sur le réseau ferroviaire belge au cours du 1^{er} trimestre 2008" (n° 4706)
- M. Jean-Luc Crucke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la mesure du retard des trains" (n° 4715)
- Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ponctualité des trains et les nouveaux indicateurs choisis par Infrabel" (n° 4734)

04 Samengevoegde vragen van

- de heer Éric Thiébaud aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheid van de treinen in de provincie Henegouwen" (nr. 4074)
- mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheid van de treinen in de provincie Luik" (nr. 4075)
- de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheid van de treinen" (nr. 4439)
- de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de door de NMBS betaalde vergoedingen in geval van vertraging" (nr. 4442)
- de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "voorstellen om de treinvertragingen weg te werken" (nr. 4444)
- de heer David Lavaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de op het Belgische spoorwegnet nageleefde stiptheid in het eerste kwartaal 2008" (nr. 4706)
- de heer Jean-Luc Crucke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het meten van de treinvertragingen" (nr. 4715)
- mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheid bij het spoor en de nieuwe meetcriteria waar Infrabel voor heeft gekozen" (nr. 4734)

04.01 **Jean-Jacques Flahaux** (MR): Monsieur le président, madame la ministre, j'ai eu sinon le plaisir – il n'est jamais plaisant de voir soulignés les dysfonctionnements au sein de la SNCB – au moins la satisfaction de voir que le Comité consultatif des usagers (CCU) auprès de la SNCB émettait des avis allant dans le même sens que les nombreuses questions que je vous ai déjà posées depuis quelques semaines et mois. Les remarques concernaient le confort des usagers, tant en termes de places dans les trains ou de nombre de rames qu'en termes d'accueil et d'information ou bien encore la mise à disposition des navetteurs de parkings autos ou vélos, sans oublier les problèmes de retard et de correspondances, tous problèmes déjà abordés quelque peu dans la discussion sur la note de politique générale.

Il ne vous étonnera donc pas, étant – comme le souligne le CCU – "dans la peau des voyageurs" chaque jour puisque j'en suis un moi-même, de m'entendre encore de nombreuses fois vous interpellier en vue d'améliorer le service que la SNCB doit à ses usagers.

Vous avez évoqué, lors d'une de vos réponses à mes questions, le fait que la SNCB noyait le calcul des retards de train en période de pointe dans le total des trains affrétés. Le comité a, lui, en outre souligné que les trains supprimés n'entraient pas dans le calcul, ce qui permettait in fine à la SNCB de donner une moyenne de retard d'environ 3 minutes. Vous aviez alors indiqué, rejoignant en cela le CCU, ne pas être

satisfaite de cette méthode d'évaluation et vouloir demander à la SNCB de faire ses calculs à partir d'autres éléments plus crédibles et, partant, moins dilatoires.

Pouvez-vous nous indiquer à partir de quels critères vous entendez que la SNCB informe ses usagers de la réalité de ses retards, même si vous avez évoqué tout à l'heure que vous feriez une pondération en fonction des heures de pointe et des heures basses?

Pouvez-vous nous dire si ces derniers ont déjà été pris en compte dans le recalcul des retards des trains?

Pouvez-vous nous dire surtout ce que compte faire la SNCB pour assurer un service plus fiable en termes de ponctualité?

Je poursuis avec ma question suivante.

Madame la ministre, je vous avais déjà interpellée en son temps sur les indemnités qu'il serait judicieux et justifié de faire verser par la SNCB, notamment aux voyageurs empêchés de prendre un avion à l'aéroport de Zaventem suite à un retard conséquent du train. J'ai lu avec intérêt l'avis du CCU concernant la politique d'indemnisation des passagers victimes d'un retard.

Je sais que la SNCB a une gestion prudente de son budget et je l'en félicite. Toutefois, le rapport du CCU souligne des conditions d'indemnisation complexes quand elles ne sont pas irréalistes. Vous en avez touché un mot tout à l'heure, mais actuellement, les délais minima de retard sont trop élevés, surtout compte tenu de la taille de notre pays et donc de la durée moyenne des déplacements – nous ne sommes pas en Chine –; la règle est trop complexe, exigeant notamment que ce soit à l'usager d'apporter toutes preuves de son retard; les compensations sont faibles en regard du préjudice subi, voilà pour évoquer l'essentiel.

Le CCU a souligné que la SNCB serait bien inspirée de regarder ce qui se fait chez nos voisins, et notamment aux Pays-Bas, pour améliorer en termes de simplification et d'équité son système d'indemnisation. Je crois avoir compris tout à l'heure que vous comptez suivre l'exemple des Pays-Bas.

Madame la ministre, pouvez-vous nous dire, à la lumière de ces interpellations, ce que vous comptez faire, même si vous l'avez déjà effleuré tout à l'heure?

Le Conseil consultatif a souligné que la SNCB incriminait les usagers dans les raisons de retard des trains. Sans vouloir polémiquer sur cette approche quelque peu orientée, il a émis des propositions en vue de l'amélioration de l'embarquement des passagers:

- réaliser des abris de quais plus nombreux et plus confortables permettant aux usagers de rester sur le quai et non de se réfugier en salle d'attente;
- demander aux trains de s'arrêter près des abris, c'est ce que j'évoquais tout à l'heure;
- établir dans les petites gares des correspondances sur des quais voisins;
- améliorer les déplacements dans les gares en réalisant des escaliers de quais plus larges et mieux répartis le long des quais;
- prévoir des délais raisonnables au niveau des correspondances;
- annoncer préalablement dans les trains les numéros de quais de correspondance, cela étant plus audible et moins stressant que lorsqu'on est sur le quai et qu'on doit vérifier à quel quai s'arrête le train;
- prévoir des portes d'accès plus larges pour améliorer le flux des passagers montant et descendant du train, je crois que c'est ce que vous avez prévu pour les nouvelles rames du RER, et vous allez dans le bon sens;
- prévoir des quais d'une hauteur de 76 cm permettant aux personnes à mobilité réduite d'embarquer et de débarquer sans problème.

Le Conseil encourage encore la SNCB à établir des horaires évitant des sillons se chevauchant sur la même ligne afin de limiter au maximum les retards si un train se trouve avoir un problème.

L'usager attentif que je suis ne peut que souscrire à toutes ces recommandations.

Mme la ministre peut-elle nous dire si la SNCB compte aller dans le sens de ces recommandations, qui me semblent empreintes de bon sens?

04.02 David Lavaux (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, Infrabel a publié le 15 avril les derniers chiffres de la ponctualité ferroviaire observés au premier trimestre 2008. Il s'agit d'un changement important et positif puisque de nouveaux indicateurs sont introduits, comme le taux de correspondances

assurées dans les dix gares principales du pays ou le résultat détaillé de la ponctualité pour huit grandes relations et huit grandes gares.

Je salue cette avancée et souligne que cette initiative permettra aux usagers d'obtenir une information pertinente sur le taux de ponctualité global. Néanmoins, je pense que cet outil pourrait encore être amélioré et étendu à d'autres relations et gares. J'imagine que ces données sont disponibles sur l'ensemble du réseau et qu'il est techniquement envisageable de suivre de plus près la ponctualité train par train. Je relaie ainsi la demande de nombreux navetteurs de pouvoir accéder au taux de ponctualité de chaque train en termes de minutes de retard et non plus en termes de pourcentage de trains à l'heure et en retard pour une relation particulière.

Cela permettrait ainsi d'identifier les trains régulièrement sujets à des retards afin d'en chercher les causes et d'y remédier le plus rapidement possible. De plus, le nouvel indicateur du résultat détaillé de la ponctualité pour huit grandes relations n'inclut pas les trains P, trains supplémentaires lors des heures de pointe, qui sont pourtant fréquentés par de nombreux navetteurs tous les jours de la semaine.

La méthode de calcul du retard ne tient pas compte non plus du retard en ligne, puisque seuls les retards à destination ou lors du passage par la jonction Nord-Midi sont intégrés. Il arrive qu'un train arrive en retard à une gare mais du fait de la suite de son trajet et des temps d'arrêt prévus en gare, arrive à rattraper une partie de ce retard lors de l'arrivée à destination finale, ce qui peut faire varier les statistiques.

Je propose donc à Mme la ministre d'intégrer au sein de ces statistiques une variable permettant d'identifier les trains subissant un retard en ligne mais qui sont parvenus à le rattraper. Nous aurions ainsi une meilleure visibilité.

Madame la ministre, ma question est de savoir si une amélioration du système est possible pour y inclure les différents éléments que je viens de souligner.

04.03 **Linda Musin** (PS): Madame la ministre, mon intervention va dans le même sens que celle de mon collègue. Le 15 avril dernier, Infrabel a livré une communication sur la ponctualité des trains pour le 1^{er} trimestre 2008. Conformément à ses engagements, le gestionnaire indépendant du réseau ferroviaire belge a tenté d'améliorer des résultats considérés généralement comme imprécis.

C'est ainsi que cinq nouveaux indicateurs ont été choisis en concertation avec les principales organisations représentatives des voyageurs. S'il convient de saluer la démarche d'Infrabel et sa volonté réelle d'améliorer ses résultats de ponctualité, des remarques surgissent néanmoins à la lecture de ces résultats. Comme on en a parlé dans les questions précédentes, je serai concise.

Le taux de ponctualité basé sur les trains arrivés à l'heure ou avec un retard ne dépassant pas les cinq minutes s'améliore, passant de 88,9% à 91,3%. Le problème, comme le relève très justement l'association des clients du transport public, c'est que les temps de parcours ont été augmentés sur plusieurs lignes concernées par les travaux, ce qui fausse évidemment les résultats affichés. En outre, à titre personnel, j'éprouve quelques difficultés à comprendre comment il est possible d'obtenir un meilleur taux de ponctualité alors que, dans le même temps, le nombre de trains supprimés augmente de plus de mille unités. Ou alors on ne tient aucun compte de ces trains supprimés dans le calcul de la ponctualité ni dans celui des correspondances assurées, ce qui jetterait un fameux discrédit sur les excellents résultats présentés par Infrabel.

J'ai cru entendre votre point de vue à ce sujet. Vous semblez d'accord pour dire que dans le prochain contrat de gestion, il faudrait tenir compte dans le calcul des trains supprimés. D'ici là, faut-il laisser Infrabel communiquer de la sorte en sachant que le calcul ne prend pas cet élément en considération? Faut-il le laisser communiquer ces chiffres excellents mais faussés? Comment les associations d'usagers participent-elles au calcul du taux de ponctualité sur le rail belge? Y a-t-il une vraie concertation? Je doute fort que ces associations seraient d'accord sur ce type de calcul qui omet les trains supprimés?

04.04 **Inge Vervotte**, ministre: Monsieur le président, chers collègues, comme chacun le sait déjà, la ponctualité des trains fera l'objet d'une attention toute particulière dans le cadre du nouveau contrat de gestion. En effet, il est selon moi essentiel que l'augmentation quantitative de l'offre s'accompagne d'une amélioration qualitative.

La ponctualité des trains est un aspect important de la qualité. Les indicateurs de ponctualité évoluent vers une plus grande précision, notamment via l'interdiction de la différence entre les heures de pointe et les heures creuses ainsi que par la mesure introduisant un indicateur concernant les correspondances réussies.

Ces données sont également disponibles pour les relations que vous mentionnez dans votre question.

Comme il est plus aisé de fournir les renseignements par écrit, je joindrai, si vous me le permettez, les données chiffrées au rapport.

L'ensemble des données concernant les lignes 25, 26 et 124, communiquées à M. Van den Bergh, sont le résultat d'un calcul manuel spécifique et sortent du cadre des statistiques habituelles. Ces données ont été communiquées de manière détaillée à titre exceptionnel car il s'agit de lignes pour lesquelles la régularité pose particulièrement problème.

Pour établir le taux de ponctualité du trafic sur le réseau, Infrabel se base sur tous les retards supérieurs à cinq minutes. Il s'agit d'une norme internationale. Elle indique également l'origine de chacun de ces retards et qui en est responsable: elle-même, une entreprise ferroviaire ou des tiers.

Les taux de ponctualité générale qu'elle publie indiquent le pourcentage des trains qui sont arrivés avec un minimum de cinq minutes de retard à destination.

Infrabel reprend également tous les trains qui ont été supprimés, c'est-à-dire ceux qui ne sont pas partis ou qui ont été limités sur une partie de leur parcours et la raison de leur suppression.

Depuis 2007, un certain nombre de statistiques supplémentaires concernant la ponctualité sont publiées outre les chiffres de ponctualité globale: distinction entre les heures de pointe et les heures creuses et les week-ends pour la ponctualité globale selon le type de train (IC, IR, L et P) et la ponctualité de dix lignes radiales vers Bruxelles.

De plus, depuis 2008, les chiffres suivants (je les joindrai aussi au rapport) sont également publiés: la ponctualité de huit grandes relations selon un indice de ponctualité supplémentaire tenant compte des résultats relevés dans un certain nombre de points de mesure intermédiaires (93), situés le long du trajet du train; la ponctualité à l'arrivée des grandes gares autres que Bruxelles, comme la gare d'Antwerpen-Centraal, Gent St Pieters, Leuven, Liège-Guillemins, Namur, Charleroi, Ottignies et Denderleuw. Un indice de ponctualité supplémentaire tient compte de la pondération en fonction du nombre de voyageurs dans les trains et aussi le nombre de correspondances assurées dans certaines gares. Une liste des gares où ces indices sont mesurés a été dressée.

Les chiffres de la ponctualité globale, tenant compte de la distinction entre les heures de pointe, les heures creuses et les week-ends ainsi que les types de trains, figurent pour l'année 2007 sur le site d'Infrabel.

Infrabel et la SNCB disposent d'un large plan d'actions. Ce plan contient plus de 50 actions qui ont principalement pour but de réduire le nombre de pannes et de dérangements qui pourraient perturber le trafic ferroviaire, de prévoir les procédures nécessaires pour résoudre le plus vite possible des pannes et des dérangements éventuels et de mieux informer les clients sur les retards, les causes, les prévisions et les alternatives de transport.

Des groupes de travail sont en place pour étendre cette liste d'actions et prendre toutes les mesures nécessaires pour améliorer la ponctualité et mieux guider les clients en cas de problème.

Le contrat de gestion actuel prévoit, en son article 47, une indemnisation de la clientèle en cas de retard de longue durée ou de retards fréquents. Le contrat de gestion en discussion revoit les prescriptions, comme déjà précisé précédemment.

Les Pays-Bas ont également élaboré un système de compensations; il vous paraît peut-être plus avantageux mais nous devons l'étudier car il ne prévoit aucune indemnisation en cas de retards fréquents, contrairement à la SNCB. De plus, en ce qui concerne les retards de longue durée, les NS n'indemnisent que si le montant de la compensation atteint un minimum de 2,20 euros. Ils prévoient donc une franchise alors que la SNCB octroie un montant compensatoire minimum de 2,50 euros en cas d'acceptation du dossier. Certaines comparaisons ne sont donc pas toujours favorables au système mis en place aux Pays-

Bas.

Un inventaire des points d'arrêt pour lesquels la répartition inadéquate des abris sur les quais pourrait avoir une incidence sur la régularité du trafic, compte tenu des mouvements des voyageurs que cela entraînait, a été dressé. Sur les 38 abris prévus par les équipes d'Infrabel Réseau, 25 sont actuellement déjà installés. Les travaux d'installation de ces abris se poursuivent.

À l'horizon 2009, les quais de la ligne 36 entre Bruxelles et Louvain devraient être équipés des structures d'accès couvertes et d'un auvent de 50 mètres jusqu'au premier abri. À Vilvoorde, de nouveaux auvents sont prévus pour 2010.

Les plaques d'arrêt sont placées au cas par cas en fonction de la situation locale. L'arrêt du train a lieu en fonction du matériel utilisé. Dans certaines circonstances particulières, par exemple dans des grandes gares, une subdivision des quais au moyen d'une signalétique indiquant plusieurs zones d'un quai est parfois prévue. Si tel est le cas, les indications figurent sur les affiches horaires pour les trains concernés.

Dans la majorité des cas et lorsque l'organisation du trafic le permet, les trains sont reçus sur des quais voisins afin de faciliter la correspondance pour les usagers.

Quant à prévoir des délais de correspondance raisonnables, ce point est pris en compte lors de la mise en oeuvre de nouveaux projets ou de rénovations des gares, par exemple dans le cadre des travaux du RER. La SNCB s'efforce déjà actuellement de prévoir des délais de correspondance réalistes et de proposer des correspondances quai à quai en cas de correspondances serrées mais cet élément constituera certainement aussi une priorité lors du développement d'un nouveau concept de plan de transport pour l'avenir.

Cette proposition n'est pas réalisable actuellement car il arrive encore trop fréquemment que des trains ne partent pas du quai indiqué sur les affiches jaunes. Il n'est pas encore possible pour les chefs de bord de connaître ces modifications en temps réel et, par conséquent, ils ne peuvent pas transmettre une information fiable. Le temps pour les clients de se rendre compte d'un changement de quai augmenterait le risque de rater son train. Il est dès lors plus raisonnable de conseiller aux clients de rester à l'écoute des annonces en gare et de consulter les panneaux indicateurs car ces derniers reflètent la situation en real time.

Néanmoins, la direction Voyageurs de la SNCB est consciente de la demande d'informations qui émane des usagers et étudie actuellement, conjointement avec Infrabel Réseau, la possibilité de mettre ce type d'annonces à bord des trains mêmes. Pour pouvoir mener à bien ce projet, il est cependant nécessaire que des moyens techniques soient mis en oeuvre.

Un premier test aura lieu au cours de cette année 2008 sur le train IC 1 qui assure la liaison entre Eupen et Ostende afin d'évaluer les différentes possibilités en la matière. Sur la base des résultats de ce test, des décisions en la matière seront prises.

Lors de la récente commande de 305 automotrices électriques, dont 95 spécifiquement prévues pour le projet RER à hauteur de Bruxelles, l'un des critères était que ces rames devaient absolument disposer de larges portes afin de pouvoir garantir la fluidité de l'embarquement et du débarquement des nombreux voyageurs. À terme, 93 gares seront rendues accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le rehaussement des quais est un fil conducteur de ce projet. On tente dans la mesure du possible que l'équipement des gares soit réparti géographiquement sur l'ensemble du réseau. Deux hauteurs de quai sont donc prévues, 55 cm et 66 cm.

Les plans d'exécution sont régulièrement discutés au comité de concertation avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées auquel les trois sociétés du groupe SNCB participent. Il est capital d'avoir un point de contact unique auprès des associations des personnes handicapées.

Pour répondre au mieux aux demandes des voyageurs, Infrabel a changé sa communication des résultats de ponctualité. Les chiffres sont désormais trimestriels et comportent des nouveaux indicateurs. En tant que gestionnaire indépendant du réseau ferroviaire belge, Infrabel coordonne et contrôle la circulation des trains. À ce titre, l'entreprise enregistre et répertorie les retards qui surviennent sur le réseau et en détermine la ou les causes.

Les résultats que publie Infrabel pour le premier trimestre 2008 comportent cinq nouveaux indicateurs,

choisis en concertation avec les principales organisations représentatives des voyageurs. Certains indicateurs améliorent la vision globale de la ponctualité. D'autres apportent de nouvelles indications détaillées. Une organisation commune du suivi de la ponctualité du trafic intérieur des voyageurs a été créée pour les trois entreprises du groupe SNCB. L'organisation fonctionne avec une cellule centrale des comités de suivi régionaux réunissant toutes les parties intervenantes.

Les résultats des réunions de ces organes de suivi constituent un apport à la task force "régularité" de la SNCB Holding. Les trains régulièrement sujets à des retards sont identifiés et les causes des retards sont examinées dans le détail. Lorsque des retards sont structurels, des mesures sont prises par les différents services concernés du groupe SNCB.

Les trains P sont repris dans les statistiques publiées par Infrabel pour le 1^{er} trimestre 2008. Le taux global de ponctualité s'élève à 89,3%. Une éventuelle statistique pour les trains P et la ponctualité de huit liaisons majeures serait trop complexe à établir étant donné que les trains P ne circulent pas de façon régulière et sont parfois supprimés en périodes de vacances. L'information sur les trains supprimés est reprise dans des statistiques séparées. Ce traitement distinct s'explique par le fait que la plupart des suppressions se font seulement sur une partie du parcours prévu.

Il convient de souligner que la nouvelle méthode de mesure des retards des trains a été présentée, lors de la deuxième table ronde consacrée à la ponctualité qui s'est tenue le mardi 22 janvier, aux représentants des usagers et discutée avec eux (services de médiation, Comité consultatif des usagers auprès de la SNCB, Test-Achats, Mobile21, Bond trein-tram-bus gebruikers, navetteurs.be et association des clients des transports publics). Ceux-ci ont marqué leur accord quant à ces nouvelles statistiques et ont fait diverses propositions. Une nouvelle table ronde aura lieu prochainement autour d'un thème qu'il faut encore déterminer d'un commun accord.

Les statistiques prennent également en compte désormais les mesures intermédiaires additionnelles enregistrées en 93 points du réseau. L'établissement de statistiques complémentaires fera l'objet de calculs particuliers quand les résultats n'amélioreront pas la ponctualité de manière significative. Le groupe SNCB se concentre plutôt sur les causes des retards pour les limiter.

04.05 Jean-Jacques Flahaux (MR): Ce qui est très positif, c'est qu'on n'a pas dû traduire la réponse de la ministre vu qu'il ne reste que des parlementaires francophones. Au rythme où vous circulez, vous ne subirez pas de retard. Je tiens à dire avec vigueur que comparée à votre prédécesseur, sans compter qu'il n'était que secrétaire d'État, vous faites montre d'une grande volonté. On vous soutient vraiment.

04.06 David Lavaux (cdH): Je remercie la ministre de sa réponse très complète.

04.07 Linda Musin (PS): Je remercie la ministre pour cette réponse très complète. Nous attendons dès lors que les chiffres soient adaptés en fonction de tous ces éléments.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Questions jointes de

- Mme Camille Dieu à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le projet de gare ferroviaire reliant l'aéroport de Bruxelles à celui de Charleroi" (n° 4078)

- M. Jean-Marc Nollet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la gare de Charleroi-Gosselies" (n° 4579)

05 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Camille Dieu aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de geplande bouw van een station op de treinverbinding tussen de luchthavens van Zaventem en Charleroi" (nr. 4078)

- de heer Jean-Marc Nollet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het station van Charleroi-Gosselies" (nr. 4579)

Le **président**: Mme Dieu a transformé sa question n° 4078 en question écrite.

05.01 Jean-Marc Nollet (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, au mois de décembre 2007, le secrétaire d'État en charge de l'infrastructure a annoncé que l'étude relative à la

localisation de la future gare de Charleroi-Gosselies était attendue pour la fin de l'année. Sans nouvelles à ce sujet, je vous interpellais le 22 janvier dernier et vous me répondiez à l'époque que "les résultats de l'étude étaient in fine attendus pour le courant du mois de février". Vous précisiez également "qu'une décision de principe concernant le choix des options devait être prise lors du premier semestre 2008."

Nous sommes bientôt fin avril, quatre mois après l'échéance initiale. Je me permets, dès lors, de vous interpellier pour vous demander les conclusions de cette étude. J'aimerais connaître les options retenues par les auteurs de l'étude et ce, tant pour la localisation de la gare que pour le ou les tracés envisagés. Quelles sont les options privilégiées? Quelles sont les options abandonnées?

La presse du 19 mars dernier annonce qu'une étude Transitec/CSD plaide très clairement en faveur d'une implantation au nord de l'autoroute. Confirmez-vous qu'il s'agit bien de ce qui ressort de cette étude de Transitec/CSD? Quand la SNCB a-t-elle réceptionné cette étude Transitec/CSD? Pourquoi n'a-t-elle pas encore communiqué ses résultats? Que cachent ces multiples reports? Surtout, quand va-t-elle enfin formuler ses propositions à la suite de cette étude?

Peut-on enfin déjà évoquer un calendrier de concertation avec les forces vives de la région, mais aussi avec les riverains concernés?

05.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, je suis désolée mais cette étude est actuellement en cours et n'a d'ailleurs même pas été livrée à Infrabel par le bureau d'études.

Toutes les informations à ce sujet ne pourraient qu'être incomplètes voire inexactes.

Dans l'intérêt du projet, Infrabel n'entend se livrer à aucune spéculation sur les résultats finaux de cette étude ou sur les options auxquelles elle pourrait donner lieu.

La gare de l'aéroport de Charleroi est un projet stratégique et complexe, mobilisant des ressources importantes et qui méritent dès lors qu'on y consacre le temps nécessaire. L'étude comporte une analyse multicritères qui permettra de préciser le meilleur choix global et le coût complet de cette solution.

Mais vous avez raison, je demanderai à Infrabel les raisons du retard de cette étude et je veillerai à ce qu'elle soit livrée le plus rapidement possible. Prévue pour décembre, elle a été reportée à février, mais nous sommes en avril. J'insisterai donc pour qu'ils accélèrent le travail. Je comprends bien votre demande concernant le planning et j'y serai attentive.

05.03 Jean-Marc Nollet (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse. Je comprends évidemment qu'elle soit plus courte que la précédente, vu les informations en votre possession.

Vous n'avez pas de délai pour l'instant et c'est un problème. Je ne tiens pas à vous embêter à ce sujet, car ce n'est pas vous qui faites l'étude. Mais lorsque je vous ai interrogée, vous m'aviez parlé de février. Je suppose qu'ils vous ont eux-mêmes cité cette date. Bien sûr, fin avril, nous n'avons toujours pas de résultat.

Cela dit, vous êtes très claire: l'étude n'est pas encore livrée à Infrabel et se situe toujours en amont, chez Transitec-CSD. Néanmoins, vous dites que les informations sont encore incomplètes et dès lors, les commentaires inexacts. Les informations dont vous disposez vous permettent au moins de nous répondre qu'actuellement, tout le monde fait comme si on parlait sur une option précise. Or il faut savoir ce qu'il en est.

Je vous demande de m'avertir, dès que vous aurez réceptionné cette étude, de manière à ce que nous puissions nous organiser au niveau de l'agenda. Cela m'évitera de venir vous poser des questions à ce sujet.

05.04 Inge Vervotte, ministre: Je n'ai pas l'information, mais je la demanderai. Vous avez certainement raison: l'étude était prévue pour une date précise qui n'a pas été respectée. Je reprendrai contact pour demander les raisons du retard et le timing prévu.

05.05 Jean-Marc Nollet (Ecolo-Groen!): J'attends donc votre information quant au calendrier.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 19.22 heures.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 19.22 uur.