

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

7 maart 2008

De toestand van de NMBS

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR
DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN
DE OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Valérie DE BUE**

INHOUD

1. Uiteenzetting door de genodigden 3
2. Vragen en opmerkingen van de leden 12
3. Antwoorden van de genodigden 18

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

7 mars 2008

La situation de la SNCB

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
MME **Valérie DE BUE**

SOMMAIRE

1. Exposé des invités 3
2. Questions et observations des membres 12
3. Réponses des invités 18

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

Voorzitter/Président: François Bellot

A. — Vaste leden/Membres titulaires:

CD&V - N-VA: Jenne De Potter, Roel Deseyn, Peter Luykx,
Jef Van den Bergh
MR: François Bellot, Olivier Chastel, Valérie De Bue
PS: Linda Musin, Bruno Van Grootenbrulle
Open Vld: Guido De Padt, Ludo Van Campenhout
VB: Jan Mortelmans, Francis Van den Eynde
sp.a-spirit: David Geerts, Bruno Tobback
Ecolo-Groen!: Thérèse Snoy et d'Oppuers
cdH: David Lavaux

B. — Plaatsvervangers/Membres suppléants:

Leen Dierick, Michel Doomst, Liesbeth Van der Auwera, Servais Verherstraeten, N.
Philippe Collard, Corinne De Permentier, Jean-Jacques Flahaux, Jacqueline Galant
Camille Dieu, Karine Lalieux, André Perpète
Herman De Croo, Bart Tommelein, Luk Van Biesen
Luc Sevenhans, Bruno Valkeniers, Linda Visser
Hans Bonte, Meryame Kitir
Georges Gilkinet, Stefaan Van Hecke
Josy Arens, Melchior Wathelet

cdH	:	centre démocrate Humaniste		
CD&V-N-VA	:	Christen-Democratisch en Vlaams/Nieuw-Vlaamse Alliantie		
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen		
FN	:	Front National		
LDD	:	Lijst Dedecker		
MR	:	Mouvement Réformateur		
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten		
PS	:	Parti Socialiste		
sp.a - spirit	:	Socialistische partij anders - sociaal, progressief, internationaal, regionalistisch, integraal-democratisch, toekomstgericht.		
VB	:	Vlaams Belang		

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :			Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 52 0000/000 :	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer		DOC 52 0000/000 :	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden		QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)		CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV :	Beknopt Verslag (blauwe kaft)		CRABV :	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toezegingen (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige 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)
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)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be

DAMES EN HEREN,

Op vraag van de heer François Bellot, voorzitter, werd op 7 november 2007 een gedachtewisseling gehouden met de directies van de NMBS Holding, Infrabel en NMBS Vervoer. Het feit dat nog geen nieuwe regering is aangetreden, verhindert niet dat de commissie informatie inwint over de stand van zaken in de overheidsbedrijven. De uittreedende staatssecretaris voor Overheidsbedrijven werd op de hoogte gesteld.

Conform artikel 32 van het kamerreglement besliste de commissie eenparig van deze gedachtewisseling een parlementair stuk te maken.

1. — UITEENZETTING DOOR DE GENODIGDEN

1.1 De heer Jannie Haek, gedelegeerd bestuurder van de NMBS Holding

Het eerste Europese spoorwegpakket, uit 2001, omgezet in 2004 en 2005, legde de grondslag voor een vrijgemaakte spoormarkt. Bij de FOD Mobiliteit werd een dienst «regulering» opgericht, verantwoordelijk voor het verlenen van verunningen aan spoorwegmaatschappijen alsook voor het toezicht op de openbare dienstverlening. Tevens werd de NMBS opgesplitst in drie afzonderlijke entiteiten, waaronder Infrabel, verantwoordelijk voor de capaciteitstoewijzing en de gebruiksheffing op het Belgische spoorwegnet. De twee andere autonome overheidsbedrijven, onderhevig aan de wet van 21 maart 1991, waren de NMBS Holding en de NMBS Vervoersmaatschappij. De Holding overkoepelt als het ware de hele NMBS Groep en is verantwoordelijk voor de veiligheid, de sociale zekerheid, de arbeidsgeneeskunde, het milieu en de veiligheid en hygiëne.

Het tweede Europese spoorwegpakket behelsde de exploitatieveiligheid en maakte het goederenvervoer vrij. In de loop van 2006 werd dit pakket omgezet in Belgische wetgeving.

Het derde Europese spoorwegpakket behoeft geen omzetting. Het is onmiddellijk van toepassing en omvat drie luiken: het treinverkeer als zodanig (waaronder de cabotage, waarbij het internationaal treinverkeer voor wat het binnenlands traject betreft als een commerciële activiteit wordt beschouwd vanaf 2010; voor het binnenlands verkeer wordt tegen 2012 een rapport van de Europese Commissie verwacht); vervolgens de rechten van reizigers die in een basispakket worden vastgelegd (dit pakket zal geldig worden vanaf 2009) en waar

MESDAMES ET MESSIEURS,

À la demande de M. François Bellot, président, un échange de vues a eu lieu le 7 novembre 2007 avec les directions de la SNCB Holding, d'Infrabel et de la SNCB Transport. L'absence de nouveau gouvernement ne s'oppose pas à ce que la commission s'informe sur la situation dans les entreprises publiques. Le secrétaire d'État aux Entreprises publiques sortant a été averti de cette réunion.

Conformément à l'article 32 du règlement de la Chambre, la commission a décidé à l'unanimité que cet échange de vues fera l'objet d'un document parlementaire.

1. — EXPOSÉS DES INVITÉS

1.1. M. Jannie Haek, administrateur délégué de la SNCB Holding

Le premier paquet ferroviaire européen, qui date de 2001 et a été transposé en 2004 et en 2005, a posé les bases de la libéralisation du marché ferroviaire. Un «service de régulation» a été créé au sein du SPF Mobilité. Ce service est responsable de l'octroi de licences aux compagnies ferroviaires, ainsi que du contrôle du service public. Par ailleurs, la SNCB a été scindée en trois entités distinctes. L'une d'elles, Infrabel, est chargée de la répartition des capacités et de la perception de la redevance d'infrastructure sur le réseau ferroviaire belge. Les deux autres entreprises publiques autonomes, soumises à la loi du 21 mars 1991, sont la SNCB Holding et la SNCB Transport. Le Holding chapeaute pour ainsi dire tout le groupe SNCB. Il est responsable de la sécurité, de la sécurité sociale, de la médecine du travail, de l'environnement, de la sécurité et de l'hygiène.

Le deuxième paquet ferroviaire européen concernait la sécurité d'exploitation et la libéralisation du transport de marchandises. Ces mesures ont été transposées en droit belge dans le courant de l'année 2006.

Le troisième paquet ferroviaire européen ne doit pas être transposé. Il est d'application immédiate et comprend trois volets: le trafic ferroviaire proprement dit (dont le cabotage, le trafic ferroviaire international étant considéré dès 2010 comme une activité commerciale pour ce qui est du trajet intérieur; en ce qui concerne le trafic intérieur, un rapport de la Commission européenne est attendu d'ici 2012); les droits des voyageurs, qui sont fixés dans un paquet de base (qui entrera en vigueur dès 2009) et pourront faire l'objet de certaines exceptions

enige uitzonderingen op gemaakt kunnen worden op binnenlandse trajecten (vijf à twintig jaar); en ten slotte de certificering van treinbestuurders en -conducteurs (de besluiten inzake opleiding van de treinbestuurders werden recentelijk vernietigd door de Raad van State).

De beheerscontracten worden ook Europees geregeld qua inhoud, duurtijd en financiering. Voor wat deze laatste betreft eist Europa voortaan een gedetailleerde verantwoording, niet gewoon de vermelding van een historisch bedrag. De beheerscontracten die afgesloten werden voor een duurtijd die korter is dan 10 jaar, mogen van toepassing blijven. Normaal gesproken mogen ze echter niet langer zijn dan 10 jaar (ingeval van directe toewijzing) en 15 jaar (ingeval van aanbesteding).

De Europese *benchmarking* leert inzake reizigersmobiliteit dat in België marktaandeelen worden veroverd (het absolute aandeel is momenteel 6,3% terwijl de groei tussen 1995 en 2004 2,9% bedraagt, terwijl diezelfde groei in het Europa van de 25 slechts één derde hiervan bedraagt). Niettemin blijft het Belgische aandeel kleiner dan het vergelijkbare aandeel in Nederland, Frankrijk of Duitsland. Zwitserland scoort drie keer beter dan België. De evolutie is zeker niet slecht maar er moeten bijkomende inspanningen worden gedaan. In het goederenvervoer – dat thans volledig op commerciële leest is geschoeid – gaan zelfs Europees marktaandeelen verloren. De Europese Commissie heeft een beroep gedaan op een aantal wijzen – zoals Karel Vinck en Karel Van Miert – om een ommekeer voor te bereiden.

IBM heeft een evaluatie gemaakt van alle Europese landen inzake liberalisering van het spoor: België behaalt 649 op een index van maximum 1000. Koplopers zijn het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Zweden en Nederland. Achterblijvers zijn Luxemburg, Frankrijk, Griekenland en Ierland. Een en ander heeft te maken met het feit dat België niet veel spoorwegoperatoren telt (in tegenstelling tot bijvoorbeeld het Verenigd Koninkrijk) en dat de eerste twee spoorwegpakketten relatief laat werden omgezet.

Qua milieu kan worden geconstateerd dat alle CO²-marges helaas worden opgeslorpt door de sector «transport», maar allermindst door de trein. Integendeel. Om een Duits voorbeeld te nemen (de elektriciteit wordt er zonder kernenergie opgewekt) is de uitstoot, per reiziger, van een auto op het traject tussen Frankfurt en Berlijn 2,5 keer dat van de trein en dat van een vliegtuig zelfs drie keer.

pour les trajets intérieurs (cinq à vingt ans); et enfin la certification des conducteurs et des contrôleurs de train (les arrêtés afférents à la formation des conducteurs de train ont été annulés récemment par le Conseil d'État).

Le contenu, la durée et le financement des contrats de gestion sont également réglés au niveau européen. En ce qui concerne le financement, l'Europe exige désormais une justification détaillée. Il ne suffit donc pas de mentionner un montant historique. Les contrats de gestion conclus pour une durée inférieure à 10 ans peuvent rester d'application. Normalement, leur durée ne peut toutefois pas dépasser 10 ans (en cas d'attribution directe) ou 15 ans (en cas d'adjudication).

Le *benchmarking* européen nous apprend que des parts de marché ont été conquises en Belgique en ce qui concerne la mobilité des voyageurs (la part absolue est actuellement de 6,3%, la croissance entre 1995 et 2004 atteignant 2,9%, alors que cette même croissance est trois fois plus faible dans l'Europe des 25). La part belge reste toutefois moins importante que celle des Pays-Bas, de la France ou de l'Allemagne. La Suisse fait trois fois mieux que la Belgique. Notre évolution n'est certainement pas mauvaise, mais il convient de fournir des efforts supplémentaires. En ce qui concerne le transport de marchandises – qui est aujourd'hui entièrement calqué sur le modèle commercial –, des parts de marché sont même perdues au niveau européen. La Commission européenne a fait appel à plusieurs sages – parmi lesquels Karel Vinck et Karel Van Miert – afin de renverser la tendance.

IBM a réalisé une évaluation de tous les pays européens en matière de libéralisation du rail: la Belgique obtient 649 unités sur un index de 1000 maximum. Les pays qui sont en tête sont le Royaume Uni, l'Allemagne, la Suède et les Pays-Bas, et ceux qui sont à la traîne, le Luxembourg, la France, la Grèce et l'Irlande. Ce résultat est dû au fait que la Belgique ne compte pas beaucoup d'opérateurs de chemin de fer (contrairement, par exemple, au Royaume Uni) et que les deux premiers paquets ferroviaires ont été transposés relativement tard.

En matière d'environnement, on peut constater que toutes les marges en termes de CO² sont malheureusement absorbées par le secteur des transports, mais pas du tout par le train. Au contraire. Pour prendre un exemple allemand (l'électricité y est produite sans recours à l'énergie nucléaire), l'émission, par voyageur, d'une voiture sur le trajet entre Francfort et Berlin est 2,5 fois plus élevée que celle d'un train, et celle d'un avion est même trois fois plus élevée.

De exploitatieresultaten (geconsolideerde cijfers vergelijkbaar met de activiteit van de unitaire NMBS) zijn tussen 2003 en 2006 geëvolueerd van min 186 miljoen euro naar plus 132 miljoen euro. Dit is nog onvoldoende: het zou plus 200 miljoen euro moeten zijn om de historische schulden te kunnen dekken.

De NMBS besteedt 80% aan personeel. Het aantal personeelsleden bedraagt momenteel 36.750 eenheden. De leeftijdspiramide is zeer uitgesproken, er zijn veel knelpuntberoepen bij en de NMBS kan haar activiteit helaas niet delokaliseren. Het is de bedoeling jaarlijks 2.000 personeelsleden aan te werven. Het personeelsbeheer moet in het licht van het voorgaande evenwel fel worden gemoderniseerd. Er moet aan competentie management worden gedaan. De productiviteit van het personeel is op zes jaar tijd met 30% gestegen. De dotatie van de overheid daalt per reizigerskilometer omdat de output fel is gestegen.

De jaren 2004-2005 waren sleuteljaren. Het Fonds voor Spoorweginfrastructuur heeft het historisch passief van 7,4 miljard euro overgenomen. Begin 2005 bedroeg de schuldenlast van de NMBS-Holding 2.121 miljoen euro, eind 2006 2.852 miljoen euro (waarvan bijna de helft door de som van pensioenen, de hst en de kapitaalverhoging van de NMBS).

Uit simulaties blijkt dat het aantal reizigerskilometer omhoog moet maar ook het aantal treinkilometer. Voor de overheid daalt de dotatie per reizigerskilometer. De schuld wordt gestabiliseerd ofschoon de toepassing van de IFRS-normen inzake boekhouding op het eerste gezicht een andere uitkomst zullen geven.

De NMBS-Groep heeft een zeer ambitieus investeringsprogramma van 10.500 miljoen euro. Het grootste gedeelte is afkomstig van de FOD Mobiliteit, maar ook het GEN-fonds, de hst-lening, de publiek-private samenwerkingsstructuren, en de leasing van GEN-materiaal zijn hierin verrekend.

Over dit investeringsprogramma 2008-2012 kan alleen gezegd worden dat het werd ingediend bij de regering in lopende zaken, maar een beslissing terzake slechts verwacht kan worden na het aantreden van een nieuwe regering. Thans is het zo dat het gedeelte van de overheidsdotatie dat niet wordt gebruikt, aan de overheid wordt teruggestort.

De NMBS heeft geen verliesgevende dochterondernemingen meer. Integendeel, deze laatste dragen stuk voor stuk bij tot het aanzuiveren van de schuld.

Les résultats d'exploitation (chiffres consolidés comparables à l'activité de la SNCB unitaire) sont passés, entre 2003 et 2006, de moins 186 millions d'euros à plus 132 millions d'euros. C'est encore insuffisant: le résultat devrait être de plus 200 millions d'euros pour pouvoir couvrir les dettes historiques.

La SNCB consacre 80% de ses dépenses au personnel. L'effectif du personnel est actuellement de 36.750 unités. La pyramide des âges est très marquée, il y a une grande pénurie de main-d'œuvre et la SNCB ne peut malheureusement pas délocaliser son activité. L'objectif est d'engager 2.000 personnes chaque année. Compte tenu de ce qui précède, la gestion du personnel doit cependant faire l'objet d'une importante modernisation. Il faut faire de la gestion de compétences. La productivité du personnel a augmenté de 30% en six ans. La dotation des autorités diminue par kilomètre/voyageur car l'output a fortement augmenté.

Les années 2004-2005 ont été des années-clé. Le Fonds d'infrastructure ferroviaire a repris le passif historique de 7,4 milliards d'euros. Début 2005, la dette du Holding SNCB s'élevait à 2.121 millions d'euros, et fin 2006, à 2.852 millions d'euros (dont presque la moitié est constituée par la somme des pensions, du TGV et de l'augmentation de capital de la SNCB).

Il est ressorti de simulations que le nombre de kilomètres-voyageurs doit augmenter, ainsi que le nombre de kilomètres-train. Pour les pouvoirs publics, la dotation par kilomètre-voyageurs diminue. La dette se stabilise, même s'il apparaît à première vue que l'application des normes IFRS en matière comptable donnera un autre résultat.

Le Groupe SNCB a un programme d'investissement très ambitieux de 10.500 millions d'euros. La majeure partie provient du SPF Mobiliteit, mais le fonds RER, l'emprunt TGV, les structures de coopération entre les secteurs public et privé et le leasing du matériel RER sont également inclus dans ce calcul.

S'agissant du programme d'investissement 2008-2012 l'on peut seulement dire qu'il a été déposé auprès du gouvernement en affaires courantes, mais qu'on ne peut s'attendre à une décision en la matière qu'après l'entrée en fonction d'un nouveau gouvernement. Or, le montant inutilisé de la dotation publique est reversé à l'État.

La SNCB n'a plus de filiale déficitaire. Au contraire, chacune de ses filiales contribue à l'apurement de la dette.

1.2 De heer Marc Descheemaecker, gedelegeerd bestuurder van de NMBS

De heer Descheemaecker analyseert de drie activiteitsdomeinen van de NMBS in het boekjaar 2006:

- het nationaal reizigersverkeer staat voor een omzet van 522,6 miljoen euro en 187,5 miljoen reizigers. Deze activiteit levert een klein overschot op;
- het internationaal reizigersverkeer (met onder meer participaties in Thalys en Eurostar) levert een omzet van 200,9 miljoen euro op en impliceert het vervoer van 10 miljoen reizigers. Er is een verlies van 12,6 miljoen euro mee gemoeid, dat in 2007 wellicht geheel teniet wordt gedaan;

- Voor B-cargo (goederenvervoer) nemen omzet (385,4 miljoen euro) en marktaandeel sinds 2003 toe. De verliezen van deze sector zijn gereduceerd, maar er blijft toch een negatief resultaat van 59,4 miljoen euro over.

Deze activiteiten worden uitgevoerd met 1.500 locomotieven, 285.000 zitplaatsen, 11.000 goederenwagens (minder dan vroeger, hoewel nu een grotere hoeveelheid goederen wordt vervoerd) en 19.174 personeelsleden (het personeel van de 35 dochtermaatschappijen, die vooral in het goederenvervoer actief zijn, moet hieraan nog worden toegevoegd).

Inzake klantentevredenheid doet de NMBS het beter dan de Nederlandse Spoorwegen. Uit een gedetailleerde kwaliteitsbarometer blijkt dat de algemene tevredenheid ongeveer 7,3 op 10 bedraagt, al blijven er nog enkele knelpunten over, in het bijzonder de stiptheid en de netheid van de treinen. Belangrijk is ook dat er een positieve evolutie waarneembaar is: ondanks de reorganisaties en saneringen die tussen 2001 en 2007 hebben plaatsgevonden, is de tevredenheid toegenomen bij het grote publiek, de professionele klanten en de opinielers. Uit een onderzoek van Test Aankoop blijkt dat de dienstverlening aan 80% van de loketten goed is en dat het loketpersoneel voor vriendelijkheid een beoordeling van 7,4 op 10 krijgt.

De financiële resultaten zijn in belangrijke mate verbeterd: tussen 2004 en 2007 werd het operationele resultaat elke werkdag met 250.000 euro verbeterd, terwijl de subsidie van de overheid in die periode stabiel is gebleven en de doelstelling van 25% groei in zes jaar tijd ruimschoots werd overschreden (de stijging bedroeg immers 35%). De groei wordt op spaarzame wijze gerealiseerd, wat een gevolg is van de stijgende productiviteit per werknemer. De leeftijds piramide van het personeel plaatst de NMBS voor een belangrijke uitdaging, zowel op kwantitatief als op kwalitatief vlak: aangezien 70%

1.2 M. Marc Descheemaecker, administrateur délégué de la SNCB

M. Descheemaecker analyse les trois domaines d'activité de la SNCB au cours de l'exercice 2006:

- le trafic national de voyageurs correspond à un chiffre d'affaires de 522,6 millions d'euros et 187,5 millions de voyageurs. Cette activité génère un petit excédent;
- le trafic international de voyageurs (avec notamment des participations dans Thalys et Eurostar) génère un chiffre d'affaires de 200,9 millions d'euros et implique le transport de 10 millions de voyageurs. Il enregistre une perte de 12,6 millions d'euros, qui est probablement totalement résorbée en 2007;

- Concernant B-cargo (transport de marchandises), le chiffre d'affaires (385,4 millions d'euros) et la part de marché sont en augmentation depuis 2003. Les pertes de ce secteur ont été réduites mais il enregistre encore un résultat négatif de 59,4 millions d'euros.

Ces activités sont réalisées au moyen de 1 500 locomotives, de 285 000 places assises, de 11 000 wagons de marchandises (moins qu'auparavant, bien qu'une plus grande quantité de marchandises soit transportée) et de 19 174 membres du personnel (le personnel des 35 filiales, qui sont surtout actives dans le transport des marchandises, doit encore y être ajouté).

En ce qui concerne l'indice de satisfaction des clients, la SNCB enregistre de meilleurs résultats que les Chemins de fer néerlandais. Il ressort d'un baromètre de qualité détaillé que l'indice général de satisfaction est d'environ 7,3 sur 10, même si certains problèmes persistent, en particulier la ponctualité et la propreté des trains. Un autre point important est qu'une évolution positive est perceptible: malgré les réorganisations et assainissements réalisés entre 2001 et 2007, l'indice de satisfaction a progressé parmi le grand public, les clients professionnels et les faiseurs d'opinion. Une enquête de Test-Achats montre que 80% des guichets assurent un bon service et que le personnel aux guichets reçoit une note de 7,4 sur 10 pour sa convivialité.

Les résultats financiers se sont sensiblement améliorés: entre 2004 et 2007 le résultat opérationnel a progressé de 250 000 euros chaque jour ouvrable, tandis que le montant des subsides des autorités est resté stable durant cette période et que l'objectif de 25% de croissance en six ans a été largement dépassé (la progression a en effet été de 35%). La croissance est réalisée de façon parcimonieuse, ce qui est une conséquence d'une hausse de la productivité par travailleur. La pyramide des âges du personnel place la SNCB devant un défi important, tant en termes quantitatifs qu'en

van het personeel tussen 44 en 55 jaar oud is, zullen nieuwe aanwervingen van goed geschoolde technici in de volgende jaren noodzakelijk zijn.

De NMBS investeert in een betere mobiliteit door moderner materieel:

- M6-dubbeldekkers, goederenlocomotieven van het type 77 en Siemenslocomotieven met dubbelstroom worden aangekocht;
- zowel het reizigersmaterieel, in het bijzonder de oude dubbeldektreinen, als de werkplaatsen worden gemoderniseerd.

De spreker somt de belangrijkste uitdagingen van de NMBS op:

- Het financieel resultaat moet verder worden verbeterd;
- Op maatschappelijk vlak dient nog meer aandacht te gaan naar een verstandig gebruik van overheidsgeld en naar een ecologische benadering, die tot uiting komt in de in boekjaar 2006 voor het eerst toegepaste «*Triple Bottom Line*»: alle activiteiten worden gerapporteerd in functie van hun sociale, ecologische en economische impact;
- Om de mobiliteit in België te verbeteren, is een aanzienlijke bijkomende groei van het spoorvervoer noodzakelijk: als de plannen van de nog te vormen regering realiteit worden, zou de groei in de periode 2000-2012 liefst 65% moeten bedragen;
- De openbare dienstverlening in het nationaal reizigersverkeer dient te worden bevorderd door een toename van de stiptheid, een verhoging van de capaciteit (die soms tot ontevredenheid bij buurtbewoners kan leiden) en het comfort van de treinen;
- In het internationaal reizigersverkeer is een verdere ontwikkeling van de hubfunctie van België in het algemeen en Brussel in het bijzonder noodzakelijk en moet worden geopteed voor een rendabele en strategische positionering;
- In het goederenvervoer zijn er grote opportuniteiten, maar ook risico's: België bevindt zich dan wel in een centrale transitzone van havenactiviteiten, maar het marktaandeel van de NMBS staat door de liberalisering onder druk.

In het kader van de opstelling van een ecologische balans moeten intermodale mobiliteitsmodellen verder worden uitgewerkt: aangezien de financiële middelen op een duurzame en milieubewuste manier moeten worden ingezet en de aangepastheid van een vervoermiddel van trajecttypes afhangt, is de onderlinge afstemming van de verschillende vervoersmodi essentieel.

termes qualitatifs: dès lors que 70% du personnel est âgé entre 44 et 55 ans, il faudra, au cours des prochaines années, procéder à de nouveaux recrutements de techniciens bien formés.

La SNCB investit dans une mobilité améliorée grâce à du matériel plus moderne:

- des trains à double étage M6, des locomotives de marchandises du type 77 et des locomotives Siemens à double tension ont été achetées;
- tant le matériel voyageurs, en particulier les vieux trains à double étage, que les ateliers sont en cours de modernisation.

L'intervenant énumère les principaux défis que devra relever la SNCB:

- Le résultat financier doit encore être amélioré.
- Sur le plan social, il convient d'être encore plus attentif à l'utilisation rationnelle des deniers publics et à l'approche écologique qui se traduit par la «*Triple Bottom Line*» appliquée pour la première fois au cours de l'exercice 2006: toutes les activités sont rapportées en fonction de leur impact social, écologique et économique.
- Pour que la mobilité s'améliore en Belgique, il faut que le transport ferroviaire augmente encore considérablement: si les projets du gouvernement à venir se réalisent, la croissance devrait être de pas moins de 65% au cours de la période 2000-2012.
- Le service public dans le trafic national de voyageurs doit être favorisé en améliorant la ponctualité et en augmentant la capacité (qui mécontente parfois les riverains) et le confort des trains.
- En matière de trafic international de voyageurs, il faut continuer à développer la fonction de plaque tournante de la Belgique en général et de Bruxelles en particulier, et opter pour un positionnement rentable et stratégique.
- Dans le domaine du transport de marchandises, les risques sont à la hauteur des opportunités: la Belgique se trouve certes dans une zone de transit centrale en matière d'activités portuaires, mais la libéralisation met la part de marché de la SNCB sous pression.

L'élaboration de modèles de mobilité intermodaux doit être poursuivie dans le cadre de l'établissement d'un bilan écologique: étant donné que les moyens financiers doivent être investis d'une façon durable et respectueuse de l'environnement et que l'adéquation de tout moyen de transport dépend du type de trajet effectué, il est essentiel que les différents modes de transport soient organisés de façon harmonieuse.

De actuele thema's die voor de NMBS groot belang hebben, zijn de volgende:

- Op korte termijn wordt geïnvesteerd in bijkomende capaciteit, in het bijzonder door de aankoop van 50 M6-dubbeldekrijtuigen;
- Op 9 december 2007 wordt het nieuw jaarvervoerplan ingevoerd, dat telkens opnieuw tot sociale conflicten en vertragingen blijkt te leiden;

– In B-cargo worden drie grote projecten geïmplementeerd:

- Sibelit (een *joint venture* met de Franse SNCF op de as tussen de Vlaamse havens enerzijds en Noord-Italië en Spanje anderzijds);
- Fortitude (project in de staalnijverheid om marktaandeel te winnen);
- *Exchange* (de ontwikkeling van de corridor voor de verbinding van de Belgische economische zones met het Ruhrgebied en het hinterland in Centraal-Europa);

– Voor de periode 2008-2009 dient een nieuw beheerscontract te worden afgesloten, waarin tegemoetgekomen wordt aan de uitdagingen waarvoor de NMBS staat;

– De tarieven zullen op 1 februari 2008 worden verhoogd met bijna 2,5%, wat geen volledige compensatie van de stijging van de energieprijzen behelst;

– De NMBS zal werk maken van nieuwe internationale hogesnelheidslijnen op de nieuwe infrastructuur.

Ten slotte stipt de spreker enkele strategische thema's aan:

– De centrale positie van de operator in de hub «B» (Brussel, maar ook België in zijn geheel) verdient nog meer aandacht;

– Er is nood aan strategische *joint ventures* in het internationaal vrachtovervoer, in het bijzonder met Deutsche Bahn en het Franse SNCF;

– De vooropgestelde groei van het treinvervoer is enkel haalbaar als het Gewestelijk Expresnet rond Brussel snel wordt uitgebouwd, wat een belangrijke aankoop van nieuw materieel noodzakelijk maakt;

– De opleiding van treinbestuurders die op de infrastructuur van Infrabel rijden, wordt het best voorbehouden aan het erkend opleidingscentrum van de NMBS, waar veel aandacht gaat naar het aspect veiligheid.

1.3 De heer Luc Lallemand, gedelegeerd bestuurder van Infrabel

De heer Lallemand wijst op het feit dat er naast Infrabel een Fonds voor Spoorweginfrastructuur bestaat: deze instelling omvat zowel de historische NMBS-schuld

Les thèmes actuels qui revêtent une grande importance pour la SNCB sont les suivants:

– à court terme, des investissements seront consentis dans un accroissement de la capacité, en particulier par l'achat de 50 véhicules à double étage M6;

– le 9 décembre 2007 a été instauré le nouveau plan de transport annuel, qui provoque chaque fois des conflits sociaux et des retards;

– trois grands projets ont été mis en œuvre au sein de B-cargo:

• Sibelit (une *joint-venture* avec la SNCF sur l'axe entre les ports flamands, d'une part, et le Nord de l'Italie et l'Espagne, d'autre part);

• Fortitude (un projet dans la sidérurgie en vue de gagner des parts de marché);

• *Exchange* (le développement du corridor de liaison entre les zones économiques belges et la région de la Ruhr et l'hinterland en Europe centrale);

– pour la période 2008-2009, il y a lieu de conclure un nouveau contrat de gestion répondant aux défis que doit relever la SNCB;

– les tarifs seront relevés de près de 2,5% le 1^{er} février 2008, ce qui ne compensera pas entièrement la hausse des prix de l'énergie;

– la SNCB exploitera les nouvelles lignes à grande vitesse internationale sur la nouvelle infrastructure.

Enfin, l'orateur souligne quelques thèmes stratégiques:

– la position centrale de l'opérateur dans le hub «B» (Bruxelles, mais aussi la Belgique dans sa totalité) mérite une attention encore accrue;

– il est nécessaire de conclure des *joint-ventures* dans le secteur du transport international de marchandises, en particulier avec Deutsche Bahn et la SNCF;

– la croissance prévue du transport ferroviaire n'est réalisable que si le RER autour de Bruxelles est développé rapidement, ce qui nécessite un important achat de nouveau matériel;

– il est préférable de réserver la formation des conducteurs de trains qui roulent sur l'infrastructure d'Infrabel au centre de formation agréé de la SNCB, qui accorde une grande attention à l'aspect «sécurité».

1.3 M. Luc Lallemand, administrateur délégué d'Infrabel

M. Lallemand souligne qu'outre Infrabel, il existe un Fonds pour l'infrastructure ferroviaire: cette institution comprend à la fois la dette historique de la SNCB, soit

van 7,4 miljard euro als infrastructuur ter waarde van een zelfde bedrag, die op grond van een overeenkomst door Infrabel wordt gebruikt.

Infrabel tracht in zijn activiteiten een evenwicht te bewaren tussen loyaliteit ten opzichte van de NMBS-groep, waar de vennootschap toe behoort, en een neutrale houding ten opzichte van andere marktspelers.

De visie van Infrabel heeft drie uitgangspunten:

- maximale betrouwbaarheid en toegankelijkheid van het netwerk;
- goed presterende technologie, die rekening houdt met de noden van de stakeholders;
- een betere integratie van het spoorvervoer en de verschillende transportmiddelen.

De missie van het bedrijf kan als volgt worden omschreven:

- een competitieve spoorinfrastructuur, aangepast aan de actuele en toekomstige vraag, ter beschikking stellen;
- binnen het Europese spoornetwerk actief bijdragen tot een duurzame mobiliteit ten dienste van de economische en sociale ontwikkeling van België.

De spreker geeft een overzicht van de zes opdrachten van Infrabel:

- twee missies voor het onderhoud en het beheer van de infrastructuur:

- vernieuwing, onderhoud en beheer van de infrastructuur;
- beheer van de stiptheids- en veiligheidssystemen;

- vier missies voor de toegang tot het Belgische spoorwegnet:

- twee essentiële functies, uitgeoefend in onafhankelijkheid:

- niet-discriminerende verdeling en toekenning van capaciteit;
- tarifiering, facturatie en inning van de bijdragen;

- twee andere missies:

- medewerking aan de certificatie van het personeel en materieel van spoorwegondernemingen;
- levering van bijkomende diensten.

7,4 milliards d'euros, et des infrastructures à concurrence du même montant, utilisées par Infrabel en vertu d'une convention.

Dans le cadre de ses activités, Infrabel tente de préserver l'équilibre entre la loyauté vis-à-vis du groupe SNCB, dont la société fait partie, et la neutralité à l'égard d'autres acteurs sur le marché.

La vision d'Infrabel se fonde sur trois principes:

- fiabilité et accessibilité maximales du réseau;
- technologie performante, qui tient compte des besoins des parties prenantes;
- meilleure intégration du transport ferroviaire et des différents moyens de transport.

La mission de l'entreprise peut se décrire comme suit:

- mettre à disposition une infrastructure ferroviaire compétitive, adaptée à la demande présente et à venir;
- contribuer activement, sur le réseau ferroviaire européen, à une mobilité durable au service du développement économique et social de la Belgique.

L'orateur donne un aperçu des six missions d'Infrabel:

- deux missions pour l'entretien et la gestion de l'infrastructure:

- renouvellement, entretien et gestion de l'infrastructure;
- gestion des systèmes de ponctualité et de sécurité;

- quatre missions pour l'accès au réseau ferroviaire belge:

- deux fonctions essentielles, exercées de manière indépendante:

- répartition et allocation non discriminatoires des capacités;
- tarification, facturation et perception des contributions;

- deux autres missions:

- collaboration à la certification du personnel et du matériel des entreprises ferroviaires;
- fourniture de services supplémentaires.

De door Infrabel beheerde infrastructuur is omvangrijk:

- 4.446 wissels in hoofdsporen, 8.378 wissels in bijsporen;
- 3.500 km lijnen, waarvan 2.998 geëlektrificeerd zijn;
- 2.035 overwegen;
- 8.700 seinen;
- 300 seinposten en 1 centrum voor traffic control;
- 5 werkplaatsen.

Het bedrijf heeft 14.229 medewerkers, van wie er ongeveer 1.400 zullen worden overgeheveld naar de NMBS omdat zij opdrachten voor de operator, zoals de verkoop van biljetten, vervullen. Jaarlijks wordt ongeveer 1 miljard euro geïnvesteerd, wat van Infrabel een van de grootste investeerders van België maakt.

De NMBS is verantwoordelijk voor 95% van de omzet van Infrabel, de overige 5% wordt ingevuld door andere klanten, die meestal in het goederenvervoer actief zijn: DLC, SNCF Vracht, Rail4Chem Benelux, Transport en *European Rail Shuttle*. In de nabije toekomst komen er nieuwe klanten bij: EWSI, ACTS, Veolia Cargo France, CFL-Cargo, DFG, Veolia Cargo Nederland, Railion, CTL-Logistics, RRF en HGK.

Infrabel handelt op basis van de wet, het beheerscontract en een eigen strategisch plan (BRIO = *Belgian Railway Infrastructure Objectives*), op grond waarvan op commercieel en industrieel vlak prioriteiten worden bepaald. Het plan bestaat uit drie assen:

– Inzake veiligheid wordt op twee fronten gewerkt:

- De implementatie van het Europese interoperabele systeem ERTMS (met uitsluiting van verdere investeringen in nationale veiligheidssystemen) bevordert niet enkel de veiligheid, maar moet ook tot een beter beheer van het Belgische spoorwegnet leiden. Die operatie omvat twee luiken: de invoering van een performant en interoperabel communicatiesysteem en de toevoeging van een STOP-functie aan de seinlichten;

- De afschaffing van overwegen is noodzakelijk voor de veiligheid en een vlotte verkeersdoorstroming; ze gebeurt geleidelijk en gaat gepaard met een verbetering van de veiligheid rond de resterende overwegen;

– De stiptheid, die als belangrijkste factor voor de klantentevredenheid geldt, werd in belangrijke mate verbeterd door de invoering van een plan met 52 concrete en meetbare acties;

L'infrastructure gérée par Infrabel est vaste:

- 4.446 aiguillages sur voies principales, 8.378 aiguillages sur voies secondaires;
- 3.500 km de lignes, dont 2.998 sont électrifiées;
- 2.035 passages à niveau;
- 8.700 signaux;
- 300 postes de signalisation et 1 centre de contrôle du trafic;
- 5 ateliers.

L'entreprise compte 14.229 travailleurs, dont environ 1.400 seront transférés à la SNCB parce qu'ils remplissent des missions pour l'opérateur, comme la vente de billets. Chaque année, Infrabel investit environ 1 milliard d'euros, ce qui fait de l'entreprise l'un des plus gros investisseurs de Belgique.

La SNCB est responsable de 95% du chiffre d'affaires d'Infrabel, les 5% restants provenant d'autres clients, qui sont généralement actifs dans le secteur du transport de marchandises: DLC, SNCF Fret, Rail4Chem Benelux, Transport et *European Rail Shuttle*. Dans un avenir proche, il y aura de nouveaux clients: EWSI, ACTS, Veolia Cargo France, CFL-Cargo, DFG, Veolia Cargo Nederland, Railion, CTL-Logistics, RRF et HGK.

Infrabel agit sur la base de la loi, du contrat de gestion et de son propre plan stratégique (BRIO = *Belgian Railway Infrastructure Objectives*), en vertu duquel il établit des priorités au niveau commercial et industriel. Le plan comprend trois axes:

– En matière de sécurité, il agit sur deux fronts:

- La mise en œuvre du système interoperable européen ERTMS (à l'exclusion d'investissements supplémentaires dans des systèmes de sécurité nationaux) n'est pas seulement favorable à la sécurité, mais doit également améliorer la gestion du réseau de chemin de fer belge. Cette opération comprend deux volets: l'instauration d'un système de communication performant et interoperable et l'ajout d'une fonction STOP aux feux de signalisation;

- La suppression des passages à niveau est indispensable pour la sécurité et la fluidité de la circulation; elle aura lieu progressivement et s'accompagne d'une amélioration de la sécurité autour des passages à niveau restants;

– La ponctualité, qui est le facteur principal en matière de satisfaction de la clientèle, a été fortement améliorée grâce à l'introduction d'un plan comprenant 52 actions concrètes et mesurables;

– De modernisering van het productieapparaat komt het meest tot uiting in de concentratie van seinhuizen en de uitbouw van logistieke centra voor infrastructuur.

Infrabel implementeert momenteel 180 infrastructuurprojecten, al wordt dit aantal zo veel mogelijk beperkt: vooreerst de uitbouw van nieuwe infrastructuur in overweging wordt genomen, wordt gezocht naar manieren om de capaciteit te vergroten door een beter beheer van de rijpaden. Bijkomende infrastructuur wordt tot stand gebracht voor de oplossing van zogenaamde «*bottle-necks*», zoals de Brusselse noord-zuidverbinding en de havenomgevingen van Antwerpen en Zeebrugge. De spreker haalt de belangrijkste projecten in uitvoering aan:

– Het Gewestelijk Expressnet heeft als doelstelling elke grote stad in de ruime omgeving van Brussel op ten minste vier sporen met de hoofdstad te verbinden;

– In het Diaboloproject wordt de luchthaven Brussel nationaal verbonden met de HSL. De financiering neemt de vorm aan van een publiek-private samenwerking;

– Nieuwe infrastructuur zorgt voor een onderlinge verbinding van de twee oevers van de haven van Zeebrugge en een grotere capaciteit van de verbindingen van die haven met Brugge en Gent;

– Om de groei van de haven van Antwerpen op te vangen, wordt werk gemaakt van bijkomende infrastructuur in vier concentrische cirkels: de Liefkenshoekspoorverbinding, de vertakkingen Schijn en Krijgsbaan, een tweede toegang tot de haven en de IJzeren Rijn; die projecten moeten tot een theoretische verdubbeling van de capaciteit leiden;

– Het project-HSL Oost behelst de uitbouw van een hogesnelheidslijn tussen Luik en de Duitse grens;

– Het project-HSL Noord zorgt voor een verbinding tussen Antwerpen en de Nederlandse grens.

De spreker pleit ten slotte voor een duurzaam partnerschap tussen de NMBS-groep en de overheid, dat wordt veruitwendigd in een nieuw, door beide partijen gerespecteerd beheerscontract en stabiliteit van de financiële ondersteuning op lange termijn. Het dynamische beleid dat binnen de EU in het algemeen en in onze buurlanden in het bijzonder wordt gevoerd op het vlak van treintransport moet België ertoe aanzetten om met evenveel ambitie te investeren in een versterking van de rol van het spoorvervoer binnen het mobiliteitsvraagstuk.

– La modernisation de l'appareil de production se manifeste le mieux par la concentration des cabines de signalisation et la mise sur pied d'un centre logistique en matière d'infrastructure.

Actuellement, Infrabel met en œuvre 180 projets d'infrastructure, même si ce nombre est limité autant que possible: avant d'envisager le développement d'une nouvelle infrastructure, on cherche le moyen d'accroître la capacité en améliorant la gestion des sillons. Une infrastructure supplémentaire est mise en place pour apporter une solution aux goulets d'étranglement, comme la jonction Nord-Midi à Bruxelles et les environs des ports d'Anvers et de Zeebruges.

L'orateur cite les principaux projets en cours d'exécution:

– Le Réseau Express Régional a pour objectif de relier à la capitale, par au moins quatre voies, chaque grande ville se trouvant dans la grande périphérie de Bruxelles;

– Le projet Diabolo desservira l'aéroport de Bruxelles-National par la LGV. Le financement se fait sous la forme d'une collaboration des secteurs public et privé;

– Une nouvelle infrastructure reliera les deux rives du port de Zeebruges et augmentera la capacité de liaison de ce port avec Bruges et Gand;

– Pour faire face à l'extension du port d'Anvers, une infrastructure supplémentaire est développée en quatre cercles concentriques: la liaison ferroviaire du *Liefkenshoek*, les bifurcations *Schijn* et *Krijgsbaan*, un deuxième accès au port et le Rhin d'acier; ces projets devraient aboutir à un doublement théorique de la capacité;

– Le projet LGV Est prévoit le développement d'une ligne à grande vitesse entre Liège et la frontière allemande;

– Le projet LGV Nord assurera la liaison entre Anvers et la frontière néerlandaise.

L'orateur plaide enfin en faveur d'un partenariat durable entre le groupe SNCB et les pouvoirs publics, concrétisé par un nouveau contrat de gestion respecté par les deux parties, et d'une stabilité au niveau du soutien financier à long terme. La politique dynamique menée au sein de l'UE en général et dans les pays voisins en particulier au niveau du transport ferroviaire devrait inciter la Belgique à investir avec autant d'ambition dans un renforcement du rôle du transport ferroviaire dans le cadre de la problématique de la mobilité.

2. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

De heer Guido De Padt (Open Vld) stelt dat de NMBS-Groep tot op heden een operationeel onafgewerkte constructie is. Zo bleven administratieve en een aantal stationsgebouwen bij de NMBS-Holding, inclusief de ICT-infrastructuur. Deze materies zijn zeer belangrijk voor de kwaliteit van de dienstverlening, ofschoon Infrabel noch de NMBS-Vervoer hiervoor rechtstreekse verantwoordelijk kunnen en mogen dragen. Hoe kan de NMBS haar kwaliteitsbeleid ten aanzien van de klant versterken binnen de huidige driedelige NMBS-structuur?

Hoe kijkt de Holding aan tegen het voorstel om alle operationele taken zoals patrimonium en ICT over te hevelen naar Infrabel en de NMBS zodat de Holding zich uitsluitend kan focussen op materies waarin het daadwerkelijk toegevoegde waarde kan leveren, zoals schuldbeheer en het sociaal statuut van de werknemers?

Tot op heden blijven alle opleidingsfaciliteiten voor het treinpersoneel, in het bijzonder voor de treinbestuurders, volledig geconcentreerd binnen de NMBS-Holding. Dit doet vragen rijzen over de niet-discriminerende toegang tot deze opleidingsfaciliteiten voor nieuwe, private spoorwegondernemingen. Dillen & Lejeune Cargo heeft reeds zijn ongerustheid hierover kenbaar gemaakt. Door een tekort aan treinbestuurders zou deze private spoorwegexploitant haar activiteiten, die winstgevend zijn, niet verder kunnen uitbouwen. Dit is zeer nefast indien het spoor haar marktaandeel in het vrachtvervoer wil herstellen. Voorziet de Holding momenteel in een niet-discriminatoire toegang tot de opleidingsfaciliteiten voor andere spoorwegondernemingen dan de NMBS? Is de Holding ervoor gewonnen om meerdere instanties te erkennen voor de opleiding van treinbestuurders en treinpersoneel, ook buiten de Holding?

Is de ambitieuze doelstelling van de regeringsonderhandelaars met betrekking tot het reizigersvervoer (+25% in 2011 ten opzichte van 2006) haalbaar binnen de huidige jaarlijkse dotaties die oplopen tot 2,8 miljard euro? Zo ja, onder welke voorwaarden?

Is de NMBS-Vervoer van plan om de huidige, gebrekkige compensatieregeling voor vertragingen grondig bij te sturen?

Zullen de metingen van de stiptheid van de treinen voortaan ook rekening houden met geschrapte treinen of gemiste aansluitingen? Zal bij de uitwerking van een nieuwe compensatieregeling bijzondere aandacht gaan naar de communicatie en klantvriendelijkheid?

Wat is de stand van zaken met betrekking tot de invoering van een gemeenschappelijk elektronisch ticket voor

2. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

M. Guido De Padt (Open Vld) affirme que jusqu'à présent, le Groupe SNCB reste une structure inachevée sur le plan opérationnel. Ainsi, les bâtiments administratifs et une série de gares sont restés la propriété de la SNCB Holding, y compris l'infrastructure ICT. Bien que ces aspects soient primordiaux pour la qualité du service, Infrabel ni SNCB Transports ne peuvent, dans les deux sens du terme, en être directement responsables. Comment la SNCB peut-elle renforcer sa politique qualitative à l'égard du client dans l'actuelle structure ternaire de la SNCB?

Comment la Holding réagit-elle à la proposition de transférer toutes les missions opérationnelles telles que le patrimoine et l'ICT à Infrabel et à la SNCB, de sorte que la Holding puisse se concentrer exclusivement sur des matières pour lesquelles elle peut véritablement apporter une valeur ajoutée, comme la gestion de la dette et le statut social des travailleurs?

Jusqu'à présent, toutes les facilités de formation pour le personnel de bord, en particulier pour les conducteurs de trains, sont concentrées au sein de la SNCB Holding. On peut dès lors s'interroger sur le caractère non discriminatoire de l'accès à ces facilités de formation pour les nouvelles entreprises ferroviaires privées. Dillen & Le Jeune Cargo a déjà fait part de ses préoccupations à ce sujet. Une pénurie de conducteurs de train empêcherait cet exploitant ferroviaire privé de continuer à développer ses activités, qui sont rentables. C'est très fâcheux si le rail entend reconquérir sa part de marché dans le transport de marchandises. La Holding prévoit-elle actuellement un accès non discriminatoire aux facilités de formation pour les entreprises de transport autres que la SNCB? La Holding est-elle d'accord de reconnaître plusieurs instances pour la formation des conducteurs de train et le personnel de bord, même en dehors du Holding?

L'objectif ambitieux des négociateurs du gouvernement concernant le transport de voyageurs (+25% en 2011 par rapport à 2006) est-il réalisable dans le cadre des actuelles dotations annuelles, qui s'élèvent à 2,8 milliards d'euros? Dans l'affirmative, à quelles conditions?

La SNCB Transport a-t-elle l'intention de revoir en profondeur l'actuel régime de compensations pour les retards, qui comporte de nombreuses déficiences?

Les mesures de la ponctualité des trains tiendront-elles désormais également compte des suppressions de trains ou des correspondances manquées? Accordera-t-on, dans le cadre de l'élaboration d'un nouveau régime de compensation, une attention particulière à la communication et à la convivialité?

Où en est la mise au point d'un billet électronique commun pour tous les types de transports publics?

alle vormen van openbaar vervoer? Welke vooruitgang is geboekt sedert de ondertekening van het protocol door alle bevoegde ministers van mobiliteit in 2006? Welke zijn de knelpunten voor een betere integratie van de biljetten of abonnementen en dienstregelingen op korte termijn?

Acht de NMBS-Vervoer de invoering van een minimale dienstverlening haalbaar, zonder dat de veiligheid van het spoor in het gedrang gebracht wordt? Zo ja, hoe kan dit minimale spooraanbod worden georganiseerd?

Op welke manier zal B-Cargo haar positie versterken? Zijn er nog gesprekken aan de gang over samenwerking met buitenlandse partners?

Wordt Infrabel in haar verhouding met de Holding geconfronteerd met tekortkomingen die haar rol van volwaardige infrastructuurbeheerder beperken? Hoe kan Infrabel de coördinatiekosten met de Holding verminderen? Is Infrabel voorstander van een grotere inbreng van de gewesten om tegemoet te komen aan hoogdringende regionale spoorinfrastructuurbehoeften?

Acht Infrabel het op termijn mogelijk om treinen zonder bestuurders te laten rijden, naar het voorbeeld van de Parijse metro?

Mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) zou graag vernemen waarom het aantal seinposten zo drastisch moet worden verminderd. Wordt de spoorveiligheid door een extern organisme gecontroleerd? Hoe gaat de NMBS het gebrek aan bestuurders aanpakken? Investeert Infrabel in de lijn 161 naar Luxemburg en in de Waalse as? Wanneer komt het multimodale elektronisch biljet er?

De heer Roel Deseyn (CD&V – N-VA) vraagt zich af of de NMBS geen terrein verliest ten opzichte van De Lijn voor wat betreft de intraprovinciale lijnen? Wanneer zal het gebruik van de gsm op de trein eindelijk zonder horten en stoten kunnen gebeuren? Hoe worden de prioritaire lijnen waarop ETCS in gebruik wordt genomen vastgelegd? Wat is uw visie op de sociale onrust die kan resulteren uit het doortrekken van de normering van treinbestuurders?

Mevrouw Camille Dieu (PS) acht de huidige gedachteswisseling voorbarig. De openbare dienstverlening gaat erop achteruit vermits kleine stations worden gesloten en stopplaatsen afgeschaft. Volgens welke criteria geschiedt dit? Gebeurt het planmatig? De vervanging van treinverbindingen door buslijnen legt een zwaardere last op het milieu. Is de milieu-impact van deze vervanging al onderzocht? Welke projecten kunnen omwille van de 60/40-verdeling niet worden gerealiseerd? Waarom genieten Bierset noch Charleroi van een aansluiting op het spoor? Is de minimumdienstverlening zonder gevaar voor het personeel of de reizigers wel mogelijk zonder opeising van 60% van het personeel? De spreekster

Quels progrès ont été réalisés depuis la signature du protocole par tous les ministres de la Mobilité compétents en 2006? Quels sont les obstacles à une meilleure intégration des billets ou des abonnements et des horaires à court terme?

La SNCB Transport juge-t-elle l'instauration d'un service minimum réalisable, sans que la sécurité sur le rail n'en pâtisse? Dans l'affirmative, comment cette offre ferroviaire minimale peut-elle être organisée?

De quelle manière B-Cargo peut-il renforcer sa position? Des contacts sont-ils toujours en cours avec des partenaires étrangers?

Dans ses relations avec la Holding, Infrabel rencontre-t-elle des obstacles qui limitent son rôle de gestionnaire de l'infrastructure à part entière? Comment Infrabel peut-elle réduire les frais de coordination avec le Holding? Infrabel est-elle favorable à un apport accru des Régions pour répondre aux besoins urgents de l'infrastructure ferroviaire régionale?

Infrabel considère-t-elle possible, à terme, de faire rouler des trains sans conducteur, à l'instar du métro parisien?

Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) aimerait savoir pourquoi le nombre de postes de signalisation doit être réduit aussi radicalement. La sécurité ferroviaire est-elle contrôlée par un organisme externe? Comment la SNCB compte-t-elle pallier la pénurie de conducteurs? Infrabel investit-elle dans la ligne 161 vers le Luxembourg et dans la dorsale wallonne? À quand le billet électronique multimodal?

M. Roel Deseyn (CD&V – N-VA) se demande si la SNCB ne perd pas de terrain par rapport à De Lijn au niveau des lignes provinciales. Quand le gsm pourra-t-il finalement être utilisé sans inconvénients dans le train? Comment fixe-t-on les lignes prioritaires pour l'utilisation de l'ETCS? Que pensez-vous de l'agitation sociale pouvant résulter de l'extension des normes applicables aux conducteurs de train?

Mme Camille Dieu (PS) estime que l'actuel échange de vues est prématuré. Le service public recule, étant donné que de petites gares sont fermées et que des arrêts sont supprimés. Selon quels critères procède-t-on? Procède-t-on de façon systématique? La substitution de lignes de bus aux liaisons ferroviaires est plus nocive pour l'environnement. L'incidence environnementale de cette substitution a-t-elle déjà été analysée? Quels sont les projets qui ne peuvent être réalisés en raison de la répartition 60/40? Pourquoi Bierset et Charleroi ne disposent-ils toujours pas d'une liaison ferroviaire? Le service minimum ne présente-t-il aucun risque pour le personnel ou les voyageurs sans réquisition de 60%

vindt dat de top van de NMBS nogal denigerend doet over het statutair personeel. In haar ogen kan het statuut net wel de productiviteit op een bepaald peil houden. Hoe gaat de verbetering van de 44 stations die door het GEN verbonden zullen zijn, gefinancierd worden?

De heer David Geerts (sp.a-spirit) vraagt zich af of de vooropgestelde stijging van 25% van het aantal reizigers tegen 2012 rekening houdt met het GEN of dit laatste buiten beschouwing laat. Wat zal de budgettaire impact zijn van een dergelijke stijging? Zal worden geïnvesteerd in middelgrote stations om voornoemde stijging te ondersteunen? Uit de voorgelegde cijfers blijkt niet dat het aandeel van het spoor in het woon-werkverkeer is gestegen. Welke maatregelen worden overwogen om dit aandeel op te krikken? Hoe wordt de stiptheid gemeten? Waarom wordt de verbetering van de toegang voor mensen met beperkte mobiliteit slechts in 24 stations doorgevoerd?

Mevrouw Valérie De Bue (MR), uw rapporteur, wenst te vernemen of de stationsparkings gratis zullen blijven. Welke initiatieven worden terzake genomen? Welke bouwaanvragen dienen nog te worden verleend om het GEN te voltooien? Zullen de meetmethodes inzake stiptheid worden herzien?

De heer Jean-Jacques Flahaux (MR) constateert dat de hoge brandstofprijzen gunstig zijn voor het spoorvervoer en het milieu. De spreker vraagt niet alleen aandacht voor de lijnen tot Halle in het raam van het GEN daar ook vele pendelaars doorreizen naar Edingen en naar 's Gravenbrakel. De investeringen in de stations zijn onvoldoende. De parkings in Edingen en 's Gravenbrakel zijn, niet alleen rond de stations, volledig verzadigd. Er is slechts voorzien in één vijfde van de behoeften. De spreker vraagt zich af of de braakliggende gronden van de NMBS niet kunnen worden aangewend voor sociale woningen en kantoorruimte. Hij constateert dat op het piek uur de zetelcapaciteit van de treinstellen onvoldoende is waardoor veel reizigers aldoor moeten blijven staan. Het gsm-verkeer op de trein wordt thans vaak onderbroken. De spreker betreurt de afwezigheid van spoorverbinding naar Bierset en Charleroi. De voltooiing van Garocentre is, zelfs naar Naamse normen, ontzettend traag. Overweegt de NMBS de Luxemburgse Spoorwegen niet op te sloppen? Mag uit de cijfers aangaande de nieuwe investeringen in 2007 – die uiteraard nog niet volledig zijn – worden geconcludeerd dat dit jaar minder werd geïnvesteerd dan in 2006?

du personnel? L'intervenante considère que la direction de la SNCB se montre assez dénigrante par rapport au personnel statutaire. Elle estime que c'est précisément le statut qui permet de maintenir la productivité à niveau. Comment l'amélioration des 44 gares qui seront reliées par le RER sera-t-elle financée?

M. David Geerts (sp.a-spirit) se demande si l'augmentation préconisée de 25% du nombre de voyageurs d'ici 2012 tient compte du RER ou non. Quelle sera l'incidence budgétaire d'une telle augmentation? Investira-t-on dans des gares de taille moyenne pour soutenir l'augmentation précitée? Les chiffres présentés ne font pas apparaître d'augmentation de la part du rail dans les déplacements entre le domicile et le lieu de travail. Quelles sont les mesures envisagées pour relever cette part? Comment mesure-t-on la ponctualité? Pourquoi l'accès pour les personnes à mobilité réduite n'est-il amélioré que dans 24 gares?

Mme Valérie De Bue (MR), votre rapporteuse, demande si les parkings des gares demeureront gratuits. Quelles sont les initiatives prises en la matière? Quels permis de bâtir doivent encore être délivrés pour achever le RER? Les méthodes de mesure de la ponctualité seront-elles revues?

M. Jean-Jacques Flahaux (MR) constate que les prix élevés de l'énergie sont favorables pour le transport par rail et l'environnement. L'intervenant demande que l'attention ne se limite pas aux lignes allant jusqu'à Hal dans le cadre du RER, étant donné que de nombreux navetteurs voyagent jusqu'à Enghien et Braine-le-Comte. Les investissements dans les gares sont insuffisants. À Enghien et à Braine-le-Comte, les parkings sont complètement saturés, pas uniquement autour des gares. Seul un cinquième des besoins sont satisfaits. L'intervenant se demande si les terrains inemployés de la SNCB ne peuvent être affectés à des habitations sociales et à des espaces de bureau. Il constate qu'aux heures de pointe, la capacité de places assises des voitures est insuffisante, ce qui a pour effet que de nombreux voyageurs doivent toujours voyager debout. Les communications gsm sont souvent interrompues dans le train. L'intervenant déplore l'absence de liaison ferroviaire vers Bierset et Charleroi. L'achèvement de Garocentre est extrêmement lent, même selon les normes namuroises. La SNCB n'envisage-t-elle pas de reprendre les chemins de fer luxembourgeois? Les chiffres concernant les nouveaux investissements en 2007 – qui ne sont évidemment pas encore complets – permettent-ils de conclure que les investissements ont baissé l'année dernière par rapport à 2006?

De heer Jan Mortelmans (VB) vraagt of de huidige taakverdeling tussen de drie vennootschappen binnen de NMBS-groep in overeenstemming is met de beginselen van efficiënt beheer en met de EU-regels die voortvloeien uit het voortschrijdende liberaliseringsproces.

Hoe kan het behoud van de 60-40-verdeling tussen de investeringen in Vlaanderen en Wallonië gerijmd worden met goed bestuur? Die verdeelsleutel belemmert de economische groei in Vlaanderen.

Is de sluiting van haltes verenigbaar met het behoud van universele dienstverlening op een hoog niveau?

Wanneer zal de nieuwe dienstregeling, die op 9 december 2007 van start zal gaan, worden bekendgemaakt? Wordt erin rekening gehouden met legitieme vragen van reizigers, in het bijzonder met betrekking tot de lijn Turnhout-Brussel en de dienstregeling in de kerstperiode, die vorig jaar capaciteitsproblemen heeft veroorzaakt doordat de dagen met verminderd aanbod niet volledig met de schoolvakantie samenvielen.

Zullen treinbestuurders in de toekomst buiten de NMBS-structuren kunnen worden opgeleid?

Bestaan er plannen om de tariefstructuur en de compensaties bij vertragingen verder te vereenvoudigen?

Hoe is de verhouding van de NMBS-groep met het Raadgevend Comité van de Gebruikers? In welke mate wordt met de adviezen van die instantie rekening gehouden?

Wat is het standpunt van de NMBS-groep met betrekking tot de mogelijke invoering van een minimale dienstverlening, wat bijvoorbeeld zou kunnen impliceren dat het stakingswapen enkel buiten de piekuren kan worden aangewend?

Houdt de NMBS-groep rekening met een gewestelijke opsplitsing van het spoorvervoer? Werden de implicaties hiervan al onderzocht?

De heer Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!) feliciteert de NMBS-groep met de goede resultaten. Hij beperkt zijn tussenkomst tot de problematiek van de kleine stations en de mobiliteit in landelijke gebieden.

Een grotere aandacht voor rurale zones levert kansen op voor een verdere groei van de spoormobiliteit. Daartoe moet wel worden afgestapt van bepaalde beleidsopties, zoals de vervanging van kleine treinlijnen door bussen; de noodzaak hiervan verdwijnt als het aantal gebruikers toeneemt.

In de afgelopen jaren werden te veel kleine stations gesloten, terwijl de in het vooruitzicht gestelde multimodale dienstverlening weinig concreet werd uitgewerkt. Sluitingen brengen ook kosten met zich mee, onder meer doordat het nodig wordt om meer geluidsisolatie en veiligheidsuitrustingen aan te brengen in gewezen stationsomgevingen.

M. Jan Mortelmans (VB) demande si l'actuelle répartition des tâches entre les trois sociétés au sein du groupe SNCB est conforme aux principes de gestion efficace et aux règles de l'Union européenne découlant du processus de libéralisation progressive.

Comment peut-on concilier le maintien de la répartition 60-40 entre les investissements en Flandre et en Wallonie et le principe de bonne administration? Cette clé de répartition entrave le croissance économique en Flandre.

La fermeture de points d'arrêts est-elle conciliable avec le maintien du service universel de qualité?

Quand les nouveaux horaires – qui entreront en vigueur le 9 décembre 2007 – seront-ils rendus publics? Tiennent-ils compte des demandes légitimes des voyageurs, en particulier pour la ligne Turnhout-Bruxelles et en ce qui concerne les horaires de la période de Noël, qui ont causé des problèmes de capacité l'année dernière dès lors que les jours où l'offre était réduite ne coïncidaient pas tout à fait avec les vacances scolaires.

Les conducteurs de train pourront-ils à l'avenir être formés en dehors des structures de la SNCB?

Projette-t-on de poursuivre la simplification de la structure tarifaire et des compensations en cas de retard?

Quelles relations le groupe SNCB entretient-il avec le Comité consultatif des usagers? Dans quelle mesure tient-on compte des avis de cette instance?

Quel est le point de vue du groupe SNCB en ce qui concerne l'instauration éventuelle d'un service minimal, ce qui pourrait, par exemple, signifier que l'arme de la grève ne pourrait plus être utilisée qu'en dehors des heures de pointe?

Le groupe SNCB tient-il compte de l'éventualité d'une scission régionale du transport ferroviaire? Ses implications éventuelles ont-elles déjà été examinées?

M. Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!) félicite le groupe SNCB pour ses bons résultats. Il limite son intervention à la problématique des petites gares et à la question de la mobilité en zone rurale.

Une plus grande attention envers les zones rurales pourrait entraîner une nouvelle augmentation de la mobilité ferroviaire. Il faudra toutefois, pour cela, abandonner certains choix politiques tels que le remplacement des petites lignes par des bus dont la nécessité disparaît à mesure que le nombre d'utilisateurs augmente.

Trop de petites gares ont été fermées ces dernières années tandis que le service multimodal envisagé n'a pas été réellement concrétisé. Ces fermetures entraînent également des coûts, notamment dès lors qu'elles signifient qu'il faut améliorer l'isolation sonore et placer des équipements de sécurité dans les anciennes gares.

De spreker somt enkele problemen in kleine stations en op treinlijnen in landelijke gebieden op:

- In veel gevallen ontbreken goede en veilige parkeerplaatsen voor fietsen;
- De toegang tot de perrons is voor verbetering vatbaar, onder meer op het vlak van de veiligheid;
- Het rollend materieel is vaak van povere kwaliteit;
- De afstemming met de dienstregeling van de regionale vervoersmaatschappijen is niet steeds optimaal;
- Op veel gebruikte lijnen in landelijke gebieden wordt het aanbod onvoldoende verruimd als daar nood aan is, waardoor het comfort voor de reizigers afneemt;
- De uitbouw van gewestelijke expressnetten rond verschillende steden, naar analogie met het netwerk rond Brussel, verdient overweging.

De heer Jef Van den Bergh (CD&V – N-VA) erkent de positieve evoluties van de afgelopen jaren en pleit voor een versterkte uitbouw van het spoorvervoer in de komende jaren.

Hoe evalueren de gedelegeerd bestuurders de werking van de NMBS-structuren, in het bijzonder de taakverdeling tussen de drie vennootschappen? Dringt een overheveling van opdrachten van de holding naar een van beide andere vennootschappen zich op, onder meer voor wat het Fonds voor Spoorinfrastructuur betreft? Moet dit Fonds wel blijven bestaan, in het licht van het feit dat het werd opgericht om financiële middelen buiten de begroting te houden, terwijl ondertussen is gebleken dat de EU deze werkwijze niet aanvaardt?

De samenwerking van de NMBS-vennootschappen met de lokale besturen verloopt vaak problematisch, zowel voor wat de verstrekking van informatie en de verlening van inspraak als voor wat de keuze van gesprekspartners betreft.

Bij de invoering van een nieuwe dienstregeling op 9 december 2007 dreigen bepaalde lijnen te worden geschrapt bij gebrek aan personeel en rollend materieel. Aangezien dit het gevolg is van een onderschatting van het groeiritme van het spoorvervoer, dienen de investeringsplannen van 2005 te worden bijgesteld (indien dit ondertussen nog niet zou zijn gebeurd).

De geplande investeringen voor het goederenvervoer in de Antwerpse haven zijn noodzakelijk, maar er dient ook aandacht te gaan naar een efficiëntere organisatie ervan: containers zijn vaak te lang onderweg tussen Antwerpse bedrijven en een rangeerstation.

De spreker pleit voor de invoering van nationale tarieven voor reizigers die tot één station over de grens rijden.

L'intervenant énumère quelques problèmes rencontrés dans de petites gares et sur les lignes ferroviaires dans les zones rurales:

- Dans de nombreux cas, il manque des emplacements de parking sûrs et de qualité pour les bicyclettes;
- L'accès aux quais est perfectible, notamment en matière de sécurité;
- Le matériel roulant est souvent de piètre qualité;
- la synchronisation avec l'horaire des sociétés de transport régionales n'est pas toujours optimale;
- Sur des lignes très fréquentées, en milieu rural, l'offre n'est pas suffisamment étoffée lorsque le besoin s'en fait sentir, et le confort des passagers en pâtit;
- Le développement de réseaux express régionaux autour de différentes villes, par analogie au réseau en périphérie bruxelloise, mérite réflexion.

M. Jef Van den Bergh (CD&V – N-VA) reconnaît que des évolutions positives ont été engrangées au fil des dernières années et recommande le renforcement du développement du transport ferroviaire au cours des prochaines années.

Comment les administrateurs délégués évaluent-ils le fonctionnement des structures de la SNCB, en particulier la répartition des tâches entre les trois sociétés? Les missions du holding doivent-elles nécessairement être transférées vers l'une des deux autres sociétés, notamment en ce qui concerne le Fonds de l'infrastructure ferroviaire? Ce Fonds a-t-il encore une raison d'être, eu égard au fait qu'il a été créé pour préserver des ressources financières en dehors du budget, alors qu'il s'est avéré depuis que l'Union européenne n'accepte pas ce procédé?

La coopération des sociétés de la SNCB avec les administrations locales est souvent problématique, du point de vue de la fourniture d'informations et des possibilités de participation comme du choix des interlocuteurs.

En raison de l'introduction d'un nouvel horaire, le 9 décembre 2007, certaines lignes risquent d'être supprimées faute de personnel et de matériel roulant. Étant donné que cela découle d'une sous-estimation du rythme de croissance du transport ferroviaire, les plans d'investissement de 2005 doivent être ajustés (au cas où cela n'aurait pas encore été fait).

Les investissements projetés pour le transport de marchandises dans le port d'Anvers sont nécessaires, mais il convient également de développer une organisation plus efficace en la matière: il arrive souvent que le transport des conteneurs entre les entreprises anversoises et une gare ferroviaire de triage prenne trop de temps.

L'intervenant plaide en faveur de l'instauration de tarifs nationaux pour les voyageurs qui descendent à la première gare située au-delà de la frontière.

Wat zijn de juridische en economische verschillen tussen een klassieke lening en een publiek-private samenwerking, die de financieringswijze van het Diaboloproject is?

Krijgt het element stiptheid in de beoordeling van de algemene klantentevredenheid voldoende gewicht? Wellicht verklaart de toewijzing van onvoldoende belang aan deze doorslaggevende factor de overdreven positieve resultaten op het vlak van reizigerswaardering.

Een dubbel veiligheidssysteem verdient de voorkeur boven het ene ETCS-systeem. Door de beleidskeuze in België om slechts één systeem in te voeren, kan het noordelijke gedeelte van de hsl in Antwerpen vooralsnog niet in gebruik worden genomen, terwijl de sporen al sinds maanden afgewerkt zijn.

De heer David Lavaux (cdH) vraagt of er nog onduidelijkheden overblijven met betrekking tot de verdeling van de taken tussen de drie vennootschappen.

Welke plannen bestaan er voor het terrein in *Thurn und Taxis* en voor de inplanting van het spoorwegmuseum? Schaarbeek geniet volgens de spreker de voorkeur boven Oostende.

Waarom werd geopteerd voor Siemenslocomotieven met dubbele spanning, terwijl in Nederland, Duitsland en Zwitserland voor locomotieven met viervoudige spanning werd gekozen?

Werden er al treinstellen voor het Gewestelijk Expressnet aangekocht? Kloppen de berichten dat ze slechts één verdieping en twee wagons zullen hebben?

Zullen de aan reizigers toegekende compensaties bij vertragingen worden uitgebreid? Zullen nieuwe aantrekkelijke tarieven worden ingevoerd voor bepaalde doelgroepen, in het bijzonder personen met een Omnio-statut?

De spreker betreurt ten slotte het ontbreken van plannen voor de spoorontsluiting van de luchthaven van Charleroi.

Mevrouw Ulla Werbrouck (LDD) vraagt om een vergelijking tussen België en de andere lidstaten van de EU van de subsidie per reizigerskilometer en het totaalbedrag van de overheidstoelage in 2005 en 2006.

De heer François Bellot (MR) vraagt naar de impact van de stijging van de energieprijzen op de financiële situatie van de NMBS-groep.

Zal de vooropgestelde doelstelling van een verhoging van het aantal reizigers met 30% in de periode 2000-2008 worden gehaald?

De spreker vraagt of er voldoende aandacht uitgaat naar de mogelijkheden van de nieuwe technologieën voor een verhoging van het reizigerscomfort (de volledige dekking van het spoorwegnet voor gsm-verkeer,

Quelles sont les différences juridiques et économiques entre un prêt classique et une collaboration entre les secteurs public et privé - mode de financement choisi pour le projet Diabolo?

La ponctualité a-t-elle été suffisamment prise en compte lors de l'évaluation du degré global de satisfaction de la clientèle? Les résultats exagérément positifs obtenus dans ce cadre sont sans doute dus au fait que le facteur déterminant qu'est la ponctualité n'a pas été suffisamment pris en compte.

Il convient de préférer un double système de sécurité au système ETCS. Eu égard à l'option politique retenue en Belgique, c'est-à-dire l'instauration d'un système unique, la partie nord de la LGV anversoise ne peut pas encore être utilisée, alors qu'il y a des mois que les voies ont été achevées.

M. David Lavaux (cdH) demande s'il reste des zones d'ombre en ce qui concerne la répartition des tâches entre les trois sociétés.

Quels sont les projets pour le terrain de Tour et Taxis et pour l'implantation du musée des chemins de fer? L'intervenant estime que la commune de Schaarbeek devrait être préférée à la ville d'Oostende.

Pourquoi a-t-on opté pour des locomotives Siemens bitension, alors que les Pays-Bas, l'Allemagne et la Suisse ont choisi des locomotives à tension quadruple?

A-t-on déjà acheté des rames pour le Réseau Express Régional? Est-il exact que les RER n'auront qu'un étage et ne comprendront que deux wagons?

Les compensations accordées aux voyageurs en cas de retard seront-elles étendues? Instaurera-t-on de nouveaux tarifs attrayants pour certains groupes cibles, en particulier pour les personnes ayant un statut Omnio?

L'intervenant regrette enfin l'absence de projets de désenclavement ferroviaire de l'aéroport de Charleroi.

Mme Ulla Werbrouck (LDD) demande qu'il soit procédé à une comparaison entre la Belgique et les autres États membres de l'UE en ce qui concerne les subventions par kilomètre-voyageur et le montant total des subventions publiques accordées en 2005 et en 2006.

M. François Bellot (MR) souhaite connaître l'impact de l'augmentation des prix énergétiques sur la situation financière du groupe SNCB.

L'objectif de l'augmentation du nombre de voyageurs à concurrence de 30% durant la période 2000-2008 sera-t-il atteint?

L'intervenant demande si l'on accorde une attention suffisante aux possibilités offertes par les nouvelles technologies pour améliorer le confort des voyageurs (couverture GSM intégrale du réseau ferroviaire, connexion

de verbinding van laptops met het internet) en voor de bevordering van de veiligheid (de plaatsing van camera's, zoals in Nederland reeds gebeurd is).

3. — ANTWOORDEN VAN DE GENODIGDEN

3.1.1° *Over de structuur van de NMBS-Groep*

– Adequatie en grijze zones

De Europese richtlijnen met betrekking tot de liberalisering van de spoorwegen hebben bepaalde basisprincipes opgelegd, zoals de volledige scheiding van de rekeningen van de spoorwegondernemingen en de infrastructuurbeheerders, alsook de vereiste dat sommige taken bepaalde taken, «essentiële functies» genaamd, zoals de verdeling van de spoorinfrastructuurcapaciteit en de tarifiering voor het gebruik van die infrastructuur, maar mogen uitgeoefend worden door entiteiten die op juridisch en organisatorisch vlak en ook qua besluitvorming onafhankelijk zijn van de spoorwegondernemingen.

Die principes werden in de lidstaten van de Europese Unie vertaald in een grote waaier van structuren.

België opteerde, net als vijf andere landen, voor een holdingstructuur, waarbij erover werd gewaakt dat de onafhankelijkheid van Infrabel, en in het bijzonder van de dienst «Toegang tot het Net» binnen Infrabel, gehandhaafd blijft.

Die structuur is volkomen conform de geldende richtlijnen. De wettelijkheid ervan werd trouwens recent door de Europese Commissie bevestigd, net zoals die van andere structuren die door andere Staten werden aangenomen: hetzij volledige scheiding tussen spoorwegonderneming en infrastructuurbeheerder, zonder holding-structuur, hetzij één bedrijf, met externalisering van de essentiële functies.

Bij de herstructurering eind 2004 werden de diensten van de vroegere unitaire NMBS verdeeld onder Infrabel, de NMBS en de NMBS-Holding, volgens de taken die de wetgever aan elkeen had toegewezen.

Maar een maatschappij herstructureren is altijd een delicate onderneming, vooral als ze de omvang heeft van de NMBS. Zoals verwacht zijn er in de praktijk enkele grijze zones opgedoken. Die moeten geregeld worden in overleg met de drie vennootschappen, via organen die speciaal werden opgericht om deze herstructurering te begeleiden en ze iteratief te laten evalueren.

des ordinateurs portables à internet) et renforcer la sécurité (placement de caméras, comme cela a eu lieu aux Pays-Bas).

3. — RÉPONSES DES ORATEURS INVITÉS

3.1.1° *A propos de la structure du Groupe SNCB*

– Adéquation et zones grises

Les directives européennes en matière de libéralisation des chemins de fer ont imposé certains principes de base, comme la séparation totale des comptes des entreprises ferroviaires et des gestionnaires d'infrastructure, et l'exigence que, comme la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'utilisation de cette infrastructure, ne peuvent être exercées que par des entités indépendantes des entreprises ferroviaires sur les plans juridique, décisionnel et organisationnel.

Ces principes ont été traduits, dans les pays membres de l'Union Européenne, par une grande variété de structures.

La Belgique a opté, comme cinq autres pays, pour une structure de holding, tout en veillant à ce que l'indépendance d'Infrabel, et tout particulièrement du service «accès réseau» au sein d'Infrabel, soit préservée.

Cette structure est parfaitement conforme aux directives en vigueur. Sa légalité a d'ailleurs été récemment encore confirmée par la Commission européenne, tout comme celle d'autres structures adoptées par d'autres États: soit séparation totale entre entreprise ferroviaire et gestionnaire d'infrastructure, sans structure de holding, soit entreprise unique, avec externalisation des fonctions essentielles.

Lors de la restructuration, fin 2004, les services de l'ancienne SNCB unitaire ont été répartis entre Infrabel, SNCB et SNCB Holding suivant les tâches confiées à chacune d'elles par le législateur.

Mais restructurer une société est toujours une opération délicate, surtout lorsqu'elle a l'ampleur de la SNCB. Comme il était à prévoir, certaines zones d'ombres sont apparues à l'usage. Elles doivent être réglées par concertation entre les trois sociétés, au travers des organes mis en place expressément pour accompagner cette restructuration et la faire évaluer de manière itérative.

Het derde spoorpakket, dat onlangs door de Europese instanties werd gestemd, vergt geen enkele structuurwijziging.

Uiteraard weet men niet in welke zin de Europese wetgeving zal evolueren. Maar gezien het hierboven beschreven standpunt van de Commissie laat niets veronderstellen dat een van die modellen op korte termijn illegaal zou kunnen worden.

Merk op dat de Commissie er in een rapport op wijst dat ze op basis van duidelijke en transparante criteria de neutraliteit onderzoekt van de infrastructuurbeheerder (d.i. de entiteit die belast is met het beheer van de essentiële functies) bij de toekenning van de capaciteit en de tarifiering voor het gebruik van de infrastructuur, in het bijzonder wanneer de scheiding van de functies niet gewaarborgd wordt door een institutionele scheiding.

Op basis van dat rapport heeft de Europese Commissie dus aan alle lidstaten gevraagd om, in juni 2007, een enquêteformulier in te vullen om uit te leggen hoe het 1^{ste} spoorwegpakket in elk van die lidstaten werd omgezet.

Uit de aard van de vragen blijkt dat de commissie zeer waakzaam is. Nieuwe vragen aan de Lidstaten zijn onlangs gesteld. De conclusies van die enquête zouden in de loop van het eerste trimester van 2008 moeten worden gepubliceerd. Indien bepaalde situaties onbevredigend worden geacht, zal de commissie de nodige maatregelen treffen (vaststelling van tekortkoming of wetgevend initiatief).

– Taakverdeling binnen de NMBS-Groep

De Europese regelgeving (Europese richtlijnen 91/440 en 2001/12) schrijft uitdrukkelijk voor dat er een duidelijke scheiding moet zijn tussen het spoorinfrastructuurbeheer en de vervoersactiviteiten, wanneer de infrastructuurbeheerder belast wordt met de zogenaamde «essentiële» functies (zie hiervoor). De reden van deze scheiding was o.a. dat Europa in het kader van de liberalisering een duidelijke waarborg wilde inbouwen dat de spoorwegcapaciteit (rijpaden) op een niet-discriminerende manier toegewezen zou worden aan de diverse spoorwegexploitanten.

Een station op zich bestaat uit een gedeelte infrastructuur die wordt aangewend voor de ontvangst en het vertrek van treinen (perron, perronsporen en de toegang hiertoe) en een gedeelte infrastructuur die wordt aangewend voor allerlei commerciële en niet-commerciële activiteiten («dienstencentrum»).

Aucune modification de structure n'est rendue nécessaire par le troisième paquet ferroviaire qui vient d'être voté par les instances européennes.

L'on ignore évidemment dans quel sens la législation européenne évoluera. Mais vu la prise de position de la commission rappelée ci-dessus, rien ne laisse supposer qu'un de ces modèles puisse devenir illégal à court terme.

À noter que, dans un rapport, la commission précise qu'elle examine, sur la base de critères clairs et transparents, la neutralité du gestionnaire de l'infrastructure (à savoir l'entité chargée de la gestion des fonctions essentielles) dans l'allocation des capacités et la tarification de l'usage de l'infrastructure, en particulier lorsque la séparation des fonctions n'est pas garantie par une séparation institutionnelle.

Sur base de ce rapport, la commission européenne a donc demandé à l'ensemble des Etats membres de remplir, en juin 2007, un formulaire d'enquête afin d'expliquer comment le 1^{er} paquet ferroviaire a été transposé dans chacun de ceux-ci.

La nature des questions laisse transparaître une grande vigilance de la commission. De nouvelles questions viennent d'être posées aux États membres. Les conclusions de cette enquête devraient être publiées au cours du premier trimestre de 2008. Si certaines situations sont jugées insatisfaisantes, la commission prendra les mesures nécessaires (constat de manquement ou initiative législative).

– Répartition des tâches au sein du Groupe SNCB

La législation européenne (directives européennes 91/440 et 2001/12) prescrit explicitement que la gestion de l'infrastructure ferroviaire et les activités de transport doivent être clairement scindées, lorsque le gestionnaire d'infrastructure se voit confier les fonctions dites «essentiels» (voir ci-avant). Le motif de cette scission était notamment que l'Europe, dans le cadre de la libéralisation, souhaitait obtenir une garantie claire que la capacité ferroviaire (sillons) serait attribuée d'une manière non discriminatoire aux différents exploitants ferroviaires.

Une gare en soi se compose d'une partie infrastructure utilisée pour la réception et le départ des trains (quais, voies à quai et accès à ces voies et quais) et d'une partie infrastructure utilisée pour diverses activités commerciales et non commerciales («centre de services»).

De Belgische wetgever heeft bijgevolg de perrons, perronsporen en de toegang hiertoe (behorend tot de «basisspoorinfrastructuur») toegewezen aan Infrabel en de stations (deel «dienstencentrum») toegewezen aan de NMBS-Holding.

De toewijzing van de stations aan de NMBS-Holding had verschillende beweegredenen:

1. In het kader van de liberalisering van het reizigersvervoer is het aangewezen om de stationsinfrastructuur niet als activa toe te wijzen aan een spoorwegexploitant. De niet-discriminerende toewijzing van deze infrastructuur aan toekomstige spoorweg-exploitanten reizigersvervoer is anders moeilijk verdedigbaar.

2. Binnen de huidige groepsstructuur zijn de historische commerciële schulden ondergebracht bij NMBS-Holding. Het is bijgevolg essentieel dat de NMBS-Holding activiteiten heeft die haar toelaten deze schuld te beheren en te waken over de financiële leefbaarheid van de Groep.

3. Stations staan als multimodale centra, ingebed in de lokale omgeving, in voor een ruimere dienstverlening dan louter aan de spoorwegoperator(en).

Om deze redenen heeft de Belgische wetgever bij de verdeling van de activa dus beslist om de stationsgebouwen en de bijhorende omgeving als eigendom onder te brengen bij de NMBS-Holding.

Verder dient benadrukt dat, om efficiëntie-redenen, werd overeengekomen dat alleen in de 37 grootste stations de activiteiten verbonden aan de stationsinfrastructuur (o.a. onderhoud en schoonmaak) gebeuren door personeel NMBS-Holding. In alle andere 177 stations zal deze activiteit uitgevoerd worden door de NMBS en voor de 331 onbewaakte stopplaatsen door Infrabel.

De commerciële activiteiten verbonden aan het reizigersvervoer (loketten, verkoop, informatie, onthaal PMR,...) wordt trouwens in **alle** stations uitgevoerd door de spoorexploitant(en).

Wat de ICT-dienst betreft staat hij zowel in voor het telecommunicatie-apparaat van de hele NMBS-Groep als voor het informatica- en informatiseringsapparaat voor heel de groep.

In beide domeinen zijn er heel veel applicaties, systemen en ontwikkelingen die gemeenschappelijk zijn voor de drie maatschappijen van de groep.

Le législateur belge a par conséquent attribué les quais, les voies à quai et l'accès à ceux-ci (qui font partie de «l'infrastructure ferroviaire de base») à Infrabel et les gares (partie «centre de services») à la SNCB-Holding.

L'attribution des gares à la SNCB-Holding avait plusieurs motifs:

1. Dans le cadre de la libéralisation du transport de voyageurs, il est indiqué de ne pas attribuer l'infrastructure de gare comme des actifs à un exploitant ferroviaire. Sinon, l'attribution non discriminatoire de cette infrastructure aux futurs exploitants ferroviaires du transport voyageurs est difficilement défendable.

2. Dans la structure actuelle du groupe, les dettes commerciales historiques ont été ramenées sous la gestion de la SNCB-Holding. Il est par conséquent indispensable que la SNCB-Holding ait des activités qui lui permettent de gérer cette dette et de veiller à la viabilité financière du Groupe.

3. Les gares, en tant que centres multimodaux intégrés dans l'environnement local, offrent une gamme de services plus étendue que ceux purement destinés à un (des) opérateurs(s) ferroviaire(s).

Pour ces raisons, lors de la répartition des actifs, le législateur belge a donc décidé de confier la propriété des bâtiments de gare et de leurs abords à la SNCB-Holding.

En outre, il faut souligner que pour des raisons d'efficacité, il a été convenu que les activités liées à l'infrastructure de gare (notamment l'entretien et le nettoyage) ne seraient effectuées par le personnel de la SNCB-Holding que dans les 37 grandes gares. Cette activité sera assurée par la SNCB dans les autres 177 gares, et par Infrabel dans les 331 points d'arrêt non gardés.

Les activités commerciales liées au transport de voyageurs (guichets, vente, information, accueil des PMR,...) sont d'ailleurs effectuées par l'exploitant (les exploitants) ferroviaire(s) dans **toutes** les gares.

Le service ICT est quant à lui responsable tant de l'équipement de télécommunication de l'ensemble du Groupe SNCB que de l'équipement informatique et d'informatisation de l'entière du groupe.

On trouve dans les deux domaines de nombreuses applications et de nombreux systèmes et développements communs aux trois sociétés du groupe.

H-ICT gaan uitsplitsen over de NMBS en Infrabel (en de Holding zelf) zou dus een substantiële kostenverhoging meebrengen omdat veel werk twee- tot driemaal zou uitgevoerd worden.

Bovendien belet het feit dat H-ICT bij de Holding is niet dat de Holding zich kan focussen op de andere materies: dat zijn compleet van H-ICT onafhankelijke activiteiten.

De kwaliteit van de dienstverlening aan de reizigers wordt geregeld in hoofdstuk VII van het beheerscontract van de NMBS.

De NMBS verbindt zich in het kader van haar bevoegdheden ertoe, de middelen waarover ze beschikt zo goed mogelijk te gebruiken om de reizigers diensten van hoge kwaliteit te leveren. De NMBS staat in de functie van vervoerder in eerste lijn en zal haar acties voeren in overleg met de NMBS-Holding en Infrabel. De afspraken worden verankerd in overeenkomsten die het niveau van de dienstverlening regelen (*Service Level Agreements*).

Met betrekking tot de kwaliteit van haar dienstverlening legt de NMBS vooral de nadruk op de aspecten:

- Reizigersonthaal en het veiligheidsgevoel van de reizigers;
- Relaties met de reizigers;
- Informatie meegedeeld aan de reizigers (maar niet in de stations);
- Regelmaat en betrouwbaarheid van het verkeer;
- Comfort van het rollend materieel;
- Stiptheid;
- Maatregelen ten voordele van de personen met beperkte mobiliteit.

De NMBS ziet erop toe dat haar personeel in alle omstandigheden de hoge normen inzake bekwaamheid, voorkomen, vriendelijkheid, beleefdheid en beschikbaarheid respecteert. Van bij het ontstaan van de NMBS in januari 2005 werd ernaar gestreefd de interne taakverdeling bij te sturen om de dienstverlening aan de klanten te verbeteren.

Dit continue proces kreeg een concrete uitwerking: sinds 1 november 2007 valt al het personeel dat in de stations in rechtstreeks contact met de klanten staat onder het beheer van de NMBS-directie Reizigers Nationaal in plaats van Infrabel. Naar de toekomst biedt dit sterkere troeven qua hanteren van een uniform beleid met bijgevolg ook een grotere impact op de permanente verbetering van de kwaliteit van de dienst.

Het beheerscontract, afgesloten tussen de voogdij-overheid en de NMBS, is nu in de voorbereidende fase

Scinder H-ICT entre la SNCB et Infrabel (et même le Holding) entraînerait donc une augmentation substantielle des coûts car de nombreuses tâches devraient être accomplies deux à trois fois.

En outre, le fait que H-ICT fasse partie du Holding n'empêche pas ce dernier de pouvoir se focaliser sur d'autres matières: il s'agit d'activités totalement indépendantes de H-ICT.

La qualité du service aux voyageurs est réglée au chapitre VII du contrat de gestion de la SNCB.

Dans le cadre de ses compétences, la SNCB s'engage à utiliser au mieux les moyens dont elle dispose pour offrir aux voyageurs des services de haute qualité. La SNCB assure le rôle de transporteur en première ligne et mènera ses actions en concertation avec la SNCB Holding et Infrabel. Les accords sont scellés par des contrats qui définissent le niveau de service (*Service Level Agreements*).

Pour ce qui est de la qualité de son service, la SNCB met surtout l'accent sur les aspects suivants:

- Accueil des voyageurs et sentiment de sécurité des voyageurs;
- Relations avec les voyageurs;
- Informations communiquées aux voyageurs (mais pas dans les gares);
- Régularité et fiabilité du trafic;
- Confort du matériel roulant;
- Ponctualité;
- Mesures en faveur des personnes à mobilité réduite.

La SNCB veille à ce que son personnel respecte en toutes circonstances les normes élevées, fixées en matière de compétence, de présentation, d'amabilité, de courtoisie et de disponibilité. Dès la création de la SNCB en janvier 2005, on s'est efforcé d'optimiser la répartition interne des tâches afin d'améliorer le service offert aux clients.

Ce processus continu s'est concrétisé de la manière suivante: depuis le 1^{er} novembre 2007, l'ensemble du personnel des gares qui est en contact direct avec le client est placé sous la gestion de la direction SNCB Voyageurs National au lieu d'Infrabel. A l'avenir, cela se traduira par des atouts renforcés pour la mise en oeuvre d'une politique uniforme, avec par conséquent un impact plus important sur l'amélioration permanente de la qualité du service.

Le contrat de gestion conclu entre l'autorité de tutelle et la SNCB est à présent en phase préparatoire de

van een herziening. Inmiddels gebeurden al enkele aanpassingen aan de oorspronkelijke versie via addenda met als bedoeling de dienstverlening te verbeteren. De NMBS is voorstander van een verdere verfijning van de operationele verantwoordelijkheden tussen de drie entiteiten na analyse door de volgende voogdijminister. De NMBS zal altijd kiezen in functie van een verbeterde dienstverlening aan de klant.

3.1.2° Over de vergelijking tussen de gestorte toelagen aan de NMBS-Groep en die aan de spoorwegen in de buurlanden

In dit verband bestaat er geen enkele betrouwbare vergelijking.

De vergelijking is immers zeer moeilijk aangezien de verwerking van bepaalde categorieën van overheidsfinanciering sterk verschilt van land tot land.

Zo worden de toelagen voor de spoorweginfrastructuur hetzij beschouwd als «normale» kosten voor de Staat of de lokale autoriteiten, en dus niet in aanmerking genomen, hetzij toegevoegd aan de subsidies die de «spoorwegsector» in het geheel ontvangt.

Bovendien kan in België de rekening snel worden gemaakt aangezien enkel de federale Staat tussenkomt in de financiering van de spoorwegen en alle cijfers in het *Belgisch Staatsblad* verschijnen. De situatie is echter niet dezelfde in andere lidstaten waar het spoorvervoer door de lokale besturen wordt gesubsidieerd via particuliere contracten voor openbare dienstverlening, waarvan de bedragen niet noodzakelijk worden bekendgemaakt.

Tot slot zouden ook de subsidies die de overheid toekent voor het beheer van de infrastructuur in aanmerking moeten worden genomen bij de berekening van de financiële tegemoetkomingen van de overheid per vervoerde reiziger of reizigers-km, aangezien die infrastructuursubsidies de kosten van de spoorwagondernemingen verlichten en dus een impact hebben op hun eigen subsidiëring. Maar het is hoogst onwaarschijnlijk dat die berekening effectief werd gemaakt of dat daarbij dezelfde basissen werden gehanteerd in de vergelijkingen door diverse consultants die tot nu toe hebben gecirculeerd.

Voor documentatie worden de leden van de Commissie Infrastructuur verwezen naar de enige «officiële» studie die tot op heden hierover werd gepubliceerd, met name de ECORYS-studie, die werd gemaakt op basis van de cijfers van 2004 en welke beschikbaar is op de site van de Europese Commissie (<http://ec.europa.eu/>

révision. Entre-temps, quelques modifications ont déjà été apportées à la version initiale via des addenda, avec pour but d'améliorer le service. La SNCB préconise de continuer à affiner les responsabilités opérationnelles entre les trois entités après analyse par le prochain ministre de tutelle. La SNCB fera toujours son choix dans l'optique d'un meilleur service à la clientèle.

3.1.2° À propos de la comparaison des dotations versées au Groupe SNCB et aux chemins de fer voisins

Aucune comparaison officielle fiable n'existe à ce sujet.

Elle est en effet extrêmement difficile à établir puisque, selon les pays considérés, le traitement de certaines catégories de financements publics varie considérablement.

Ainsi, les dotations à l'infrastructure ferroviaire sont soit considérées comme des charges «normales» de l'État ou des autorités locales, et donc non prises en compte, soit ajoutées aux subsides versés au «secteur ferroviaire» dans son ensemble.

En outre, si en Belgique le compte peut être rapidement fait, puisque seul l'État fédéral intervient dans le financement du ferroviaire, et que tous les chiffres sont publiés au *Moniteur Belge*, la situation n'est pas la même dans d'autres États membres, où les transports ferroviaires sont subsidiés par les collectivités locales, via des contrats particuliers de service public, dont les montants ne sont pas nécessairement divulgués.

Enfin, les subsides accordés par des autorités publiques pour la gestion de l'infrastructure devraient également être pris en considération dans le calcul des interventions financières publiques par voyageur ou par voyageur-km transporté, puisque ces subsides à l'infrastructure allègent les charges des entreprises ferroviaires et ont donc un impact sur leur propre subside. Mais il est hautement improbable que ce calcul ait été effectivement fait, ou fait sur les mêmes bases, dans les comparaisons dressées par divers consultants qui ont circulé jusqu'à présent.

À titre de documentation, les membres de la Commission Infrastructuur sont renvoyés à la seule étude «officielle» publiée jusqu'à présent, à savoir l'étude ECORYS, réalisée sur base des chiffres de 2004 et publiée sur le site de la Commission Européenne (<http://ec.europa.eu/transport/rail/studies/doc/FARU-final->

transport/rail/studies/doc/FARU-final-.reportpdf). Alle hiervoor genoemde onzekerheden en voorbehoud kunnen weliswaar ook op deze studie worden toegepast, maar de cijfers geven op zijn minst aan dat de NMBS voor de belastingbetaler verre van de «duurste» is.

De totale exploitatietoelage van de drie vennootschappen (na aftrek van een som van 300 mio euro, die moet worden teruggestort aan het Fonds voor Spoorweginfrastructuur) bedraagt **1.185.287 euro voor het boekjaar 2007**.

In vergelijking met het aantal vervoerde reizigers-km in **2006** komt dat neer op een tegemoetkoming van de Staat van **14 eurocent per r-km**, en dat cijfer is zeker te hoog aangezien het aantal vervoerde reizigers in 2007 hoger lag dan in 2006 (definitieve statistieken voor 2007 nog niet beschikbaar).

Uit de onderstaande tabel (1999 = basis 100) blijkt dat de toelage per r-km in de loop der jaren constant is gedaald, aangezien de globale toelage vrijwel stabiel is gebleven terwijl het reizigersverkeer aanzienlijk groeide.

Enkel deze vergelijking is werkelijk significant.

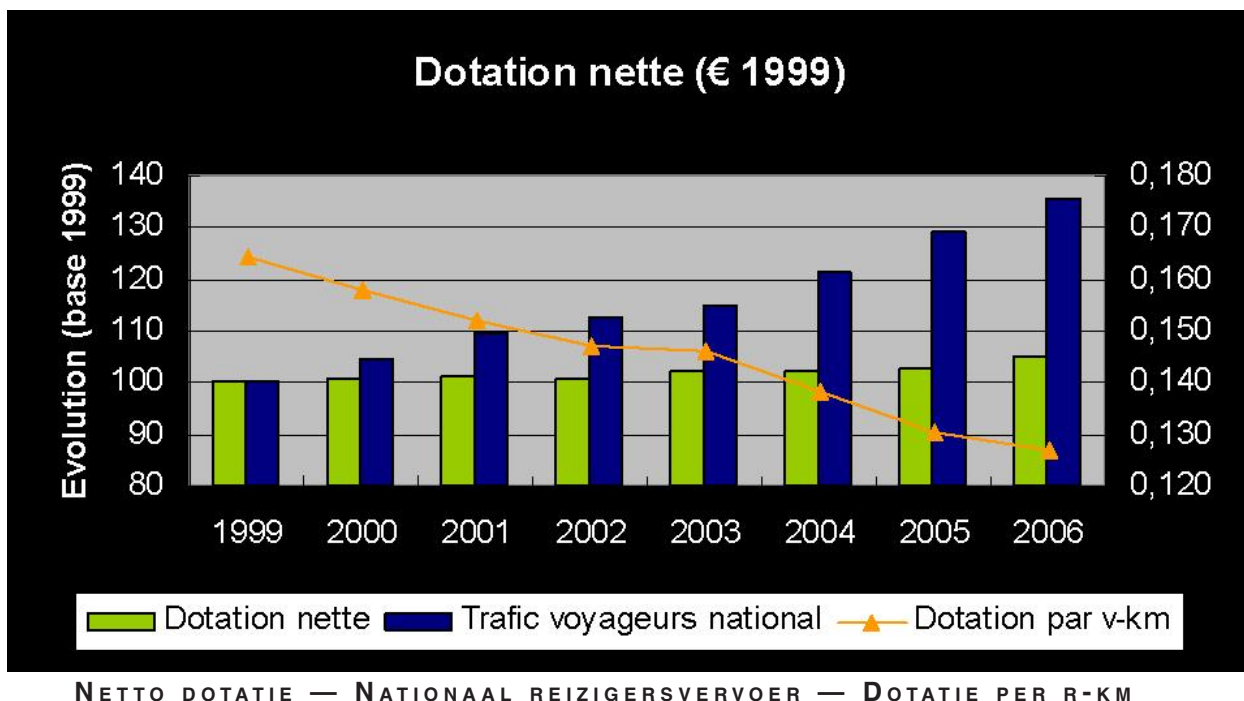
reportpdf). Bien que toutes les réserves et incertitudes rappelées ci-dessus peuvent également être appliquées à l'égard de cette étude, ces chiffres établissent du moins que la SNCB est loin d'être la plus «coûteuse» pour le contribuable.

La dotation d'exploitation totale reçue par les trois sociétés du Groupe (sous déduction d'un montant de 300 mios d'euros à rétrocéder au Fonds de l'Infrastructure Ferroviaire) s'élève à **1.185.287 d'euros pour l'exercice 2007**.

Ce qui, comparé au nombre de voyageurs-km transportés en **2006**, équivaut à une intervention de l'État de **14 eurocents par v-km**, chiffre certainement surévalué puisque le nombre de voyageurs transportés en 2007 a été supérieur à celui de 2006 (statistiques définitives 2007 pas encore disponibles).

Comme en témoigne le tableau ci-dessous (1999 = base 100), la dotation par v-km ne cesse de diminuer au fil du temps, puisque la dotation globale reste quasi-stable alors que le trafic voyageurs s'est accru de manière considérable.

Seule cette comparaison est réellement significative.



En dan nog: om volledig representatief te zijn voor de werkelijke kostprijs van het reizigersvervoer per spoor voor de overheidsfinanciën, zou men van dat cijfer de

Et encore: pour être tout à fait représentatif de la charge réelle du transport ferroviaire de voyageurs en termes de finances publiques, ce chiffre devrait être

externe kosten moeten aftrekken die andere vervoersmodi genereren – vooral het wegvervoer – en die met spoorvervoer worden vermeden, en welke, zonder spoorvervoer, volledig ten laste zouden vallen van de Rijksbegroting.

De NMBS-Groep is bereid om de commissie alle cijfers te bezorgen die het belang van haar bijdrage in dat domein aantonen.

Ten slotte wijzen we erop dat inzake pensioenen, de NMBS-Groep zich vandaag de dag in een situatie bevindt die vergelijkbaar is met die van alle actieve bedrijven in België. De Groep heeft immers – onder toezicht van de Europese Commissie – aan de Staat een geactualiseerd bedrag overgedragen dat de toekomstige uitgaven dekt met betrekking tot de reeds op het moment van de overdracht verworven pensioenrechten, en tevens worden, voor alle rechten die dateren van na de overdrachtsdatum, de overeenkomstige bijdragen afgehouden van de bezoldigingen van het personeel en doorgestort aan de Staat.

3.1.3° Over de overheidsdotaties tot 2011

De door de FOD gefinancierde investeringen van de NMBS-Groep stijgen gestaag sinds 2005.

De FOD-uitgaven bedroegen:

- 691 mio courante euro in 2005
- 943 mio courante euro in 2006
- 1067 mio courante euro in 2007

De huidige beheerscontracten gesloten tussen de Staat en de drie vennootschappen van de NMBS-Groep vermelden investeringstoelagen van:

- 998 222 000 euro in 2008
- 1 033 656 000 euro in 2009
- 1 069 168 000 euro in 2010
- 1 097 756 000 euro in 2011
- 1 133 425 000 euro in 2012
- (Euro 2005; te indexeren).

De toekomstige exploitatietoelagen moeten worden vastgelegd in de volgende, nog te onderhandelen beheerscontracten.

3.1.4° Over het Fonds voor Spoorweginfrastructuur:

Als de vraag inhoudt of de Staat zou overwegen het Fonds voor Spoorweginfrastructuur te ontbinden en zijn

réduit à concurrence des coûts externes générés par d'autres modes de transport – principalement le mode routier – que le trafic ferroviaire permet d'éviter et qui, en son absence, seraient entièrement supportés par le budget de l'État.

Le Groupe SNCB est prêt à fournir à la commission tous les chiffres démontrant l'importance de sa contribution dans ce domaine.

À noter enfin que, en matière de pensions, le Groupe SNCB est aujourd'hui dans une situation comparable à celle de toutes les entreprises actives en Belgique, puisqu'il a transféré à l'État, sous contrôle de la Communauté européenne, un montant actualisé couvrant les dépenses futures relatives aux droits de pension déjà acquis au moment du transfert, et que pour tous les droits postérieurs à la date de ce transfert les cotisations correspondantes sont retenues sur les rémunérations du personnel et versées à l'État.

3.1.3° À propos des dotations de l'État jusqu'en 2011

Les investissements du Groupe SNCB, financés par le SPF, sont en pleine croissance depuis 2005.

Les dépenses SPF étaient de:

- 691 mio euros courants en 2005;
- 943 mio euros courants en 2006;
- 1067 mio euros courants en 2007.

Les actuels contrats de gestion conclus entre l'Etat et les trois sociétés du Groupe SNCB font état de dotations d'investissement de:

- 998 222 000 euros en 2008
- 1 033 656 000 euros en 2009
- 1 069 168 000 euros en 2010
- 1 097 756 000 euros en 2011
- 1 133 425 000 euros en 2012
- (Euros 2005; à indexer).

Les futures dotations d'exploitation devront être fixées dans les prochains contrats de gestion, encore à négocier.

3.1.4° À propos du Fonds de l'Infrastructure Ferroviaire:

Si la question signifie que l'État pourrait envisager de dissoudre le Fonds de l'Infrastructure Ferroviaire, et de

activa en passiva te reïntegreren in de NMBS-Groep, dan kan deze laatste hier alleen afwijzend tegenover staan.

Dankzij de oprichting van het FSI en de overdracht aan dat Fonds van de historische schuld kon de Staat immers zijn wettelijke verplichtingen inzake de financiële gezondmaking van de spoorwegen, opgelegd bij Richtlijn 91/440, nakomen. En aldus kon de NMBS ook het hoofd bieden aan een concurrentiële omgeving, bevrijd van de handicap waarmee de andere spoorwegondernemingen niet te kampen hebben.

Haar verplichten om een deel van de historische schuld opnieuw op te nemen, gaat totaal in tegen de Europese evolutie.

Daarentegen, elke andere oplossing die de schuld niet zou reïntegreren in de NMBS-Groep en de spoorinfrastructuuractiva naar Infrabel zou doen terugkeren, zou zekere voordelen bieden. Een van die voordelen is in de eerste plaats de vereenvoudiging van de financiële structuur van de infrastructuurbeheerder.

Er dient tevens te worden aangestipt dat hoewel het FSI eigenaar is van een «gesloten» fonds van spoorweginfrastructuur, het duidelijk is dat het FSI de rol van Infrabel als infrastructuurbeheerder niet in de weg mag staan. Op elk moment moet Infrabel de garantie hebben dat het dit dagelijks beheer in al zijn aspecten kan verzekeren.

3.1.5° Samenwerking met de lokale besturen

De NMBS-Holding heeft (o.a.) voor een goede samenwerking met de lokale besturen en voor informatie-uitwisseling 5 districts-irecteurs en hun staf aangesteld in de 5 NMBS-districten.

Op regelmatige basis worden overlegvergaderingen georganiseerd met de besturen van de centrumsteden waar belangrijke projecten lopen en de drie bedrijven van de Groep.

3.1.6° Over de vermindering van de dienstverlening

Cf 3.3.5°

3.1.7° Compensaties in geval van vertraging

De huidige compensatieregeling is één jaar in voege. Het systeem werd na de eerste en tweede referentieperiode voor frequente vertragingen telkens geëvalueerd.

De NMBS onderzoekt om het systeem van toekenning van de compensatie bij vertragingen verder te

réintégrer ses actifs et passifs au sein du Groupe SNCB, celui-ci ne peut qu'y être défavorable.

La création du FIF et la cession à ce dernier de la dette historique a en effet permis à l'État d'exécuter ses obligations légales d'assainissement financier des chemins de fer imposées par la Directive 91/440, et à la SNCB de faire face à son nouvel environnement concurrentiel en étant libérée de ce handicap que ne doivent pas supporter les autres entreprises ferroviaires.

L'obliger à ré-endosser une partie de la dette historique irait totalement à contre-courant de l'évolution européenne.

Par contre, toute autre solution qui ne réintégrerait pas la dette dans le Groupe SNCB, et assurerait le retour des actifs d'infrastructure ferroviaire vers Infrabel présenterait certains avantages. Parmi ces avantages figure en premier rang la simplification de la structure financière du gestionnaire de l'infrastructure.

Il est également à noter que, bien que le FIF soit propriétaire d'un fonds «fermé» d'infrastructures ferroviaires, il est clair que le FIF ne peut pas entraver le rôle d'Infrabel comme gestionnaire de cette infrastructure. Il faudra, à tout moment, garantir à Infrabel cette gestion quotidienne dans tous ses aspects.

3.1.5° Collaboration avec les autorités locales

En vue d'une bonne collaboration avec les administrations locales et d'un échange d'informations, la SNCB-Holding a (notamment) désigné 5 directeurs de district et leur collaborateur dans les 5 districts SNCB.

Des réunions de concertation sont organisées régulièrement entre les administrations communales des grandes villes où d'importants projets sont en cours et les trois entreprises du Groupe

3.1.6° À propos de la réduction du service

Cf 3.3.5°

3.1.7° Compensations en cas de retard

L'actuel système de compensation est en vigueur depuis un an. Après la première et la seconde période de référence, le système a chaque fois été évalué pour les retards fréquents.

La SNCB envisage de continuer à simplifier et à étendre le système d'octroi d'une compensation en cas de

vereenvoudigen en uit te breiden in het belang van de reiziger, maar tevens in het kader van een globale administratieve vereenvoudiging en in het genereren van efficiënte operationele processen.

De NMBS heeft uitgebreid gecommuniceerd bij de invoering van de huidige compensatieregeling, en dit via diverse kanalen: een mailing aan de treinkaarthouders, een brochure (en compensatieformulieren) in de stations, redactionele bijdragen in de pendelaarskrant Metro, een persbericht, informatie op de openingspagina van de website van de NMBS, enz. Uiteraard zal, bij een eventuele wijziging in de regeling, op een even uitgebreide manier gecommuniceerd worden. Een wijziging zal in het volgende beheerscontract dienen te worden opgenomen.

3.1.8° Over de evolutie van het goederenvervoer

De maatschappelijke missie van B-Cargo bestaat erin de ontwikkeling van de Belgische nijverheid en economie te ondersteunen en de mobiliteit van goederen en personen te vergemakkelijken.

Deze missie voert zich uit in een volledig geliberaliseerde context en in een markt die volledig openstaat voor concurrentie.

De bedrijfsstrategie van B-Cargo is ingebed in de algemene strategie van de NMBS-vrchtgroep. Samen met de betrokken NMBS-dochterbedrijven en participaties streeft B-Cargo er naar om de leidende aanbieder van spoorvervoer te worden in de Benelux en Noord-Frankrijk, om een concurrentieel aanbod over heel Europa te verzekeren en om terzelfdertijd de bedrijfsvoering opnieuw financieel gezond te maken.

De strategie om deze doelstellingen te bereiken is gebaseerd op drie pijlers:

- regionale operator: de belangrijkste regionale spooroperator blijven.

De regionale operator vormt de interface tussen de klant en het spoorwegsysteem. Hij beheert het wagenpark en de rangeervoertuigen, stelt de lege wagens ter beschikking van de klanten, haalt de geladen wagens op, vormt en splitst treinen, voert de triëring uit, exploiteert een transportnet dat verbindingstreinen en bedieningskringen omvat. B-Cargo heeft die operaties als hoofdlijn aangehouden voor zijn ontwikkeling want het is in die regionale prestaties dat waarde wordt gecreëerd, dat de knowhow van het spoorwegpersoneel tot uiting komt en dat B-Cargo zich van zijn concurrenten kan onderscheiden.

- *corridor manager*: internationale spoorcorridors uitbouwen, en dit zoveel mogelijk in samenwerking met

retards, ce dans l'intérêt du voyageur, mais aussi dans le cadre d'une simplification administrative globale et de la création de processus opérationnels efficaces.

La SNCB a communiqué de manière détaillée lors de l'introduction du règlement de compensation actuel, et ce via différents canaux: un mailing aux détenteurs d'une carte train, une brochure (et des formulaires de compensation) dans les gares, participation à la rédaction dans le journal des navetteurs Metro, un communiqué de presse, des informations sur la page d'accueil du site web de la SNCB, etc. En cas de modification éventuelle de ce règlement, la communication sera bien entendue assurée de manière aussi détaillée. Une modification devra être insérée dans le prochain contrat de gestion.

3.1.8° À propos de l'évolution du trafic marchandises

La mission sociétale de B-Cargo consiste à soutenir le développement de l'industrie et de l'économie belges et à faciliter la mobilité des biens et des personnes.

Cette mission s'effectue dans un contexte entièrement libéralisé et dans un marché complètement ouvert à la concurrence.

La stratégie d'entreprise de B-Cargo s'imbrique dans la stratégie générale du groupe fret SNCB. Conjointement avec les filiales SNCB concernées et au travers de ses participations, B-Cargo s'efforce à devenir le principal fournisseur de services de transport dans le Benelux et le nord de la France afin de garantir une offre concurrentielle dans toute l'Europe et en même temps d'assainir la gestion de l'entreprise.

La stratégie visant à atteindre ces objectifs est basée sur trois piliers:

- opérateur régional: rester le principal opérateur ferroviaire régional.

L'opérateur local réalise l'interface entre le client et le système ferroviaire. Il gère le parc de wagons et les engins de manœuvre, met les wagons vides à disposition des clients, retire les wagons chargés, forme et dégroupé les trains, effectue les triages, opère un réseau de transport comprenant des trains de liaison et des circuits de desserte. B-Cargo a retenu ces opérations comme axe prioritaire de son développement car c'est dans ces prestations locales que se crée la valeur, que s'exprime le savoir-faire du cheminot et que B-Cargo peut se différencier de ses concurrents.

- *corridor manager*: développer des corridors ferroviaires internationaux, et ce dans la mesure du possible

andere partners. Het internationaal vervoer vertegenwoordigt ongeveer 60% van de volumes en 70% van de ontvangsten van de goederenactiviteit van de NMBS. De organisatie van deze vervoersstromen op basis van het corridor-concept is dan ook één van de speerpunten van de vrachtstrategie.

Eerder dan individueel te produceren over lange afstanden in het buitenland – met als logisch gevolg dat de buitenlanders ook over lange afstanden willen produceren, inclusief in België – heeft B-Cargo ervoor geopteerd met de historische spoorwegondernemingen in zee te gaan. Door mensenmiddelen en materieel in te zetten voor gemeenschappelijke operaties, streeft B-Cargo ernaar om de prestaties van de nieuwkomers te evenaren en zelfs te overtreffen zonder het risico van prijsverval wat een ongebreidelde concurrentie zou inhouden.

Voor elk van deze corridors werkt B-Cargo samen met andere partners. Het doel is om in te staan voor een punt-naar-punt-productie, de dienstregeling te plannen, de tractie gezamenlijk te beheren en de capaciteit als een groothandelaar aan te bieden aan de moedermaatschappijen en filialen die voor de commercialisatie instaan. Er zijn 3 grote corridors:

- de as Antwerpen – Athus-Meuse – Italië – Zwitserland;
- de as Zeebrugge / Antwerpen / Charleroi / Liège – Duitsland;
- de as Rotterdam – Antwerpen – Lille – Paris.

– segmentspecialist: marktgerichte oplossingen ontwikkelen voor de commercialisering van strategische sectoren, eventueel door het sluiten van specifieke allianties met andere partners. De strategie van de NMBS voor de vrachtgroep voorziet ook in de creatie van een aantal nieuwe entiteiten voor de commercialisering van transportdiensten in de strategische segmenten (bulk – metalen – intermodaal).

Ook voor de overige marktsegmenten (chemie, auto,...) zal een dergelijke filialiseringaanpak uitgewerkt worden. Indien nuttig en/of mogelijk zullen allianties worden afgesloten om de activiteit van B-Cargo op internationaal vlak te verzekeren.

In dit proces hervormt B-Cargo zich tot een commerciële provider van tractie- en wagencapaciteit.

Deze strategie moet berusten op een gestructureerde en gecoördineerde samenwerking tussen B-Cargo, de commerciële filialen binnen de vrachtgroep en de productiefilialen. Hierbij hervormt B-Cargo zich tot een commerciële provider van tractie- en wagencapaciteit. De eigenlijke commercialisering van het spoorproduct

en collaboratie met andere partners. Le transport international représente environ 60% des volumes et 70% des recettes de l'activité marchandises de la SNCB. L'organisation de ces flux de transport sur la base du concept de corridors est dès lors l'un des fers de lance de la stratégie fret.

Plutôt que produire individuellement sur de longues distances à l'étranger – avec le corollaire que les étrangers voudront aussi produire à longue distance, y compris en Belgique – B-Cargo a choisi de s'associer avec des entreprises ferroviaires historiques. En dédiant des moyens humains et matériels à des opérations communes, B-Cargo vise à égaler, voire dépasser, la performance des nouveaux entrants, sans le risque d'aviilissement des prix qu'impliquerait une concurrence sauvage.

Pour chacun de ces corridors, B-Cargo collabore avec d'autres partenaires. Le but est d'assurer une production de point à point, de planifier l'horaire, de gérer la traction en commun et, comme le ferait un grossiste, de proposer la capacité aux sociétés mères et aux filiales chargées de la commercialisation. Il existe 3 grands corridors:

- le corridor Antwerpen – Athus-Meuse – Italie – Suisse;
- le corridor Zeebrugge / Antwerpen / Charleroi / Liège – Allemagne;
- le corridor Rotterdam – Antwerpen – Lille – Paris.

– spécialiste du segment: développer des solutions orientées vers le marché en vue de la commercialisation de secteurs stratégiques, éventuellement en contractant des alliances spécifiques avec d'autres partenaires. La stratégie de la SNCB pour le groupe fret prévoit également la création d'une série de nouvelles entités pour la commercialisation de services de transport dans les segments stratégiques (vrac – métaux – intermodal).

Une méthode de filialisation similaire sera aussi élaborée pour les autres segments du marché (chimie, automobile,...). Si cela s'avère utile et/ou possible, des alliances seront conclues afin d'asseoir l'activité de B-Cargo sur le plan international.

Dans ce processus, B-Cargo va exercer le rôle de fournisseur commercial de capacité de traction et de wagons.

Cette stratégie doit reposer sur une collaboration structurée et coordonnée entre B-Cargo, les filiales commerciales présentes au sein du groupe fret et les filiales de production. La commercialisation proprement dite du produit ferroviaire vis-à-vis d'entreprises et d'expéditeurs nationaux et internationaux est dans la mesure du pos-

t.a.v. nationale en internationale bedrijven en verladers wordt zoveel mogelijk gerealiseerd door de betrokken NMBS-filialen.

Kostenbeheersing, productiviteitsverhoging en kwaliteitsverbeteringen lopen als een rode draad doorheen deze strategie en zijn het fundament van alle onderliggende initiatieven.

3.1.9° Over overnames van buitenlandse maatschappijen

De NMBS is al jaren actief in het buitenland en volgt de evolutie van de vervoersmarkt in Europa nauwlettend. Zij heeft voeling door haar participaties in bedrijven als *Haëger & Schmidt International* en *Rheinkraft International*. Maar op korte of middellange termijn heeft de NMBS geen plannen om buitenlandse maatschappijen over te nemen.

3.1.10° Over de opvang van personeelstekorten

De NMBS-Holding, Infrabel en de NMBS bepalen elk hun personeelsbehoeften.

De NMBS-Holding gaat vervolgens over tot de aanwervingen in functie van de behoeften die elk van de drie vennootschappen hebben vastgesteld. Wat meer bepaald de aanwerving van de bestuurders betreft, deze verloopt in functie van de prognoses inzake natuurlijke afvloeiingen van deze categorie.

De NMBS Holding profileert zich als werkgever onder meer via verscheidene aanwervingscampagnes in de media, contacten met scholen, deelname aan jobbeurzen, verhoogde samenwerking met de VDAB en FOREM, gespecialiseerde internet-sites inzake selectie en aanwerving,... met de nodige aandacht voor de diversifiëring van het personeel.

Concreet hierna een overzicht van het aantal te realiseren en gerealiseerde aanwervingen van treinbestuurders en bestuurders rangeringen in 2006-2007.

sible assurée par les filiales SNCB concernées.

La maîtrise des coûts, l'augmentation de la productivité et les améliorations de la qualité serviront de fil rouge tout au long de cette stratégie et constitueront la base de toutes les initiatives sous-jacentes.

3.1.9° À propos de reprises de sociétés étrangères

La SNCB est active à l'étranger depuis des années déjà et suit attentivement l'évolution du marché des transports en Europe. Elle garde le contact grâce à ses participations dans des entreprises telles que *Haëger & Schmidt International* et *Rheinkraft International*. Toutefois, la SNCB n'a nullement l'intention de reprendre des sociétés étrangères, que ce soit à court ou moyen terme.

3.1.10° À propos de la prise en charge du manque de personnel

La SNCB-Holding, Infrabel et la SNCB déterminent chacun leurs besoins en personnel.

La SNCB-Holding procède dès lors aux recrutements en fonction des besoins tels que déterminés par chacune des trois sociétés. En ce qui concerne plus spécialement le recrutement des conducteurs, celui-ci a lieu précisément en fonction des prévisions en matière de départs naturels de cette catégorie.

La SNCB-Holding se profile comme employeur, notamment via diverses campagnes de recrutement dans les médias, des contacts avec les écoles, sa participation à des bourses d'emploi, une collaboration accrue avec le VDAB et le FOREM, des sites internet spécialisés pour la sélection et le recrutement...tout en prêtant l'attention nécessaire à la diversification du personnel.

Concrètement, ci-après un aperçu du nombre de recrutements de conducteurs de train et de conducteurs de manoeuvre à réaliser et réalisés en 2006-2007.

		A réaliser/ Te realiseren	Réalisés/Gerealiseerd
2006	Conducteurs de trains/ Treinbestuurders	200	200
	Conducteurs de manoeuvre / Bestuurders rangeringen	138	138
2007	Conducteurs de trains/Treinbestuurders	548	489
	Conducteurs de manoeuvre / Bestuurders rangeringen	45	25

Voor 2008 wordt de aanwerving vooropgesteld van 350 treinbestuurders en 150 bestuurders rangeringen.

Rekening houdend met de leeftijdspiramide, heeft de NMBS elk jaar te kampen met het vertrek van 200 tot 250 bestuurders.

Gezien de opleidingsduur van een bestuurder, met name 18 maanden, had de NMBS-Groep in 2005 200 bestuurders moeten aanwerven opdat deze operationeel zouden zijn in de loop van het 1^{ste} semester 2007. Spijtig genoeg konden op dat moment slechts 30 bestuurders worden aangeworven.

Sindsdien is het tempo van de aanwervingen verhoogd, zoals blijkt uit de bovenstaande tabel. Momenteel zijn meer dan 500 bestuurders in opleiding.

Het is een feit dat een gebrek aan aanwervingen op een gegeven moment zich nog verschillende maanden laat voelen, zelfs indien het aanwervingsproces onder tussen hervat is.

Het tekort aan bestuurders werd niet al te zeer aanvoeld in 2006 aangezien men in de meeste standplaatsen over een personeelsoverschot beschikte. Pas vanaf eind 2006, begin 2007 werd de situatie echter een stuk krappier.

Om daaraan het hoofd te bieden, heeft de NMBS de volgende maatregelen getroffen:

- verder optimaliseren van de dienstroosters van de bestuurders, vooral in goederenverkeer;
- aangepaste dienstregelingen tijdens de verlofperiodes;
- overheveling en detachering van personeel van bepaalde standplaatsen naar andere waar de situatie moeilijker is;

Pour 2008, le recrutement est fixé à 350 conducteurs de train et 150 conducteurs de manoeuvre.

Compte tenu de la pyramide des âges, la SNCB doit faire face au départ de 200 à 250 conducteurs chaque année.

Vu la durée de formation d'un conducteur, à savoir 18 mois, le Groupe SNCB aurait dû recruter, en 2005, 200 conducteurs de manière à ce qu'ils puissent être opérationnels dans le courant du 1^{er} semestre 2007. Malheureusement, seuls 30 conducteurs ont pu être recrutés à ce moment là.

Depuis lors, le rythme des recrutements s'est accéléré comme le tableau ci-dessus l'indique. À ce jour, plus de 500 conducteurs sont en formation.

Il est un fait qu'un manque de recrutement à un moment donné se ressent durant plusieurs mois encore même si entre temps le processus de recrutement a été relancé.

La pénurie de conducteurs ne s'est pas fait trop ressentir en 2006 étant donné que l'on disposait d'un sureffectif dans la majorité des dépôts. Ce n'est qu'à partir de fin 2006, début 2007 que la situation s'est tendue considérablement.

Afin d'y faire face, la SNCB a pris les mesures suivantes:

- poursuite de l'optimisation des roulements de conducteur, principalement en trafic marchandises;
- adaptation des services pendant les périodes de congé;
- transfert et détachement de personnel de certains dépôts vers d'autres où la situation est plus tendue;

– elke uitbreiding van het reizigersaanbod in bepaalde verkeerstyles compenseren door een beperking van het aanbod in andere verkeerstyles.

De krappe personeelssituatie zal blijven duren tot het 1ste semester 2008. Op dat moment zullen de in 2005 en 2006 aangeworven bestuurders geleidelijk operationeel worden.

3.2.1° Over de verdeelsleutel 60/40

De wet houdende instemming met het samenwerkingsakkoord van 11 oktober 2001 tussen de federale Staat, het Vlaams, het Waals en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende het meerjareninvesteringsplan 2001-2002 van de NMBS stelt:

«Met uitzondering van de investeringen op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de investeringen in het rollend materieel en de bijzondere projecten waarvoor geen verdeelsleutel van toepassing is krachtens het investeringsplan zoals goedgekeurd door de federale Ministerraad¹, bedraagt de budgettaire verdeelsleutel voor de investeringen 60% voor het Vlaams Gewest en 40% voor het Waals Gewest. Deze verdeelsleutel wordt in acht genomen voor ieder burgerlijk jaar tussen 2001 en 2012.»

Die bepalingen vormen dus een rechtsgrond die de NMBS-Groep nauwgezet moet respecteren.

Te noteren dat deze verdeelsleutel niet abstract is, maar werd uitgewerkt op basis van een reeks criteria (bevolking – bevolkingsdichtheid – grondgebied – lijnlengte – terreinprofielen, enz.)

Het respecteren van de 60/40-verdeling per budgettair jaar weegt zeer zwaar door. Het is bijzonder moeilijk om dit evenwicht perfect te bereiken zonder het ene of andere Gewest te benadelen.

Niettemin slaagt de NMBS-Groep er al jaren in om de 60/40-sleutel strikt toe te passen dankzij een aangepaste planning van de verschillende projecten.

¹ Werden gedelokaliseerd en vallen dus buiten die verdeelsleutel:

- de zuiver voor de HST bestemde werken
- de toegangsinfrastructuur naar Brussels-Airport voor 10 mio BEF 2001
- de lijnen 161 en 124 op Vlaams grondgebied voor 8,2 mia BEF 2001
- de modernisering van de lijn naar Luxemburg voor een bedrag van 6,6 mia BEF 2001
- de prioritaire projecten die onder een PPS-operatie vallen of onder prefinanciering buiten de realisatie ervan, waarbij de terugbetaling van de betrokken bedragen niettemin op de verdeelsleutel wordt geboekt.

– compensation de toute croissance de l'offre voyageur dans certains types de trafic par une réduction de l'offre dans d'autres types de trafic.

La situation tendue au niveau des effectifs se prolongera jusqu'au 1er semestre 2008. À ce moment les conducteurs recrutés en 2005 et 2006 deviendront progressivement opérationnels.

3.2.1° À propos de la clé de répartition 60/40

La loi du 22 mars 2002 portant assentiment à l'Accord de coopération du 11 octobre 2001 entre l'État fédéral, les Régions flamande, wallonne et de Bruxelles-Capitale relatif au plan d'investissement pluriannuel 2001-2012 de la SNCB prévoit que:

«À l'exception des investissements réalisés sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, des investissements en matériel roulant et des projets spécifiques pour lesquels aucune clé de répartition n'est applicable en vertu du plan d'investissement approuvé par le Conseil des ministres fédéral¹, la clé de répartition budgétaire des investissements est de 60% pour la Région flamande et de 40% pour la Région wallonne. Cette clé est respectée pour chaque année civile entre 2001 et 2012.»

Ces dispositions constituent donc un élément de droit que doit respecter scrupuleusement le Groupe SNCB.

A noter que cette clé n'est pas abstraite, mais a été élaborée à partir d'une série de critères (population – densité de population – territoire – longueur de lignes – profils des terrains, etc.).

Le respect de la répartition 60/40 par année budgétaire constitue une contrainte extrêmement lourde. Il est très difficile d'atteindre cet équilibre d'une façon parfaite sans nuire à l'une ou l'autre Région.

Néanmoins, le Groupe SNCB parvient à respecter strictement la clé 60/40 depuis de nombreuses années moyennant une planification adaptée des différents projets.

¹ Ont été délocalisés et donc placés hors de cette clé de répartition:

- les travaux purement destinés au TGV
- l'infrastructure d'accès à Brussels-Airport pour 10 mio BEF 2001
- les lignes 161 et 124 sur le territoire flamand pour 8,2 mia BEF 2001
- la modernisation de la ligne vers Luxemburg pour un montant de 6,6 mia BEF 2001
- les projets prioritaires bénéficiant d'une opération PPP ou de préfinancement hors de leur réalisation, le remboursement des sommes considérées étant, néanmoins, imputé sur la clé régionale.

Een 60/40-evenwicht over een langere periode, bijvoorbeeld vijf jaar, zou een grotere flexibiliteit meebrengen zodat rekening kan worden gehouden met de opportuniteiten en uitvoeringsmogelijkheden in elk Gewest. Dat zou zeker toelaten het uitvoeringspercentage van het investeringsbudget globaal te verhogen.

3.2.2° *Over cofinanciering door de Gewesten*

De Gewesten beschikken over bepaalde hefboomen die toelaten de investeringen te versnellen.

In vastgelegde enveloppes kunnen ze investeringsprojecten prefinancieren. Dat is het geval in het Vlaams Gewest, bijvoorbeeld, rond de haven van Zeebrugge en in het Brussels Gewest voor de haven van Brussel.

Ook het Waals Gewest maakt van deze mogelijkheid gebruik om de lijn naar Luxemburg te moderniseren.

Bovendien opent het samenwerkingsakkoord van 11 oktober 2001 de mogelijkheid voor de Gewesten om over te gaan tot cofinanciering van de spoorweginvesteringen.

Die mogelijkheid is tot op heden nog niet aangewend, maar zal binnenkort wel worden gebruikt in het raam van de aansluiting van de economische activiteitszone te Lanaken op het Nederlandse net.

Daarnaast worden elk jaar een groot aantal werken uitgevoerd door Infrabel (en de NMBS-Holding) voor rekening van derden: verbreden of bouwen van kunstwerken onder de sporen voor de gewestelijke besturen van openbare werken, aanpassing van de stationsomgeving voor de Gewesten, provincies, gemeenten enz.

3.2.3° *Over investeringen in Wallonië*

Cf 3.2.1°

3.2.4° *Over de regelmaat*

Met het oog op een betere kwaliteit van de dienstverlening werden *Service Level Agreements* afgesloten tussen Infrabel en de meeste spoorwegondernemingen die op het net actief zijn. Het is de bedoeling dat alle spoorwegondernemingen vóór het einde van het jaar het SLA «Regelmaat» ondertekenen.

Anderzijds voeren de spoorwegondernemingen mechanismen in om de klanten bij vertraging te vergoeden.

Er bestaat dan wel geen rechtstreeks verband tussen die mechanismen en de SLA's, maar evenwel leidt de dynamiek van de SLA's logischerwijze tot een betere

Un équilibre 60/40 glissant sur une période plus longue, par exemple cinq ans, permettrait une souplesse plus grande pouvant tenir compte des opportunités et possibilités d'exécution dans chaque Région. Cela permettrait certainement d'augmenter globalement le taux d'exécution du budget d'investissement.

3.2.2° *À propos du cofinancement par les Régions*

Les Régions disposent de certains leviers permettant d'accélérer les investissements.

Dans des enveloppes déterminées, elles peuvent préfinancer des projets d'investissement. C'est le cas en Région flamande, par exemple, autour du port de Zeebrugge, et en Région bruxelloise pour le port de Bruxelles.

La Région wallonne utilise également cette possibilité pour la modernisation de la ligne vers Luxembourg.

En outre, l'accord de coopération du 11 octobre 2001 ouvre la possibilité pour les Régions de procéder au cofinancement d'investissements ferroviaires.

Cette possibilité n'a pas encore été utilisée à l'heure actuelle, mais le sera bientôt dans le cadre du raccordement de la zone d'activité économique de Lanaken au réseau néerlandais.

Parallèlement, chaque année, de nombreux travaux sont réalisés par Infrabel (et la SNCB Holding) pour compte de tiers: élargissement ou construction d'ouvrages d'art sous les voies pour les administrations régionales des travaux publics, aménagement des abords de gare pour les Régions, provinces, communes, etc.

3.2.3° *À propos des investissements en Wallonie*

Cf 3.2.1°

3.2.4° *À propos de la régularité*

Des *Services Level Agreements* visant à tendre vers une meilleure qualité de service ont été signés entre Infrabel et la plupart des entreprises ferroviaires actives sur le réseau. L'objectif est que l'ensemble des entreprises ferroviaires signent le SLA «Régularité» avant la fin de l'année.

D'autre part, les entreprises ferroviaires mettent en place des mécanismes d'indemnisation des clients en cas de retards.

Ces mécanismes et les SLA ne sont pas directement liés même si la dynamique des SLA doit logiquement permettre d'obtenir une meilleure régularité et donc

regelmaat, en dus het minder vaak inschakelen van de terugbetalingsmechanismen voor de klanten.

Geschrapte treinen en gemiste aansluitingen

De geschrapte treinen worden in een afzonderlijke statistiek opgenomen, samen met de punten waartussen ze afgeschaft werden, en de reden van de afschaffing.

Het is de bedoeling om vanaf 2008 naast het bestaande globale stiptheidscijfer, dat behouden wordt om de evolutie te kunnen opvolgen, bijkomende statistieken over de stiptheid te publiceren; ondermeer een nieuw globaal stiptheidscijfer dat rekening houdt met de stiptheid in een groot aantal tussenpunten. Daardoor zullen ook de gedeeltelijk geschrapte treinen normaal gezien in een aantal reperagepunten gemeten worden, zodat ze wel in dit nieuwe stiptheidscijfer zullen voorkomen.

Evenzo zal vanaf 2008 een statistiek gepubliceerd worden over het percentage gerealiseerde aansluitingen in 10 belangrijke aansluitingsstations.

Hoe worden de stiptheid gemeten?

De stiptheid van elke trein wordt ofwel automatisch gemeten (in een groot aantal gevallen), ofwel manueel ingevoerd in het informaticaproces door het personeel van de seinposten.

De automatische meting gebeurt als volgt:

- De trein wordt gedetecteerd door middel van rail-contacten.
- Het tijdstip van doorrit wordt bepaald.
- Dit tijdstip wordt doorgeseind naar het informatiesysteem.
- Het tijdstip wordt vergeleken met het theoretische tijdstip van doorrit. Hieruit wordt de vertraging berekend.

De manuele invoer gebeurt op de plaatsen zonder automatische treindetectie. Deze werkwijze verdwijnt ter gelegenheid van de concentratie van seinposten.

Zullen de meetmethodes inzake stiptheid worden herzien?

De meetmethodes op zichzelf worden niet herzien. Ten andere, deze methodes werden in het verleden in diverse audits als correct ervaren.

d'activer moins souvent les mécanismes de remboursement des clients.

Trains supprimés et correspondances manquées

Les trains supprimés sont repris dans des statistiques séparées indiquant aussi les points entre lesquels ils ont été supprimés et le motif de la suppression.

L'objectif à partir de 2008 est de publier, en plus de l'actuel indice global de ponctualité défini afin de pouvoir suivre l'évolution, des statistiques supplémentaires concernant la ponctualité; il s'agirait notamment d'un nouveau chiffre global de ponctualité tenant compte de la ponctualité dans de nombreux points intermédiaires. Grâce à ce système, les trains partiellement supprimés pourront normalement aussi être mesurés dans plusieurs points de repérage et apparaîtront ainsi dans ce nouvel indice de ponctualité.

À partir de 2008 également, une statistique sera publiée concernant le pourcentage de correspondances réalisées dans 10 grandes gares de correspondance.

Comment la régularité est-elle mesurée?

La régularité de chaque train est soit mesurée automatiquement (dans un grand nombre de cas), soit encodée manuellement dans l'application informatique par le personnel des postes de signalisation.

Le mesurage automatique s'effectue comme suit:

- Le train est détecté au moyen de contacts de rail.
- L'heure de passage est déterminée.
- Cette heure de passage est transmise au système informatique.
- Elle est comparée à l'heure de passage théorique. Le retard du train peut ainsi être calculé.

L'encodage manuel est effectué aux endroits ne disposant pas d'une détection automatique des trains. Cette méthode de travail sera abandonnée dans le cadre de la concentration des cabines de signalisation.

Les méthodes de mesure de la ponctualité seront-elles revues?

Les méthodes de mesure proprement dites ne sont pas revues. Dans le passé, elles ont par ailleurs été jugées correctes lors de différents audits.

Wel zullen naast de globale stiptheidscijfers (met en zonder neutralisatie) vanaf 2008 een aantal bijkomende statistieken over de stiptheid worden gepubliceerd:

- onderscheid tussen spitsuren, daluren & weekends voor de globale stiptheid en de stiptheid van de 10 radi-aallijnen naar Brussel;
- globale stiptheid naar gelang het type trein (IC, IR, L, P);

Deze cijfers zijn trouwens reeds te vinden op het internet voor het eerste semester van 2007.

Daarnaast zullen vanaf 2008 ook volgende cijfers worden gepubliceerd:

- stiptheid van 8 grote verbindingen: IC A (Oostende – Eupen), IC B (Brussel – Amsterdam), IC C (Antwerpen – Kortrijk), IC D (Herstal – Doornik), IC E (Knokke – Blankenberge), IC J (Brussel – Luxemburg), IC H (Schaerbeek – Moeskroen) en IC I (Antwerpen – Charleroi);
- bijkomend stiptheidscijfer rekening houdend met de resultaten opgetekend op een aantal tussenmeetpunten langs het treintraject;
- de stiptheid bij aankomst in enkele grote stations buiten Brussel: Antwerpen-Centraal, Gent-Sint-Pieters, Leuven, Liège, Namur en Charleroi;
- bijkomend stiptheidscijfer rekening houdend met een ponderatie in functie van het aantal reizigers in de treinen;
- aantal geslaagde aansluitingen in een selectie van stations: Brugge, Gent-Sint-Pieters, Zottegem, Antwerpen-Centraal, Mechelen, Leuven, Mons, Charleroi, Namur en Liège.

Treinaanbod in de Kempen

Met ingang van de nieuwe dienstregeling van 9 december 2007 wordt het niveau -1 in Antwerpen-Centraal in dienst genomen, zodat dit station meer exploitatiemogelijkheden krijgt door het groter aantal perronsporen.

Het nieuwe wijkspoor in Tielen wordt eveneens in gebruik genomen sinds 9 december 2007. Het tijdverlies voor het kruisen met een andere trein naar Turnhout op het enkelsporig baanvak wordt hierdoor vermindert.

Sinds 1 november 2007 zijn de vernieuwingswerken tussen Herentals en Lier beëindigd.

En plus des indices globaux de ponctualité (avec et sans neutralisation), une série de statistiques supplémentaires relatives à la ponctualité seront publiées à partir de 2008:

- distinction entre heures de pointe, heures creuses & week-ends pour la ponctualité globale et la ponctualité des 10 lignes radiales vers Bruxelles;
- ponctualité globale en fonction du type de train (IC, IR, L, P).

Par ailleurs, ces chiffres figurent déjà sur l'internet pour le premier semestre de 2007.

À partir de 2008, les chiffres suivants pourront aussi être publiés:

- ponctualité de 8 grandes relations: IC A (Oostende – Eupen), IC B (Bruxelles – Amsterdam), IC C (Antwerpen – Kortrijk), IC D (Herstal – Tournai), IC E (Knokke – Blankenberge), IC J (Bruxelles – Luxembourg), IC H (Schaerbeek – Mouscron) et IC I (Antwerpen – Charleroi);
- indice de ponctualité supplémentaire tenant compte des résultats relevés dans un certain nombre de points de mesure intermédiaires situés le long du trajet du train;
- la ponctualité à l'arrivée dans plusieurs grandes gares situées en dehors de Bruxelles: Antwerpen-Centraal, Gent-Sint-Pieters, Leuven, Liège, Namur et Charleroi;
- indice de ponctualité supplémentaire tenant compte d'une pondération en fonction du nombre de voyageurs dans les trains;
- nombre de correspondances réalisées dans une sélection de gares: Brugge, Gent-Sint-Pieters, Zottegem, Antwerpen-Centraal, Mechelen, Leuven, Mons, Charleroi, Namur et Liège.

Offre train en Campine

L'entrée en vigueur du nouvel horaire le 9 décembre 2007 coïncide avec la mise en service du niveau -1 de la gare d'Anvers-Central, offrant ainsi à cette gare davantage de possibilités d'exploitation grâce au nombre plus élevé de voies de quai.

La nouvelle voie de garage à Tielen est également en service depuis le 9 décembre 2007. Cela permet de réduire la perte de temps due au croisement d'un autre train vers Turnhout circulant sur le tronçon à voie unique.

Les travaux de renouvellement entre Herentals et Lier sont terminés depuis le 1^{er} novembre 2007.

3.2.5° Over investeringsbeleid in de stations

– Personen met beperkte mobiliteit

Inzake toegankelijkheid van haar stations voor personen met een beperkte mobiliteit spant de NMBS-Groep zich in om een evenwicht te vinden tussen de ideale situatie, zoals gevraagd door de gehandicapten, en een financieel aanvaardbare situatie.

Daarom werd een haalbaarheidsstudie uitgevoerd om een netwerk van stations, geografisch verspreid over het spoorwegnet, zo goed mogelijk aan te passen voor alle reizigers met beperkte mobiliteit. De bedoeling is dat de afstand van een niet uitgerust station tot een uitgerust station niet meer dan 10 km bedraagt, zodat het voor- en natransport voor de klanten beperkt blijft.

Tegen eind 2008 zullen, binnen de perken van de beschikbare budgettaire middelen, de perrons van 24 van de 50 belangrijkste Belgische stations, die evenwichtig zijn gespreid over het gehele grondgebied, aangepast worden volgens het concept van totale toegankelijkheid, door middel van liften, hellingen of gelijkwaardige inrichtingen.

Dit wil zeggen toegankelijkheid van alle perrons voor personen met beperkte mobiliteit, behalve de perrons waarvoor dit onmogelijk is en die waar werken aan de gang zijn.

De NMBS van haar kant, garandeert in die 24 stations bijstand aan personen met beperkte mobiliteit.

Het onderhoudscontract van liften en roltrappen moet een snelle herstelling garanderen. Ondanks alle voorzorgen kan het zijn dat een station tijdelijk niet toegankelijk is. De andere stations en het centrale telefonisch meldpunt worden hierover onmiddellijk ingelicht zodat bij het organiseren van een treinreis voor een rolstoelgebruiker hiermee rekening kan worden gehouden.

– Parkings

Het pilootproject «gratis parking» heeft ons geleerd dat:

- verdere investeringen in parkings noodzakelijk zijn;
- een aangepaste en gedifferentieerde tarifiering haar vruchten afwerpt.

3.2.5° À propos de la politique d'investissement dans les gares

– Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

En ce qui concerne l'accessibilité de ses gares aux personnes à mobilité réduite, le Groupe SNCB s'efforce de trouver un équilibre entre la situation idéale, telle qu'elle est souhaitée par les personnes handicapées, et une situation acceptable sur le plan financier.

C'est pourquoi une étude de faisabilité a été menée en vue d'adapter au mieux, pour tous les voyageurs à mobilité réduite, un réseau de gares géographiquement réparties sur l'ensemble du réseau ferroviaire. L'objectif consiste à ce que la distance entre une gare non équipée et une gare équipée n'excède guère plus de 10 km, de sorte que le transport terminal et d'approche pour les clients reste limité.

Pour fin 2008, dans la limite des moyens budgétaires disponibles, les quais de 24 des 50 gares belges les plus importantes équitablement réparties sur l'ensemble du territoire seront adaptés selon le concept d'accessibilité totale au moyen d'ascenseurs, de rampes ou dispositifs équivalents.

Cela implique une accessibilité de tous les quais aux personnes à mobilité réduite, sauf les quais pour lesquels cette adaptation s'avère impossible et ceux où des travaux sont en cours.

La SNCB garantit quant à elle, dans ces 24 gares, une assistance aux personnes à mobilité réduite.

Le contrat de maintenance des ascenseurs et des escalators doit garantir une réparation rapide. Malgré toutes les précautions, il peut arriver qu'une gare ne soit temporairement pas accessible. Les autres gares et la permanence téléphonique centrale en sont immédiatement informés afin que lors de l'organisation d'un voyage en train d'un usager en fauteuil roulant, il puisse en être tenu compte.

– Parkings

Le projet-pilote «parking gratuit» nous a appris:

- qu'il faut poursuivre les investissements dans les parkings;
- qu'une tarification adaptée et différenciée porte ses fruits.

Onder de 37 grootste stations, beheerd door de NMBS-Holding, zijn de volgende parkings volzet:

Aalst, Arlon, Ath, Braine-l'Alleud, Charleroi, Denderleeuw, Dendermonde, Gent-Dampoort, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Libramont, Liège-Guillemins, Mechelen, Namur, Nivelles, Oostende, Ottignies, Sint-Niklaas, Vilvoorde en Zottegem.

Om deze situatie te verhelpen, hanteert de NMBS-Holding de volgende middelen:

- investeren in bijkomende capaciteit;
- herinrichting van bestaande gelegenheden;
- in sommige omstandigheden aangepaste tarificatie.

Deze nieuwe parkeerpolitiek wordt gebaseerd op de volgende vier fundamentele doelstellingen:

- Gegarandeerd beschikbare plaatsen voor de treinreizigers.
- Gedifferentieerde tarifiering naargelang het type station, de gebruiker en de lokale markt.
- De opbrengsten dekken de operationele kosten.
- Geen ontmoediging van het openbaar vervoer.

Wat de fietsstallingen betreft, loopt sinds 2004 een programma voor de vervanging van alle oude rekken (wielklemmen, goten,...) door de nieuwe rekken type NMBS voor alle stations en stopplaatsen op het net. Die nieuwe rekken zijn robuuster en bieden het voordeel dat de fiets met het frame kan worden vastgezet en niet langer met een wiel. Die vervanging wordt in afnemende volgorde van stationsfrequentie doorgevoerd.

Bij die vernieuwingen wordt tevens de capaciteit uitgebreid.

- *Verbetering van de toegang tot de perrons.*

Voor het opnieuw uitrusten van de onbewaakte stopplaatsen, werd een typestructuur uitgewerkt waarbij, voor wat de verbetering van de toegang tot de perrons betreft, aandacht besteed wordt aan:

- Goede verlichting;
- Trapneuzen met antislipvoorzieningen;
- Gekleurde trapneuzen voor eerste en laatste trede (slechtzienden) van elk trapgedeelte;
- Bekleding waarvan graffiti gemakkelijk kan verwijderd worden;

Dans les 37 grandes gares gérées par la SNCB Holding, les parkings suivants sont complets:

Aalst, Arlon, Ath, Braine-l'Alleud, Charleroi, Denderleeuw, Dendermonde, Gent-Dampoort, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Libramont, Liège-Guillemins, Mechelen, Namur, Nivelles, Oostende, Ottignies, Sint-Niklaas, Vilvoorde et Zottegem.

Afin de remédier à cette situation, la SNCB Holding recourt aux moyens suivants:

- investissement dans une capacité supplémentaire;
- réaménagement de certains parkings existants;
- tarification adaptée dans certaines circonstances.

Cette nouvelle politique de parking se base sur les quatre objectifs fondamentaux suivants:

- places disponibles garanties pour les usagers du train;
- tarification différenciée en fonction du type de gare, du type d'utilisateur et du marché local;
- les recettes couvrent les frais de fonctionnement;
- pas d'actions décourageantes vis-à-vis des transports publics.

Quant aux parkings vélos, depuis 2004, un programme de remplacement de tous les vieux râteliers (pince-roues, goulottes,...) par les nouveaux râteliers type SNCB est en cours d'exécution pour l'ensemble des gares et points d'arrêt du réseau. Ces nouveaux râteliers sont plus robustes et présentent l'avantage de pouvoir fixer le vélo par le cadre et non plus par la roue. Ce remplacement s'effectue par ordre décroissant de fréquentation des gares.

Des extensions de capacité sont également réalisées à l'occasion de ces renouvellements.

- *Amélioration de l'accès aux quais*

Dans le cadre du renouvellement de l'équipement des points d'arrêt non gardés, on a élaboré une structure-type qui, du point de vue de l'amélioration de l'accès aux quais, privilégie les éléments suivants:

- un bon éclairage;
- des nez de marche antidérapants;
- des nez de marche de couleur pour la première et la dernière marche (malvoyants) de chaque partie d'escalier;
- un revêtement de nature à faciliter l'enlèvement des graffiti;

- Onderhoudsvriendelijke materiaalkeuze;
- Toegang rolstoelgebruikers (in GEN-haltes);
- Duidelijke bewegwijzering;
- Aanwezigheid van bewakingscamera's.

3.2.6° Over het GEN: financiering van stations

Infrabel heeft onder meer als doelstelling een competitieve en aan de huidige en toekomstige mobiliteitsbehoeften aangepaste infrastructuur ter beschikking te stellen alsook om, binnen het Europese spoornet, actief bij te dragen tot een duurzame mobiliteit ten dienste van de Belgische economische en sociale ontwikkeling.

Het GEN-project draagt bij tot de verwezenlijking van die doelstellingen. Het moet het spoorwegaandeel in de verplaatsingen van de pendelaars die in een straal van 30 km rond Brussel wonen, aanzienlijk vergroten.

Deze belangrijke modal shift zal toelaten de toegangswegen te ontlasten. Hij steunt op het creëren van een hoogfrequent voorstedelijk aanbod (4 tot 6 treinen per uur in de piek) op 8 relaties in stervorm rond de hoofdstad. Deze modal shift kadert onder meer in een betere integratie van de verschillende vervoersmodi.

Naast de lijn Leuven – Brussel, die al viersporig werd in het raam van het HST-project, vergt de frequentietoename van de bediening ook het viersporig maken van de lijnen Ottignies – Brussel, Nivelles – Brussel en Denderleeuw – Brussel.

In het kader van het GEN-project, wordt ook het reizigersonthaal verbeterd in 130 stations en stopplaatsen in en rond Brussel. De vereiste budgetten zijn vervat in het GEN-budget.

3.2.7° Over het GEN: bouwaanvragen

Momenteel voert Infrabel zo snel mogelijk werken uit op de plaatsen waar ze over de vereiste vergunningen beschikt. Er dient evenwel te worden opgemerkt dat er nog verschillende vergunningen ontbreken, voornamelijk in het Brussels Gewest, waardoor de uiteindelijke indienststelling van de betrokken lijnen wordt uitgesteld.

Wat de bouwvergunningen betreft, is de toestand op 30 november 2007 als volgt:

- Lijn 161 Brussel – Ottignies: de vergunningen van het Waals en Vlaams Gewest zijn toegekend. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onderzoekt de administratie het dossier inzake de aanvraag voor Watermaal-Bosvoorde.

- des matériaux faciles à entretenir;
- l'accès aux voyageurs en fauteuil roulant (dans les arrêts RER);
- une signalétique claire;
- la présence de caméras de surveillance.

3.2.6° À propos du RER: financement des gares

Infrabel a, notamment, pour objectif de mettre à disposition une infrastructure ferroviaire compétitive et adaptée aux besoins actuels et futurs de mobilité ainsi que de contribuer activement, au sein du réseau ferroviaire européen, à une mobilité durable au service du développement économique et social belge.

Le projet RER contribue à la réalisation de ces objectifs, il a pour but d'accroître considérablement la part du rail dans les trajets effectués par les navetteurs résidant dans un rayon de 30 km autour de Bruxelles.

Ce transfert modal important permettra de décongestionner les voiries d'accès, il s'appuie sur la création d'une offre suburbaine à haute fréquence (4 à 6 trains/heure en heures de pointe) sur 8 relations en étoile autour de la capitale. Il s'inscrit, en outre, dans une meilleure intégration des différents modes de transport.

Outre la ligne Louvain – Bruxelles, déjà portée à 4 voies dans le cadre du projet TGV, l'accroissement de fréquence de la desserte nécessite également la mise à 4 voies des lignes Ottignies – Bruxelles, Nivelles – Bruxelles et Denderleeuw – Bruxelles.

Dans le cadre du projet RER, l'accueil des voyageurs sera également amélioré dans 130 gares et points d'arrêt dans et autour de Bruxelles. Les budgets nécessaires sont compris dans le budget RER.

3.2.7° À propos du RER: demandes de permis

À l'heure actuelle, Infrabel effectue les travaux dans les meilleurs délais à tous les endroits où elle dispose des permis nécessaires. Il est cependant à noter que plusieurs permis font encore défaut, principalement en région bruxelloise, reportant ainsi l'horizon de mise en service finale des lignes concernées.

En ce qui concerne les permis de bâtir, la situation au 30 novembre 2007 est la suivante:

- Ligne 161 Bruxelles – Ottignies: les permis en Régions wallonne et flamande ont été obtenus. En Région de Bruxelles-Capitale, le dossier de demande concernant Watermael-Boitsfort est à l'examen à l'administration.

– Lijn 124 Brussel – Nijvel: in het Waals Gewest zijn de vergunningen verworven. In het Vlaams Gewest werd de vergunning betreffende het lijnvak Linkebeek – De Hoek ingediend bij de administratie. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd het stedenbouwkundig attest eindelijk toegekend en worden de gewijzigde plans om rekening te houden met de opgelegde voorwaarden voorbereid. Het dossier voor de eigenlijke vergunningsaanvraag werd pas ingediend.

– Lijn 50A Brussel – Denderleeuw: in het Vlaams Gewest werd de vergunning voor het lijnvak St.-Pieters-Leeuw – St.-Katherina-Lombeek pas afgeleverd.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd het dossier voor de vergunningsaanvraag voor Anderlecht pas ingediend na het verkrijgen van het stedenbouwkundig attest.

– Project Diabolo om de toegang tot Brussels Airport te verbeteren: in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest – met betrekking tot het gedeelte van het project voor de verbindingstracés tussen de lijnen van Brussel-Noord en het lijnvak langs de snelweg E19 – wacht Infrabel nog op de aflevering van het stedenbouwkundig attest om de vergunningsaanvraag te kunnen indienen. De afgifte ervan door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hangt af van de beslissing die de Gewestregering moet nemen met betrekking tot een gedeeltelijke wijziging van het Gewestelijk Bestemmingsplan (GBP). Dat dossier betreffende de wijziging van het GBP ligt volgens informatie van Infrabel bij de minister-president van het Gewest. Deze laatste moet beslissen om het dossier op de agenda te plaatsen van de vergadering van de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Spijts de inspanningen van de diensten van Infrabel en haar dochter TUC Rail alsook de bepalingen van het samenwerkingsakkoord van 11 oktober 2001 dat voorzag in een verbintenis van elk Gewest om de vergunningen binnen een welbepaalde termijn af te geven, stellen we aanzienlijke vertragingen vast bij de afgifte van de vergunningen, voornamelijk in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bijgevolg zal lijn 161 waarvan de voltooiing gepland was voor 2011, pas in 2015 klaar zijn. Lijn 124, gepland voor 2012, wordt pas voltooid in 2016. Lijn 50A is pas klaar in 2015 terwijl ze geprogrammeerd was voor 2012. De Diabolo, gepland voor 2006, zal ten vroegste in 2012 af zijn. Die bijgewerkte datums van indienststelling zouden nog kunnen herzien worden in geval er nieuwe vertragingen optreden bij het verlenen van de vergunningen.

– Ligne 124 Bruxelles – Nivelles: en Région wallonne, les permis ont été obtenus. En région flamande, le permis concernant le tronçon Linkebeek – De Hoek a été déposé auprès de l'administration. En Région de Bruxelles-Capitale, le certificat d'urbanisme a enfin été délivré et les plans modificatifs nécessaires pour tenir compte des conditions imposées ont été préparés. Le dossier de demande de permis proprement dit vient d'être introduit.

– Ligne 50A Bruxelles – Denderleeuw: en Région flamande, le permis pour le tronçon St-Pieters-Leeuw – St-Katherina-Lombeek vient d'être délivré.

En Région de Bruxelles-Capitale, le dossier de demande de permis pour Anderlecht vient d'être introduit après obtention du certificat d'urbanisme.

– Projet Diabolo permettant d'améliorer l'accès à Brussels Airport: en Région de Bruxelles-Capitale, la partie du projet concernant les tracés de liaison entre les lignes provenant de Bruxelles-Nord et le tronçon le long de l'autoroute E19, Infrabel attend encore la délivrance du certificat d'urbanisme ouvrant la voie à l'introduction de la demande de permis. Cette délivrance est subordonnée, par la Région de Bruxelles-Capitale, à la décision que doit prendre le gouvernement de la Région à l'égard d'une modification partielle du Plan régional d'affectation du sol (PRAS). Ce dossier de modification du PRAS est, selon les informations dont Infrabel dispose, chez le Ministre-Président de la Région. Ce dernier doit décider de la mise de ce dossier à l'ordre du jour d'une réunion du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

En dépit des efforts des services d'Infrabel et de sa filiale TUC Rail ainsi que des dispositions de l'accord de coopération du 11 octobre 2001 qui prévoyait un engagement de chaque Région pour délivrer les permis dans un délai déterminé, l'on constate des retards importants dans la délivrance des permis, essentiellement en région de Bruxelles-Capitale.

En conséquence, la ligne 161, prévue pour 2011, ne sera achevée que fin 2015; la ligne 124, initialement prévue pour 2012, ne sera terminée que vers 2016; la ligne 50A ne sera achevée que vers 2015 alors que sa mise en service était programmée pour 2012; le Diabolo, prévu pour 2006, ne sera prêt, au mieux, qu'en 2012. Ces dates de mises en service actualisées pourraient devoir être revues en cas de nouveaux retards dans la délivrance de permis.

3.2.8° Over het GEN: projecten in andere steden

De NMBS zal in het kader van haar ondernemingsplan de ontwikkeling van een aantal voorstedelijke netten, waaronder de bediening rond Antwerpen, bestuderen.

De uitbouw en de implementering van een voorstadsnet rond Antwerpen zal evenwel rekening houden met een aantal technische en financiële aspecten, zoals de timing van de ter beschikking stelling van de nodige infrastructuur en de nodige productiemiddelen.

De uitbouw van het voorstadsnet zal gebeuren in nauw overleg met de Openbaar Vervoermaatschappij De Lijn.

3.2.9° Projecten Publiek-Private Samenwerking

Bij de uitwerking van het investeringsplan 2001-2012 van de vroegere NMBS, bleek dat een aantal projecten niet in de enveloppe van de beschikbare financiële middelen konden passen en (gedeeltelijk) dienden te worden uitgesteld tot na 2012.

De Gewesten vroegen evenwel (in het kader van het samenwerkingsakkoord van 11 oktober 2001) om een aantal projecten, die ze prioritair achtten, te prefinancieren, om ze aldus in het plan 2001-2012 te integreren.

De weerhouden projecten waren de volgende:

- o Diabolo;
- o Bouw van de «Liefkenshoekspoorverbinding» onder de Schelde in de Antwerpse haven;
- o Modernisering van de spoorweginfrastructuur in de haven van Zeebrugge;
- o Modernisering van de as 3 Brussel – Luxemburg;
- o Aanleg van een nieuwe parking in Louvain-La-Neuve;
- o Spoorbediening van de luchthaven Gosselies;
- o Spoorwegaansluiting haven van Brussel.

Na analyse van de in aanmerking komende financiële instrumenten, bleek dat alleen de projecten «Liefkenshoek» en «Diabolo» beantwoordden aan de technische en financiële criteria om een PPS te overwegen in de volle zin van het begrip, en dat de andere dienden te worden gefinancierd met meer klassieke technieken.

Voor de overige projecten heeft men dan ook geopteerd voor een systeem van prefinanciering door de NMBS-Holding met financiële tussenkomst van het betrokken Gewest en via het oprichten van een *Special Purpose Vehicles* (SPV) per project.

3.2.8° À propos du RER: projets dans d'autres villes

Dans le cadre de son plan d'entreprise, la SNCB souhaite étudier le développement de plusieurs réseaux suburbains, dont la desserte autour d'Anvers.

Pour le développement et l'implémentation d'un réseau suburbain autour d'Anvers, il sera toutefois tenu compte d'une série d'aspects techniques et financiers tels que le timing de la mise à disposition des infrastructures et des moyens de production nécessaires.

Le développement du réseau suburbain se fera en étroite concertation avec la société de transport public De Lijn.

3.2.9° Projets Partenariat Public-Privé

Lors de l'établissement du plan d'investissement 2001-2012 de l'ex-SNCB, il est apparu qu'un certain nombre de projets ne pouvaient rentrer dans l'enveloppe des moyens financiers disponibles et devaient être reportés (partiellement) au-delà de 2012.

Il fut cependant demandé par les Régions (dans le cadre de l'accord de coopération du 11 octobre 2001) de préfinancer un certain nombre de projets, qu'elles jugeaient prioritaires, afin de les réintégrer dans le plan 2001-2012.

Les projets retenus furent les suivants:

- o Diabolo;
- o Construction du «*Liefkenshoekspoorverbinding*» sous l'Escaut dans le port d'Anvers;
- o Modernisation des infrastructures ferroviaires du port de Zeebrugge;
- o Modernisation de l'axe 3 Bruxelles – Luxembourg;
- o Construction d'un parking à Louvain-La-Neuve;
- o Desserte ferroviaire de l'aéroport de Gosselies;
- o Raccordement ferroviaire du port de Bruxelles.

Après analyse des instruments financiers envisageables, il est apparu que seuls les projets «Liefkenshoek» et «Diabolo» répondaient aux critères techniques et financiers permettant d'envisager un PPP au sens plein du terme, les autres devant être financés par des techniques plus classiques.

Pour les autres projets, on a dès lors opté pour un système de préfinancement par la SNCB Holding via une intervention financière de la Région concernée et via la création d'un *Special Purpose Vehicle* (SPV) par projet.

De financiering via een **Publiek-Privaat Samenwerkingsverband** (PPS) is van een gans andere aard. Deze financieringsvorm kan aanbeveling verdienen bij grote, wel afgebakende investeringsprojecten waarbij een goede samenwerking tussen de publieke en private sector leidt tot meerwaarde voor beide partijen.

Bij een PPS wordt meestal het ontwerp, de bouw en de financiering alsook eventueel het onderhoud uitbesteed via een beroep op de mededinging. Het is dus meer dan een klassieke externe financiering.

Een wezenlijk kenmerk van een PPS is het toewijzen van de risico's aan die partij die het best in staat is om de risico's te beheersen zodat globaal een lagere kost wordt bekomen voor het project.

Een groot aantal risico's die normaal niet worden ingecalculeerd en gekwantificeerd, worden bij een PPS geëvalueerd en toegewezen. Vermits risico's moeten vergoed worden, leidt dit tot een verhoging van de kostprijs van het geïnvesteerd kapitaal.

De financiering via een PPS biedt echter een aantal voordelen t.o.v. een klassieke investering waaronder bvb:

- het volledig vastleggen van bij de aanvang van zowel de bouwtermijn als de globale kostprijs;
- beroep op privékapitaal om een versnelde uitvoering van belangrijke investeringsprojecten te kunnen uitvoeren in nauwe samenwerking met de publieke sector;
- een PPS is een gelegenheid voor de publieke sector om investeringsuitgaven tijdelijk te verschuiven in de tijd en om leningen op lange termijn te vermijden;
- er is een reële transfer en/of verdeling van risico's en een transparantie en optimalisatie van kosten (principe «value for money»);
- responsabilisering van de diverse partijen;
- introductie bij de publieke sector van een zekere culturele evolutie op het vlak van beheer van projecten van het type «sleutel op de deur» samen met de private sector;
- gedetailleerd bestek;
- een PPS-operatie conform de ESR 95-criteria moet, in het kader van de IAS-boekhoudnormen, niet worden geboekt op de balans van de opdrachtgever van de operatie.

Infrabel heeft na lange onderhandelingen de PPS-overeenkomsten voor de Diabolo afgerond (*Financial closing*) op 28 september 2007.

Le financement via un **Partenariat Public Privé** (PPP) est d'une toute autre nature. Cette forme de financement peut être recommandée dans le cadre de gros projets d'investissement bien délimités pour lesquels une collaboration efficace entre le secteur public et le secteur privé engendre une plus-value dont bénéficient les deux parties.

Dans le cas d'un PPP, la conception, la construction et le financement, ainsi qu'éventuellement la maintenance, sont sous-traités via un appel à la concurrence. C'est donc bien plus qu'un financement externe classique.

L'une des caractéristiques essentielles d'un PPP est l'attribution des risques à la partie qui est la plus apte à les maîtriser, ce qui permet globalement de réduire le coût du projet.

Pour un PPP, on évalue et on attribue de nombreux risques qui ne sont normalement pas pris en compte et quantifiés. Comme les risques doivent être indemnisés, cela entraîne une augmentation du prix de revient du capital investi.

Le financement via un PPP présente toutefois une série d'avantages par rapport à un investissement classique, par exemple:

- tant le délai de construction que le prix de revient global sont d'emblée déterminés avec précision;
- appel au capital privé afin de permettre une réalisation accélérée de projets d'investissements importants en collaboration étroite avec le secteur public;
- un PPP est l'occasion pour le secteur public de différer provisoirement des dépenses d'investissement et d'éviter des emprunts à long terme;
- il y a un transfert réel et/ou une répartition des risques et une transparence et une optimisation des coûts (principe «value for money»);
- une responsabilisation des diverses parties;
- l'introduction au sein du secteur public d'une certaine évolution culturelle sur le plan de la gestion de projets du type «clé sur porte» en collaboration avec le secteur privé.
- un cahier des charges détaillé;
- une opération PPP conforme aux critères SEC 95 ne doit pas être portée, dans le cadre des normes comptables IAS, au bilan du commanditaire de l'opération.

Après de longues négociations, Infrabel a finalisé (*Financial closing*) le 28 septembre 2007 les contrats PPP relatifs au Diabolo.

Wat de PPS Liefkenshoekspoorverbinding betreft zijn de onderhandelingen lopend en wordt de *closing* momenteel gepland voor de zomer 2008.

3.3.1° Over de controle op de spoorveiligheid

Securail, de veiligheidsdienst van de NMBS-Holding, voert dagelijks preventieve toezichten uit in de stations en in de treinen. De treinbrigade van Securail werd uitgebreid en telt intussen een effectief van 40 veiligheidsagenten. Deze veiligheidsagenten worden hoofdzakelijk ingezet in de agressiegevoelige treinen in een straal van 30 km rond Brussel. Sinds 1 september 2006 beschikt ieder *Corporate Security District* (Gent, Antwerpen, Charleroi, Luik en Brussel) over een 24 uren permanente, wat hun toelaat om ook tijdens de avonduren in bepaalde stations en treinen aanwezig te zijn.

Daarnaast worden in samenwerking met de spoorwepolitie gerichte acties gevoerd. (o.a. FIPA-acties in Brussel,...).

De dienst treinbegeleiding besteed overigens zowel tijdens de basisopleiding, de permanente opleiding en de individuele coaching, veel aandacht aan het anticiperen op mogelijke problemen in de trein.

3.3.2° Over het gebrek aan bestuurders

Cf 3.1.10

3.3.3° Vervanging van treinen door bussen

De NMBS heeft niet de minste intentie om haar treinen te vervangen door bussen. Dat is trouwens de jongste tien jaar niet gebeurd. De trein is veruit de meest ecologische manier van publiek transport, voor zover het gaat over relevante aantallen reizigers. De NMBS speelt dit voordeel, dat een steeds belangrijker rol zal spelen in het streven naar een verantwoord leefmilieu, uit in haar «*triple bottom line*»-strategie.

Ten opzichte van de auto wordt de trein inzake CO₂-uitstoot milieu-interessant vanaf een bezetting van 18 personen. T.o.v. de bus is de trein dus ecologisch interessant vanaf een bezetting van +40 reizigers. Van een verbussing van treinen is de jongste jaren echter geen sprake. NMBS zoekt wel permanent een «*triple bottom line*-evenwicht»: sociaal, ecologisch en economisch.

En ce qui concerne le PPP relatif à la liaison ferroviaire du Liefkenshoek, les négociations sont en cours et le *closing* est actuellement prévu pour l'été 2008.

3.3.1° À propos du contrôle de la sécurité ferroviaire

Securail, le service de sécurité de la SNCB Holding, effectue chaque jour des contrôles préventifs dans les gares et dans les trains. La brigade train de Securail a été étendue et compte entre-temps un effectif de 40 agents de sécurité. Ces agents de sécurité sont principalement utilisés dans les trains sensibles aux agressions dans un rayon de 30 km autour de Bruxelles. Depuis le 1^{er} septembre 2006, chaque *Corporate Security District* (Gand, Anvers, Charleroi, Liège et Bruxelles) dispose d'une permanence de 24 heures, ce qui leur permet aussi d'être présents en soirée dans certaines gares et certains trains.

De plus, des actions ciblées sont menées en collaboration avec la police des chemins de fer (notamment actions FIPA à Bruxelles,...).

Tant lors de la formation de base que lors de la formation permanente et du coaching individuel, le service accompagnement des trains accorde en outre une grande attention à l'anticipation de problèmes éventuels à bord du train.

3.3.2° À propos du manque de conducteurs

Cf 3.1.10

3.3.3° À propos du remplacement de trains par des bus

La SNCB n'a pas la moindre intention de remplacer ses trains par des bus. Cela n'a d'ailleurs jamais été le cas au cours des dix dernières années. Le train est de loin le mode de transport le plus écologique pour autant qu'il achemine un nombre suffisant de voyageurs. Dans sa stratégie «*triple bottom line*», la SNCB exploite cet avantage, qui jouera un rôle de plus en plus important dans la recherche d'un environnement durable.

Comparé à la voiture, en matière d'émissions de CO₂, le train devient écologiquement plus intéressant à partir d'une occupation de 18 personnes. Comparé au bus, le train est donc plus favorable à l'environnement à partir d'une occupation supérieure à 40 voyageurs. Ces dernières années, une «bussification» n'a cependant pas été à l'ordre du jour. La SNCB recherche en permanence un équilibre «*triple bottom line*»: social, écologique et économique.

3.3.4° Over het comfort van de reizigers

– Gebruik van de gsm op de trein

Een voorstel van deelname aan een nieuwe meet-campagne werd gemaakt aan de drie gsm-operatoren. Deze heeft plaats gevonden in het voorjaar 2006.

Er is een verbetering van de dekking vastgesteld ten opzichte van de vorige meetgegevens die dateren van 2004.

Principieel zijn de meetresultaten voor de onderscheiden netwerken als vertrouwelijk te behandelen. Algemeen kan gesteld worden dat de ontvangst minder goed is in landelijke gebieden en plaatselijk in tunnels of op tracé in ingraving.

NMBS is een vervoeronderneming, geen telecommunicatiemaatschappij. De gsm-operatoren in ons land hebben zich bij het installeren van hun netwerk gefocust op de autowegen en woonkernen, niet op spoorlijnen. Daarom is de dekking op sommige lijnstukken ondermaats. De gsm-operatoren zijn zich bewust van dit probleem nadat de NMBS hen hierop had gewezen. Plannen om deze lacune in het netwerk op te vullen, werden niet of slechts gedeeltelijk gerealiseerd. De dienst ICT van de NMBS-Holding van haar kant blijft zich evenwel in de mate van het mogelijke positief opstellen ten opzichte van de operatoren die basisstations wensen te installeren op het domein van de spoorwegen.

Voorts dient te worden opgemerkt dat een rijtuig werkt als een kooi van Faraday, gezien de ijzeren constructie bereiken de stralingen moeilijk de klanten in het rijtuig. Een mogelijkheid is het installeren van antennes op elk rijtuig – wat de NMBS tot grote extra uitgaven zou nopen – waarbij eventueel een combinatie kan gemaakt worden van gsm- en internetontvangst. Verder onderzoek loopt.

De Groep NMBS ontwikkelt een eigen communicatie via gsm-R maar, zoals internationaal overeengekomen, dit communicatiekanaal is uitsluitend bestemd voor operationele doeleinden en dit kan dus niet ter beschikking gesteld worden van de klant.

3.3.5° Over het comfort van de reizigers

– Inzet extra treinstellen/vermindering van de dienstverlening

De NMBS spreekt formeel tegen dat de openbare dienstverlening erop achteruit gaat. De jongste jaren werd geen enkel klein station en geen enkele stopplaats afgeschaft, integendeel. Zo werden onlangs Dinsdelle,

3.3.4° À propos du confort des voyageurs

– Utilisation du GSM dans le train

Une proposition de participation à une nouvelle campagne de mesurage a été faite aux trois opérateurs GSM. Cette campagne a eu lieu au printemps 2006.

Une amélioration au niveau de la couverture par rapport aux données de mesurage précédentes datant de 2004 a pu être constatée.

En principe, les résultats des mesurages des différents réseaux doivent être traités de manière confidentielle. En général, on peut dire que la réception est moins bonne dans les zones rurales et localement dans des tunnels ou sur un tracé en déblai.

La SNCB est une entreprise de transport et non pas une société de télécommunication. Lors de l'installation de leur réseau dans notre pays, les opérateurs GSM se sont concentrés sur les autoroutes et les centres résidentiels, et pas sur les lignes de chemin de fer. Par conséquent, la couverture laisse à désirer sur certains tronçons. Les opérateurs GSM ont bien pris conscience de ce problème une fois qu'il a été mis en exergue par la SNCB. Les projets visant à remédier à cette lacune dans le réseau n'ont pas été réalisés, ou alors partiellement. À noter que, de son côté, le service ICT de la SNCB Holding continue, dans la mesure du possible, à adopter une attitude positive vis-à-vis des opérateurs qui souhaitent installer des stations de base sur le domaine ferroviaire.

Par ailleurs, il convient de faire remarquer qu'une voiture fonctionne à la manière d'une cage de Faraday, les clients étant protégés des rayons par sa charpente métallique. Une possibilité de résoudre ce problème serait d'installer des antennes sur chaque voiture – ce qui occasionnerait d'importantes dépenses supplémentaires à la SNCB – en profitant éventuellement de l'occasion pour combiner réception gsm et internet. Des études plus approfondies sont en cours.

Le Groupe SNCB est en train de développer sa propre communication via GSM-R, comme convenu au niveau international, mais ce canal de communication est exclusivement réservé à des fins opérationnelles et ne peut donc pas être mis à la disposition du client.

3.3.5° À propos du confort des voyageurs

– Mise en place de trains supplémentaires – réduction du service

La SNCB s'oppose formellement à ce que le service public perde du terrain. Ces dernières années, aucune petite gare et aucun point d'arrêt n'ont été supprimés, au contraire. Récemment, Vivier d'oie, Evergem, Aubange,

Evergem, Aubange, Halanzy en Messancy heropend. Elke aanvraag tot heropening van een bedieningspunt wordt grondig onderzocht waarbij het potentieel het belangrijkste criterium blijft.

Ook op andere vlakken levert de NMBS ernstige inspanningen om de kwalitatief hoogstaande dienstverlening te bieden.

Ieder jaar vervoert de NMBS ruim 5% meer klanten. Om dit groeiende aantal klanten elke dag zo comfortabel mogelijk te vervoeren en met bovendien de ambitie om alle pendelaars een zitplaats aan te bieden, trekt de NMBS al enkele jaren de kaart van de M6-dubbeldekkers.

De eerste bestelling in juli 1999 was goed voor 210 rijtuigen of 27.500 zitplaatsen. In oktober 2004 werden nog eens 70 rijtuigen (8.600 zitplaatsen) besteld en een jaar nadien bestelde de NMBS nog eens 90 rijtuigen (11.500 zitplaatsen). Samen goed voor een investering van ruim 543 miljoen euro.

Onlangs besliste de raad van bestuur om opnieuw een order te plaatsen. Deze keer werden 50 M6-rijtuigen besteld, samen bieden ze 7.000 zitplaatsen. De NMBS investeerde hiermee 90 miljoen euro. De levering is gepland voor de tweede helft van 2009.

Dat alles brengt de totale investering in M6-dubbeldekkers op 633 miljoen euro voor 420 rijtuigen, met in totaal 54.000 zitplaatsen.

De stijging van het aantal rijtuigen impliceert een verhoging van het aantal locomotieven. De NMBS heeft geopteerd voor tweespanningslocomotieven 3Kv/25Kv met een maximumsnelheid van 200 km/u zodat de groei van het aanbod op het conventionele net zowel als op de hogesnelheidslijnen in binnenverkeer kan gevolgd worden.

Deze investeringen gebeuren heel overwogen: de NMBS streeft naar een evenwicht tussen de vraag naar meer mobiliteit en de financiële inspanningen die moeten geleverd worden om aan die vraag te voldoen. De spoorwegmaatschappij zoekt daarbij constant naar samenwerkingsverbanden met andere openbare vervoermaatschappijen om een optimale mobiliteit te garanderen.

Het aantal gepresteerde trein-kilometer door de NMBS, prestaties die altijd ruim liggen boven de in het beheerscontract afgesproken normen, is in het nieuwe vervoersplan voor 2008 opnieuw gestegen met 1,2 miljoen trein-kilometer hetzij + 1,5%.

3.3.6° Over de communicatie ingeval van vertraging

Telkens een incident, ongeval of vertraging de normale rit van een trein verstoort, moeten de reizigers

Halanzy et Messancy ont fait l'objet d'une réouverture. Toute demande de réouverture d'un point de desserte fait l'objet d'une étude approfondie, le potentiel de voyageurs restant le critère le plus important.

Sur d'autres plans, la SNCB consent des efforts considérables pour continuer à offrir un service de haute qualité.

Chaque année, la SNCB transporte un peu plus de 5% de voyageurs supplémentaires. Afin de transporter chaque jour ce nombre croissant de clients dans les meilleures conditions de confort, et avec l'ambition d'offrir une place assise à tous les navetteurs, la SNCB joue depuis quelques années déjà la carte des voitures M6 à deux niveaux.

La première commande de juillet 1999 représentait 210 voitures, soit 27.500 places assises. En octobre 2004, 70 autres voitures (8.600 places assises) ont été commandées, et un an plus tard, la SNCB a passé une nouvelle commande de 90 voitures (11.500 places assises). Soit un investissement total de 543 millions d'euros.

Le conseil d'administration a récemment décidé de commander à nouveau du matériel. Il s'agit cette fois de 50 voitures M6 offrant une capacité totale de 7.000 places assises. La SNCB a ainsi consenti un investissement de 90 millions d'euros. La livraison est prévue pour le second semestre 2009.

L'investissement total en voitures M6 à deux niveaux se chiffre donc à 633 millions d'euros pour 420 voitures, soit 54.000 places assises.

L'augmentation du nombre de voitures implique une augmentation du nombre de locomotives. La SNCB a opté pour des locomotives bicourant 3Kv/25Kv capables de circuler à une vitesse maximale de 200 km/h, de façon à pouvoir suivre la croissance de l'offre tant sur le réseau conventionnel que sur les lignes à grande vitesse en trafic intérieur.

Ces investissements sont mûrement réfléchis: la SNCB tente en effet de trouver un équilibre entre la demande croissante de mobilité et les efforts financiers à réaliser pour répondre à cette demande. A cet égard, la société des chemins de fer recherche constamment à conclure des accords de coopération avec d'autres sociétés de transport public afin de garantir une mobilité optimale.

Dans le nouveau plan de transport pour 2008, le nombre de trains-kilomètre prestés par la SNCB, prestations qui sont toujours largement supérieures aux normes fixées dans le contrat de gestion, a encore grimpé de 1,2 millions trains-kilomètre soit + 1,5%.

3.3.6° À propos de la communication en cas de retard

Chaque fois qu'un incident, un accident ou un retard perturbe la marche normale d'un train, les voyageurs

zo snel mogelijk ingelicht en op de hoogte gehouden worden over de aard, de gevolgen, en de vooruitzichten (voor zover mogelijk). Daarom moet de boordchef alles in het werk stellen om inlichtingen in te winnen (via gsm, radio grond-treinverbinding, alarmtelefoon, telefoon aan sein,...).

Als de trein 10 minuten of meer vertraging oploopt, stelt de boordchef hierover een rapport op. De reizigers moeten 3 minuten na het incident een eerste informatie krijgen. Na inlichtingen te hebben ingewonnen, geeft de boordchef een tweede informatie maximum 5 minuten na de eerste aankondiging.

Met regelmatige tussenpozen van maximum 10 minuten worden de klanten ingelicht over de evolutie en de vooruitzichten. Bovendien licht de treinbegeleider de klanten zo snel mogelijk mondeling in bij het doorlopen van de trein.

Aan een proactieve houding wordt bij de opleiding veel aandacht besteed. In de basisopleiding is een taallabo voorzien waarbij een reeks vaardigheden worden aangeleerd: noties van veiligheidscommunicatie, beeldvorming (formulering aankondigingen), het belang van informatie aan de klant bij verstoord reizigersverkeer, het aannemen van een proactief gedrag.

Het programma van de trimesteriële conferenties voor het treinbegeleidingspersoneel voorziet voor elke sessie een oefening «IRT» (*information real time*). Hierbij worden de communicatievaardigheden van de deelnemers geoefend inzake informatieverstrekking bij verstoord verkeer.

In het kader van het IRT-project organiseren de directies Reizigers Nationaal en Infrabel-Netwerk crossfunctionele conferenties waar uitsluitend aandacht wordt besteed aan de communicatie tussen de Verkeersleiding en het treinpersoneel inzake informatieverstrekking bij verstoord verkeer.

Niet alleen op het einde van deze leermomenten worden de deelnemers geëvalueerd maar ook wanneer de treinbegeleider op het terrein gecoacht wordt, besteedt de coach hier bijzondere aandacht aan. Een van de prioritaire taken van *coaching* is het opvolging en de toepassing van het IRT-project op het terrein.

3.3.7° Over ETCS

De Europese Unie heeft geopteerd voor een seininrichtingssysteem (ETCS) waarmee, op termijn, alle grote trans-Europese reizigers- en goederenassen zullen worden uitgerust.

Die keuze is ingegeven door de wil om een echt trans-Europees spoornet uit te bouwen (*Trans-European*

doivent être informés le plus rapidement possible de la nature, des conséquences et des perspectives d'évolution du problème (si possible). C'est la raison pour laquelle le chef de bord doit tout mettre en oeuvre pour recueillir des renseignements (via gsm, radio sol-train, téléphone d'alarme, téléphone au signal,...).

Si le train a un retard de 10 minutes ou plus, le chef de bord rédige un rapport à ce sujet. Les voyageurs doivent recevoir une première information 3 minutes après l'incident. Après avoir recueilli des renseignements, le chef de bord donne une deuxième information, au plus tard 5 minutes après la première annonce.

Les clients sont informés de l'évolution et des perspectives à des intervalles réguliers de 10 minutes maximum. De plus, l'accompagnateur de train informe verbalement et le plus rapidement possible les clients lors de son passage dans le train.

La formation accorde une énorme importance à l'attitude proactive. La formation de base comprend également un laboratoire de langues permettant d'inculquer une série d'aptitudes aux accompagnateurs: notions de communication de sécurité, création d'image (formulation d'annonces), importance de l'information au client en cas de trafic voyageurs perturbé, adoption d'un comportement proactif.

Le programme des conférences trimestrielles du personnel d'accompagnement des trains prévoit un exercice «IRT» (*information real time*) pour chaque session. Les participants ont ainsi l'occasion d'exercer les aptitudes de communication à mettre en oeuvre en cas de trafic perturbé.

Dans le cadre du projet IRT, les directions Voyageurs National et Infrabel-Réseau organisent des conférences crossfonctionnelles exclusivement consacrées à la communication entre la gestion du trafic et le personnel des trains concernant la diffusion de l'information en cas de trafic perturbé.

Les participants ne sont pas seulement évalués à la fin de ces sessions d'apprentissage; le coach accorde une attention particulière à la communication lorsqu'il forme l'accompagnateur de train sur le terrain. L'une des tâches prioritaires du coaching est le suivi et l'application du projet IRT sur le terrain.

3.3.7° À propos de l'ETCS

L'Union européenne a opté pour un système de signalisation ETCS (*European Train Control System*) qui devra équiper, à terme, l'ensemble des grands axes transeuropéens voyageurs et fret.

Ce choix est motivé par la volonté de développer un véritable réseau ferroviaire transeuropéen (*Trans-*

Network – TEN), dat vlot toegankelijk is voor alle spoorwegondernemingen.

Om zich volledig te scharen achter het interoperabiliteitsstreven van de Europese Commissie, om de veiligheid op het Belgische net te verbeteren en het overheids-geld zo goed mogelijk te besteden, heeft Infrabel ervoor gekozen nieuwe spoorlijnen op het Belgische spoornet enkel nog uit te rusten met het ETCS-systeem.

De doelstellingen die Infrabel bij de technologiekeuze hanteerde, waren de significante verbetering, op korte termijn, van de beveiliging van de treinenloop tegen een redelijke kostprijs met TBL1+-technologie (Transmissie Bakken-Locomotief) en, vervolgens, geleidelijk en als uiteindelijk doel, de optimale veiligheid en interoperabiliteit die ETCS biedt.

Aangezien de TBL1+-technologie volledig compatibel is met ETCS, kan men via deze optie bodemloze investeringen vermijden.

De gronduitrusting vormt dus eigenlijk een pre-uitrusting voor ETCS en, bijgevolg, een fase in de migratie naar ETCS.

Er moest ook rekening worden gehouden met de uitrusting van het rollend materieel van de spoorwegoperatoren om compatibele technologieën te kunnen gebruiken en meerkosten te vermijden.

Zo ligt de kostprijs van de TBL1+-boorduitrusting voor een bestaand voertuig tien keer lager dan de kosten om datzelfde voertuig met ETCS uit te rusten.

Om de homologatie te verkrijgen voor de nog in dienst te stellen hst-infrastructuur, heeft Infrabel bij voorrang ETCS geïnstalleerd op de hogesnelheidslijnen (hsl) Antwerpen – Nederlandse grens en Liège – Duitse grens. Die lijnen zullen vanaf 2008 treinen met ETCS-uitrusting kunnen ontvangen; ze maken deel uit van het TEN-hogesnelheidsnet.

Onmiddellijk daarna volgen de klassieke lijnvakken in de nabijheid van de hsl's: doorrit door Antwerpen, doorrit door Liège en de lijn Brussel – Leuven.

Parallel met die fase zal ook het plaatsen van ETCS-uitrustingen op alle grote assen van start gaan. Het doel is 80% van de risico's op seinoverschrijvingen in 3 jaar tijd aan te pakken dankzij het TBL1+-systeem, dat onlangs door het Europees Spoorwegbureau werd aanvaard. Het TBL1+-systeem kan immers worden uitgebouwd aan de hand van de ETCS-gronduitrusting.

Ten slotte is ook hoge prioriteit toegekend aan de uitrusting met ETCS van corridor C Antwerpen/Luxemburg/

European Network – TEN) aisément accessible à toutes les entreprises ferroviaires.

Afin de s'inscrire totalement dans l'interopérabilité voulue par la Commission européenne, d'améliorer la sécurité du réseau belge et de faire le meilleur usage possible des deniers publics, Infrabel a fait le choix de ne plus équiper de nouvelle ligne du réseau ferroviaire belge d'autre système que l'ETCS.

Dans le choix des technologies, Infrabel avait pour objectif l'amélioration significative, à court terme, de la protection de la marche des trains, à un coût raisonnable avec la technologie TBL1+ (Transmission Balise-Locomotive) et, ensuite, progressivement et comme but final, la sécurité optimale et l'interopérabilité procurées par ETCS.

Étant donné que la technologie TBL1+ est intégralement compatible avec ETCS, cette option permet d'éviter des investissements à fonds perdus.

L'équipement au sol est donc un pré-équipement de ETCS et, de ce fait, une étape dans la migration vers ETCS.

Il convenait également de prendre en considération l'équipement du matériel roulant des opérateurs ferroviaires de manière à utiliser des technologies compatibles et d'éviter des surcoûts.

C'est ainsi que le coût de l'équipement TBL1+ à bord pour un engin existant est dix fois inférieur au coût d'équipement ETCS du même engin.

Afin d'obtenir l'homologation des infrastructures TGV encore à mettre en service, Infrabel a installé prioritairement l'ETCS sur les lignes à grande vitesse (LGV) Antwerpen – frontière néerlandaise et Liège – frontière allemande. Ces lignes pourront accueillir des convois équipés d'ETCS dès 2008, elles font partie du réseau TEN grande vitesse.

Suivent immédiatement les tronçons de ligne classique proches des LGV: traversée d'Antwerpen, traversée de Liège et ligne Bruxelles – Leuven.

Parallèlement à cette phase, la pose d'équipements ETCS débutera sur l'ensemble des grands axes. L'objectif est de traiter 80% des risques de dépassement de signaux en 3 ans grâce au système de signalisation TBL1+ récemment admis par l'Agence Ferroviaire Européenne. Le système TBL1+ peut, en effet, être déployé en utilisant les équipements au sol ETCS.

Enfin, un haut degré de priorité est également donné à l'équipement en ETCS du corridor C Antwerpen/

Bazel-Lyon, aangezien deze corridor door de Europese Commissie is aangeduid als een van de prioriteiten om Europese subsidies te krijgen, en vervolgens van het traject Antwerpen/Zeebrugge – Montzen, waarvan de indienststellingen respectievelijk gepland zijn in 2013 en 2014.

Ook op de hsl Amsterdam – Belgische grens werd enkel ETCS voorzien als seinsysteem. Er is trouwens gebleken dat geen ander systeem kon opgesteld worden op die lijn, als voorlopig seinsysteem, tenzij met buitensporige meerkosten. De vertraging voor de indienstname betreft niet enkel de L.4 zelf, maar ook de hsl-Zuid en het rollend materieel.

De problematiek betreffende de bediening van Noorderkempen los van de indienstname van het volledige baanvak Antwerpen – Nederland is slechts later gekomen.

3.3.8° Over de relatie met De Lijn

Over het Spartacusplan is er tussen De Lijn en de NMBS voorafgaand overleg geweest. Overleg over het Neptunusplan wordt opgestart. Er bestaat overleg met alle transporteurs in alle landsdelen.

Gezien de jaarlijkse groei van het aantal reizigers met 5% is de NMBS niet overtuigd dat de spooroperator terrein zou verliezen tegenover de andere openbare vervoermaatschappijen, die bovendien complementair zijn. Interregionale buslijnen zijn in dat opzicht een bijkomende dienstverlening waarbij de reiziger de keuze krijgt tussen twee transportmogelijkheden op basis van zelfgekozen criteria zoals vertrek- en aankomstpunt, prijs, comfort en reistijd.

Overigens worden maandelijks en per district vergaderingen georganiseerd met de regionale vervoermaatschappijen om de overstapmogelijkheden en de aansluitingen voor de klant te regelen. Aribus, het systeem waarmee de busbestuurders geïnformeerd worden over vertragingen van de aansluitende trein, is een voorbeeld van de goede samenwerking.

– De rol van de NMBS-Groep t.o.v. Light Rail

In verband met *Light Rail* heeft de NMBS-Holding een Stuurgroep «*Light Rail*» opgericht waarin mogelijke partners (FOD, Infrabel, NMBS, DE LIJN, MIVB en de SRWT-TEC) vertegenwoordigd zijn. De doelstelling van deze Stuurgroep is de *Light Rail*-problematiek op een coherente en coördinerende manier aan te pakken teneinde haar diverse aspecten gezamenlijk uit te werken

Luxembourg/Bâle-Lyon, car ce corridor a été désigné par la Commission européenne comme l'un des prioritaires pouvant bénéficier de subsides européens, puis de l'itinéraire Antwerpen/Zeebrugge – Montzen, dont les mises en service sont, respectivement, prévues en 2013 et 2014.

L'ETCS est également le seul système de signalisation à avoir été installé sur la LGV Amsterdam-frontière française. Il s'est d'ailleurs avéré qu'aucun autre système ne pouvait être placé sur cette ligne en tant que système de signalisation provisoire, sauf moyennant un surcoût exorbitant. Le retard dans la mise en service concerne non seulement la L.4, mais aussi la LGV-Sud et le matériel roulant.

La problématique relative à la desserte du nord de la Campine n'a surgi que plus tard, indépendamment de la mise en service de la totalité du tronçon Antwerpen – Pays-Bas.

3.3.8° À propos des relations avec De Lijn

Une concertation a eu lieu au préalable entre De Lijn et la SNCB au sujet du plan Spartacus. La concertation relative au plan Neptunus a commencé. Une concertation a lieu avec tous les transporteurs dans toutes les parties du pays.

Vu la croissance annuelle de 5% du nombre de voyageurs, la SNCB n'est pas convaincue que l'opérateur ferroviaire perdrait du terrain par rapport aux autres sociétés de transport public, qui sont en outre complémentaires. À cet égard, les lignes de bus interrégionales représentent un service supplémentaire qui offre au voyageur le choix entre deux possibilités de transport sur la base de critères qu'il choisit lui-même, par exemple le point de départ et d'arrivée, le prix, le confort et le temps de parcours.

Des réunions avec les sociétés régionales de transport sont d'ailleurs organisées chaque mois et par district afin de définir les possibilités de correspondance et les correspondances pour le client. Aribus, le système qui informe les chauffeurs de bus des retards du train en correspondance, est un exemple de collaboration fructueuse.

– Le rôle du Groupe SNCB vis-à-vis du Light Rail

En ce qui concerne le Light Rail, la SNCB-Holding a créé un Groupe de pilotage «*Light rail*» au sein duquel les partenaires possibles sont représentés (SPF, Infrabel, SNCB, STIB et la SRWT-TEC). L'objectif de ce Groupe de pilotage est d'abord la problématique Light Rail d'une manière cohérente et coordonnée afin d'élaborer conjointement ses différents aspects et d'au moins

en op zijn minst tot een éénvormig begrippenkader te komen teneinde verdere Babylonische spraakverwar-
ringen te voorkomen.

Het is vanzelfsprekend dat de NMBS-Groep bereid is deel te nemen aan debatten die op initiatief van de overheid hierover zullen georganiseerd worden.

De *Light Rail*-techniek kan toelaten nieuwe openbare vervoersegmenten aan te boren alsook het openbare vervoeraanbod te verbeteren.

Het probleem van de intrinsieke veiligheid van gemengd vervoer, d.i. klassieke treinen en lichte treinen (of tramtreinen) op dezelfde sporen moet nog een passend antwoord krijgen.

3.3.9° Over de chipkaart

Zoals reeds vermeld op de commissie-Infrastructuur:

Een gemeenschappelijk platform is noodzakelijk om een werkend inter-operabel en intermodaal *smartcard ticketing* systeem te creëren en blijvend te ondersteunen. Dit platform zou de vorm van een naamloze vennootschap kunnen aannemen en eventueel belast worden met de volgende doelstellingen en taken:

- het technisch opstellen en laten evolueren van de *one-ticket smartkaart*. Deze *one-ticket smartkaart* garandeert interoperabiliteit. Ze dient als drager voor de tarieven van de vervoersmaatschappijen.
- een centraliserende en afschermende rol spelen tussen de operatoren. Dit laat toe dat elke operator zijn essentiële gegevens binnen zijn onderneming houdt en toch de klant een volledig antwoord en serviceniveau kan bieden.
- het formaliseren en bewaken van de spelregels en het verrichten van de daarmee gepaard gaande operationele taken die een interoperabel ticketing systeem vereisen.

Zie de nota aan het overlegcomité van de regeringen goedgekeurd op 30 maart 2007 (punt 12) die de principes van het gemeenschappelijke platform omvat.

De vier vervoersmaatschappijen De Lijn, SRWT, de NMBS, MIVB en de NMBS-Holding zullen elk voor 20% participeren in het kapitaal van Ubigo, voor zover hun beheersorganen dit goedkeuren.

De totale kapitaalsinbreng bedraagt 4.800.000 euro, voor zover zij dit beslissen.

aboutir à un cadre conceptuel uniforme et d'éviter ainsi de se perdre dans des échanges confus.

Il va de soi que le Groupe SNCB est disposé à participer aux débats qui seront organisés à ce sujet à l'initiative de l'État.

La technique du *Light Rail* peut permettre de découvrir de nouveaux segments de transport public et d'améliorer l'offre dans ce domaine.

Le problème de la sécurité intrinsèque de circulations mixtes, c'est-à-dire de trains conventionnels et de trains légers (ou tram-train) sur les mêmes voies, doit encore recevoir une réponse appropriée.

3.3.9° À propos de la carte à puce

Comme déjà signalé à la commission de l'Infrastructure:

Une plate-forme commune est nécessaire pour créer un système de *ticketing* interopérable et intermodal doté d'une carte à puce et de le soutenir de manière continue. Cette plate-forme pourrait prendre la forme d'une société anonyme et être éventuellement chargée des objectifs et des tâches ci-après:

- la conception technique et l'évolution de la carte à puce «*one-ticket*». Cette carte à puce «*one-ticket*» garantit l'interopérabilité. Elle sert de support pour les tarifs des sociétés de transport;
- un rôle de coordination et de cloisonnement entre les opérateurs. Cela permettra à chaque opérateur de conserver ses données essentielles au sein de son entreprise tout en offrant au client une réponse et un niveau de service complets;
- la formalisation et la surveillance des règles du jeu, et l'accomplissement de toutes les tâches opérationnelles correspondantes requises par un système de ticketing interopérable.

Cf. la note adressée au comité de concertation des gouvernements, approuvée le 30 mars 2007 (point 12) et énonçant les principes relatifs à la plate-forme commune.

Les quatre sociétés de transport De Lijn, la SRWT, la SNCB, la STIB et la SNCB Holding peuvent chacune participer à concurrence de 20% dans le capital d'Ubigo, à condition que cela soit approuvé par leurs organes de gestion.

L'apport total de capital s'élève alors à 4.800.000 euros, pour autant qu'ils en décident ainsi.

Het gemeenschappelijk platform kent een personeelsaantal van 4 tot 8 fulltime equivalenten die voor de realisatie van de voornoemde doelstellingen instaan.

De toelage van de federale Staat (2.045 mln euro) zal gebruikt worden als kapitaalsinbreng van de NMBS-Holding en de NMBS om hun aandeel in de oprichting en werking van het gemeenschappelijk platform te betalen.

De ontwikkeling van de multimodale smartcard, drager van diverse vervoerbewijzen openbaar vervoer, waaronder ook het treinvervoer, zal volgens de huidige gekende planning een drie- tot viertal jaren in beslag nemen. Invoering gebeurt op basis van het intussen door de openbare vervoermaatschappijen afgesloten protocolakkoord voorzien in de loop van 2010.

De NMBS-Groep zal voorzichtigheidshalve de opstart van vergelijkbare projecten in o.a. Nederland en Denemarken onderzoeken, om financiële of andere problemen die kunnen rijzen vooraf goed in te schatten.

3.3.10° Over tariefreducties

3.3.11° Over tariefvereenvoudiging

De NMBS levert veel inspanningen om de transparantie in haar productengamma te verhogen. Zij is daarbij gebonden aan het beheerscontract, waarin een reeks voorkeurtarieven en voorwaarden zijn opgenomen. Een eerste vereenvoudiging van het tarievengeamma enkele jaren geleden was een eerste stap in die richting. Tariefvoorwaarden werden vereenvoudigd en veralgemeend, weinig succesvolle producten werden geschrapt. Op dit moment wordt in die richting voortgewerkt.

De klant en het verkooppersoneel moeten een duidelijk overzicht hebben welke mogelijkheden bestaan om van het treinvervoer gebruik te maken. In die zin worden producten ontwikkeld op maat van de klantensegmenten zoals de jongeren, de senioren, de studenten, de werknemers. Gerichte campagnes moeten de potentiële klanten warm maken voor het spoorvervoer.

Maar elke prijsaanpassing moet afgewogen tegenover de tarieven van de andere producten om het globale evenwicht in de prijzenstructuur te behouden, zodat alle producten even aantrekkelijk blijven. De NMBS blijft zoeken naar tarifaire formules die best aangepast zijn voor specifieke doelgroepen. De NMBS zal hier voorstellen formuleren naar de opmaak van het nieuwe beheerscontract toe, ondermeer op het vlak van meer tarifaire vrijheid.

L'effectif de la plate-forme commune sera composé de 4 à 8 équivalents temps plein chargés de la réalisation des objectifs précités.

La dotation de l'État fédéral (2.045 mln d'euros) sera utilisée comme apport en capital de la SNCB Holding et de la SNCB afin de payer leur contribution à la création et au fonctionnement de la plate-forme commune.

Selon le planning actuellement connu, la mise au point d'une carte à puce multimodale servant de support à plusieurs titres de transport en commun, parmi lesquels le transport par rail, devrait prendre trois à quatre ans. Son introduction se fera sur la base du protocole d'accord entre-temps conclu par les sociétés de transport public, dont la signature est prévue dans le courant de 2010.

Par mesure de précaution, le Groupe SNCB étudiera le lancement de projets comparables, notamment aux Pays-Bas et au Danemark, afin de pouvoir évaluer correctement à l'avance les problèmes financiers ou d'autres problèmes susceptibles de se poser.

3.3.10° À propos des réductions tarifaires

3.3.11° À propos de la simplification tarifaire

La SNCB ne ménage pas ses efforts pour améliorer la transparence de sa gamme de produits. A cet égard, elle est liée au contrat de gestion, qui reprend une série de tarifs préférentiels et de conditions. Une première simplification de la gamme tarifaire, il y a quelques années, a constitué un pas dans cette direction. Les conditions tarifaires ont été simplifiées et généralisées tandis que les produits qui ne rencontraient qu'un succès mitigé ont été supprimés. Pour l'instant, on continue à travailler dans ce sens.

Les clients et le personnel de vente doivent disposer d'un aperçu clair des possibilités d'utilisation du transport par rail. C'est dans cette optique que l'on a développé des produits conçus sur mesure pour des segments de clients tels que les jeunes, les seniors, les étudiants, les travailleurs. Des campagnes ciblées doivent sensibiliser des clients potentiels aux atouts du transport ferroviaire.

Toute adaptation des prix doit cependant être comparée aux tarifs des autres produits afin de maintenir un équilibre global dans la structure des prix et afin que les produits restent tous aussi attractifs. La SNCB continue à rechercher les formules tarifaires les mieux adaptées aux groupes cibles spécifiques. La SNCB formulera des propositions en vue de l'établissement du nouveau contrat de gestion, notamment sur le plan d'une plus grande liberté tarifaire.

3.3.12° Over grensoverschrijdende tarieven

Het grensoverschrijdend vervoer maakt deel uit van het internationaal reizigersverkeer en is dus een commerciële activiteit. Bij het bepalen van het tarievengamma en de prijzen werd er dan ook rekening mee gehouden dat deze activiteit zelfbedruipend dient te zijn. Daardoor zijn de internationale tarieven hoger dan de binnenlandse tarieven voor een gelijkaardige verplaatsing. Voor het bepalen van de totale prijs van bestemming A in land X naar bestemming B in land Y, worden de prijzen van land X en Y bij elkaar opgeteld. Elk net bepaalt vrij zijn prijzen. De NMBS bepaalt dus de prijs vanaf het Belgische station tot aan de grens en heeft geen vat op de prijs voor het stuk vanaf de grens tot het buitenlandse station.

Voor wat het eigenlijke grensverkeer betreft (= grensoverschrijdende bedieningen van kort voor de grens tot aan de grote stations net over de grens) heeft de NMBS akkoorden met de buurnetten (CFL, DB, NS en SNCF) en worden voordeliger tariefformules aangeboden voor zowel de occasionele reiziger als voor de frequente reiziger. Voor het overige grensoverschrijdende verkeer gelden de internationale (en dus hogere) tarieven.

In het kader van artikel 31 van het beheerscontract werd een studie gemaakt van de huidige binnenlandse en internationale prijsstructuur en werd een nieuw tarievengamma ontwikkeld voor het grens-overschrijdend verkeer dat gebaseerd is op de binnenlandse tariefstructuur. Het toepassen van dergelijk gamma zou jaarlijks leiden tot een groot financieel verlies. Het invoeren van deze goedkopere tarieven is dus slechts mogelijk mits jaarlijkse tussenkomst van de Staat om deze verliezen te dekken.

Dat nieuwe gamma wordt momenteel (sedert 10 december 2006) toegepast voor het verkeer van/naar Maastricht. De NMBS ontvangt hiervoor een jaarlijkse subsidie. Op alle andere relaties wordt alsnog de huidige internationale tariefstructuur toegepast.

– Over de opleiding van de treinbestuurders

De NMBS was als enige opleidingsorgaan erkend op basis van het koninklijk besluit van 16 januari 2007.

Aangezien dit door een concurrent van de NMBS was betwist, en door de Raad van State werd geschorst, heeft de Koning een nieuw koninklijk besluit uitgevaardigd, op 18 januari 2008 (*Belgisch Staatsblad* 23 januari 2008), dat de voorwaarden vastlegt waaraan die organismen moeten voldoen om erkend te kunnen worden. Op die basis heeft de NMBS een nieuwe erkenningsaanvraag ingediend.

3.3.12° À propos des tarifs transfrontaliers

Le trafic transfrontalier fait partie du trafic international voyageurs et est donc une activité commerciale. Lors de la détermination de la gamme tarifaire et des prix, il a dès lors été tenu compte du fait que cette activité devait se suffire à elle-même. Les tarifs internationaux sont ainsi supérieurs aux tarifs en service intérieur pour un déplacement similaire. Pour déterminer le prix total d'un trajet de la destination A dans le pays X vers la destination B dans le pays Y, les prix du pays X et du pays Y sont additionnés. Chaque réseau fixe librement ses prix. La SNCB détermine donc le prix à partir de la gare belge jusqu'à la frontière et n'a aucune prise sur le prix du tronçon allant de la frontière à la gare étrangère.

En ce qui concerne le trafic frontalier proprement dit (= dessertes transfrontalières allant des gares situées un peu avant la frontière jusqu'aux grandes gares situées juste après la frontière), la SNCB a conclu des accords avec les réseaux voisins (CFL, DB, NS et SNCF) et propose des formules tarifaires plus avantageuses tant pour le voyageur occasionnel que pour le voyageur fréquent. Des tarifs internationaux (et donc plus élevés) sont d'application pour le reste du trafic transfrontalier.

Dans le cadre de l'article 31 du contrat de gestion, la structure de prix nationale et internationale actuelle a fait l'objet d'une étude et une nouvelle gamme tarifaire basée sur la structure tarifaire en service intérieur a été élaborée pour le trafic transfrontalier. L'application d'une telle gamme entraînerait chaque année une importante perte financière. L'instauration de ces tarifs moins élevés n'est donc possible que moyennant une intervention annuelle de l'État pour couvrir ces pertes.

Cette nouvelle gamme est actuellement appliquée (depuis le 10 décembre 2006) pour le trafic de/vers Maastricht. La SNCB reçoit un subside annuel à cet effet. Sur toutes les autres relations, c'est encore la structure tarifaire internationale actuelle qui est d'application.

– À propos de la formation des conducteurs

La SNCB avait été agréée comme organisme unique de formation sur base de l'arrêté royal du 16 janvier 2007.

Celui-ci ayant été contesté par un concurrent de la SNCB, et suspendu par le Conseil d'État, le Roi a pris un nouvel arrêté, le 18 janvier 2008 (*Moniteur belge* 23 janvier 2008), fixant les conditions auxquelles ces organismes doivent satisfaire pour pouvoir être agréés. Sur cette base, la SNCB a introduit une nouvelle demande d'agrément.

De reglementaire bepalingen in het ARGSI (Algemeen Reglement voor de gebruikers van de Spoorweginfrastructuur) blijven van toepassing en het is in functie van die reglementering dat de opleidingen en certificaties van de treinbestuurders binnen de NMBS verzekerd blijven worden.

Infrabel werd voorlopig met de certificatie van de treinbestuurders belast tot 22 januari 2008.

Vervolgens heeft de Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen de certificatie van de bestuurders overgenomen.

– *Over de minimale dienstverlening*

Voor een vervoersmaatschappij, en zeker voor een maatschappij van openbaar reizigersvervoer, is betrouwbaarheid essentieel. De NMBS-Groep is zich volkomen bewust van de impact van de kwaliteit van zijn dienstverlening op de andere economische activiteiten van het land.

Die betrouwbaarheid heeft uiteraard te lijden onder de verstoringen, die de onderneming bij haar vaste klanten in diskrediet brengen.

De NMBS-Groep is er nochtans van overtuigd dat preventie de beste manier is om die verstoringen te voorkomen: een permanente sociale dialoog voeren en voorrang geven aan overleg, om conflictsituaties van meet af aan te ontmijnen.

De NMBS-Groep is op dat stuk bijzonder goed uitgerust aangezien hij beschikt over een zeer sterke overlegstructuur (paritaire groepen).

De resultaten van dit systeem zijn trouwens positief, aangezien het aantal stakingsdagen de laatste jaren zeer beperkt is gebleven:

Les dispositions réglementaires contenues dans le RGUIF (Règlement Général des utilisateurs de l'Infrastructure Ferroviaire) restent d'application et c'est en fonction de cette réglementation que les formations et certifications des conducteurs de trains continuent d'être assurées au sein de la SNCB.

Infrabel a été en charge de la certification des conducteurs de train à titre transitoire jusqu'au 22 janvier 2008.

Par la suite, le Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de Fer a repris la certification des conducteurs.

– *À propos du service minimum*

Pour une société de transport, et a fortiori pour une société de transport public de personnes, être fiable est essentiel. Le Groupe SNCB a parfaitement conscience de l'impact de la qualité de ses services sur les autres activités économiques du pays.

Cette fiabilité est évidemment mise à mal par les perturbations qui discréditent l'entreprise auprès de ses clients habituels.

Cependant, le Groupe SNCB est persuadé que le meilleur moyen d'éviter ces perturbations reste la prévention: assurer un dialogue social permanent et privilégier la concertation permet de désamorcer dès l'origine les situations conflictuelles.

Le Groupe SNCB est particulièrement bien outillé dans ce domaine, puisqu'il dispose d'une structure de concertation (groupes paritaires) très forte.

Les résultats dégagés par ce système sont d'ailleurs positifs, puisque le nombre de jours de grève de ces dernières années a été très limité:

<i>Année/jaar</i>	<i>Grève nationale/Nationale staking</i>	<i>Actions locales/lokale acties</i>
2005	1 jour/dag (07/10/05)	2
2006	-	11
2007	1(actions SIC/OVS acties)	9

Wanneer het overleg mislukt, rest de onderneming de mogelijkheid de termijn van de stakingsaanzegging te gebruiken om te proberen de impact te beperken. Dit systeem heeft uiteraard zijn grenzen, aangezien enerzijds de aanzeggingstermijnen niet altijd worden gerespecteerd en anderzijds, het uiteraard onmogelijk is alle schadelijke gevolgen voor de klanten te elimineren.

Als de regering wil nadenken over een minimale dienstverlening bij stakingen en aan de NMBS-Groep vraagt om hieraan deel te nemen, is deze laatste uiteraard bereid om daaraan mee te werken.

Wat de impact betreft op de veiligheid van de reizigers en het personeel bij de eventuele invoering van een minimale dienstverlening, kan Infrabel garanderen dat de geldende waakzaamheidsregels te allen tijde zullen worden toegepast.

De bepalingen inzake veiligheid blijven dezelfde ongeacht het verkeersvolume (piek- of daluren, versterking van de dienst voor specifieke evenementen enz.)

In geen geval mag een «minimale dienstverlening» aanleiding geven tot een minimale veiligheid.

– Over het statuut van het personeel

Het statuut van het personeel wordt gerechtvaardigd door de specifieke aard van de spoorwegtaken en de vele aspecten inzake persoonsveiligheid die er meestal mee gepaard gaan: de opleidingstermijnen zijn lang, de vereiste competenties zeer specifiek, en wel dusdanig dat de werkgever er zelf alle belang bij heeft dat het personeel blijft eens het is opgeleid.

Het is dus niet de bedoeling het principe zelf van het personeelsstatuut in vraag te stellen.

Het statuut kan echter wel te weinig flexibel blijken, meer bepaald inzake benoeming, overplaatsing of bevordering, wanneer de vacante post een meer welomschreven profiel vereist: er kan immers niet worden gewaarborgd dat de verzameling statutaire regels, die gewoonlijk zijn gebaseerd op het criterium van graadanciënniteit, zal leiden tot de aanstelling van de persoon die het meest geschikt is om de vacante post te bekleden.

De NMBS-Groep wil via competence management beschikken over een transparante en objectieve methodologie die op dit probleem een antwoord kan bieden en kan waarborgen dat we altijd *the right man on the right place at the right time* hebben.

Si cette concertation échoue, il reste à l'entreprise la possibilité d'utiliser le délai de préavis de grève pour tenter d'en limiter l'impact. Ce système a évidemment des limites, puisque d'une part les délais de préavis ne sont pas toujours respectés et que d'autre part il est évidemment impossible d'éliminer toutes les conséquences dommageables pour la clientèle.

Si le gouvernement engage une réflexion à propos d'un service minimum en cas de grève, et invite le Groupe SNCB à y participer, celui-ci est évidemment prêt à y collaborer.

En ce qui concerne l'impact sur la sécurité des voyageurs et du personnel lors de la mise en place éventuelle d'un service minimum, Infrabel peut garantir que, en tout temps, les règles de vigilance en vigueur seront appliquées.

Les dispositions en matière de sécurité restent les mêmes quelle que soit l'ampleur du trafic (heures de pointe, heures creuses, renforcement des services pour des événements ponctuels, etc.).

En aucun cas, un «service minimum» ne peut induire une sécurité minimale.

– À propos du statut du personnel

Le statut du personnel se justifie par la spécificité des tâches ferroviaires, et les nombreux aspects de sécurité des personnes liés à la plupart d'entre elles: les délais de formation sont longs, les compétences nécessaires très particulières, si bien que l'employeur lui-même a tout intérêt à s'assurer du maintien en place du personnel une fois formé.

L'objectif n'est donc pas de remettre en cause le principe même du Statut du personnel.

Cependant, ce statut peut se révéler trop peu flexible, notamment en matière de nomination, de mutation ou de promotion, lorsque le poste à pourvoir requiert un profil plus déterminé: il n'est en effet pas garanti que le jeu des règles statutaires, habituellement basé sur le critère de l'ancienneté dans le grade, va conduire à la désignation de la personne la plus apte à occuper le poste vacant.

Le Groupe SNCB veut, par le biais du management des compétences, disposer d'une méthodologie transparente et objective qui peut répondre à ce problème et l'assurer d'avoir toujours *the right man on the right place at the right time*.

Een dergelijk systeem gaat vanzelfsprekend gepaard met een opleidingskader voor het personeel, opdat eenieder de vaardigheden kan ontwikkelen die hem ontbreken.

Voor het overige kan de NMBS-Groep een beroep doen op contractueel personeel, in de mate dat dit is toegestaan door artikel 29 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, met name:

- om tegemoet te komen aan uitzonderlijke en tijdelijke behoeften;
- om taken uit te voeren die een kennis of ervaring op hoog niveau vereisen;
- om tijdelijk afwezig personeel te vervangen
- om specifieke of bijkomstige opdrachten uit te voeren.

– Verbinding van laptops met het internet

De NMBS volgt met belangstelling de evoluties voor allerhande nieuwe technologieën en de diensten die daarmee zouden kunnen worden aangeboden. Zo ook kijkt de NMBS naar de mogelijkheden voor het aanbieden van internet aan boord van haar treinen. Merken we op dat klanten die bereid zijn te betalen voor een volledige mobiele oplossing, nu reeds de mogelijkheid hebben om bij diverse operatoren mobiele datakaarten te kopen met een aangepast abonnement, om gebruik te maken van mobiel internet op een draagbare computer, om het even waar, dus ook aan boord van de trein. De kwaliteit van dergelijke verbinding is weliswaar afhankelijk van de kwaliteit van het gsm-netwerk van de gekozen telecom operator of roaming partners. Momenteel wordt de mogelijkheid om gebruik te maken van een wifi verbinding via een hotspot alleen aangeboden in een aantal grote stations waar NMBS-Holding in samenwerking met Telenet een aantal vaste installaties heeft aangebracht. Het is echter niet mogelijk om diezelfde logica zomaar door te trekken naar de omgeving van de trein, die voortdurend in beweging is en zich over heel het land begeeft. Er wordt technisch onderzocht wat de mogelijkheden zijn. Tot op heden heeft de NMBS nog geen specifieke technische voorzieningen gepland naar het treinmaterieel.

Onderzoek bij een beperkte steekproef heeft uitgewezen dat ongeveer 60% van de bevraagde reizigers dagelijks gebruik maakt van het internet. Daarbij gebruiken de meesten onder hen deze faciliteit thuis of op het werk. Slechts een zeer kleine minderheid geeft aan gebruik te maken van het internet in een station via hotspot of in de trein. Volgens deze steekproef is het gebruik van hotspots voorlopig dan ook geen succes. Dit is zeker

Ce système est bien entendu accompagné d'un cadre de formations offertes au personnel, afin que chacun puisse développer les aptitudes qui lui font défaut.

Pour le reste, le Groupe SNCB peut faire appel à du personnel contractuel dans la mesure autorisée par l'article 29 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, à savoir:

- pour répondre à des besoins exceptionnels et temporaires;
- pour exécuter des tâches nécessitant une expérience ou connaissance de haute qualification;
- pour remplacer des membres du personnel en absence temporaire;
- pour accomplir des tâches auxiliaires ou spécifiques.

– Liaison des ordinateurs portables à l'internet

La SNCB suit avec intérêt les évolutions de diverses nouvelles technologies et des services qu'elles pourraient offrir. Aussi, la SNCB étudie-t-elle la possibilité de mettre l'internet à disposition à bord de ses trains. Faisons remarquer que les clients qui sont disposés à payer pour une solution mobile complète ont déjà la possibilité d'acheter des cartes de données mobiles auprès de plusieurs opérateurs via un abonnement adapté afin de pouvoir utiliser l'internet mobile sur un ordinateur portable, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, donc aussi à bord du train. La qualité d'une telle liaison dépend certes de la qualité du réseau GSM de l'opérateur télécom choisi ou des partenaires roaming. A l'heure actuelle, il n'est possible d'utiliser une liaison wifi via hotspot que dans plusieurs grandes gares où la SNCB Holding a placé une série d'installations fixes en collaboration avec Telenet. La même logique ne peut toutefois pas s'appliquer à l'environnement du train, qui est en déplacement permanent et se rend aux quatre coins du pays. Plusieurs solutions techniques sont à l'étude. Jusqu'à présent, la SNCB n'a encore prévu aucun dispositif technique spécifique pour son matériel roulant.

Une étude réalisée auprès d'un échantillon limité de personnes a montré qu'environ 60% des voyageurs interrogés utilisaient l'internet chaque jour. Beaucoup d'entre eux emploient cette facilité à la maison ou au travail. Seule une très faible minorité reconnaît utiliser l'internet dans une gare via un hotspot ou à bord du train. D'après cet échantillon, l'utilisation de hotspots n'est donc pas un succès pour l'instant. Il s'agit là d'une bonne raison

een reden om uitbreiding van een hotspot omgeving naar de trein niet zomaar aan te bieden. Een kwart van de steekproef geeft aan al eens gebruik te maken van zijn draagbare computer aan boord van de trein. Door de samenstelling van de steekproef, kan men er echter van uitgaan dat dit een overschatting is. Indien NMBS zelf internet zou faciliteren aan boord van haar treinen, zal een aangepast *business model* moeten worden voorzien: het schatten van het potentieel aantal gebruikers zal sterk afhankelijk zijn van het gekozen business model. Hiervoor zijn nog geen keuzes gemaakt en is er ook nog geen verdere detailinformatie beschikbaar.

Te noteren dat NS (de Nederlandse spoorwegen), waar het onderzoek naar internet voor klanten van binnenvoer al vergevorderd is, afzag van het installeren van internet op haar treinen wegens de grote technische problemen en de hoge investeringskosten.

– Plaatsing van camera's op de treinen

Op dit ogenblik is cameratoezicht op de treinen zelf niet prioritair al wordt er uitgekeken naar de resultaten van proefprojecten uitgevoerd door de Nederlandse spoorwegen op het traject Amsterdam-Brussel.

– Over de adviezen van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

De analyse van het RCG in zake de antwoorden van de NMBS-Groep op de adviezen behelst drie opmerkingen:

1. Antwoorden binnen een redelijke termijn

Het herstructureren van de Maatschappij in drie vennootschappen houdt in dat de te volgen administratieve weg niet ingekort is. Ook vragen sommige adviezen om reden van de opgeworpen problematiek meer onderzoek en reflectie en bijgevolg meer tijd.

Om de gevraagde termijn van twee maanden zo veel mogelijk te kunnen respecteren werkt de afdeling H-CS.11 van de NMBS-Holding, die de antwoorden coördineert, dan ook met vaste contactpersonen binnen de verschillende directies. Tevens volgt zij de volledige correspondentie rond elk advies van dichtbij op aan de hand van een *follow-up* tabel.

pour ne pas étendre un environnement hotspot au train sans y réfléchir préalablement. Un quart des personnes sondées admettent cependant utiliser leur ordinateur portable à bord du train. Au vu de la composition de l'échantillon, il est néanmoins loisible de penser qu'il s'agit d'une surestimation. Si la SNCB même décide de faciliter l'utilisation d'internet à bord de ses trains, il faudra prévoir un *business model* adapté: l'estimation du nombre potentiel d'utilisateurs dépendra fortement du business model choisi. Aucun choix n'a encore été fait à ce sujet et aucune information plus détaillée n'est encore disponible.

À noter que les NS (les chemins de fer néerlandais), où les études relatives à la disponibilité de l'internet pour les clients du trafic internet sont déjà bien avancées, ont renoncé à installer l'internet à bord de leurs trains en raison des importants problèmes techniques et des frais d'investissement considérables.

– Installation de caméras à bord des trains

La mise en place d'une surveillance par caméras à bord des trains n'est pas prioritaire pour l'instant même si l'on regarde les résultats des projets-pilotes réalisés par les chemins de fer néerlandais sur le trajet Amsterdam-Bruxelles.

– À propos des avis émis par le Comité Consultatif des Usagers

L'analyse du CCU concernant les réponses du Groupe SNCB aux avis englobe trois remarques:

1. Réponses dans un délai raisonnable

La restructuration de la Société en trois sociétés implique que la voie administrative à suivre n'est pas écourtée. De plus, en fonction de la problématique soumise, certains avis demandent davantage d'étude et de réflexion, et par conséquent, davantage de temps.

Afin de pouvoir respecter dans la mesure du possible le délai de deux mois, la division H-CS.11 de la SNCB Holding, qui coordonne les réponses, collabore par conséquent avec des personnes de contact fixes au sein des différentes directions. De même, elle suit de près toute la correspondance relative à chaque avis au moyen d'un tableau de suivi.

2. Antwoorden op voorstellen die niet worden aangenomen

Zoals in het advies vermeld vergt het inderdaad enige ervaring om te beseffen dat niet ieder voorstel onmiddellijk en zomaar kan worden gerealiseerd.

Anderzijds vergt het wel enige realiteitszin om toe te geven dat alle voorstellen niet zomaar van tafel geveegd worden.

Enkele recente voorbeelden:

° Informatie in de L-treinen, gereden met motorwagens type 41

Het RCG meldde dat op sommige lijnen waar L-treinen gereden werden met motorwagens type 41 de situering van de juiste stopplaats niet altijd gemakkelijk was voor de klant. Dit probleem stelde zich vooral door het ontbreken van een display in het betrokken materieel en het ontbreken van verlichte stationsnaamborden in de stopplaatsen, waardoor bij duisternis de naam van de stopplaats niet altijd goed leesbaar was doorheen de getinte ramen.

Zowel binnen Infrabel als binnen de NMBS is ruimte gecreëerd om dit probleem op te lossen.

Binnen Infrabel (Netwerk) is een eerste budget van 75.000 euro vrijgemaakt voor het plaatsen van verlichte stationsnaamborden op die lijnen waar de problemen het grootst zijn (te beginnen met de lijn 122).

Door de NMBS (Reizigers-Treinbegeleiding) is een procedure uitgewerkt die aan de treinbegeleiders voorschrijft dat voor deze L-treinen 3 opeenvolgende haltes in één keer dienen aangekondigd te worden. Een aankondiging voor elke halte is niet aangewezen doordat de haltes op deze lijnen elkaar meestal kort opvolgen en de andere taken van de treinbegeleider niet mogen verwaarloosd worden.

Door de NMBS (Techniek en Productie) wordt onderzocht of het inbouwen van een automatische auditieve aankondiging in dit type materieel aanbevolen is.

° Het voorzien van veiligheidslijnen op de perrons

De raad van bestuur van Infrabel heeft op 1 maart 2007 beslist om:

2. Réponses à des propositions qui ne sont pas acceptées

Comme mentionné dans l'avis, il faut effectivement posséder une certaine expérience pour comprendre qu'il n'est pas possible de réaliser sur-le-champ chaque proposition.

D'autre part, il faut également un certain sens des réalités pour admettre que toutes les propositions ne sont pas systématiquement rejetées.

Quelques exemples récents:

° Information à bord des trains L assurés par des autorails type 41

Le CCU a signalé que sur certaines lignes où les trains L étaient assurés par des autorails type 41, le client avait parfois des difficultés à situer correctement le point d'arrêt. Ce problème se posait surtout suite à l'absence d'un écran d'affichage dans le matériel concerné et à l'absence dans les points d'arrêt de panneaux éclairés indiquant le nom de la gare, de sorte que le nom du point d'arrêt n'était pas toujours bien visible dans l'obscurité à travers les vitres teintées.

Un espace a été créé tant au sein d'Infrabel qu'au sein de la SNCB pour résoudre ce problème.

Au niveau d'Infrabel (Réseau), un premier budget de 75.000 euros a été dégagé en vue de l'installation de panneaux de noms de gare éclairés sur les lignes où les problèmes sont les plus importants (à commencer par la ligne 122).

La SNCB (Voyageurs-Accompagnement des trains) a élaboré une procédure prescrivant aux accompagnateurs de train d'annoncer en une seule fois 3 arrêts successifs de ces trains L. Une annonce pour chaque arrêt n'est pas indiquée car sur ces lignes, les arrêts se succèdent en général rapidement et l'accompagnateur de train ne doit pas pour autant négliger les autres tâches qui lui incombent.

La SNCB (Technique et Production) est en train d'examiner si l'installation d'un système automatique d'annonces auditives ne serait pas appropriée pour ce type de matériel.

° Le placement de lignes de sécurité sur les quais

Le 1^{er} mars 2007, le conseil d'administration d'Infrabel a décidé:

- de gevoerde politiek te handhaven om op nieuwe perrons een strook noppentegels te voorzien die ook dienst doet als veiligheidslijn;
- een proef uit te voeren met een toestel voor lijnmarkering;
- de veiligheidslijn opnieuw aan te brengen op bevoorde perrons zonder noppentegels;
- geen veiligheidslijn aan te brengen op onbevoorde perrons (o.a. dolomiet);
- pictogrammen te plaatsen ter verduidelijking van de veiligheidslijn.

3. Antwoorden die zo volledig mogelijk en gemotiveerd zijn

Allereerst dient opgemerkt dat door de NMBS-Groep wordt op regelmatige basis talrijke documenten overgemaakt aan het Comité, zoals o.a. het jaarverslag, het geconsolideerde ondernemingsplan, het bedrijfsinfoblad Connect, de kwaliteitsbarometer, het maandelijks informatiedocument «stiptheid van het treinverkeer», persberichten,...

Dit bewijst dat de NMBS-Groep zeker geen desinteresse vertoont voor het RCG, integendeel ze wenst het Comité snel, volledig en met open vizier te informeren.

Tevens werkt de afdeling H-CS.11 voor de coördinatie van de antwoorden met vaste contactpersonen om volgende redenen:

- het beter beheersen van de doorstroming en opvolging van de antwoorden;
- het streven naar een betere coherentie qua inhoud en stijl van de antwoorden;
- het optreden als eerste aanspreekpunt voor de betrokken vennootschap indien bijkomende informatie gewenst is.

De vermelding van de namen van de contactpersonen op elk advies heeft dan ook als reden het RCG de mogelijkheid te bieden om, indien zij dit wenst, bijkomende informatie bij deze personen in te winnen. Zoals ook in het advies opgeworpen is direct overleg meestal adequater dan over en weer geschrijf.

Door het RCG worden vele adviezen over de onthaalinfrastructuur in de stopplaatsen opgesteld. Doordat «als groot ervaren» problemen soms met geringe middelen kunnen opgelost worden stuurt de afdeling H-CS.11 in akkoord met de betrokken directies de adviezen door naar de betrokken regiomanagers.

Wat de infrastructuur betreft die onder bevoegdheid van de directie Patrimonium valt, wordt er na onderzoek en indien nodig, aan de uitvoerende diensten opdracht

- de maintenir la politique menée, qui consiste à placer sur les nouveaux quais une bande de dalles antidérapantes faisant aussi office de ligne de sécurité;
- de procéder à un essai avec un appareil de marquage des lignes;
- de tracer à nouveau la ligne de sécurité sur les quais dépourvus de dalles antidérapantes;
- de ne pas placer de ligne de sécurité sur les quais dépourvus d'un revêtement (notamment dolomie);
- d'apposer des pictogrammes qui mettent la ligne de sécurité en évidence.

3. Réponses qui doivent être aussi complètes et aussi motivées que possible

Il convient tout d'abord de faire remarquer que le Groupe SNCB transmet régulièrement au Comité de nombreux documents, par exemple le rapport annuel, le plan d'entreprise consolidé, le journal d'information Connect, le baromètre qualité, le document mensuel d'information «ponctualité du trafic ferroviaire», des communiqués de presse,...

Cela prouve que le Groupe SNCB ne se désintéresse certainement pas du CCU et souhaite au contraire l'informer rapidement, de manière exhaustive et avec un esprit d'ouverture.

Pour la coordination des réponses, la division H-CS.11 collabore aussi avec des personnes de contact fixes pour les raisons suivantes:

- une meilleure maîtrise de l'afflux et du suivi des réponses;
- la recherche d'une plus grande cohérence quant au contenu et au style des réponses;
- une intervention en tant que premier point de contact pour la société concernée si des informations complémentaires sont souhaitées.

Les noms des personnes de contact sont mentionnés sur chaque avis afin de permettre au CCU d'obtenir des renseignements complémentaires auprès de ces personnes s'il le souhaite. Comme exposé dans l'avis, une concertation directe s'avère généralement plus adéquate qu'un interminable échange de courriers.

Le CCU a rédigé de nombreux avis concernant l'infrastructure d'accueil dans les points d'arrêt. Puisque des problèmes «perçus comme importants» peuvent parfois être résolus avec des moyens modestes, la division H-CS.11 transmet les avis aux managers de région concernés, ce en accord avec les directions concernées.

En ce qui concerne l'infrastructure relevant de la compétence de la direction Patrimoine, les services d'exécution sont chargés, après enquête et si néces-

gegeven om de werken uit te voeren. Zo is er bijvoorbeeld de controle van de verlichting op een reizigersparking en waar nodig aanpassing van de verlichting, plaatsen van bijkomende fietsenrekken, onderhoud van de stationsomgeving. Voor sommige voorgestelde werken is er een bouwvergunning vereist, wat uiteraard meer administratie vereist en bijgevolg langere uitvoerings-termijnen veroorzaakt.

Het RCG verwijt de NMBS-Groep het gebruik van herhalingen of onvolledigheid in de antwoorden. Deze «onvolkomenheden» hebben meestal als oorsprong het herhalen van een problematiek door het RCG, die voorafgaand reeds herhaaldelijk degelijk geargumenteed door de NMBS-Groep is afgewezen.

Binnen de overlegstructuur met het RCG is voorzien dat de NMBS bij de wijziging van tarieven en bij belangrijke wijziging in de dienstregeling een voorafgaande vergadering met het RCG organiseert.

De diensten «Beheer van het Spoorwegverkeer» et «*Communication & Public Affairs*» van Infrabel hebben tevens periodieke ontmoetingen met het RCG. Naar aanleiding van die ontmoetingen leggen de leden van het RCG eventueel vooraf een «agenda» vast, opdat de terzake betrokken specialisten van Infrabel aanwezig zouden zijn om de nodige uitleg te verschaffen.

– Over de gsm-R

De Europese Unie heeft geopteerd voor het gsm-R-systeem (*GSM-Réseau*) om alle trans-Europese spoorwegassen uit te rusten met eenzelfde systeem van mobiele telefonie voor technische doeleinden.

De meerderheid van de spoorinfrastructuurbeheerders hebben beslist om dit systeem op het gehele hoofnet te installeren. 450 masten vormen de ruggengraat van het Belgische gsm-R-net.

De indienststelling van de antennes op die masten is van start gegaan en zal worden voortgezet tijdens het volledige jaar 2008.

De volledige dekking van het Belgische spoorwegnet zal gerealiseerd zijn tegen begin 2009.

Het installeren van antennes voor commerciële doeleinden op de masten hangt af van de beslissingen van de operatoren in mobiele telefonie. Infrabel wordt niet geïnformeerd over de uitbouwstrategie van die operatoren.

saire, d'effectuer les travaux. On citera par exemple le contrôle de l'éclairage sur un parking voyageurs et là où c'est nécessaire, l'adaptation de l'éclairage, l'installation de râteliers pour vélos supplémentaires, l'entretien des abords des gares. Un permis de bâtir est exigé pour certains des travaux proposés, ce qui requiert une administration plus lourde et entraîne par conséquent de plus longs délais d'exécution.

Le CCU reproche au Groupe SNCB les répétitions ou les lacunes qui caractérisent les réponses. Ces «lacunes» trouvent la plupart du temps leur origine dans le rappel par le CCU d'une problématique qui a été rejetée à plusieurs reprises par le Groupe SNCB au moyen d'une argumentation.

Dans la structure de concertation avec le CCU, il est prévu que la SNCB organise une réunion préalable avec le CCU en cas de modification des tarifs et lors de toute modification importante à l'horaire.

Les services «Gestion du trafic» et «*Communication & Public Affairs*» d'Infrabel rencontrent également périodiquement le CCU. A l'occasion de ces rencontres, les membres du CCU fixent éventuellement un «ordre du jour» au préalable afin que les spécialistes des matières concernées d'Infrabel soient présents pour fournir les explications souhaitées.

– À propos du GSM-R

L'Union européenne a retenu le système GSM-R (*GSM-Réseau*) pour équiper l'ensemble des axes ferroviaires transeuropéens d'un même système de téléphone mobile à vocation technique.

La majorité des gestionnaires d'infrastructure ferroviaire a décidé d'installer ce système sur l'ensemble du réseau principal. 450 pylônes constituent l'ossature du réseau GSM-R belge.

Les mises en service des antennes installées sur ces pylônes ont débuté et continueront tout au long de l'année 2008.

Début de 2009, le réseau ferroviaire belge sera complètement couvert.

L'installation d'antennes à vocation commerciale sur les pylônes relève des décisions des opérateurs de mobilophonie. Infrabel n'est pas informée de la stratégie de déploiement de ces opérateurs.

– Over de concentratie van de seinhuizen

Uit een vergelijkende studie op Europees niveau blijkt dat alle performante infrastructuurbeheerders overgaan, of reeds zijn overgegaan, tot het groeperen van de verkeersregelingsfuncties in een kleiner aantal geïnformatiseerde seinhuizen.

Op 1 januari 2005 telde het spoorwegnet van Infrabel 368 seinposten. Die seinposten verzekeren een gedecentraliseerd seininrichtingsbeheer op de verschillende lijnen, aangezien elk slechts een redelijk beperkte actieradius heeft. Bovendien is de technologie in de meeste posten nog van het type «*alrelais*» met optische controleborden. Die biedt niet de flexibele exploitatie die mogelijk is met de nieuwe technologieën van de elektronische seinposten met IT-platformen. Er bestaan zelfs nog seinposten met technologie van het «statische» type, die nog zeer moeilijk te herstellen zijn omdat er geen vervangstukken meer van op de markt zijn.

Naast die posten met de «oude technologie» beschikt Infrabel reeds over een aantal moderne seinhuizen die zijn uitgerust met de nieuwe technologie voor elektronische seinposten en IT-werkstations voor het bedieningspersoneel. Die seinhuizen bieden een gecentraliseerd seininrichtingsbeheer met een uitgebreide actieradius. Infrabel heeft al heel goede ervaringen met deze nieuwe seinhuizen. Het personeel is ook tevreden over deze nieuwe oplossing die toelaat de kwaliteit van het werkkader te verbeteren. Aangezien de ervaring van de voorbije 15 jaar positief is, heeft Infrabel beslist om het moderniseringsproces van de seininrichtingsinstallaties volgens dezelfde principes voort te zetten.

De modernisering van de bestaande posten van het «statische» of «*alrelais*»-type (eerste generaties, d.w.z. vóór 1980) gaat dus gepaard met een vermindering van het aantal posten tot 31 seinhuizen en 11 lokale, op afstand bediende posten tegen 2012.

Naast de technische problemen die seinposten met de oude technologie opleveren, blijkt dat het bedieningspersoneel van de «*alrelais*» of «statische» seinposten een uitgebreide opleiding moet volgen om de exploitatie van de spoorlijnen te kunnen beheren vanuit een seinhuis met nieuwe technologie.

De atypische leeftijds piramide van het bedieningspersoneel van de seinhuizen zet Infrabel ertoe aan om deze modernisering snel door te voeren, om zo te vermijden dat ze eerst het nieuw aangeworven personeel moet op-

– À propos de la concentration des cabines

Une étude comparative menée au niveau européen a démontré que l'ensemble des gestionnaires d'infrastructure performants procèdent, ou ont déjà procédé, au regroupement des fonctions de régulation du trafic au sein d'un nombre plus restreint de cabines informatisées.

Le réseau ferroviaire d'Infrabel comportait 368 postes de signalisation au 1^{er} janvier 2005. Ces postes de signalisation assurent une gestion décentralisée de la signalisation des différentes lignes, chacune d'elles ayant un champ d'action assez réduit. De plus, la technologie de la plupart de ces postes est encore de type «tout relais» avec tableaux de contrôle optiques et ne comporte pas la souplesse d'exploitation qu'apportent les nouvelles technologies des postes de signalisation électroniques avec plateformes informatiques. Certains postes de signalisation existants sont même de technologie de type «statique» pour lesquels les réparations deviennent très difficiles, par la disparition des pièces de rechange sur le marché.

En plus de ces postes «ancienne technologie», Infrabel dispose déjà d'un certain nombre de cabines de signalisation modernes réalisées avec la nouvelle technologie des postes de signalisation électroniques et postes de travail informatiques pour le personnel de desserte. Ces cabines permettent une gestion centralisée de la signalisation avec un champ d'action étendu. L'expérience d'Infrabel avec ces nouvelles cabines est très favorable. Le personnel est aussi satisfait de cette nouvelle solution permettant d'augmenter la qualité du cadre de travail. L'expérience de ces 15 dernières années se révélant positive, Infrabel a décidé de poursuivre le processus de modernisation de ses installations de signalisation suivant les mêmes principes.

La modernisation des postes existants du type «statiques» ou du type «tout relais» (premières générations, c'est-à-dire d'avant 1980) s'accompagne donc d'une réduction du nombre de postes à 31 cabines et 11 postes locaux télécommandés à l'horizon 2012.

En plus des problèmes techniques que génèrent ces postes de signalisation en ancienne technologie, il apparaît que le personnel de desserte des postes de signalisation de type «tout relais» ou «statique» doit suivre une formation conséquente pour pouvoir gérer l'exploitation de lignes ferroviaires dans une cabine de signalisation avec nouvelle technologie.

La pyramide des âges atypique du personnel de desserte des cabines incite Infrabel à procéder rapidement à cette modernisation pour éviter de devoir d'abord former le personnel nouvellement recruté à une technologie

leiden voor een voorbijgestreefde technologie, alvorens ze een paar jaar later weer opleiding te moeten geven over de nieuwe technologieën.

Door de centralisatie van het grote aantal seinposten tot 31 nieuwe seinhuizen zal bovendien ook het aantal communicatiekanalen aanzienlijk verminderen tussen de verschillende sites waar de spoorlijnexploitatie wordt beheerd, wat de veiligheidsfactor ten goede komt. Ook de interne controles die in de nieuwe technologieën vervat zijn, dragen bij tot een verhoogde veiligheid, omdat ze de mogelijkheid op menselijke fouten verminderen.

Het streven naar meer veiligheid, regelmaat en welzijn op het werk, alsook de atypische leeftijds piramide van de onderneming ten overstaan van een steeds krappere arbeidsmarkt, rechtvaardigen eveneens een strakke uitvoeringskalender.

Tot slot zal Infrabel dankzij de vermindering van het aantal sites, ook kunnen besparen op de werkingskosten en de onderhoudskosten van de gebouwen.

Wat het waarborgen van een goed veiligheidsniveau betreft en de externe controle die moet worden uitgeoefend, is de Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen (DVIS) het onafhankelijke organisme dat belast is met het nagaan of de infrastructuurbeheerder en spoorwegondernemingen de veiligheidsregels goed toepassen.

– Over de toegang tot de Haven van Antwerpen

Infrabel ontwikkelt een «concentrische» strategie voor de uitbouw de spoorinfrastructuur die nodig is voor de activiteitstoename in de Antwerpse haven.

Na de werken aan de bundels binnen de haven (*main hub*, bundels bij het Deurganckdok,...), waartoe we ook de Gentboog mogen rekenen (indienststelling begin 2008), wil Infrabel de PPS-operatie Liefkenshoek zo snel mogelijk afronden.

De realisatie van de 2^{de} toegang tot de Haven van Antwerpen is het voorwerp van een consensus waartoe Infrabel hoopt te kunnen bijdragen, in synergie met de federale Staat en het Vlaams Gewest.

In afwachting van die uiterst belangrijke werken, zal Infrabel de infrastructuur van de huidige toegangslijn tot de haven verbeteren om zo de capaciteit ervan te verhogen (nieuwe kunstwerken aan de vertakkingen Schijn en Krijgsbaan).

obsolète avant de le former, quelques années plus tard, aux technologies nouvelles.

Par ailleurs, le fait de centraliser un grand nombre de postes de signalisation en 31 nouvelles cabines de signalisation réduira de manière substantielle le nombre de canaux de communication entre les différents sites où l'exploitation des lignes est gérée, ce qui augmentera le facteur sécurité. De même, les contrôles internes inclus dans les technologies nouvelles contribuent également à accroître la sécurité en diminuant les possibilités d'erreur humaine.

Le souci d'améliorer la sécurité, la régularité et le bien-être au travail, ainsi que la pyramide des âges atypique de l'entreprise face à un marché de l'emploi de plus en plus tendu, justifient également un calendrier de réalisation serré.

Enfin, le fait de réduire le nombre de sites permettra à Infrabel de réaliser les économies sur les frais de fonctionnement et d'entretien des bâtiments.

En ce qui concerne la garantie d'un bon niveau de sécurité et le contrôle externe qui doit être effectué, le Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de Fer (SSICF) est l'organisme indépendant chargé de vérifier la bonne application des règles de sécurité par le gestionnaire de l'infrastructure et par les entreprises ferroviaires.

– À propos de l'accès au port d'Anvers

Infrabel développe une stratégie «concentrique» pour le développement des infrastructures ferroviaires nécessaires à l'accroissement de l'activité du port d'Anvers.

Après les travaux aux faisceaux intérieurs du port (*main hub*, faisceaux proches du Deurgangdock,...) dont on peut considérer que la Gentboog fait partie (mise en service au début de 2008), Infrabel veut conclure l'opération PPP *Liefkenshoek* le plus rapidement possible.

La réalisation du 2^{ème} accès au port d'Anvers doit faire l'objet d'un consensus auquel Infrabel espère pouvoir contribuer, en synergie avec l'État fédéral et la Région flamande.

Dans l'attente de ces très importants travaux, Infrabel améliorera l'infrastructure de l'actuelle ligne d'accès au port afin d'en accroître la capacité (nouveaux ouvrages d'art aux bifurcations Schijn et Krijgsbaan).

Ten slotte werkt Infrabel actief mee aan het dossier IJzeren Rijn, waarvan de werken hoofdzakelijk op Nederlands grondgebied zullen gebeuren.

Aanvullend heeft de recente oprichting van een EESV (Europees Economisch Samenwerkingsverband) «Corridor C» met de Franse en Luxemburgse infrastructuurbeheerders tot doel de betrouwbaarheid van de relaties tussen Antwerpen en Bazel/Lyon te versterken.

Het tracé van deze corridor, met een totale lengte van 1.840 km, is van strategisch belang voor het goederenvervoer omdat het de haven van Antwerpen verbindt met industriekernen van de eerste orde.

Tegen 2020 zal zijn groeipotentieel 60% bedragen, om een verkeersvolume van 16 miljoen ton te halen.

Overigens zal de veralgemening, tegen 2018, van het ETCS-seininrichtingssysteem op het gehele net, de verkeersgroei nog bevorderen door bij te dragen tot vlotter en regelmatig verkeer.

Infrabel stelt als voluntaristisch streefdoel voorop om die modernisering door te voeren tegen 2013, voor de 510 km van haar spoornet, door er een budget voor uit te trekken dat geraamd is op 72 miljoen euro.

– Over de bediening van Gosselies

Momenteel loopt in opdracht van Infrabel en de NMBS een mobiliteitsstudie om te bepalen welke de beste opties zijn voor de toekomstige spoorbediening van de luchthaven van Charleroi. Aan de hand van de resultaten van deze studie zullen Infrabel en de NMBS het beste lijntracé kunnen uitstippelen en het best mogelijke spooraanbod uitwerken voor de bediening van de luchthaven van Charleroi.

De bouw van het station Gosselies zal in ieder geval bijdragen tot de aantrekkelijkheid van de perimeter van de aeropool en onrechtstreeks ook de economische activiteit van de site bevorderen.

De voorlopige planning is als volgt:

- principebeslissing: eind 2007 – begin 2008;
- akkoord over de financiering: in de loop van 2008;
- termijnen voor de procedures, mogelijk beroep inbegrepen: 3 jaar;
- duur van de werken: ongeveer 5 jaar.

Enfin, Infrabel collabore activement au dossier *IJzeren Rijn*, dont les travaux se situeront, pour l'essentiel, sur le territoire néerlandais.

Complémentairement, la récente création d'un GEIE (Groupement européen d'intérêt économique) «Corridor C» avec les gestionnaires d'infrastructures français et luxembourgeois a pour but de fiabiliser les relations entre Anvers et Bâle/Lyon.

D'une longueur totale de 1.840 km, le tracé de ce corridor est stratégique pour le transport de fret puisqu'il relie Anvers à des pôles industriels de premier ordre.

À l'horizon 2020, son potentiel de croissance s'élèvera à 60% pour atteindre un trafic de 16 millions de tonnes.

Par ailleurs, la généralisation, à l'horizon 2018, du système de signalisation ETCS sur tout le parcours facilitera encore la croissance du trafic en contribuant à la fluidité et à la régularité des circulations.

Infrabel a pour objectif volontariste de s'acquitter de cette modernisation d'ici 2013 pour les 510 km de son réseau ferroviaire, en y consacrant un budget estimé à 72 millions d'euros.

– À propos de la desserte de Gosselies

Actuellement, une étude de mobilité commanditée par Infrabel et la SNCB est en cours qui vise à déterminer les meilleures options quant à la desserte ferroviaire future de l'aéroport de Charleroi. Les résultats de cette étude permettront à Infrabel et à la SNCB de définir le meilleur tracé de ligne et la meilleure offre ferroviaire possible pour la desserte de l'aéroport de Charleroi.

En tout état de cause, la création de la gare de Gosselies contribuera à l'attractivité du périmètre de l'aéropole et favorisera intrinsèquement l'activité économique du site.

Le planning prévisionnel est le suivant:

- décision de principe: fin 2007 – début 2008;
- accord sur le financement: courant 2008;
- délais de procédures, recours possibles inclus: 3 ans;
- durée des travaux: environ 5 ans.

– Over het project Garocentre

Infrabel verheugt zich over de positieve uitkomst van het dossier betreffende de spooraansluiting Garocentre en neemt akte van het recent gesloten akkoord tussen de *Port Autonome du Centre et de l'Ouest* (PACO) en Duferco. Het is dus uiteindelijk de onderneming uit La Louvière die, op haar site, de bouw op zich zal nemen van deze verbinding tussen de haven en het Belgische spoornet.

Aangezien Infrabel al sinds lang een budget van 5 miljoen euro voor dat project had uitgetrokken, zal Infrabel die som dan ook nog steeds ten behoeve van de *Région du Centre* investeren, maar op een andere manier.

Naast de aanleg van een tweede spoortoeegang tot de site van Duferco, die toegang geeft tot de terminal Garocentre, zal Infrabel werken uitvoeren in *La Louvière Industrielle* om de exploitatiemogelijkheden en de veiligheid van het personeel te verbeteren. De bundel La Croyère, momenteel in doodlopend spoor, zal eveneens op het net worden aangesloten, richting Manage, en zal volledig gemoderniseerd worden (spoorvernieuwing, elektrificatie van de wissels). Dankzij die verschillende werken kan men anticiperen op het door Garocentre gegenereerde verkeer, alsook op de door Duferco aangekondigde verkeerstoename.

Het saldo van het gereserveerde budget zal worden gebruikt om het reizigersonthaal in het station *La Louvière Centre* te verbeteren. Het is de bedoeling de installaties op de perrons, die aan Infrabel toebehooren, aantrekkelijker te maken voor zowel de pendelaars als de inwoners van La Louvière.

– Over de aansluiting met de luchthaven van Bierset

Een studie die door het Waals Gewest was besteld bij een privéconsultant, wordt afgerond. Die studie had hoofdzakelijk betrekking op de inplantingslocatie van de laad- en loszone en het rendabiliteitspotentieel.

Voorts worden de technische studies rond de aansluiting gevoerd door TUC Rail, de dochteronderneming van Infrabel.

Op dit moment is de luchthaven evenwel reeds op het spoornet aangesloten.

– Over het rollend materieel zonder bestuurder

Totnogtoe is nog geen enkel project rond het gebruik van rollend materieel zonder bestuurder op het Belgische net bestudeerd.

– À propos du projet Garocentre

Infrabel se réjouit de la conclusion positive du dossier de raccordement au rail de Garocentre et prend bonne note de l'accord finalisé récemment entre le Port Autonome du Centre et de l'Ouest (PACO) et Duferco. C'est donc finalement l'entreprise louviéroise qui se chargera de la construction, sur son site, de ce lien entre le port et le réseau ferroviaire belge.

Ayant réservé depuis longtemps un budget de 5 millions d'euros pour ce projet, Infrabel investira dès lors cette somme au profit de la Région du Centre toujours, mais d'une autre façon.

Outre la réalisation d'un second accès ferroviaire au site de Duferco, qui donne accès au terminal de Garocentre, Infrabel réalisera des travaux à La Louvière Industrielle destinés à améliorer les possibilités d'exploitation et la sécurité du personnel. Le faisceau de La Croyère, actuellement en cul de sac, se verra également relié au réseau, vers Manage, et sera complètement modernisé (renouvellement des voies, électrification des aiguillages). Ces différents travaux permettront d'anticiper le trafic généré par Garocentre, ainsi que l'augmentation du trafic annoncée par Duferco.

Le solde du budget réservé sera utilisé pour améliorer l'accueil des voyageurs en gare de La Louvière Centre. L'objectif est de rendre les installations sur les quais, appartenant à Infrabel, plus accueillantes tant pour les navetteurs que pour les habitants de La Louvière.

– À propos du raccordement de l'aéroport de Bierset

Une étude, commandée par la Région wallonne à un consultant privé, se finalise. Cette étude portait, principalement, sur l'endroit de l'implantation de l'aire de chargement et de déchargement et sur le potentiel de rentabilité.

Par ailleurs, TUC Rail, la filiale d'Infrabel, mène les études techniques pour le raccordement

Il convient de souligner que l'aéroport est déjà raccordé, à l'heure actuelle, au réseau ferroviaire.

– À propos du matériel roulant sans conducteur

Aucun projet d'utilisation de matériel roulant sans conducteur sur le réseau belge n'a été étudié jusqu'ici.

Het moet evenwel gezegd dat alle huidige realisaties op het vlak van materieel zonder bestuurder zich situeren in het kader van gespecialiseerde metrolijnen die worden bediend door homogeen materieel en voor pendelexploitatie.

Een dergelijke beschrijving valt moeilijk te rijmen met het Belgische spoornet.

– *Over Thurn en Taxis*

Op 1 februari 2001 werd een onderhandse verkoopsovereenkomst ondertekend tussen de vennootschap HST-FIN (vandaag opgenomen in de NMBS-Holding), de NMBS (nu NMBS-Holding geworden), en de NV ROBELCO met betrekking tot de verkoop van het vastgoedcomplex genaamd «Brussel Thurn & Taxis», dat zich bevindt in de hoek van de Havenlaan en de Picardstraat.

Deze verkoop was onderhevig aan meerdere opschortende voorwaarden. Met andere woorden is de verkoop niet gerealiseerd – en blijft de NMBS-Holding eigenaar – zolang die voorwaarden niet vervuld zijn.

De NMBS-Holding onderzoekt of ze binnen de contractuele vereisten, al dan niet kan instemmen met een nieuwe verlenging van de uitvoeringstermijn van de opschortende voorwaarden.

– *Over het spoorwegmuseum*

De verzameling van historisch materieel van de Belgische spoorwegen is vandaag de dag verspreid over verschillende opslagplaatsen, waarvan er geen enkele toegankelijk is voor het publiek.

Aangezien de 175^{ste} verjaardag van de eerste treinrit in België (en tevens de eerste op het Europese vasteland) in 2010 gevierd wordt, wenst de raad van bestuur van de NMBS-Holding van deze gelegenheid gebruik te maken om een officieel museum voor de Belgische spoorwegen te openen.

Dit museum, als uithangbord van de ontwikkeling van de spooractiviteit in België, moet een uitstekende zichtbaarheid bieden, maar tevens binnen een redelijk budget blijven, zodat het de middelen voor de essentiële opdrachten van de NMBS tegenover haar klanten niet in het gedrang brengt.

Een tiental sites die eigendom zijn van de NMBS-Holding en die zich in het Brussels Gewest bevinden, werden bestudeerd.

Deze studie heeft aangetoond dat geen enkele van de onderzochte sites aan alle criteria beantwoordt om er een spoorwegmuseum te kunnen vestigen (afmetingen

Il convient, néanmoins, de noter que toutes les réalisations actuelles de matériel sans conducteur s'effectuent dans un cadre de lignes de métro spécialisées parcourues par du matériel homogène, et avec une exploitation en navette.

Le réseau ferroviaire belge répond difficilement à une telle description.

– *À propos de Tour et Taxis*

Le 1^{er} février 2001, une convention de vente sous seing privé a été signée entre la Société Financière TGV (aujourd'hui absorbée par la SNCB Holding), la SNCB (devenue SNCB Holding) et la SA ROBELCO, portant sur la vente du complexe immobilier appelé «Bruxelles Tour & Taxis», situé à l'angle de l'avenue du Port et de la rue Picard.

Cette vente était subordonnée à plusieurs conditions suspensives. En d'autres termes, la vente n'est pas réalisée – et donc la SNCB Holding reste propriétaire – aussi longtemps que ces conditions ne sont pas remplies.

La SNCB Holding examine si dans les exigences contractuelles, elle peut ou non consentir à une nouvelle prolongation du délai de réalisation des conditions suspensives.

– *À propos du musée des chemins de fer*

La collection de matériel historique des chemins de fer belges se trouve aujourd'hui répartie dans plusieurs entrepôts, dont aucun n'est accessible au public.

Comme le 175^{ème} anniversaire de la première circulation ferroviaire en Belgique (et par la même occasion sur la partie continentale de l'Europe) sera célébré en 2010, le conseil d'administration de la SNCB Holding souhaite marquer cet événement par l'ouverture d'un musée officiel des Chemins de fer belges.

Ce musée, vitrine du développement des activités ferroviaires en Belgique, doit disposer d'une excellente visibilité tout en restant dans un budget raisonnable, qui ne préjudicie pas les ressources à affecter aux missions essentielles de la SNCB envers ses clients.

Une dizaine de sites, propriété de la SNCB Holding, situés dans la Région bruxelloise ont été étudiés.

Cette étude a démontré qu'aucun des sites examinés ne remplit tous les critères pour pouvoir accueillir un musée des chemins de fer (dimension du terrain, voies

van het terrein, sporen die buiten dienst gesteld zijn of kunnen worden, niet-bestaan van andere stedenbouwkundige projecten enz.).

Bij wijze van mogelijke alternatieven, werd de studie uitgebreid met enkele andere sites, die in het Waals of Vlaams Gewest gelegen zijn.

Tot op heden is nog geen enkele beslissing genomen.

Een budget van 10 miljoen euro is evenwel voorzien in het investeringsplan 2008-2012 van de NMBS-Holding.

– *Over de terreinen*

De valorisatie van de terreinen en gebouwen die niet meer worden gebruikt voor spoorwegexploitatie, valt onder verschillende entiteiten:

– Bij de herstructurering van de NMBS op 1 januari 2005, werden de terreinen met de grootste economische waarde overgedragen aan het Fonds voor Spoorweginfrastructuur.

Dat Fonds alleen staat in voor de tegeldemaking ervan.

– De andere reeds op 1 januari buiten gebruik gestelde terreinen en gebouwen zijn eigendom gebleven van de NMBS-Holding, die instaat voor de valorisatie ervan.

Die valorisatie (verkoop of verhuur) gebeurt tegen marktprijs.

Het overgrote deel van de braakliggende gronden van de NMBS-groep zijn op het gewestplan ingekleurd als openbaar nut, landbouwgebied en/of natuurgebied. Deze kunnen zonder een voorafgaande bestemmingswijziging niet aangewend worden voor sociale woningen en kantoren.

De NMBS-Holding tracht steeds in overleg met de lokale overheden om interessante gronden die in aanmerking komen voor bebouwing te herbestemmen via nieuwe BPA's en/of RUP's.

– *Over de energiekosten*

De stijging van de brandstofprijzen heeft zeker een impact op de kost voor de energie voor het spoorbedrijf. Direct heeft dit een impact op de aankoop van gas (verwarming van gebouwen) en stookolie (verwarming en dieseltreinen). Indirect heeft dit ook een stijging tot gevolg van de elektriciteitsprijzen. Vermits het grootste deel van

désaffectées ou désaffectables, inexistence d'autres projets urbanistiques, etc.).

À titre d'alternatives possibles, l'étude a été élargie à quelques autres sites, situés en Régions wallonne et flamande.

Aucune décision n'a encore été prise à ce jour.

Un budget de 10 millions d'euros a toutefois été prévu dans le plan d'investissement 2008-2012 de la SNCB Holding.

– *À propos des terrains*

La valorisation des terrains et bâtiments qui ne sont plus affectés à l'exploitation ferroviaire incombe à plusieurs entités:

– Lors de la restructuration de la SNCB au 1^{er} janvier 2005, les terrains ayant la plus grande valeur économique ont été cédés au Fonds de l'Infrastructure Ferroviaire.

Celui-ci procède seul à leur réalisation.

– Les autres terrains et bâtiments déjà désaffectés au 1^{er} janvier 2005 sont restés propriété de la SNCB Holding, qui se charge de les valoriser.

Cette valorisation (vente ou mise en location) est réalisée aux prix du marché.

La plupart des terrains en friche du Groupe SNCB sont indiqués en couleur sur le plan régional comme étant d'utilité publique, zone agricole et/ou zone naturelle. Sans une modification préalable de leur affectation, ils ne peuvent pas être utilisés pour construire des logements sociaux et des bureaux.

La SNCB Holding s'efforce toujours en concertation avec les autorités locales de réaffecter via de nouveaux PPA (plan particulier d'aménagement et/ou des PES (plan d'exécution spatial) les terrains intéressants qui entrent en ligne de compte pour accueillir des constructions.

– *À propos du coût de l'énergie*

L'augmentation des prix du carburant a incontestablement un impact sur le coût de l'énergie pour l'entreprise ferroviaire. Cette hausse a des conséquences directes sur l'achat de gaz (chauffage de bâtiments) et de mazout (chauffage et trains diesel). Indirectement, elle entraîne également une augmentation des prix de l'électricité.

de trafiek met elektrische tractie wordt verwezenlijkt heeft zeker deze laatste factor een belangrijke impact.

Door een aankoop met lange termijncontracten, en in het geval van de elektriciteit, zelfs aan vaste prijzen, worden korte-termijn-schommelingen ondervangen. Wat nu op de energiemarkt gebeurt heeft dan ook niet onmiddellijk een zware repercussie op de kosten.

In de mate dat de huidige hausse zich bestendigt – wat door vele marktwaarnemers wordt voorspeld – zal de impact zich natuurlijk laten gevoelen.

Door opdeling van het aankoopvolume en spreiding van de aankoopcontracten in de tijd, kan een stijging van de energiekost op voorhand gebudgetteerd worden. Tariefaanpassingen kunnen op die manier progressief de lange termijn tendenzen volgen.

De stijging van de energiekosten manifesteert zich voornamelijk in de energiefactuur van de spoorwagondernemingen. Infrabel beperkt zich tot de aankoop van elektrische tractie-energie, de verdeling ervan over haar bovenleidingsnet en het doorfactureren aan de operatoren.

Wat het eigen verbruik van Infrabel betreft, nl. verlichting, verwarming en drijfkracht, zal de stijging van de energieprijzen uiteraard leiden tot meeruitgaven.

Er dient te worden aangestipt dat een aantal moderniseringsprojecten van het productie-apparaat op termijn zal leiden tot een vermindering van het primaire energieverbruik van de onderneming: project voor concentratie van de seinhuizen, groepering van de onderhoudsploegen in 70 logistieke centra infrastructuur en antennes van die centra,...

Een deel van de globale energiefactuur bestaat ook uit netkosten, taksen en retributies. Het spoorgebeuren onderscheidt zich op enkele wezenlijke punten van de andere industriële sectoren:

- het is de enige transportsector met een netgebonden energiebevoorrading,
- het is een sector met een zeer gunstige verhouding vervoersprestatie t.o.v. energieverbruik,
- het is de transportsector met de kleinste CO₂-uitstoot per vervoerseenheid.

Infrabel, en de NMBS-groep in het algemeen, hebben in het verleden al diverse maatregelen bepleit om bij de tarifiering voor het spoorvervoer deze specificiteit in rekening te brengen.

Comme la majeure partie du trafic est réalisée avec la traction électrique, l'effet de ce dernier facteur est certainement important.

Un achat au moyen de contrats à long terme et, dans le cas de l'électricité, à des prix fixes, permet de compenser les fluctuations à court terme. Les événements qui se produisent actuellement sur le marché de l'énergie n'ont donc pas immédiatement de lourdes répercussions sur les coûts.

Si la hausse actuelle perdure – ce qui est prédit par de nombreux observateurs du marché – l'impact s'en fera naturellement ressentir.

En divisant le volume d'achat et en étalant les contrats d'achat dans le temps, il est possible de budgétiser à l'avance une augmentation du coût de l'énergie. De cette manière, les adaptations tarifaires peuvent suivre progressivement les tendances à long terme.

L'augmentation du coût de l'énergie se marque essentiellement dans la facture énergétique des entreprises ferroviaires. Infrabel se limite à acheter l'énergie électrique de traction, à la distribuer sur son réseau caténaire et à la refacturer aux exploitants.

En ce qui concerne la consommation propre à Infrabel, soit l'éclairage, le chauffage ainsi que la force motrice, la hausse des prix de l'énergie génèrera naturellement un surcroît de dépenses.

Il est à noter qu'un certain nombre de projets de modernisation de son outil industriel conduira, à terme, à une réduction de la consommation primaire d'énergie de l'entreprise: projet de concentration des cabines, regroupement des brigades d'entretien dans 70 centres logistiques infrastructure et antennes de ces centres,...

Une partie de la facture énergétique globale est également composée de frais nets, de taxes et de rétributions. Le monde ferroviaire se distingue des autres secteurs industriels par quelques aspects essentiels:

- c'est le seul secteur des transports dont l'approvisionnement en énergie est subordonné à un réseau;
- il s'agit d'un secteur présentant un rapport prestations de transport/consommation d'énergie très favorable;
- il s'agit du secteur des transports produisant le moins d'émissions de CO₂ par unité de transport.

Infrabel et le Groupe SNCB en général ont déjà plaidé dans le passé en faveur de diverses mesures visant à tenir compte de cette spécificité lors de l'établissement des tarifs appliqués au transport par rail.

Enkele maatregelen in het regelgevend domein zijn al genomen:

- synchronisatie van de «Elia»-taks op één aansluiting;
- aanpassing van de berekeningswijze van de Brusselselse taksen, rekening houdend met het speciale statuut van Infrabel als autonoom overheidsbedrijf;
- uitbreiding van de reductie op de groene stroomcertificaten in Vlaanderen op alle aansluitingen;
- uitbreiding van de reductie op de groene stroomcertificaten in Wallonië voor de tractie-aansluitingen, mits het uitvoeren van energie-audits;
- plafonnering van de federale taksen en bijdragen door de samenvoeging van de aansluitingen tot één virtueel aansluitpunt.

De meest recente actie is een aanpassing het meerjarentarief van Elia. Daarbij is een vermindering van de transportkosten voorzien, die rekening houdt met het mobiele karakter van de belasting. Deze methode is opgenomen in het koninklijk besluit van 8 juni 2007. De CREG (Commissie voor de Regulering van het Gas en de Elektriciteit) heeft een advies uitgebracht over de door Elia voorgestelde berekeningsmethode en ministerieel besluit wordt eerdaags verwacht.

Het blijft natuurlijk een feit dat het spoorvervoer mee de – in vergelijking met andere Europese landen – zware CO₂-lasten op de elektriciteitsproductie moet dragen. Dit ondanks het feit dat het spoor, zoals gezegd, de beste CO₂-leerling van de klas is.

Ook diverse federale en regionale taksen en heffingen zitten elementen die het milieubeleid sturen, zoals:

- groene stroom-certificaten,
- WKK-certificaten,
- REG-maatregelen,
- Kyoto-fonds.

Ondanks zijn gunstig energieprofiel, betaalt Infrabel, en het spoorvervoer in het algemeen, alsof het gewoon verbruiker is. Een pro-actief milieubeleid zou daar rekening kunnen mee houden.

De kost van de elektriciteit op zich zou natuurlijk ook kunnen dalen indien de elektriciteitsmarkt meer liquide zou zijn. Met zijn ongelijkmatig verbruiksprofiel heeft Infrabel moeilijkheden om de concurrentie voluit te laten spelen. Infrabel steunt dan ook iedere maatregel die de markt meer openbreekt als een opportuniteit om zijn bevoorrading te faciliteren.

Dans le domaine législatif, quelques mesures ont déjà été prises:

- synchronisation de la «taxe Elia» sur un seul raccordement;
- adaptation du mode de calcul des taxes bruxelloises compte tenu du statut spécial d'Infrabel en tant qu'entreprise publique autonome;
- extension de la réduction sur les certificats d'électricité verte en Flandre à tous les raccordements;
- extension de la réduction sur les certificats d'électricité verte en Wallonie aux raccordements de traction moyennant l'exécution d'audits énergétiques;
- plafonnement des taxes et cotisations fédérales en fusionnant les raccordements en un seul point de raccordement virtuel.

L'action la plus récente est une adaptation du tarif pluriannuel d'Elia. Cette mesure prévoit une réduction des frais de transport tenant compte du caractère mobile de l'impôt. Cette méthode est reprise dans l'arrêté royal du 8 juin 2007. La CREG (Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz) a émis un avis concernant la méthode de calcul proposée par Elia et un arrêté ministériel est prochainement attendu.

Toujours est-il que le transport ferroviaire doit payer de lourds impôts CO₂ sur la production d'électricité par rapport à d'autres pays européens. Cela malgré que le rail soit, comme nous l'avons dit, le meilleur élève de la classe en matière d'émissions de CO₂.

Diverses taxes fédérales et régionales et certains prélèvements sont également des éléments qui orientent la politique environnementale, tels que:

- les certificats d'électricité verte;
- les certificats COGEN;
- les mesures URE;
- le fonds Kyoto.

Malgré son profil énergétique très favorable, Infrabel et le transport ferroviaire en général paient comme s'ils étaient des utilisateurs normaux. Une politique environnementale proactive pourrait en tenir compte.

Bien entendu, le coût de l'électricité en soi pourrait aussi diminuer si le marché de l'électricité était plus fluide. Vu son profil de consommation atypique, Infrabel a du mal à faire jouer pleinement la concurrence. Infrabel soutient dès lors toute mesure qui ouvre davantage le marché en lui donnant l'opportunité de faciliter son approvisionnement.

Ongeveer één vijfde van de kostprijs van elektriciteit wordt bepaald door de transport- en distributiekosten, taksen en certificaten. Studies en in overleg met de CREG en Elia tonen aan dat de huidige toegepaste transportkosten voor elektriciteit, bestemd voor de tractie, te hoog zijn. Dit is het gevolg van het speciale karakter van de elektriciteitsafname: een zelfde trein neemt op meerdere plaatsen elektriciteit af maar nooit de maximale hoeveelheid tegelijkertijd op meerdere plaatsen.

Een reductiecoëfficiënt voor de mobiele belasting van de transportkosten ligt ter goedkeuring bij de bevoegde minister. Deze zou dan kunnen toegepast worden in het tariefvoorstel 2008-2011.

De rapporteur,

Valérie De Bue

De voorzitter,

François Bellot

Environ un cinquième du prix de revient de l'électricité est déterminé par les frais de transport et de distribution, les taxes et les certificats. Des études réalisées en concertation avec la CREG et Elia montrent que les frais de transport actuel de l'électricité destinée à la traction sont trop élevés. Il s'agit de la conséquence du caractère spécial de la captation d'électricité: un même train prend de l'électricité à plusieurs endroits, mais jamais la quantité maximale en même temps à plusieurs endroits.

Un coefficient de réduction pour l'impôt mobile des frais de transport est actuellement soumis à l'approbation du ministre compétent. Ce coefficient pourrait être appliqué dans la proposition tarifaire 2008-2011.

Le rapporteur,

Valérie De Bue

Le président,

François Bellot