

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

14 février 2012

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

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

RAPPORT

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

SOMMAIRE

Page

I. Exposé introductif	3
II. Discussion	4
III. Votes.....	5

Documents précédents:

Doc 53 **1690/ (2011/2012):**

- 001: Proposition de résolution de M. Dufrane et consorts.
002: Amendement.

Voir aussi:

- 004: Texte adopté par la commission.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

14 februari 2012

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

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

VERSLAG

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

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting	3
II. Bespreking.....	4
III. Stemmingen	5

Voorgaande documenten:

Doc 53 **1690/ (2011/2012):**

- 001: Voorstel van resolutie van de heer Dufrane c.s.
002: Amendement.

Zie ook:

- 004: Tekst aangenomen door de commissie.

3708

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

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Minneke De Ridder, Bert Maertens, Steven Vandeput, Bert Wollants
PS	Anthony Dufrane, André Frédéric, Karine Lalieux, Linda Musin
MR	Valérie De Bue, Luc Gustin
CD&V	Jef Van den Bergh, Liesbeth Van der Auwera
sp.a	David Geerts
Ecolo-Groen	Ronny Balcaen
Open Vld	Sabien Lahaye-Battheu
VB	Tanguy Veys
cdH	Christophe Bastin

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Ingeborg De Meulemeester, Sophie De Wit, Peter Dedecker, Karel Uyttersprot, Ben Weyts
Philippe Blanchart, Colette Burgeon, Rachid Madrane, Alain Mathot, Patrick Moriau
David Clarinval, Olivier Destrebecq, Jacqueline Galant
Roel Deseyn, Gerald Kindermans, Bercy Slegers
Meryame Kitir, Karin Temmerman
Thérèse Snoy et d'Oppuers, Stefaan Van Hecke
Roland Defreyne, Ine Somers
Annick Ponthier, Bruno Valkeniers
Josy Arens, Christian Brotcorne

N-VA	:	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>	Abréviations dans la numérotation des publications:	Afkortingen bij de nummering van de publicaties:
PS	:	<i>Parti Socialiste</i>	DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
MR	:	<i>Mouvement Réformateur</i>	QRVA:	Questions et Réponses écrites
CD&V	:	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>	CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
sp.a	:	<i>socialistische partij anders</i>	CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
Ecolo-Groen	:	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>	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)
Open Vld	:	<i>Open Vlaamse liberalen en democraten</i>	PLEN:	Séance plénière
VB	:	<i>Vlaams Belang</i>	COM:	Réunion de commission
cdH	:	<i>centre démocrate Humaniste</i>	MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)
FDF	:	<i>Fédéralistes Démocrates Francophones</i>		
LDD	:	<i>Lijst Dedecker</i>		
MLD	:	<i>Mouvement pour la Liberté et la Démocratie</i>		

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

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la présente proposition de résolution lors de sa réunion du 8 février 2012.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

M. André Frédéric (PS), coauteur de la proposition de résolution, explique qu'au-delà de la problématique fondamentale de la ponctualité des trains, qui doit être améliorée en priorité par le groupe SNCB, il existe en parallèle un problème d'information et de communication des retards de trains vis-à-vis des usagers, tant dans les gares que dans les trains. L'utilisateur a donc non seulement le sentiment d'être pris en otage du fait des retards, mais aussi celui de ne pas recevoir suffisamment d'informations concernant ces retards.

Des initiatives ont déjà été prises par le groupe SNCB afin d'améliorer la communication. L'orateur mentionne notamment les exemples de "Railtime", le portail de l'information aux voyageurs lancé en 2009 par Infrabel, ou encore le service "SMS 2828", lancé en 2009 par la SNCB, qui permet de demander des informations sur les horaires en temps réel sur son téléphone mobile. Si ces initiatives permettent un meilleur service aux usagers, il subsiste néanmoins des problèmes de transmission de l'information, notamment dus au fait que ces services sont offerts par deux entreprises publiques distinctes. L'orateur cite un exemple de ce genre de problème concernant le service "SMS 2828", repris dans les développements de la proposition de résolution (DOC 53 1690/1, pages 3 à 6).

Ces problèmes contraignent le navetteur qui souhaite une information complète à se tourner tant vers la SNCB que vers Infrabel.

Les auteurs de la proposition de résolution demandent donc au gouvernement:

1. d'inscrire dans les prochains contrats de gestion du groupe SNCB la nécessité de disposer à terme d'un projet unique rassemblant toutes les informations disponibles à destination des navetteurs;

2. d'inscrire dans ces contrats l'obligation de gratuité pour l'ensemble de ces outils;

3. de prendre toutes initiatives afin d'améliorer la communication et l'information entre la SNCB et les usagers.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit voorstel van resolutie besproken tijdens haar vergadering van 8 februari 2012.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

De heer André Frédéric (PS), mede-indiener van het voorstel van resolutie, geeft aan dat naast het fundamentele probleem van de stiptheid van de treinen, die de NMBS prioritair moet verbeteren, tevens een probleem rijst met de informatie over treinvertragingen en de mededeling ervan aan de treinreizigers, zowel in de stations als in de treinen. De treingebruiker heeft dus het gevoel dat hij niet alleen wordt gegijzeld door de vertragingen, maar dat hij daarenboven ook nog eens slecht wordt geïnformeerd over die vertragingen.

De NMBS-Groep heeft al initiatieven genomen ter verbetering van de communicatie. Als voorbeelden geeft de spreker onder meer "Railtime", de portaalwebsite met reizigersinformatie die netbeheerder Infrabel heeft opgezet in 2009, en de dienst "SMS 2828", opgezet in 2009 door de NMBS, die het mogelijk maakt via de mobiele telefoon in real time informatie op te vragen over de uurregelingen van de treinen. Die initiatieven maken weliswaar een betere dienstverlening aan de treingebruikers mogelijk, maar toch rijzen inzake informatieverstrekking nog problemen, die onder meer te wijten zijn aan het feit dat twee overheidsbedrijven elk een afzonderlijke dienst verlenen. De spreker verwijst in dat verband naar het in de toelichting van het voorstel van resolutie aangehaalde probleem in verband met de dienst "SMS 2828" (DOC 53 1690/001, blz. 3 tot 6).

Als gevolg daarvan moeten de forenzen die zo volledig mogelijke informatie wensen, zich zowel tot de NMBS als tot Infrabel wenden.

De indieners van het voorstel van resolutie verzoeken de regering dan ook:

1. in de volgende beheersovereenkomsten van de NMBS-Groep op te nemen dat het noodzakelijk is op termijn te beschikken over één project dat erop gericht is alle voor de forenzen beschikbare informatie bijeen te brengen;

2. in de volgende beheersovereenkomsten op te nemen dat alle informatie- en communicatie-instrumenten verplicht gratis moeten zijn;

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

II. — DISCUSSION

M. Tanguy Veys (VB) pose une question concernant l'obligation de gratuité de ces outils de communication pour l'utilisateur, telle que reprise dans le second point de la proposition. S'il comprend que les coûts liés à l'implémentation du service, la collecte ou la mise à jour des données ne seraient pas répercutés sur l'utilisateur, il se demande ce qu'il en sera des SMS reçus par les individus. Ceux-ci seront-ils facturés à la personne qui demande une information? Cette question se pose d'autant plus étant donné que beaucoup d'utilisateurs disposent d'un Smartphone avec accès à l'Internet et n'auront donc pas d'usage de ce service de SMS.

M. Jef Van den Bergh (CD&V) souligne que la situation actuelle est loin d'être optimale, tant du point de vue des services offerts au voyageur que du point de vue de leur coût, étant donné le double emploi des outils de la SNCB et d'Infrabel en matière d'informations au voyageur. Il rappelle aussi que ce point sera certainement un élément de discussion qui interviendra dans le cadre des auditions prochaines concernant la restructuration du groupe SNCB. Concernant en particulier l'obligation de gratuité des services, telle que mentionnée dans le point 2 de la proposition de résolution, l'orateur considère qu'une telle obligation va trop loin: en effet, en cas de gratuité pour l'utilisateur, le coût de ces services serait en fin de compte répercuté sur le contribuable. Dans ce cadre, M. Jef Van den Bergh a déposé un amendement n° 1 (DOC 53 1690/002) visant à remplacer l'obligation de gratuité par l'interdiction que ce service d'information ne génère de bénéfices.

M. Bert Maertens (N-VA) ne croit pas à la gratuité préconisée par certains groupes politiques. Il soutient l'argument soulevé par M. Jef Van den Bergh et est d'accord avec l'amendement proposé. Il rappelle néanmoins que, si la communication et l'information sont essentielles en cas de retard, il ne faut pas perdre de vue que le signal prioritaire à donner au groupe SNCB doit être la recherche d'une meilleure ponctualité des trains.

M. Ronny Balcaen (Ecolo-Groen) rejoint ce point de vue. Il considère par ailleurs lui aussi que ce type de texte pourrait être abordé dans le cadre des futures discussions sur la restructuration du groupe SNCB. Il estime enfin que le point 2 de la proposition concernant la gratuité devrait être réécrit différemment.

II. — BESPREKING

De heer Tanguy Veys (VB) stelt een vraag over de verplichte kosteloosheid van die communicatiemiddelen voor de treinreiziger, zoals aangegeven in punt 2 van het voorstel van resolutie. Hij begrijpt weliswaar dat de kosten voor het implementeren van de dienst en voor het verzamelen en het bijwerken van de gegevens niet op de treinreizigers zouden worden verhaald, maar vraagt zich af hoe het zal staan met de sms-berichten die zij ontvangen. Zullen die worden gefactureerd aan de mensen die om informatie vragen? Die vraag rijst des te meer omdat tal van treinreizigers beschikken over een Smartphone met een Internettoegang, waardoor zij geen gebruik zullen maken van die sms-dienst.

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) wijst erop dat de huidige situatie verre van optimaal is, zowel op het stuk van de dienstverlening aan de reizigers als wat de kosten ervan betreft; er is namelijk sprake van overlapping tussen de instrumenten van de NMBS en van Infrabel voor de informatieverstrekking aan de reizigers. Hij attendeert er ook op dat dit zeker een discussiepunt zal zijn waarop zal worden teruggekomen in het kader van de komende hoorzittingen over de herstructurering van de NMBS-groep. De spreker vindt dat de verplichte kosteloosheid van die diensten, zoals aangegeven in punt 2 van het voorstel van resolutie, te ver gaat: als die diensten gratis zijn voor de treinreiziger worden de eraan gerelateerde kosten *in fine* immers op de belastingbetaler verhaald. De heer Van den Bergh heeft in dat opzicht amendement nr. 1 (DOC 53 1690/002) ingediend, dat ertoe strekt de verplichte kosteloosheid te vervangen door het verbod dat die informatiedienst winsten genereert.

De heer Bert Maertens (N-VA) gelooft niet in het gratis-verhaal, ofschoon sommige fracties een dergelijk kosteloos gebruik bepleiten. Hij is het eens met het argument dat de heer Van den Bergh aanhaalt; derhalve steunt hij het voorgestelde amendement. Niettemin herinnert hij eraan dat communicatie en informatie weliswaar belangrijk zijn bij een vertraging, maar dat de NMBS-groep er in de eerste plaats op moet worden gewezen dat de groep moet streven naar stipter rijdende treinen.

De heer Ronny Balcaen (Ecolo-Groen) deelt dat standpunt. Overigens is hij ook van mening dat dit soort tekst aan bod zou kunnen komen bij de toekomstige besprekingen over de herstructurering van de NMBS-groep. Tot slot geeft hij aan dat punt 2 van het voorstel van resolutie, over het gratis ter beschikking stellen van de instrumenten, moet worden herschreven.

M. André Frédéric (PS) approuve la remarque de M. Maertens selon laquelle l'objectif prioritaire doit rester l'amélioration de la ponctualité des trains.

En ce qui concerne la question de la gratuité de l'information, il se dit ouvert à la discussion pour autant que le service n'engendre pas de bénéfices pour la SNCB ou Infrabel et qu'on évite de créer des discriminations entre les usagers.

Mme Valérie De Bue (MR) soutient elle aussi la proposition de résolution, ainsi que l'amendement proposé du point 2 qu'elle a cosigné. Elle insiste en particulier sur l'importance de mettre en place une meilleure communication dans les cas de perturbation du trafic ferroviaire.

III. — VOTES

Les points A) à N) sont adoptés par 9 voix et 4 abstentions.

Le point 1 du dispositif est adopté par 9 voix et 4 abstentions.

L'amendement n° 1 tendant à modifier le point 2 du dispositif est adopté à l'unanimité.

Le point 2 du dispositif tel qu'amendé est adopté par 9 voix et 4 abstentions.

L'intitulé — qui fait mention de la gratuité — sera adapté en conséquence.

Le point 3 du dispositif est adopté par 9 voix et 4 abstentions.

*
* *

L'ensemble de la proposition de résolution, telle qu'amendée, est adoptée par 9 voix et 4 abstentions.

Le rapporteur,

Valérie DE BUE

La présidente,

Sabien LAHAYE-BATTHEU

De heer André Frédéric (PS) gaat akkoord met de opmerking van de heer Maertens dat de eerste doelstelling een verbetering van de klokvastheid van de treinen moet zijn.

In verband met het kosteloos gebruik van de informatiemiddelen staat hij open voor verder overleg, voor zover die dienst de NMBS of Infrabel geen winst oplevert en er geen discriminatie tussen de treinreizigers ontstaat.

Ook *mevrouw Valérie De Bue (MR)* steunt het voorstel van resolutie, alsook het op punt 2 voorgestelde amendement dat ze mee heeft ondertekend. Ze benadrukt in het bijzonder het belang van een betere communicatie wanneer het spoorverkeer verstoord is.

III. — STEMMINGEN

De punten A) tot N) worden aangenomen met 9 stemmen en 4 onthoudingen.

Punt 1 van het verzoekend gedeelte wordt aangenomen met 9 stemmen en 4 onthoudingen.

Amendement nr. 1 tot wijziging van punt 2 van het verzoekend gedeelte wordt eenparig aangenomen.

Het aldus geamendeerde punt 2 van het verzoekend gedeelte wordt aangenomen met 9 stemmen en 4 onthoudingen.

Het opschrift dat gewag maakt van een kosteloze terbeschikkingstelling, zal in dezelfde zin worden aangepast.

Punt 3 van het verzoekend gedeelte wordt aangenomen met 9 stemmen en 4 onthoudingen.

*
* *

Het gehele, aldus geamendeerde voorstel van resolutie wordt aangenomen met 9 stemmen en 4 onthoudingen.

De rapporteur,

Valérie DE BUE

De voorzitter,

Sabien LAHAYE-BATTHEU