

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

10 juli 2017

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over het behoud van de treinbegeleiders op
de NMBS-stellen**

(ingediend door de heer Laurent Devin en de
dames Gwenaëlle Grovonius en Karine Lalieux)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

10 juillet 2017

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**relative au maintien des accompagnateurs
dans les trains de la SNCB**

(déposée par M. Laurent Devin et
Mmes Gwenaëlle Grovonius et Karine Lalieux)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
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:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
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

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

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
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De treinbegeleiders vervullen een heel belangrijke taak om de reizigers een kwalitatief hoogstaande dienst te verlenen en ze veilig te laten sporen. De treinbegeleiders zorgen voor stiptheid; ze controleren de kaartjes, lichten de reizigers in en vergewissen zich ervan dat mensen in de best mogelijke omstandigheden kunnen reizen. Voorts zijn ze het eerste aanspreekpunt voor de reizigers.

Nu echter de NMBS fors moet bezuinigen om het hoofd te bieden aan de liberalisering van het spoor in 2023, wordt gedacht aan treinen zonder begeleider. Het gaat om het *Driver Only Operation*-project (hierna "DOO"). De financiële winst op de loonmassa zou 28 miljoen euro bedragen. Tegenover die besparingen staan echter noodzakelijke investeringen voor de tenuitvoerlegging van het DOO-project: indienstneming van personeel om te zorgen voor incidentele controles en voor de veiligheid, nieuwe investeringen in de stations om fraude te voorkomen, aanpassing van de perrons van stations en stopplaatsen zodat de treinbestuurder een totaaloverzicht heeft (camera's, spiegels enzovoort), alsmede vermindering van de hindernissen bij het instappen, te beginnen bij een eenvormigmaking van de perronhoogtes om de risico's terug te dringen bij het in- en uitstappen van personen met beperkte mobiliteit enzovoort. In een eerste fase heeft men het over een investering van alles samen 30 à 40 miljoen euro. Op lange termijn zou het DOO-project worden uitgerold voor één op vijf treinen op de kleine lijnen en vervolgens op de lokale lijnen, op de lijnen die grote steden bedienen en ten slotte op de S-lijnen (GEN).

Het DOO-project verontrust de gebruikers, de treinbestuurders en de treinbegeleiders. Tijdens een traject waakt de treinbegeleider immers over de reizigers. Bij agressie, of als in de trein iemand onwel wordt, treedt immers hij en niet de treinbestuurder als eerste op, want de treinbestuurder moet zich op het rijden blijven concentreren. Bij technische problemen waarschuwt en informeert de treinbegeleider de reizigers. Vaak biedt hij ook belangrijke hulp aan mensen met beperkte mobiliteit.

Het DOO-systeem is in sommige Europese landen al geïmplementeerd, maar de gebruikservaringen zijn niet overtuigend gebleken. In het Verenigd Koninkrijk rijdt 30 % van de treinen zonder begeleiders. Volgens onderzoek van de Britse vakbond RMT (*National Union of Rail, Maritime and Transport Workers*) veroorzaakt het DOO-systeem 70 % van de ongevallen met reizigers

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Le rôle d'un accompagnateur de train est primordial pour offrir un service de qualité et un voyage sécurisé aux navetteurs. Garant de la ponctualité, l'accompagnateur remplit de multiples fonctions. En effet, en plus de contrôler les billets et d'informer les navetteurs, il s'assure que le trajet des navetteurs se passe dans les meilleures conditions possibles. L'accompagnateur de train est aussi la première personne de contact pour les navetteurs.

Cependant, face aux économies importantes que la SNCB doit réaliser pour faire face à la libéralisation du chemin de fer en 2023, l'idée de trains sans accompagnateur émerge. C'est le projet *Driver Only Operation* (ci-après "DOO"). Les gains financiers se chiffrent à 28 millions d'euros sur la masse salariale. Ces économies doivent être mises en parallèle avec les investissements nécessaires à la mise en place du projet DOO: engagement de personnel pour assurer les contrôles aléatoires et la sécurité, nouveaux investissements dans les gares pour éviter les fraudes, aménagement des quais de gares et d'arrêt pour que le conducteur ait une vue d'ensemble (caméras, miroirs...), diminution des obstacles à la montée à bord en commençant par l'harmonisation des hauteurs des quais pour diminuer les risques à l'embarquement et au débarquement pour les personnes à mobilité réduite... Au total, dans un premier temps, on parle d'un investissement de 30 à 40 millions d'euros. À long terme, le projet DOO concernerait d'abord un train sur cinq sur des petites lignes et puis sur des lignes locales, des dessertes des grandes villes, avant d'être finalement appliqué sur les lignes S (RER).

Le projet DOO inquiète les usagers, les conducteurs et les accompagnateurs de train. En effet, durant un trajet, l'accompagnateur veille sur les navetteurs. En cas de malaise ou d'agression à bord du train, il est la première personne à intervenir et non pas le conducteur de train, qui doit rester concentré sur la conduite. En cas de problème technique, l'accompagnateur prévient et informe les usagers. L'accompagnateur assure souvent une aide précieuse aux personnes à mobilité réduite.

Le système DOO est déjà mis en place dans certains pays européens et le retour d'expérience ne s'est pas avéré probant. Au Royaume-Uni, 30 % des trains roulent sans accompagnateurs. D'après l'étude du syndicat britannique RMT (*National Union of Rail, Maritime and Transport Workers*), le système DOO est responsable de 70 % des accidents de voyageurs dans les trains et

in de treinen en op de perrons; in Frankrijk kloppen reizigers op de deur van de bestuurderspost omdat zij almaar vaker te maken krijgen met geweldpleging aan boord van treinen.

Een trein zonder begeleider betekent beslist geen meerwaarde voor de reizigers. Zulks zou integendeel een significante kwaliteitsdaling betekenen voor de NMBS-dienstverlening en gaat in tegen de beginselen van openbare dienstverlening.

sur les quais. En France, les voyageurs vont frapper à la porte du conducteur parce qu'ils doivent faire face à de plus en plus de cas d'agression commis à bord de trains.

Un train sans accompagnateur ne représente définitivement pas une plus-value pour les voyageurs. Cela représenterait, au contraire, une perte significative de la qualité des services de la SNCB et va à l'encontre des principes du service public.

Laurent DEVIN (PS)
Gwenaëlle GROVONIUS (PS)
Karine LALIEUX (PS)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op de doelstellingen en de prioriteiten van de NMBS als openbare dienst;

B. overwegende dat de rol van een treinbegeleider heel belangrijk is voor de veiligheid en het welzijn van de reizigers;

C. overwegende dat de invoering van het *Driver Only Operation*-project de kwaliteit van de openbare dienstverlening zou schaden;

D. overwegende dat voor de tenuitvoerlegging van het *Driver Only Operation*-project hoge investeringen moeten worden gedaan;

E. overwegende dat de invoering van het *Driver Only Operation*-systeem in het buitenland, met name in Frankrijk en Groot-Brittannië, een mislukking is gebleken;

F. gelet op de negatieve gevolgen die dit project zou hebben voor de reizigers, de treinbestuurders en de treinbegeleiders;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

in het licht van de gerechtvaardigde kritiek opnieuw te overwegen of het wel wenselijk is de functie van treinbegeleider af te schaffen.

27 april 2017

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. vu les objectifs et les priorités de la SNCB en tant que service public;

B. considérant que le rôle d'un accompagnateur de train est primordial pour la sécurité et le bien-être des navetteurs;

C. considérant que la mise en place du projet *Driver Only Opération* nuirait à la qualité du service public;

D. vu les investissements importants à réaliser pour la mise en place du projet *Driver Only Opération*;

E. considérant que la mise en place du système *Driver Only Opération* à l'étranger, notamment en France et en Angleterre, s'est avérée un échec;

F. vu les conséquences négatives que ce projet auraient sur les navetteurs, les conducteurs et les accompagnateurs de train;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

de reconsidérer, au regard des critiques justifiées, l'opportunité de supprimer les accompagnateurs de train.

27 avril 2017

Laurent DEVIN (PS)
Gwenaëlle GROVONIUS (PS)
Karine LALIEUX (PS)