

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

4 mei 2009

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende het bevorderen van de
toegankelijkheid van het openbaar vervoer**

VERSLAG

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

INHOUD

I.	Inleidende uiteenzetting van de indieners van het voorstel	3
II.	Bespreking op 12 januari 2009	4
III.	Hoorzitting met vertegenwoordigers van de NMBS-groep	7
	1. Inleidende uiteenzetting van de adjunct-directeur van de directie Patrimonium van de NMBS-holding . . .	7
	2. Inleidende uiteenzetting van de gedelegeerd bestuurder van de NMBS	9
	3. Inleidende uiteenzetting van de gedelegeerd bestuurder van Infrabel	11
	4. Vragen en opmerkingen van de leden	14
	5. Antwoorden van de sprekers	17
IV.	Bespreking op 22 april 2009	20

Voorgaande documenten:

Doc 52 **0076/ (B.Z. 2007):**

- 001: Voorstel van resolutie de heren Delizée en Geerts.
- 002: Kaft.
- 003: Amendementen.

Zie ook:

- 005: Tekst aangenomen door de commissie.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

4 mai 2009

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**relative à l'amélioration de l'accessibilité
des transports en commun**

RAPPORT

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

SOMMAIRE

I.	Exposé introductif des auteurs de la proposition	3
II.	Discussion du 12 janvier 2009	4
III.	Audition des représentants du groupe SNCB	7
	1. Exposé introductif du directeur adjoint de la direction du Patrimoine de la SNCB-Holding	7
	2. Exposé introductif de l'administrateur délégué de la SNCB	9
	3. Exposé introductif de l'administrateur délégué d'Infrabel	11
	4. Questions et observations des membres	14
	5. Réponses des orateurs	17
VI.	Discussion du 22 avril 2009	20

Documents précédents:

Doc 52 **0076/ (S.E. 2007):**

- 001: Proposition de résolution de MM. Delizée et Geerts.
- 002: Farde.
- 003: Amendements.

Voir aussi:

- 005: Text adapté par la commission.

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

Voorzitter/Président: François Bellot

A. — Vaste leden / Titulaires:

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

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Leen Dierick, Michel Doomst, Liesbeth Van der Auwera, Servais Verherstraeten
Philippe Collard, Corinne De Permentier, Jean-Jacques Flahaux, Jacqueline Galant
Camille Dieu, Karine Lalieux, André Perpète
Herman De Croo, Sofie Staelraeve, Luk Van Biesen
Luc Sevenhans, Bruno Valkeniers, Linda Vissers
Hans Bonte, Meryame Kitir
Georges Gilkinet, Stefaan Van Hecke
Josy Arens, Marie-Martine Schyns
Ben Weyts

<i>cdH</i>	:	<i>centre démocrate Humaniste</i>		
<i>CD&V</i>	:	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>		
<i>Ecolo-Groen!</i>	:	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>		
<i>FN</i>	:	<i>Front National</i>		
<i>LDD</i>	:	<i>Lijst Dedecker</i>		
<i>MR</i>	:	<i>Mouvement Réformateur</i>		
<i>N-VA</i>	:	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>		
<i>Open Vld</i>	:	<i>Open Vlaamse liberalen en democraten</i>		
<i>PS</i>	:	<i>Parti Socialiste</i>		
<i>sp.a</i>	:	<i>socialistische partij anders</i>		
<i>VB</i>	:	<i>Vlaams Belang</i>		

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>	
<i>DOC 52 0000/000:</i>	<i>Parlementair document van de 52^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	<i>DOC 52 0000/000:</i>	<i>Document parlementaire de la 52^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
<i>QRVA:</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	<i>QRVA:</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>
<i>CRIV:</i>	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>	<i>CRIV:</i>	<i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)</i>
<i>CRABV:</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>	<i>CRABV:</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
<i>CRIV:</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i>	<i>CRIV:</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i>
	<i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>		<i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>
<i>PLEN:</i>	<i>Plenum</i>	<i>PLEN:</i>	<i>Séance plénière</i>
<i>COM:</i>	<i>Commissievergadering</i>	<i>COM:</i>	<i>Réunion de commission</i>
<i>MOT:</i>	<i>Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)</i>	<i>MOT:</i>	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
<i>Bestellingen:</i>	<i>Commandes:</i>
<i>Natieplein 2</i>	<i>Place de la Nation 2</i>
<i>1008 Brussel</i>	<i>1008 Bruxelles</i>
<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.deKamer.be</i>	<i>www.laChambre.be</i>
<i>e-mail : publicaties@deKamer.be</i>	<i>e-mail : publications@laChambre.be</i>

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft onderhavig voorstel van resolutie besproken tijdens haar vergaderingen van 12 januari, 4 februari en 22 april 2009. Tijdens haar vergadering van 12 januari 2009 besliste ze een hoorzitting te organiseren, die op 4 februari plaatsvindt.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN DE INDIENERS VAN HET VOORSTEL

De heer David Geerts (sp.a) wijst op het feit dat alleen aandacht wordt besteed aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor personen met beperkte mobiliteit wanneer er zich daadwerkelijk problemen voordoen, die dan vaak de media halen. Het parlement zou proactief een rol moeten spelen. Het voorstel van resolutie beoogt dat. Het is de taak van de overheid om een overlegstructuur te creëren voor personen met beperkte mobiliteit. Binnen de NMBS wordt er reeds werk gemaakt van een betere toegankelijkheid. Er werd onder andere een investeringsplan opgesteld en er werd tot werken beslist om bepaalde stations volledig toegankelijk te maken. Het voorstel van resolutie poogt tot deze initiatieven bij te dragen.

Niet alleen voor personen met beperkte mobiliteit, zoals gehandicapten en jonge gezinnen met kindwagens, maar ook voor ouderen moet een betere toegankelijkheid worden verzekerd, aangezien ouderen in de toekomst een steeds belangrijkere doelgroep zullen zijn.

Mevrouw Colette Burgeon (PS) stelt dat er reeds veel veranderd is sedert het voorstel van resolutie werd ingediend in 2007. Toch moet er op worden gewezen dat mobiliteit voor iedereen in de hedendaagse maatschappij een noodzakelijke vereiste geworden is. Wie op het perron blijft staan, wordt enorm geremd in de uitoefening van zijn economische, sociale en culturele activiteiten. Wie niet mobiel is, wordt uitgesloten. De spreker beschouwt de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor allen als één van de universele rechten, zoals het recht op een behoorlijke huisvesting.

Tot de groep met beperkte mobiliteit behoren niet alleen personen met een handicap maar ook ouderen en jonge moeders met kindwagens. Ieder van ons kan zich kwetsen en tijdelijk tot die groep gaan behoren.

De wet van 17 juli 1975 betreffende de toegang van personen met een handicap tot openbare gebouwen beantwoordt niet meer aan de huidige behoeften. Het voorstel van resolutie beoogt een aantal aanpassingen:

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné cette proposition de résolution au cours de ses réunions des 12 janvier, 4 février et 22 avril 2009. Au cours de sa réunion du 12 janvier 2009, elle a décidé d'organiser une audition, qui s'est déroulée le 4 février.

I.— EXPOSÉ INTRODUCTIF DES AUTEURS DE LA PROPOSITION

M. David Geerts (sp.a) souligne le fait que l'on se préoccupe de l'accessibilité des transports en commun pour les personnes à mobilité réduite uniquement lorsque se posent réellement des problèmes, qui sont souvent relatés dans les médias. Le parlement devrait jouer un rôle proactif. C'est l'objectif de cette proposition de résolution. Il incombe aux autorités de créer une structure de concertation pour les personnes à mobilité réduite. La SNCB a déjà amélioré l'accessibilité en son sein. Elle a notamment élaboré un plan d'investissement et décidé des travaux destinés à rendre certaines gares totalement accessibles. La proposition de résolution vise à contribuer à ces initiatives.

Il convient d'assurer une meilleure accessibilité non seulement pour les personnes à mobilité réduite, telles que les personnes handicapées et les jeunes couples poussant un landau, mais aussi pour les personnes âgées, dès lors que ces dernières constitueront à l'avenir un groupe cible de plus en plus important.

Mme Colette Burgeon (PS) indique que beaucoup de choses ont déjà changé depuis le dépôt de la proposition de résolution en 2007, mais qu'il faut néanmoins souligner que la mobilité est devenue une exigence indispensable pour tous dans la société actuelle. Les personnes qui restent sur le quai sont grandement freinées dans l'exercice de leurs activités économiques, sociales et culturelles. Les personnes non mobiles sont exclues. L'intervenante estime que l'accessibilité des transports en commun pour tous est un droit universel, comme le droit à un logement décent.

Le groupe des personnes à mobilité réduite ne se limite pas aux personnes handicapées. Il inclut également les personnes âgées et les jeunes mères se déplaçant avec une voiture d'enfant. En outre, nous pouvons tous nous blesser et appartenir temporairement à ce groupe.

La loi du 17 juillet 1975 relative à l'accès des handicapés aux bâtiments accessibles au public ne répond plus aux besoins actuels. La proposition de résolution vise plusieurs aménagements:

- er moet bij de regering op aangedrongen worden een normatief kader op te stellen om mobiliteit voor iedereen te garanderen;
- er moet aandacht worden besteed aan de omgeving rond de stations. Niet alleen de perrons, maar ook de omringende parkings en haltes moeten bereikbaar zijn;
- er moet een permanent overlegorgaan worden gecreëerd dat adviezen formuleert voor de personen met beperkte mobiliteit in het openbaar vervoer.
- er moeten transparante en duidelijke regels worden opgesteld in verband met toegankelijkheid en dit in overleg met alle betrokkenen en in samenwerking met de Nationale Hoge Raad voor mindervaliden;
- informatie voor de reiziger moet zo efficiënt mogelijk verspreid worden. Het aantal informatiekkanalen moet worden verhoogd.

De beheerscontracten van de NMBS-groep voor de periode 2007-2012 houden reeds rekening met een deel van onze voorstellen; de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit speelt bijvoorbeeld een rol bij het kiezen van nieuw rollend materieel.

Een aantal van de suggesties in het voorstel overschrijdt de capaciteiten van de NMBS-groep en richt zich tot het openbaar vervoer op nationaal niveau, waarvan verschillende maatschappijen onder de verantwoordelijkheid van de Gewesten vallen.

II. — BESPREKING OP 12 JANUARI 2009

De heer Ludo Van Campenhout (Open Vld) verwijst naar punt 8 van het voorstel van resolutie, waarin wordt bepaald dat een aantal stations op bindende wijze toegankelijk zullen worden gemaakt. Wat is de budgettaire impact daarvan?

Hij wijst er tevens op dat toegankelijkheid reeds een belangrijk aandachtspunt is in de beheerscontracten, inclusief de toepassing van prestatie-indicatoren en het garanderen van overleg met de Nationale Hoge Raad voor mindervaliden. Artikel 45 van het beheerscontract stelt dat de NMBS er zich toe verbindt bij het aankopen van nieuw rollend materieel voor specifieke uitrustingen te zorgen voor personen met beperkte mobiliteit. In artikel 48 verbindt de NMBS zich er toe om tegen 30 april van elk kalenderjaar prestatie-indicatoren te leveren over het aantal rytuigen dat toegankelijk is voor personen met beperkte mobiliteit en over het aantal stations en stopplaatsen waar de begeleiding gegarandeerd wordt één kwartier vóór de eerste en een kwartier na de laatste trein. Volgens artikel 46 is de Nationale Hoge Raad voor mindervaliden de enige gesprekspartner voor overleg met verschillende verenigingen en groeperingen die zich met de problematiek van de minder mobiele reizigers bezighouden.

- il convient d'insister auprès du gouvernement afin qu'un cadre normatif soit établi pour permettre de garantir la mobilité à tous;
- il y a lieu d'être attentif aux abords des gares. Ce ne sont pas seulement les quais mais aussi les parkings et les arrêts environnants qui doivent être accessibles;
- il convient de mettre en place un organe de concertation permanent qui formule des avis pour les personnes à mobilité réduite dans les transports en commun;
- des règles transparentes et claires doivent être établies, en matière d'accessibilité, en concertation avec toutes les personnes intéressées et avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées;
- les informations destinées aux voyageurs doivent être diffusées aussi efficacement que possible. Il faut augmenter le nombre des canaux d'informations.

Les contrats de gestion du groupe SNCB pour la période 2007-2012 intègrent déjà certaines de nos propositions. Par exemple, l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite joue un rôle dans le choix du nouveau matériel roulant.

Plusieurs suggestions émises dans la proposition à l'examen dépassent les capacités du groupe SNCB et concernent les transports en commun au niveau national, qui dépendent de plusieurs sociétés relevant de la compétence des régions.

II. — DISCUSSION DU 12 JANVIER 2009

M. Ludo Van Campenhout (Open Vld) renvoie au point 8 de la proposition de résolution, où il est indiqué qu'une série de gares seront obligatoirement rendues accessibles. Quel est l'impact budgétaire de ces travaux?

Il indique aussi que l'accessibilité constitue déjà un point important dans les contrats de gestion, en ce compris l'application d'indicateurs de prestation et la garantie d'une concertation avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées. L'article 45 du contrat de gestion prévoit que la SNCB s'engage, lors de l'achat de nouveau matériel roulant, à prévoir des équipements spécifiques pour les personnes à mobilité réduite. À l'article 48, la SNCB s'engage à fournir, pour le 30 avril de chaque année civile, des indicateurs de prestation sur le nombre de voitures accessibles aux personnes à mobilité réduite et sur le nombre de gares et de points d'arrêt dans lesquels un accompagnement est garanti un quart d'heure avant le premier train jusqu'à un quart d'heure après le dernier train. Selon l'article 46, le Conseil supérieur national des personnes handicapées est le seul interlocuteur pour une concertation avec les différentes organisations et associations qui s'occupent de la problématique des voyageurs moins mobiles.

De spreker vraagt zich af of het noodzakelijk is voor elk station structurele maatregelen te nemen. Vaak is het goedkoper om de mensen met een taxidienst naar een verderaf gelegen en reeds uitgerust station te brengen.

De huidige, drieledige structuur van de NMBS-groep zorgt voor een structureel probleem. De NMBS moet vandaag zowel met Infrabel als met de NMBS-holding afspraken maken over de onthaalinfrastructuur, de liften, trappen, roltrappen, perrons, voetbruggen, overkappingen, schuilhuisjes, het stationsgebouw, verkoop- en inforuimtes, toegangswegen en fietsparkings. Deze complexe taakverdeling zorgt voor moeilijke coördinatie en hoge kosten en verhindert een efficiënte aanpak van de toegankelijkheid. De spreker pleit er daarom voor de operationele verantwoordelijkheid van de NMBS-holding over de stationsgebouwen over te hevelen naar de exploitant, wat tevens in de aanbevelingen van het Bergerrapport werd opgenomen.

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) onderschrijft de mening van de heer Van Campenhout. De resolutie dateert van 15 juli 2007. Dat is een hele tijd vóór de meest recente beheerscontracten, die in ruime mate aandacht besteden aan veel van de punten die aan bod komen in het voorstel. De spreker stelt voor de resolutie ofwel aan de huidige situatie aan te passen ofwel ze in te trekken.

De heer Jan Mortelmans (VB) prijst elk initiatief om het openbaar vervoer toegankelijker te maken. Personen met een handicap ondervinden helaas nog veel moeilijkheden om een trein, tram of bus te nemen.

Er wordt meer dan vroeger rekening gehouden met personen met beperkte mobiliteit in het beheer van het materieel, maar er moeten nog meer inspanningen worden gedaan.

Het probleem van de bevoegdheidsverdeling binnen de NMBS-groep werd reeds aangehaald. De spreker vindt het onaanvaardbaar dat Vlaanderen wel verantwoordelijk is voor zijn eigen stads- en streekvervoer, maar geen inbreng heeft in zijn spoorverkeer. De spreker pleit voor een overheveling van alle bevoegdheden voor spoorvervoer naar de Gewesten. Alleen dan is een efficiënt en geïntegreerd mobiliteitsplan mogelijk.

Mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) wijst erop dat mevrouw Vervotte, de gewezen minister voor Overheidsbedrijven, het voornemen had in 2008 een honderdtal stations toegankelijk te maken. Dertig daarvan zouden van liften en andere mechanische hulpmiddelen worden voorzien. Wat is de stand van zaken?

L'intervenant se demande s'il est nécessaire de prendre des mesures structurelles pour chaque gare. Il est souvent moins onéreux de prévoir un service de taxi pour conduire les personnes à une gare plus éloignée et déjà équipée.

La triple structure actuelle du groupe SNCB crée un problème structurel. La SNCB doit actuellement conclure des accords tant avec Infrabel qu'avec la SNCB Holding concernant l'infrastructure d'accueil, les ascenseurs, les escaliers, les escaliers roulants, les quais, les passerelles, les toitures, les abris, le bâtiment de la gare, les espaces de vente et d'information, les voies d'accès et les parkings pour vélos. Cette répartition complexe des tâches complique la coordination, génère des coûts élevés et empêche une approche efficace de la problématique de l'accessibilité. L'intervenant est dès lors favorable à un transfert de la responsabilité opérationnelle de la SNCB Holding en ce qui concerne les bâtiments des gares à l'exploitant, ce qui figure d'ailleurs aussi dans les recommandations du rapport Berger.

M. Jef Van den Bergh (CD&V) partage le point de vue de M. Van Campenhout. La résolution date du 15 juillet 2007, c'est-à-dire bien avant la conclusion des contrats de gestion les plus récents, qui accordent une large attention à nombre des points évoqués dans la proposition. L'intervenant propose dès lors d'adapter la résolution en fonction de la situation actuelle ou de la retirer.

M. Jan Mortelmans (VB) salue toute initiative visant à rendre les transports en commun plus accessibles. Les personnes handicapées rencontrent malheureusement encore beaucoup de difficultés pour prendre un train, un tram ou un bus.

On tient plus compte qu'avant des personnes à mobilité réduite dans la gestion du matériel, mais il convient de faire encore davantage d'efforts.

Le problème de la répartition des compétences au sein du groupe SNCB a déjà été évoqué. L'intervenant estime qu'il est inacceptable que la Flandre soit responsable de son propre transport urbain et régional, mais n'ait pas son mot à dire en ce qui concerne son trafic ferroviaire. L'intervenant plaide en faveur d'un transfert aux Régions de toutes les compétences en matière de transport ferroviaire. Ce n'est qu'à cette condition qu'un plan de mobilité efficace et intégré est possible.

Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) souligne que Mme Vervotte, l'ancienne ministre des Entreprises publiques, avait l'intention de rendre accessibles une centaine de gares en 2008. Trente de ces gares seraient équipées d'ascenseurs et d'autres dispositifs mécaniques. Où en est la situation?

Het huidige beheerscontract houdt een verbetering in, maar de situatie is nog ver van optimaal. Daarom staat de spreekster zeer positief tegenover het voorstel van resolutie.

De spreekster neemt het station van Ottignies als voorbeeld. Het telt dagelijks een groot aantal reizigers en het is er onmogelijk voor een rolstoelpatiënt om zonder hulp van het personeel op het perron te komen. Het aantal reizigers dat van het station gebruik maakt is voor de spreekster een belangrijk criterium voor het vergroten van de toegankelijkheid van een station. Volgens de spreekster wordt met dat criterium nog te weinig rekening gehouden.

Er moet door de NMBS-groep of de verantwoordelijke minister een balans worden opgemaakt van de uitgevoerde werken in de stations en van de criteria waarop men zich baseert om tot die werken te beslissen.

Mevrouw Valérie De Bue (MR) onderschrijft het voorstel van resolutie, maar is er voorstander van het voorstel te actualiseren in het licht van de nieuwe beheerscontracten.

De heer François Bellot (MR) stelt een uitstel van dertig dagen voor om aan de NMBS-holding en aan Infrabel toelichting te vragen over de nieuwe beheerscontracten.

Hij wijst er op dat in het station van Ottignies momenteel grote werken worden verricht. Wordt het verbeteren van de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit daar niet in begrepen?

Mevrouw Colette Burgeon (PS) herhaalt een vraag die reeds werd gesteld in de Senaat over de stand van zaken in verband met de zogenaamde 24-urendienst, die begeleiding voorschrijft voor personen met beperkte mobiliteit die daarvoor ten minste 24 uur op voorhand bellen.

De spreekster dringt er op aan dat het principe van de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit in de wet wordt opgenomen.

De heer David Geerts (sp.a) wijst er op dat te veel overleg met de NMBS-groep er toe zou kunnen leiden dat de resolutie beperkt wordt tot wat de NMBS-groep als haalbaar beschouwt, terwijl de resolutie een richtsnoer moet zijn en het streefniveau van de NMBS-groep moet bepalen.

L'actuel contrat de gestion comporte une amélioration, mais la situation est encore loin d'être optimale. C'est pourquoi l'intervenante est très positive à l'égard de la proposition de résolution.

L'intervenante prend la gare d'Ottignies comme exemple. Elle est fréquentée quotidiennement par un grand nombre de voyageurs et il y est impossible pour un patient en fauteuil roulant d'accéder au quai sans l'aide du personnel. Le nombre de voyageurs qui utilisent la gare est, pour l'intervenante, un critère important pour améliorer l'accessibilité d'une gare. Selon l'intervenante, on tient encore trop peu compte de ce critère.

Le groupe SNCB ou le ministre responsable doit établir un bilan des travaux effectués dans les gares et des critères sur lesquels on se base pour décider d'effectuer ces travaux.

Mme Valérie De Bue (MR) souscrit à la proposition de résolution, mais est favorable à son actualisation à la lumière des nouveaux contrats de gestion.

M. François Bellot (MR) propose un sursis de trente jours pour demander à la SNCB Holding et à Infrabel des explications concernant les nouveaux contrats de gestion.

Il signale qu'actuellement, de grands travaux sont réalisés dans la gare d'Ottignies. L'amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite n'y est-elle pas comprise?

Mme Colette Burgeon (PS) réitère une question qui a déjà été posée au Sénat au sujet de l'état d'avancement du service fonctionnant 24 heures sur 24, qui prévoit un accompagnement pour les personnes à mobilité réduite qui en font la demande par téléphone au moins 24 heures à l'avance.

L'intervenante insiste pour que le principe de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite soit inscrit dans la loi.

M. David Geerts (sp.a) signale que trop de concertation avec le groupe SNCB pourrait avoir pour conséquence que la résolution soit limitée à ce que le groupe SNCB considère comme réalisable, alors que la résolution doit servir de référence et doit définir le niveau à atteindre par le groupe SNCB.

III. — HOORZITTING MET VERTEGENWOORDIGERS VAN DE NMBS-GROEP

1. Inleidende uiteenzetting van de adjunct-directeur van de directie Patrimonium van de NMBS-holding

De heer Marc Taminiaux wijst er op dat de *Holding* verantwoordelijk is voor de toegankelijkheid van alle stationsgebouwen, hun parkings en hun omgeving. De *Holding* staat ook in voor de bebording.

Het begrip toegankelijkheid binnen de spoorwegsector heeft een evolutie doorgemaakt tussen het jaar 1975 en vandaag. In de jaren zeventig was de reglementering vooral gericht op de PBM (Personen met Beperkte Mobiliteit) in een rolstoel. Er werd toen gesproken over totale toegankelijkheid. In 2007 werd de reglementering aangepast aan de Europese richtlijnen. Er wordt sedertdien ook rekening gehouden met de behoeften van ouderen, kinderen, reizigers met bagage, zwangere vrouwen of moeders met een kinderwagen, doven en slechthorenden en blinden en slechtzienden. Men spreekt nu over integrale toegankelijkheid.

Met betrekking tot de toegankelijkheid voor PBM werden volgende regels opgesteld:

op Europees niveau:

- Richtlijn 95/16/CE van het Europees Parlement en van de Raad van 29 juni 1995,
- Richtlijn 2000/78/CE van het Europees Parlement en van de Raad van 27 november 2000,
- de resolutie van de Raad van Europa, aangenomen door het Comité van ministers op 15 februari 2001,
- de TSI PBM van 21 december 2007 (Technische Specificatie inzake Interoperabiliteit)

Op federaal niveau:

- het ministeriel besluit van 5 mei 2001, betreffende het recht op een parkeerplaats voor PBM,
- het ministeriel besluit van 25 mei 2003 betreffende de voor PBM gereserveerde parkeerplaatsen, de wet van 17 juli 1975 (*Belgisch Staatsblad* 19 augustus 1975),
- het koninklijk besluit van 9 mei 1977 (*Belgisch Staatsblad*, 8 juli 1977).

Op het niveau van de gewesten bestaan er tevens specifieke regels.

III. — AUDITION DES REPRÉSENTANTS DU GROUPE SNCB

1. Exposé introductif du directeur adjoint de la direction du Patrimoine de la SNCB-Holding

M. Marc Taminiaux fait observer que la SNCB-Holding est responsable de l'accessibilité de tous les bâtiments de gare, de leurs parkings et de leurs alentours. La *Holding* est également en charge de la signalétique.

La notion d'accessibilité dans le secteur ferroviaire a évolué entre 1975 et le jour d'aujourd'hui. Dans les années septante, la réglementation était principalement axée sur les PMR (personnes à mobilité réduite) en chaise roulante. Il était alors question d'accessibilité totale. En 2007, la réglementation a été adaptée aux directives européennes. Depuis, les besoins des personnes âgées, des enfants, des voyageurs avec bagages, des femmes enceintes ou des mamans se déplaçant avec une voiture d'enfant, des sourds et des malentendants tout comme des aveugles et des malvoyants sont, eux aussi, pris en compte. On parle à présent d'accessibilité intégrale.

L'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite est régie par les règles suivantes:

au niveau européen:

- directive 95/16/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 juin 1995,
- directive 2000/78/CE du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2000,
- résolution du Conseil de l'Europe adoptée par le Comité des ministres le 15 février 2001,
- spécifications techniques d'interopérabilité relatives aux personnes à mobilité réduite du 21 décembre 2007

au niveau fédéral:

- arrêté ministériel du 5 mai 2001 concernant le droit des personnes à mobilité réduite à une place de stationnement,
- arrêté ministériel du 25 mai 2003 concernant les places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite, loi du 17 juillet 1975 (*Moniteur belge* du 19 août 1975),
- arrêté royal du 9 mai 1977 (*Moniteur belge* du 8 juillet 1977).

Des règles spécifiques ont également été édictées au niveau régional.

Al deze onderling zeer verschillende regels maakten het werk van de ingenieurs die de stations bouwen heel moeilijk. De spreker geeft enkele concrete voorbeelden:

- De minimale breedte van de deuren: 85 cm (W) – 90 cm (VI) – 95 cm (Bxl)
- Parking: 1 plaats voor PBM per 25 plaatsen (VI), 1 per 50 (W)
- Dubbele leuning aan de trappen: op 75 cm van de treden (W) en (VI) en op 65 cm (Bxl)

Daarom werd in 2000 een gemeenschappelijke, interne bouwnorm voor de NMBS-groep gecreëerd onder de naam Revalor. Revalor werd herzien in 2008. In het kader van de beheersovereenkomst werd ze aan de FOD Mobiliteit voorgelegd. De FOD vroeg raad aan de NHRPH (Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap).

Er moet rekening worden gehouden met het feit dat de reglementering voor het bevorderen van de toegankelijkheid slechts betrekking heeft op de bouw van nieuwe stations of grondige renovaties van bestaande stations. Ze is niet van toepassing op gewone onderhoudswerken. Voor grondige onderhoudswerken, echter, wanneer er geen aanpassingen gebeuren aan de structuur van het gebouw, zal de *Holding* – wanneer mogelijk – de regels voor nieuwbouw toepassen.

De spreker wijst er op dat de *Holding* er zich in het nieuwe beheerscontract voor de periode 2008-2012 toe verbindt om 52 stations toegankelijk te maken voor PBM. Aan die toegankelijkheid stelt de *Holding* volgende voorwaarden:

- 1) minstens één toegang tot de stationshal en de loketten of tot een aangepast loket moet vrij zijn van obstakels vanaf de openbare weg. Die toegang hoeft niet noodzakelijk de hoofdingang te zijn.
- 2) minstens één doorgang tussen de stationshal en het domein van Infrabel (toegang tot de perrons) moet vrij van obstakels zijn.
- 3) geleidelijnen (podotactiele tegels) moeten worden aangebracht voor blinden en slechtzienden.
- 4) er moet een aangepast toilet aanwezig zijn indien het station uitgerust is met toiletten.
- 5) er moeten voldoende parkeerplaatsen voorbehouden worden op de reizigersparkings.

Très différentes l'une de l'autre, ces règles rendent le travail des ingénieurs qui construisent les gares extrêmement difficile. L'orateur donne quelques exemples concrets:

- largeur minimale des portes: 85 cm (Wallonie) – 90 cm (Flandre) – 95 cm (Bruxelles),
- stationnement: une place sur 25 doit être réservée aux personnes à mobilité réduite en Flandre contre une sur 50 en Wallonie,
- main courante double à 75 cm des marches des escaliers en Wallonie et en Flandre contre 65 cm à Bruxelles.

C'est pourquoi une norme de construction commune interne dénommée «Revalor» a été établie pour le groupe SNCB en 2000. Cette norme a été revue en 2008. Elle a été soumise au SPF Mobilité dans le cadre du contrat de gestion. Le SPF a alors demandé conseil au Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH).

Il faut tenir compte du fait que la réglementation relative à l'amélioration de l'accessibilité ne s'applique qu'à la construction de nouvelles gares ou la rénovation en profondeur de gares existantes et non aux travaux d'entretien ordinaires. Pour les travaux d'entretien approfondis, en revanche, lorsque aucune modification n'est apportée à la structure du bâtiment, la *Holding* appliquera – dans la mesure du possible – les règles en vigueur pour les nouvelles constructions.

L'orateur indique que, dans le nouveau contrat de gestion pour la période 2008-2012, la *Holding* s'engage à rendre 52 gares accessibles aux PMR. En ce qui concerne cette accessibilité, la *Holding* fixe les critères suivants:

- 1) au moins un accès au hall de la gare et aux guichets ou à un guichet adapté doit être libre d'obstacles à partir de la voie publique. Cet accès ne doit pas être nécessairement l'entrée principale;
- 2) au moins un passage entre le hall de la gare et le domaine d'Infrabel (accès aux quais) doit être libre d'obstacles;
- 3) une signalétique (dalles podotactiles) doit être installée pour guider les aveugles et les malvoyants;
- 4) des toilettes adaptées doivent être prévues, si la gare est dotée d'installations sanitaires;
- 5) il doit y avoir suffisamment d'emplacements de stationnement réservés dans les parkings voyageurs.

De *Holding* beoogt volgende doelstellingen:

- voor 2018 moeten 100 stationsgebouwen volledig toegankelijk zijn.
- voor 2028 moeten alle stationsgebouwen (er zijn er 210) volledig toegankelijk zijn.

Vandaag beantwoorden slechts 7 stations aan de toegankelijkheidscriteria: Antwerpen Centraal, Sint-Niklaas, Gent Dampoort, Brussel-Nationaal-Luchthaven, Brussel-Centraal, Louvain-la-Neuve-Universiteit, Namen. 25 stations bieden volledige toegankelijkheid in de stationshal en op de perrons. In 138 stations is de stationshal vrij van obstakels. 99 stationsgebouwen bezitten aangepaste toiletten. 156 stations beschikken over aangepaste parkeerplaatsen voor PBM.

De spreker wijst er op dat de toegankelijkheid vergroten voor PBM ook een kwestie van instelling is. Een tal van kleine gestes, zoals een zitplaats weigeren zodat een zwangere vrouw kan zitten, vergroten ook de toegankelijkheid.

2. Inleidende uiteenzetting van de gedelegeerd bestuurder van de NMBS

De heer Marc Descheemaecker stelt dat de NMBS verantwoordelijk is voor de ontvangst van en de fysieke hulpverlening aan PBM, alsook voor de technische specificatie van het rollend materieel. Er moet echter rekening gehouden worden met het feit dat het rollend materieel vaak voor 30 jaar gebruik wordt aangekocht.

Het beheerscontract 2008-2012 tussen de NMBS-groep en de Belgische Staat heeft een opmerkelijke evolutie ondergaan, in de richting van meer klantgerichte maatregelen en engagementen.

Artikel 44 voorziet vanaf 1 november 2008 in 103 stations dienstverlening van de eerste tot de laatste trein, mits 24 uur op voorhand wordt gereserveerd via het *Call Center*.

De mogelijkheid om 24 uur op voorhand te reserveren bestond reeds vóór het beheerscontract 2008-2012. Het was echter de gewoonte om spontaan hulp te bieden. Dit schiep problemen wanneer de helpende persoon bijvoorbeeld met pensioen ging. Plots was er geen hulp meer. De spontane hulp bleef ook beperkt tot de uren waarop het loket open was, terwijl de 24-urendienst in bijstand voorziet van de eerste tot de laatste trein.

La *Holding* poursuit les objectifs suivants:

- pour 2018, 100 bâtiments de gare doivent être entièrement accessibles;
- pour 2028, tous les bâtiments de gare (il y en a 210) doivent être entièrement accessibles.

À l'heure actuelle, seules 7 gares répondent aux critères d'accessibilité: Anvers-Central, Saint-Nicolas, Gand Dampoort, Bruxelles-National-Aéroport, Bruxelles-Central, Louvain-la-Neuve-Université, Namur. Par ailleurs, 25 gares offrent une accessibilité complète dans le hall de la gare et sur les quais. Dans 138 gares, le hall de la gare est libre d'obstacles, tandis que 99 gares possèdent des toilettes adaptées et que 156 gares disposent d'emplacements de stationnement adaptés aux PMR.

L'orateur indique que l'amélioration de l'accessibilité pour les PMR est aussi une question d'attitude. Certains petits gestes, comme céder une place assise à une femme enceinte, augmentent aussi l'accessibilité.

2. Exposé introductif de l'administrateur délégué de la SNCB

M. Marc Descheemaecker indique que la SNCB est responsable de l'accueil des PMR et de l'assistance physique qui leur est apportée, ainsi que de la spécification technique du matériel roulant. Il faut cependant tenir compte du fait que le matériel roulant est souvent acheté pour une utilisation de trente ans.

Le contrat de gestion 2008-2012 conclu entre le groupe SNCB et l'État belge a subi une évolution remarquable, en comprenant davantage de mesures et d'engagements orientés vers la clientèle.

L'article 44 prévoit, à partir du 1^{er} novembre 2008, une offre d'assistance dans 103 gares, du premier au dernier train, moyennant une réservation 24 heures à l'avance au *Call Center*.

La possibilité de réserver 24 heures à l'avance existait déjà avant le contrat de gestion 2008-2012. L'usage était cependant d'offrir une aide spontanée. Cela posait problème lorsque les personnes aidantes prenaient leur retraite, par exemple. L'assistance n'était alors soudain plus disponible. L'aide spontanée se limitait de surcroît aux heures d'ouverture des guichets, alors que le service de 24 heures prévoit une assistance du premier au dernier train.

Ook omdat de begeleiding moet gebeuren op een bekwame manier en met aangepast materiaal, is het belangrijk daarvoor opgeleid personeel of de «mobiele units» in te schakelen. Niet iedereen kan een rolstoel hanteren en ook het plaatsen van een laadhelling vraagt enige kundigheid. Er zijn 195 laadhellingen beschikbaar. Hun gebruik is noodzakelijk omdat niet alle perrons dezelfde hoogte hebben.

Het bevoegd personeel en de leden van de «mobiele units» zijn afkomstig van een aantal sectoren, waaronder de vrachtsector, waar rationalisering werd doorgevoerd. Ze zijn opgeleid om specifiek met de doelgroep om te gaan. De opleiding werd verzorgd door gespecialiseerde externe organisaties via het «*teach the teacher*»-principe. Voor treinbegeleiders maakt dat pakket deel uit van hun basisopleiding.

Reservering per telefoon is belangrijk om bijstand te kunnen verzekeren over het volledige traject van een reiziger en dus ook in de overstapstations.

Voor PBM die per trein gaan werken op een regelmatige basis, bestaat de mogelijkheid om afspraken vast te leggen voor langere termijnen.

De NMBS verbreedt de communicatie over het onderwerp en stuurt folders en mailings naar alle aangesloten organisaties van de nationale raad. Op haar site kan een beschrijving van de dienstverlening worden geconsulteerd. De site werd trouwens ook toegankelijk gemaakt voor slechtzienden. De folders worden tevens in brailleschrift gedrukt.

Voor het ogenblik wordt er vijf maal meer geïnvesteerd in rollend materieel dan vijf jaar terug. Bij de aankoop van nieuwe treinen zijn PBM een speciaal aandachtspunt, waarvoor de NMBS strikte normen hanteert. Als er bijvoorbeeld een dubbele verdieping is met trappen, dan moet in een rijtuig voorzien worden voor PBM. Dat is dan meestal een multifunctionele ruimte waar ook andere sociale groepen, zoals moeders met kinderwagens en fietsers voldoende ruimte vinden voor hun specifieke behoeften. Eigenaardig genoeg blijkt echter dat de multifunctionele ruimte de minst populaire is van de hele trein.

Treinen voor het GEN-net (het gewestelijk expressnet) werd uitgerust met speciale toiletten, die bijna twee maal zo groot zijn als 20 jaar geleden.

L'assistance doit être de qualité et requiert du matériel adéquat, il importe donc de faire appel à du personnel spécialement qualifié ou aux «unités mobiles». Tout le monde n'est pas capable de manipuler un fauteuil roulant et le placement d'une rampe requiert un certain savoir-faire. Cent nonante-cinq rampes sont disponibles. Ce sont les différences de hauteur entre les quais qui rendent leur utilisation nécessaire.

Le personnel compétent et les membres des unités mobiles proviennent d'un certain nombre de secteurs, parmi lesquels celui du transport de marchandises, qui ont fait l'objet d'une rationalisation. Ils sont formés pour encadrer ce groupe cible spécifique. La formation a été dispensée par des organisations externes spécialisées selon le principe «*teach the teacher*». Ce paquet fait partie de la formation de base des accompagnateurs de train.

Il est important de réserver par téléphone afin que l'assistance puisse être garantie sur la totalité du trajet d'un voyageur et donc également dans les gares de correspondance.

Les PMR qui empruntent régulièrement le train pour se rendre à leur lieu de travail ont la possibilité de prendre un arrangement à long terme.

La SNCB élargit la communication sur le sujet et adresse des brochures et des mailings à toutes les organisations affiliées au conseil national. Une description des services disponibles peut être consultée sur son site, qui a du reste été rendu accessible aux malvoyants. Les brochures sont également imprimées en écriture braille.

À l'heure actuelle, les investissements en matériel roulant ont quintuplé par rapport à il y a cinq ans. Lors de l'acquisition de nouveaux trains, une attention particulière est prêtée aux PMR, la SNCB appliquant des normes strictes en la matière. C'est ainsi que lorsqu'il y a des voitures à double étage et à escalier, il faut prévoir une voiture pour les PMR. En l'occurrence, il s'agit généralement d'un espace multifonctionnel offrant suffisamment de place pour répondre également aux besoins spécifiques d'autres groupes sociaux, par exemple des mamans se déplaçant avec une voiture d'enfant ou des cyclistes. On s'étonnera cependant que cet espace multifonctionnel s'avère être le moins populaire de tout le train.

Les trains destinés au réseau RER (réseau express régional) sont équipés de toilettes spéciales, dont la grandeur a quasiment doublé par rapport à ce qu'elle était il y a vingt ans.

Ook wordt in stations gezorgd voor een meldingsmogelijkheid. Momenteel loopt in Namen en Brugge een testproject met een contactzuil. De zuil is een soort afspeerpunt in het station, waar men zich kan melden aan het begeleidingspersoneel, dat op die manier snel en efficiënt kan optreden. De contactzuil is eveneens aangepast voor slechthorenden. Op de vloer lopen hulplijnen tussen de ingang van het station en de contactzuil. Indien de test positief is, worden de zuilen in 2009 uitgebreid naar Brussel-Zuid, Brussel-Noord, Namen, Charleroi, Gent, Antwerpen en Brugge. Op termijn worden ze ook uitgebreid naar 10 andere stations: Geel, Kapellen, De Pinte, Ninove, Lede, Gouvvy, Flémalle-Haute, Luttre, Fleurus en Jambes.

Ook voorzien voor 2009 en afkomstig uit Duitsland is de trappenklimber, een soort rupsband om rolstoelgebruikers langs trappen omhoog en omlaag te voeren. Door een hydraulisch systeem wordt de stabiliteit van de rolstoel behouden. Dat betekent concreet dat zelfs op plaatsen waar de fysieke toegankelijkheid niet kan worden gegarandeerd, zoals in sommige kleinere stations, er wel specifieke dienstverlening aanwezig zal zijn. Er loopt momenteel een proefproject met 2 toestellen in de regio's Leuven en Namen. Het project moet nog worden voorgelegd aan de nationale raad.

Er werd tevens opdracht gegeven om een test te lanceren in de zones Aalst en Quaregnon-Quévrain om ook stopplaatsen en kleinere stations zonder toegangsfaciliteiten te kunnen toegankelijk maken.

Er werden werkafspraken gemaakt met 2 taximaatschappijen en ingevoegd in de 24-urenservice. De taximaatschappij haalt de PBM op en brengt hem of haar op kosten van de NMBS naar het meest nabij gelegen station waar ontvangst wel mogelijk is.

De coördinatie met de TGV, de Thalys en de Eurostar voor de hulpverlening aan internationale reizigers wordt nader bekeken. Brussel is immers heel belangrijk op internationaal niveau.

3. Inleidende uiteenzetting van de gedelegeerd bestuurder van infrabel

De heer Luc Lallemand wijst er op dat het integraal toegankelijk maken van de spoorweginfrastructuur voor PBM veel tijd kost. Infrabel heeft een aantal langetermijnprojecten lopen tot in 2028. Tijdens een vorige vergadering, werd in deze commissie de relevantie van deze langetermijnprojecten in vraag gesteld.

Une possibilité de s'annoncer est également prévue dans les gares. Un projet expérimental de borne d'appel est actuellement en cours à Namur et à Bruges. La borne est en quelque sorte un point de rendez-vous dans la gare, où l'on peut s'annoncer au personnel d'accompagnement, qui peut ainsi agir avec rapidité et efficacité. La borne d'appel est également adaptée aux malentendants. Des lignes tactiles ont été aménagées au sol entre l'entrée de la gare et la borne d'appel. Si le test s'avère positif, en 2009 des bornes seront également installées à Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Namur, Charleroi, Gand, Anvers et Bruges. À terme, elles seront également étendues à dix autres gares: Geel, Kapellen, De Pinte, Ninove, Lede, Gouvvy, Flémalle-Haute, Luttre, Fleurus et Jambes.

Une autre nouveauté prévue pour 2009 et originaire d'Allemagne est le monte-escaliers, une sorte de chenille permettant aux utilisateurs de fauteuils roulants de monter et de descendre les escaliers. La stabilité du fauteuil roulant est assurée par un système hydraulique. Concrètement, cela signifie que, même aux endroits où l'accessibilité physique ne peut être garantie, comme dans certaines petites gares, une assistance spécifique sera quand même présente. Un projet pilote est actuellement en cours avec deux appareils dans les régions de Louvain et de Namur. Le projet doit encore être soumis au conseil national.

La SNCB a également été chargée de lancer un test dans les zones d'Alost et de Quaregnon-Quévrain pour pouvoir également rendre accessibles des points d'arrêt et de plus petites gares dépourvues de facilités d'accès.

Des accords de travail ont été conclus avec deux sociétés de taxi et intégrés au service de 24 heures. La société de taxi va chercher la PMR et la dépose aux frais de la SNCB dans la gare la plus proche capable de l'accueillir.

La coordination avec le TGV, le Thalys et l'Eurostar pour l'assistance aux voyageurs internationaux est en cours d'examen. Bruxelles est en effet une ville très importante au niveau international.

3. Exposé introductif de l'administrateur délégué d'infrabel

M. Luc Lallemand souligne qu'il faudra beaucoup de temps pour rendre l'infrastructure ferroviaire intégralement accessible aux PMR. Infrabel mène une série de projets à long terme, courant jusqu'en 2028. Au cours d'une réunion précédente, la pertinence de ces projets à long terme a été remise en cause au sein de cette commission.

De realisatie van de projecten neemt veel tijd omdat ze enorm hoge kosten impliceert. Eén strekkende meter perron met een breedte van 3 à 4 meter kost gemiddeld 2 000 euro. De opzet van het project is zeer groot. Wanneer men ergens werken uitvoert, moeten alle aspecten bekeken worden: de hoogspanning, de laagspanning, de bebording, de perrons, de toegankelijkheid van de gebouwen, enz. Om klanten niet verschillende keren te storen, worden de werken ook zoveel mogelijk gegroepeerd. Het vinden van technisch geschoold personeel verloopt moeizaam. Ook de samenwerking met de lokale overheid verloopt traag.

De spreker toont tevens aan dat het spoorwegnet zich op heel diverse wijze heeft opgebouwd in de verschillende Europese landen. Om een betere interoperabiliteit te garanderen, zijn tevens grote investeringen nodig. In Spanje, bijvoorbeeld, is de ruimte tussen de sporen niet dezelfde als elders in Europa. Elk net gebruikt ook een verschillend signalisatiemodel.

Infrabel heeft samen met de regering ambitieuze doelstellingen geformuleerd in verband met de toegankelijkheid voor PBM. Deze doelstellingen werden in de beheersovereenkomst opgenomen. Bij elke nieuwe bouwwerf en bij elke renovatie wordt daar rekening mee gehouden, zodat er geen nieuwe fouten worden gecreëerd.

Infrabel is bevoegd voor het heraanleggen van de perrons en de toegang tot de perrons. Voor het plaatsen van liften en opritten is volgend tijdschema voorzien:

- 28 stations zijn uitgerust sinds eind 2008
- 38 stations worden uitgerust vóór eind 2012
- 50 stations worden uitgerust vóór eind 2018
- 100 stations worden uitgerust vóór eind 2028.

Voor het op standaard hoogte (75 of 55 cm) brengen van de perrons, wordt volgend tijdsschema gehanteerd:

- begin 2008 waren 125 stations en stopplaatsen uitgerust met perrons op standaardhoogte
- 285 stations en stopplaatsen krijgen perrons op standaardhoogte in 2018.

Op 31 januari 2009 is aan de bevoegde minister een concrete planning voorgelegd.

De 28 hierna vermelde stations zijn reeds uitgerust met liften of oprijhellingen of zijn rechtstreeks bereikbaar vanaf de openbare weg:

La réalisation des projets est un processus particulièrement long, car elle entraîne un coût énorme. Un mètre courant de quai d'une largeur de 3 à 4 mètres coûte, en moyenne, 2 000 euros. L'organisation du projet est colossale. Lorsqu'on effectue des travaux à un endroit, il faut en prendre en compte tous les aspects: la haute tension, la basse tension, la signalisation, les quais, l'accès aux bâtiments, etc. Pour ne pas déranger les clients plusieurs fois, les chantiers sont autant que possible groupés. Il n'est pas facile de trouver du personnel technique qualifié. La collaboration avec les autorités locales se fait également particulièrement lentement.

L'orateur montre aussi que le réseau ferroviaire s'est développé de manière très diverse dans les différents pays européens. D'importants investissements sont aussi nécessaires pour garantir une meilleure interopérabilité. En Espagne, par exemple, l'écartement des rails n'est pas le même qu'ailleurs en Europe. Chaque réseau utilise aussi une signalétique différente.

Infrabel a formulé, conjointement avec le gouvernement, des objectifs ambitieux en matière d'accessibilité pour les PMR. Ces objectifs ont été inscrits dans le contrat de gestion. Il en est tenu compte pour chaque nouveau chantier de construction et pour chaque rénovation, de manière à ne pas commettre de nouvelles erreurs.

Infrabel est compétente pour le réaménagement des quais et l'accès à ceux-ci. Pour l'installation des ascenseurs et des rampes d'accès, le calendrier suivant est prévu:

- 28 gares sont équipées depuis 2008
- 38 gares seront équipées pour fin 2012
- 50 gares seront équipées pour fin 2018
- 100 gares seront équipées pour fin 2028.

Pour la mise à la hauteur standard des quais (75 ou 55 cm), le calendrier suivant est prévu:

- 125 gares et points d'arrêt étaient dotés de quais de hauteur standard début 2008
- 285 gares et points d'arrêt seront dotés de quais de hauteur standard en 2018.

Un planning concret a été soumis au ministre compétent le 31 janvier 2009.

Les 28 gares mentionnées ci-après sont déjà équipées d'ascenseurs ou de rampes d'accès ou sont directement accessibles depuis la voie publique:

- Andenne
- Antwerpen-Centraal
- Blankenberge
- Brugge
- Brussel-Centraal
- Brussel-Zuid
- Brussel-Luxemburg
- Brussel-Nationaal-Luchthaven
- Brussel-Noord
- Deinze
- Eupen
- Gent-Sint-Pieters
- Gent-Dampoort
- Genk
- Halle
- Knokke
- Landegem
- Leuven
- Lokeren
- Louvain-la-Neuve
- Luik-Guillemins
- Mol
- Namen
- Oostende
- Sint-Niklaas
- Torhout
- Verviers-Centraal
- Wetteren

Toegankelijkheid moet niet alleen beoordeeld worden in termen van «hoeveel stations». Statistieken van de dienst reizigersbeheer wijzen uit dat deze 28 stations 46,5% van het totaal aantal reizigers dekken.

Volgende stations worden in de nabije toekomst voorzien van liften en oprijhellingen naar de perrons:

- Voor 2009: Roeselare en Noorderkempen
- Voor 2010: Welkenraedt, Zaventem en Kortenberg
- Voor 2011: Charleroi-Zuid en Gembloux
- Voor 2012: Aalst, Aarlen en Brussel-Schuman.

Eind 2012 zullen 38 stations uitgerust zijn, goed voor 52% van het totaal aantal reizigers.

De doelstelling die Infrabel wil bereiken is dat in 2018 elke persoon binnen een straal van 30 km een voor hem of haar toegankelijk station kan vinden. Later willen we die straal beperken tot 15 km.

Vandaag hebben reeds 138 stations en stopplaatsen perrons op een standaardhoogte. Dit aantal ligt iets hoger dan wat voorzien is in het beheerscontract. In 2018 zullen er 160 bijkomende stations en stopplaatsen uitgerust zijn. Kortom: 285 stations en stopplaatsen worden uitgerust met perrons op standaardhoogte. Deze infrastructuur

- Andenne
- Anvers-Central
- Blankenberge
- Brugge
- Bruxelles-Central
- Bruxelles-Midi
- Bruxelles-Luxembourg
- Bruxelles-Nat-Aéroport
- Bruxelles-Nord
- Deinze
- Eupen
- Gent-Sint-Pieters
- Gent-Dampoort
- Genk
- Halle
- Knokke
- Landegem
- Leuven
- Lokeren
- Louvain-la-Neuve
- Liège-Guillemins
- Mol
- Namur
- Oostende
- Sint-Niklaas
- Torhout
- Verviers-Central
- Wetteren

L'accessibilité ne doit pas seulement être évaluée en fonction du nombre de gares. Les statistiques du service chargé de la gestion des voyageurs indiquent que ces vingt-huit gares couvrent 46,5% du total des voyageurs.

Les gares suivantes seront prochainement équipées d'ascenseurs et de rampes d'accès aux quais:

- 2009: Roulers et Noorderkempen,
- 2010: Welkenraedt, Zaventem et Kortenberg,
- 2011: Charleroi-Sud et Gembloux,
- 2012: Alost, Arlon et Bruxelles-Schuman.

Fin 2012, 38 gares, accueillant 52% du nombre total de voyageurs, seront équipées.

L'objectif que se fixe Infrabel est que toute personne puisse trouver une gare qui lui soit accessible dans un rayon de 30 km en 2018 et de 15 km ultérieurement.

À l'heure actuelle, 138 gares et arrêts sont déjà équipés de quais à hauteur standard. Ce nombre est légèrement supérieur à celui que prévoit le contrat de gestion. En 2018, 160 gares et arrêts supplémentaires seront équipés. En d'autres termes, 285 gares et arrêts seront équipés de quais à hauteur standard. Ces

zal gebruikt kunnen worden door 73% van het totaal aantal reizigers.

In 2018 zullen alle stations die zijn opgenomen in de planning uitgerust zijn met noppentegels voor slechtzienden. Er komen veiligheidsmarkeringen op verharde perrons die niet uitgerust zijn met noppentegels.

Infrabel heeft er zich toe verbonden in de beheersovereenkomst om grote investeringen te doen volgens een progressief plan en rekening houdend met een aantal voorschriften:

- er wordt gewerkt in overeenstemming met grote spoorwerken (vb. GEN);
- er wordt gebruik gemaakt van complexe engineeringtechnieken;
- gespecialiseerd technisch personeel moet beschikbaar zijn;
- de coördinatie met de werken uitgevoerd door de NMBS-Holding moet opgevolgd worden;
- er moet overleg worden gepleegd met de plaatselijke autoriteiten om de geplande werken te laten overeenstemmen met het specifieke, lokale karakter.

Het directiecomité van Infrabel heeft op 27 januari 2009 een gedetailleerd plan goedgekeurd van de werken die worden uitgevoerd of voor de toekomst gepland zijn, met als doelstelling het verhogen van de toegankelijkheid van de spoorweginfrastructuur voor PBM.

De spreker benadrukt dat de werken ter bevordering van de toegankelijkheid, zoals ze in het beheerscontract zijn opgenomen, tot de belangrijkste doelstellingen behoren van Infrabel.

4. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) prijst het feit dat in de recente beheerscontracten de opgenomen doelstellingen in verband met toegankelijkheid voor PBM steeds concreter en ambitieuzer worden. Hij meent dat de resolutie (DOC 52 007/000) hierdoor overbodig is geworden.

Omtrent de 24-uurdienst, wijst de spreker er op dat het *callcenter* aan reizigers de richtlijn geeft om geen trein te nemen tijdens spitsuren. Geldt de gegarandeerde toegankelijkheid voor alle treinen, ook tijdens de spitsuren?

infrastructures pourront être utilisées par 73% du nombre total de voyageurs.

En 2018, toutes les gares visées par le planning seront équipées de dalles podotactiles pour les malvoyants et des marquages de sécurité seront apposés sur les quais recouverts d'un revêtement dur mais non équipés de dalles podotactiles.

Dans le contrat de gestion, Infrabel s'est engagée à réaliser d'importants investissements suivant un plan progressif et conformément à plusieurs directives:

- les investissements seront réalisés conformément aux grands travaux ferroviaires (exemple: RER);
- des techniques d'ingénierie complexes seront mises en œuvre;
- du personnel technique spécialisé doit être disponible;
- la coordination avec les travaux réalisés par la SNCB Holding doit être suivie;
- une concertation doit avoir lieu avec les autorités locales afin que les travaux envisagés respectent les spécificités locales.

Le comité de direction d'Infrabel a approuvé le 27 janvier 2009 un plan détaillé des travaux qui seront réalisés ou prévus à l'avenir afin d'accroître l'accessibilité de l'infrastructure ferroviaire pour les PMR.

L'orateur souligne que les travaux visant à améliorer l'accessibilité inscrits dans le contrat de gestion figurent parmi les principaux objectifs d'Infrabel.

4. Questions et observations des membres

M. Jef Van den Bergh (CD&V) se réjouit que, dans les récents contrats de gestion, les objectifs mentionnés en matière d'accessibilité pour les PMR soient de plus en plus concrets et ambitieux. De ce fait, il considère que la proposition de résolution (DOC 52 0076/000) est devenue superflue.

En ce qui concerne le service 24h, l'intervenant indique que le *call-center* recommande aux voyageurs de ne pas prendre le train aux heures de pointe. L'accessibilité garantie vaut-elle pour tous les trains, y compris aux heures de pointe?

Vóór de 24-uurregeling rekende men op de welwillendheid van het personeel ter plaatse. De personeelsleden beweren nu echter dat ze niet meer spontaan mogen helpen als er niet 24 uur op voorhand gereserveerd werd. Men kan niet altijd zolang op voorhand tot een reis beslissen. Hoe kunnen impulsreizigers geholpen worden?

Wie moet wachten tot 2018 voor zijn of haar station toegankelijk wordt, moet wel heel veel geduld oefenen. Bepaalde gemeentebesturen zijn vragende partij om hun station zelf toegankelijk te maken. Mogen de gemeenten zelf initiatieven nemen, in samenspraak met de NMBS-groep?

Mevrouw Valérie De Bue (MR) vraagt of er reeds treinen uitgerust zijn met een multifunctionele ruimte?

De heer David Geerts (PS) wijst er op dat door de lange periode die nodig is om de toegankelijkheid voor PBM te realiseren, vele PBM er niet van zullen kunnen genieten.

Er wordt rekening gehouden met een vaste reservatie indien iemand dagelijks de trein wil nemen om te gaan werken. Maar wat gebeurt er als die persoon moet overwerken?

De spreker is voorstander van een groen nummer voor de 24-urendienst.

De spreker vraagt of buiten de mobiele brigades, andere werknemers PBM niet mogen helpen, omdat ze daar niet voor verzekerd zijn?

Is er voor de kost van de werken voorzien door Infrabel in de begroting een aparte post voorzien of wordt het per station begroot?

De resolutie (DOC 52 0076/000) is grotendeels voorbijgestreefd. Wordt de resolutie ingetrokken of aangepast tot een parlementair document dat de opvolging van de werken beoogt?

Mevrouw Ine Somers (Open Vld) vraagt of het werkschema's van de drie vennootschappen van de NMBS-groep op elkaar afgestemd zijn. Indien bijvoorbeeld één van de entiteiten in 2010 veel inspanning doet om de toegankelijkheid naar de perrons te vergroten, maar de andere entiteiten plannen hun werken maar voor later, komt de toegevoegde waarde van de investeringen dan niet in het gedrang?

Avant la règle des 24h, on comptait sur la bonne volonté du personnel sur place. Les membres du personnel prétendent cependant à présent qu'ils ne peuvent plus offrir spontanément leur aide, s'il n'y a pas eu de réservation 24 heures auparavant. On ne peut cependant pas toujours décider d'un voyage aussi longtemps à l'avance. Comment peut-on aider les voyageurs «impulsifs»?

Les personnes qui doivent attendre jusqu'en 2018 pour que leur gare soit accessible, doivent faire preuve de beaucoup de patience. Certaines administrations communales souhaiteraient se charger elles-mêmes de rendre leur gare accessible. Les communes peuvent-elles prendre elles-mêmes des initiatives, en concertation avec le groupe SNCB?

Mme Valérie De Bue (MR) demande si certains trains sont déjà équipés d'un espace multifonctionnel?

M. David Geerts (PS) indique que beaucoup de personnes à mobilité réduite ne pourront pas profiter des aménagements en matière d'accessibilité en raison du temps qu'il faudra pour les réaliser.

Il est tenu compte des réservations fixes faites par les personnes qui souhaitent prendre le train tous les jours pour aller travailler. Mais que se passe-t-il lorsque ces personnes doivent faire des heures supplémentaires?

L'intervenant est favorable à un numéro vert pour le service de 24 heures.

L'intervenant demande si les personnes à mobilité réduite ne peuvent pas être aidées par du personnel n'appartenant pas aux brigades mobiles dès lors que ce personnel n'est pas assuré pour cela.

Un poste distinct a-t-il été prévu dans le budget par Infrabel pour les coûts des travaux ou ceux-ci sont-ils budgétisés par gare?

La résolution (DOC 52 0076/000) est largement dépassée. Sera-t-elle retirée ou refondue en un document parlementaire visant le suivi des travaux?

Mme Ine Somers (Open Vld) demande si les programmes de travail des trois sociétés du groupe SNCB sont coordonnés. Par exemple, si l'une de ces entités fait d'importants efforts en 2010 pour accroître l'accessibilité des quais tandis que les autres entités prévoient de réaliser leurs travaux plus tard, la valeur ajoutée des investissements réalisés ne sera-t-elle pas compromise?

In welke mate bestaat er een overzicht van welke stations nog moeten worden aangepast, maar waar de afstemming tussen de 3 entiteiten volledig is gebeurd?

Mevrouw Linda Musin (PS) onderschrijft de mening van de heer Geerts met betrekking tot het wijzigen van de resolutie.

De heer David Lavaux (cdH) vraagt welke afspraken er met de lokale overheden werden gemaakt? Kan de gemeente zelfstandig investeren in het vergroten van de toegankelijkheid voor PBM?

Mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) wil graag de resultaten kennen van de statistieken over het huidige gebruik van de spoorwegen door PBM. Hoeveel PBM doen beroep op de 24-urendienst?

De normen die worden gehanteerd voor de hoogte van de perrons verschillen van gewest tot gewest. Zullen deze normen op nationaal niveau eenvormig gemaakt worden?

Kunnen de oude treinen nog vernieuwd worden? Hoeveel procent maken ze uit van het rollend materieel? Hoelang zullen ze nog gebruikt kunnen worden?

Het personeel van Securail wordt algemeen gewaardeerd voor het verzekeren van de veiligheid van de reizigers, wat voor een goede sfeer zorgt. Kunnen zij ook worden ingezet voor de dienstverlening aan de PBM, gezien ze zo efficiënt zijn? De spreekster denkt hierbij aan het geruststellen van oudere personen die nu bang zijn omdat ze snel hun evenwicht verliezen en problemen ondervinden bij het in- en uitstappen.

Hoe verloopt de dienstverlening aan de stopplaatsen, waar geen personeel en geen gebouwen meer zijn?

Hoe wordt tijdens de spits vertraging vermeden wanneer een persoon met een rolstoel aan boord moet worden geholpen?

De spreekster vindt het onaanvaardbaar dat in een groot en veelbezocht station als dat van Ottignies, de perrons niet bereikbaar zullen zijn voor 2018. Kan er geen oplossing gevonden worden?

Wat betreft het al dan niet behouden van de resolutie, moet ook de mening van de Nationale Hoge Raad voor gehandicapten gehoord worden.

De heer François Bellot (MR) wijst er op dat bepaalde stations, die reeds uitgerust zijn voor PBM, amper bezocht worden omdat de omgeving, bijvoorbeeld de

Dispose-t-on d'un relevé des gares devant encore être aménagées mais où les trois entités ont pleinement coordonné leurs interventions?

Mme Linda Musin (PS) partage l'avis de M. Geerts en ce qui concerne la modification de la résolution.

M. David Lavaux (cdH) s'enquiert des arrangements pris avec les autorités locales. La commune peut-elle investir de façon autonome dans l'amélioration de l'accessibilité pour les PMR?

Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) souhaiterait connaître les résultats des statistiques sur l'utilisation actuelle du transport ferroviaire par les PMR. Combien de PMR font appel au service de 24 heures?

Les normes retenues pour la hauteur des quais diffèrent d'une région à l'autre. Ces normes seront-elles harmonisées au niveau national?

Les anciens trains peuvent-ils encore être rénovés? Quelle part du matériel roulant représentent-ils? Combien de temps pourront-ils encore être utilisés?

Le personnel de Securail est unanimement apprécié pour la sauvegarde de la sécurité des voyageurs, ce qui assure une excellente atmosphère. Peut-il également être fait appel à ces agents, compte tenu de leur efficacité, pour les services offerts aux PMR? L'intervenante songe au fait qu'ils pourraient rassurer les personnes âgées, anxieuses parce qu'elles perdent facilement l'équilibre et ont des difficultés lors de l'embarquement et du débarquement.

Comment le service est-il assuré aux points d'arrêt, où il n'y a plus de personnel ni de bâtiments?

Comment évite-t-on les retards lorsqu'il faut aider une personne en chaise roulante à monter dans le train à l'heure de pointe?

L'intervenante estime qu'il est inadmissible que les quais d'une gare aussi grande et fréquentée que celle d'Ottignies ne soient pas accessibles avant 2018. Peut-on trouver une solution?

En ce qui concerne le maintien ou non de la résolution, il convient d'entendre également l'avis du Conseil supérieur national des personnes handicapées.

M. François Bellot (MR) indique que certaines gares, qui sont déjà équipées pour accueillir les PMR, ne sont guère fréquentées, parce que l'environnement, par

straten rond het station, geen toegang bieden. De omgeving van de stations valt onder de bevoegdheid van de gewesten, die elk een zeer verschillend beleid voeren. Hoe staat de communicatie tussen de NMBS-groep en de 3 gewesten?

Soms bestaat er een conflict tussen de uitrusting voor slechtzienden en die voor rolstoelgebruikers. De noppen op de grond, bijvoorbeeld, zijn moeilijk te berijden door een rolstoel.

Wat de treinen met dubbele verdieping betreft, moet een rolstoelgebruiker vaak op de brug blijven staan omdat er trapjes zijn in de twee richtingen. Wat wordt daarvoor voorzien?

5. Antwoorden van de sprekers

De heer Vincent Bourlard, directeur-generaal patrimonium van de NMBS-Holding stelt dat er een aantal masterplans werden opgesteld voor de samenwerking met de gemeenten, de steden en de bedrijven van openbaar vervoer zoals de Lijn, betreffende de renovatie van de omgeving van het station. Daartoe behoort de toegankelijkheid voor PBM. Iedere partij draagt de kosten voor het deel waarvoor het bevoegd is.

De normen verschillen inderdaad van gewest tot gewest. Met Revalor streeft de NMBS-groep naar het uniformiseren van de gebruikte normen. Revalor is ook de referentie die geldt voor de Hoge Raad voor gehandicapten.

Het is quasi onmogelijk de werken vóór de vermelde termijnen uit te voeren. Onze stations werden gebouwd eind negentiende, begin twintigste eeuw. De hele structuur moet worden aangepast aan PBM. In het verleden werd met die gebruikers geen rekening gehouden. De NMBS-groep werkt reeds sedert 10 jaar aan belangrijke renovatiewerken. Het is een omvangrijk project.

De heer Marc Descheemaecker legt uit dat de 24-uur reservatiedienst operationele redenen heeft. Vroeger werd eventjes geholpen door de werknemers naast hun eigenlijke taak. Hulp werd toen niet geregeld, nu wel. De moderne technologie wordt steeds ingewikkelder en de werknemers hebben steeds specifiekere functies. Ze kunnen naast hun taak niet meer zomaar iets er bij doen. Daarom wordt de ontvangst van PBM nu beter gepland, ook om de opvang 24 uur op 24 mogelijk te maken.

exemple les rues autour de la gare, n'offre pas d'accès. Les abords des gares relèvent de la compétence des régions, qui mènent chacune des politiques très différentes. Où en est la communication entre le groupe SNCB et les trois régions?

Il y a parfois un conflit entre l'équipement destiné aux malvoyants et celui destiné aux personnes en chaise roulante. Il est par exemple difficile de rouler en chaise sur les reliefs aménagés sur le sol.

En ce qui concerne les trains à double étage, les personnes en chaise roulante doivent souvent rester sur la plate-forme, parce qu'il y a des escaliers dans les deux directions. Que prévoit-on pour résoudre ce problème?

5. Réponses des orateurs

M. Vincent Bourlard, directeur général du patrimoine de la SNCB Holding, indique que plusieurs plans directeurs ont été établis en collaboration avec les communes, les villes et les entreprises de transports en commun, comme *De Lijn*, concernant la rénovation des abords des gares. L'accessibilité aux PMR en fait partie intégrante. Chaque partie supporte les frais relatifs aux matières pour lesquelles elle est compétente.

Les normes varient en effet d'une région à l'autre. Avec Revalor, le groupe SNCB s'efforce d'uniformiser les normes utilisées. Revalor est aussi la référence d'application pour le Conseil supérieur des handicapés.

Il est pratiquement impossible de réaliser les travaux avant les échéances mentionnées. Nos gares ont été construites à la fin du XIX^e ou au début du XX^e siècle. L'ensemble de la structure doit être adapté aux PMR. Jadis, on ne tenait pas compte de ces usagers. Le groupe SNCB s'attèle déjà depuis dix ans à réaliser d'importants travaux de rénovation. C'est un projet de grande envergure.

M. Marc Descheemaecker explique que le service de réservation 24 heures à l'avance obéit à des impératifs opérationnels. Auparavant, d'autres membres du personnel apportaient leur aide de temps à autre en marge de leurs propres activités. À cette époque, l'assistance n'était pas réglementée. Aujourd'hui, elle l'est. Les technologies modernes sont de plus en plus compliquées et les travailleurs exercent des fonctions de plus en plus spécifiques. Ils ne peuvent plus se permettre de faire accessoirement autre chose que leur travail. C'est pourquoi l'accueil des personnes à mobilité réduite est aujourd'hui mieux planifié, outre que cette planification permet d'assurer cet accueil 24 heures sur 24.

Wanneer met duur en heel specifiek materiaal moet worden omgegaan, dan is een specifieke opleiding noodzakelijk. Als iemand spontaan wil helpen en daarbij duur materiaal beschadigt, dan zal de verzekering niet tussenkomen. De spreker vergelijkt deze handelwijze met rijden zonder rijbewijs.

Er worden echter binnen de NMBS zoveel mogelijk mensen opgeleid om hulp te kunnen bieden.

Omtrent het aantal personen dat gebruikt maakt van de 24-urenservice volgens de statistieken, stelt de spreker dat hij er van overtuigd is dat er personen zijn die geen gebruik maken van de 24-urendienst. Hij schat dat 1 op 3 personen opbelt en dat het aantal nog stijgt. Hij vertrouwt niet graag 100% op de resultaten van statistieken omdat die van veel factoren afhankelijk zijn.

Er bestaat geen verbod om mensen te helpen. Wel wordt er duidelijk op gewezen dat mensen die fysisch niet geschikt zijn beter geen hulp bieden om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen.

Het nieuw rollend materieel, in het bijzonder de M6-rijtuigen met twee verdiepingen, zijn volledig uitgerust met multifunctionele ruimtes. Voor eind 2010 worden nog 200 rijtuigen geleverd.

Het materieel voor het GEN-net is ook uitgerust naar de nieuwste normen. De M5's, die ongeveer 25 jaar oud zijn, worden bij renovaties ook volgens die normen uitgerust.

Als compensatie voor wat nog niet is uitgerust voor de ontvangst van PBM, worden de mobiele units ingezet, zodat zoveel mogelijk PBM vervoerd kunnen worden.

De spreker meent dat de ontvangst van PBM, mits gepland, toch flexibel genoeg is om vertragingen, overwerk, en dergelijke op te vangen. Er groeien ook routines wanneer er een vaste afspraak met een persoon is. Het personeel weet dan dat er bijvoorbeeld op woensdag kans is op overwerk.

De spreker meent dat een groen nummer tot de mogelijkheden behoort. Hij is echter eerder voorstander van een centraal nummer dat alle diensten groepeerd en interactief kan optreden voor alle oproepen en problemen.

Lorsqu'un matériel onéreux et bien spécifique doit être utilisé, une formation spécifique est nécessaire. L'assurance n'interviendra pas si du matériel onéreux est endommagé par une personne qui a proposé spontanément son aide. Pour l'orateur, ce serait comme conduire sans permis.

Toutefois, la SNCB forme autant de personnel que possible pour pouvoir assurer cette assistance.

Concernant le nombre de personnes qui, selon les statistiques, font appel au service de réservation 24 heures à l'avance, l'orateur indique qu'il est persuadé que certaines personnes n'utilisent pas ce service. Il estime qu'une personne sur trois l'appelle et que ce nombre est encore en augmentation. Il ne se fie pas volontiers à 100% aux résultats des statistiques dès lors que ces résultats dépendent de nombreux facteurs.

Il n'est pas interdit d'aider autrui. Cependant, il est clairement indiqué qu'il vaut mieux que les personnes qui ne sont pas physiquement aptes à le faire n'offrent pas leur aide pour éviter qu'elles se mettent – et qu'elles mettent autrui – en danger.

Le nouveau matériel roulant, en particulier les véhicules M6 à deux étages, sont totalement équipés d'espaces multifonctionnels. Deux cents voitures supplémentaires seront livrées pour la fin 2010.

Le matériel pour le réseau RER est également équipé selon les dernières normes. Lors des rénovations, les véhicules M5, qui ont environ 25 ans d'âge, sont également équipés selon ces normes.

Pour compenser l'absence d'équipements permettant d'accueillir des PMR, des unités mobiles sont présentes sur le terrain, de sorte qu'un maximum de PMR puissent être transportées.

L'orateur estime que, moyennant une planification, l'accueil des PMR est malgré tout suffisamment flexible pour tenir compte des retards, des heures supplémentaires, etc. Lorsqu'un arrangement fixe est pris avec une personne, certaines routines se mettent en place. Dans ce cas, le personnel sait qu'une personne déterminée risque de devoir prêter des heures supplémentaires, par exemple, le mercredi.

L'orateur estime qu'un numéro vert fait partie des possibilités. Il est toutefois plutôt partisan d'un numéro central regroupant tous les services et pouvant agir de manière interactive pour l'ensemble des appels et des problèmes.

Wat het personeel van Securail aangaat, is het verzekeren van de veiligheid van reizigers en personeel een te grote en belangrijke taak om daarnaast ook de ontvangst van PBM ten laste te nemen.

Elke recent bestelde trein heeft de mogelijkheid om PBM op comfortabele wijze te vervoeren. Eén trein op drie kan zonder speciaal instaphulpmiddel een PBM aan boord nemen.

De PBM die vanaf een stopplaats willen vertrekken waar noch personeel, noch gebouwen zijn, kunnen gebruik maken van een taxidienst die hen tot aan het dichtstbijzijnde station brengt waar ze wel geholpen kunnen worden. Dat is momenteel één van de testprojecten.

De heer Luc Lallemand geeft met betrekking tot de samenwerkingsprojecten met steden en gemeenten als voorbeeld het contract tussen de NMBS-groep en de stad Mechelen, dat toen ook in de pers is vermeld.

Zo zijn er verschillende globale projecten waarin iedere entiteit zich bezighoudt met de eigen bevoegdheid en investeert volgens de bronnen waarover ze beschikt. De *Holding* heeft nog steeds de leiding over de projecten rond de 37 grootste stations. Eurostation zorgt voor de studie en Infrabel beheert alles wat zich bevindt tussen de openbare weg en de toegang tot de trein.

De gemaakte conventies bepalen wie wat gaat financieren en coördineren de bevoegdheden en de investeringen van de partners.

Omtrent de vraag of de drie entiteiten van de NMBS-groep hun werken op elkaar afstemmen, wijst de spreker er op dat er nog veel meer spelers zijn waarmee een afstemming moeten worden geregeld, met name: de studiebureaus, de gemeenten, de gewesten en soms ook de gewestelijke vervoersmaatschappij.

Een samenwerkingsakkoord tussen de federale entiteiten, ondertekend op 11 oktober 2001, bekrachtigd bij wet van 22 maart 2002, die de krachtlijnen van het akkoord tussen de federale Staat en de drie gewesten vastlegt, heeft de mogelijkheid gecreëerd om bepaalde projecten vooraf te financieren. De gewesten dragen dan enkel de interestenlast tussen het moment waarop de projecten beginnen te lopen en het moment waarop de NMBS-groep de subsidie krijgt van de Staat. De drie Gewesten krijgen ook de mogelijkheid om projecten te co-financieren.

Met betrekking tot het station van Ottignies zijn een reeks werken voorzien, waaronder het plaatsen van een roltrap, een lift, enz. Alle stations die deel uitmaken van

En ce qui concerne le personnel de Securail, la sauvegarde de la sécurité des voyageurs et du personnel est une tâche trop vaste et trop importante pour y ajouter, en surplus, l'accueil des PMR.

Tous les trains commandés récemment permettent de transporter les PMR de manière confortable. Un train sur trois peut faire monter une PMR à bord sans l'aide d'un dispositif d'embarquement spécial.

Les PMR qui désirent partir au départ d'un arrêt où il n'y ni personnel ni bâtiments peuvent recourir à un service de taxi qui les déposera à la gare la plus proche, où elles pourront se faire aider. Il s'agit de l'un des projets pilotes.

Pour ce qui est des projets de collaboration avec les villes et communes, *M. Luc Lallemand* cite l'exemple du contrat passé entre le groupe SNCB et la ville de Malines, auquel la presse avait également fait écho à l'époque.

Ainsi y a-t-il plusieurs projets globaux dans lesquels chaque entité se charge de ses compétences et investit en fonction des ressources dont elle dispose. La *holding* dirige toujours les projets relatifs aux trente-sept plus grandes gares. Eurostation est chargée des études tandis qu'Infrabel gère tout ce qui se trouve entre la voie publique et l'accès au train.

Les conventions adoptées indiquent qui finance quoi et coordonnent les compétences et les investissements des partenaires.

En réponse à la question de savoir si les trois entités du groupe SNCB coordonnent leurs travaux, l'orateur indique que la coordination doit être étendue à de nombreux autres intervenants: les bureaux d'étude, les communes, les régions et, parfois aussi, la société régionale de transport.

Un accord de coopération entre les entités fédérales signé le 11 octobre 2001, confirmé par la loi du 22 mars 2002 et établissant les lignes directrices de l'accord entre l'État fédéral et les trois régions a permis de préfinancer certains projets. Les régions ne supportent, dans ce cas, que la charge d'intérêts entre la date de prise de cours des projets et le jour où le groupe SNCB reçoit les subventions de l'État. Les trois régions peuvent également cofinancer des projets.

Concernant la gare d'Ottignies, il indique que différents travaux sont prévus: le placement d'un escalier mécanique, d'un ascenseur, etc. Toutes les gares du

het toekomstige GEN-net, zullen worden aangepast. De spreker is verheugd te kunnen melden dat de nodige vergunningen eindelijk verkregen zijn. De werken kunnen nu dan ook snel van start gaan.

Wat het jaarlijks budget voor het realiseren van de projecten betreft, heeft de NMBS-groep bij de regering een meerjarenplan voorgelegd over de geplande investeringen. In juni 2008 werd voor de periode 2008-2012 goedkeuring verkregen. In die planning staan een aantal lijnen die betrekking hebben op de installaties en de inspanningen gerelateerd aan de toegankelijkheid voor PBM. Ook wordt er jaarlijks een investeringsbudget door de groep samengesteld. De verschillende referenties die in de uiteenzetting zijn gegeven, zijn daarin inbegrepen en gebudgetteerd.

Wat de afstemming tussen de stations en hun omgeving betreft, kan het nog altijd beter, maar er zijn reeds een aantal conventies gesloten.

IV. — **BESPREKING OP 22 APRIL 2009**

1. Consideransen

De consideransen A tot O geven geen aanleiding tot debat. Ze worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

2. Aanbevelingen

De heer David Geerts (sp.a) geeft toelichting bij amendement nr. 1 (DOC 52 0076/003), dat de tien aanbevelingen van het voorstel van resolutie beoogt te vervangen door drie nieuwe punten. Het amendement strekt ertoe de problematiek van mensen met beperkte mobiliteit stelselmatig te overleggen, een hoofdstuk over toegankelijkheid toe te voegen aan het jaarverslag van de NMBS-holding en via een rapport jaarlijks het parlement op de hoogte te houden van de vooruitgang die wordt geboekt op gebied van toegankelijkheid.

De vertegenwoordiger van de staatssecretaris voor Mobiliteit wijst er op dat in de nieuwe beheerscontracten tussen de overheid en de NMBS-groep reeds veel aandacht wordt besteed aan de toegankelijkheid van de stations.

futur réseau RER seront aménagées. L'intervenant est heureux de pouvoir annoncer que les permis nécessaires ont enfin été obtenus. Les travaux pourront dès lors bientôt commencer.

En ce qui concerne le budget annuel prévu pour la réalisation des projets, il indique que le groupe SNCB a soumis au gouvernement un plan pluriannuel pour les investissements visés. En juin 2008, le groupe SNCB a obtenu son approbation pour la période 2008-2012. Plusieurs lignes de ce plan concernent les installations et les efforts liés à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. En outre, un budget d'investissement est prévu par le groupe sur une base annuelle. Les différentes références données dans l'exposé y sont incluses et budgétisées.

En ce qui concerne la manière dont les gares s'inscrivent dans leur environnement, il est indiqué que l'on peut toujours faire mieux mais que plusieurs conventions ont déjà été conclues.

IV. — **DISCUSSION DU 22 AVRIL 2009**

1. Considérants

Les considérants A à O ne font l'objet d'aucune discussion. Ils sont successivement adoptés à l'unanimité.

2. Recommandations

M. David Geerts (sp.a) commente l'amendement n° 1 (DOC 52 0076/003), qui tend à remplacer les dix recommandations de la proposition de résolution par trois nouveaux points. L'amendement vise à intégrer systématiquement dans les débats la problématique des personnes à mobilité réduite, à ajouter au rapport annuel de la SNCB Holding un chapitre consacré à l'accessibilité et à informer annuellement le Parlement, par le biais d'un rapport, sur les progrès réalisés en matière d'accessibilité.

Le représentant du secrétaire d'État à la Mobilité fait observer que les nouveaux contrats de gestion conclus entre les autorités et le Groupe SNCB attachent déjà une grande importance à l'accessibilité des gares.

Amendement nr.1 wordt eenparig aangenomen. Bijgevolg worden de aanbevelingen vervangen.

3. Stemming over het geheel

Het voorstel van resolutie, zoals gewijzigd, wordt eenparig aangenomen

De rapporteur,

Valérie DE BUE

De voorzitter,

François BELLOT

L'amendement n° 1 est adopté à l'unanimité. Les recommandations sont par conséquent remplacées.

3. Vote sur l'ensemble

La proposition de résolution, telle qu'elle a été modifiée, est adoptée à l'unanimité.

La rapporteuse,

Valérie DE BUE

Le président,

François BELLOT