

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

15 avril 2021

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à améliorer la qualité
du transport ferroviaire
pour les voyageurs à mobilité réduite
et les voyageurs qui emportent un vélo**

ANNEXES

RAPPORT DES AUDITIONS

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE LA MOBILITÉ, DES ENTREPRISES PUBLIQUES ET
DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES
PAR
MM. **Jef VAN den BERGH** ET
Joris VANDENBROUCKE

SOMMAIRE

Pages

Première partie: Auditions.....	3
A. Audition du matin.....	4
I. Exposés des invités.....	4
II. Questions et observations des membres.....	8
III. Réponses des invités.....	22
B. Audition de l'après-midi.....	30
I. Exposés des invités.....	30
II. Questions et observations des membres.....	45
III. Réponses des invités.....	50
Deuxième partie: Présentations.....	57
Troisième partie: Avis écrits.....	133

Voir:

Doc 55 **0951/ (2019/2020):**

- 001: Proposition de résolution de M. Vandenput et Mme Verhaert.
- 002: Amendements.
- 003: Rapport.

Voir aussi:

- 005: Texte adopté par la commission.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

15 april 2021

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**met het oog op het verbeteren
van het treinvervoer
voor reizigers met een beperkte mobiliteit
en reizigers die een fiets meenemen**

BIJLAGEN

VERSLAG VAN DE HOORZITTINGEN

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR MOBILITEIT, OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEREN **Jef VAN den BERGH** EN
Joris VANDENBROUCKE

INHOUD

Blz.

Deel 1: Hoorzittingen.....	3
A. Hoorzitting (ochtendvergadering).....	4
I. Uiteenzettingen van de genodigden.....	4
II. Vragen en opmerkingen van de leden.....	8
III. Antwoorden van de genodigden.....	22
B. Hoorzitting (middagvergadering).....	30
I. Uiteenzettingen van de genodigden.....	30
II. Vragen en opmerkingen van de leden.....	45
III. Antwoorden van de genodigden.....	50
Deel 2: Presentaties.....	57
Deel 3: Schriftelijke adviezen.....	133

Zie:

Doc 55 **0951/ (2019/2020):**

- 001: Voorstel van resolutie van de heer Vandenput en mevrouw Verhaert.
- 002: Amendementen.
- 003: Verslag.

Zie ook:

- 005: Tekst aangenomen door de commissie.

04411

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Jean-Marc Delizée

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA : Frieda Gijbels, Wouter Raskin, Tomas Roggeman
 Ecolo-Groen : Kim Buyst, Nicolas Parent, Cécile Thibaut
 PS : Jean-Marc Delizée, Mélissa Hanus, Laurence Zanchetta
 VB : Pieter De Spiegeleer, Frank Troosters
 MR : Emmanuel Burton, Vincent Scourneau
 CD&V : Jef Van den Bergh
 PVDA-PTB : Maria Vindevoghel
 Open Vld : Marianne Verhaert
 Vooruit : Joris Vandenbroucke

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Michael Freilich, Sigrid Goethals, Yoleen Van Camp, Bert Wollants
 N ., Cécile Cornet, Guillaume Defossé, Eva Platteau
 Malik Ben Achour, André Flahaut, Daniel Senesael, Sophie Thémont
 Steven Creyelman, Nathalie Dewulf, Erik Gilissen
 Christophe Bombled, Katrin Jadin, Florence Reuter
 Jan Briers, Franky Demon
 Gaby Colebunders, Roberto D'Amico
 Jasper Pillen, Tim Vandenput
 Melissa Depraetere, Anja Vanrobaeys

C. — Membres sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigde leden:

cdH : Josy Arens
 DéFI : Sophie Rohonyi

N-VA : *Nieuw-Vlaamse Alliantie*
 Ecolo-Groen : *Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen*
 PS : *Parti Socialiste*
 VB : *Vlaams Belang*
 MR : *Mouvement Réformateur*
 CD&V : *Christen-Democratisch en Vlaams*
 PVDA-PTB : *Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique*
 Open Vld : *Open Vlaamse liberalen en democraten*
 Vooruit : *Vooruit*
 cdH : *centre démocrate Humaniste*
 DéFI : *Démocrate Fédéraliste Indépendant*
 INDEP-ONAFH : *Indépendant - Onafhankelijk*

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurd papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a organisé des auditions dans le cadre de l'examen de la proposition de résolution visant à améliorer la qualité du transport ferroviaire pour les voyageurs à mobilité réduite et les voyageurs qui emportent un vélo (DOC 55 0951/001) et de la proposition de résolution visant à garantir l'accessibilité du transport ferroviaire en Belgique (DOC 55 0971/001). Le rapport de ces auditions (y compris les présentations virtuelles faites par les orateurs) ainsi que les avis écrits demandés sont repris dans le présent document.

PREMIÈRE PARTIE: AUDITIONS

Rapport en deux parties (A et B) des auditions du 24 février 2021.

A. Audition de:

— M. Patrice Couchard, Directeur général Stations, M. Marc Huybrechts, Directeur général Marketing & Sales, M. Alting van Geusau, Head of CSR (corporate social responsibility) et Mme Sabine Jonckheere, Head of Commercial Operations (SNCB);

— M. Jochen Bultinck, Chief Operations Officer (Infrabel);

— M. Pierre Lejeune (CGSP).

B. Audition de:

— M. Pierre Gyselinck, Mme Gisèle Marlière, M. Benjamin Laureys et Mme Véronique Duchenne, Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH) et M. Reinhart Niesten de la *Vereniging van personen met een handicap* (VFG);

— MM. Nino Peeters et Mathieu Angelo, "Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB)";

— MM. Wouter Krznaric et Kurt Vanhauwaert (Konekt);

— M. Kees Smilde de TreinTramBus (TTB) et M. Gianni Tabbone ("navetteurs.be");

— MM. Jan Vermeulen et Wout Baert (Fietsberaad), et M. Wies Callens, (Fietsersbond).

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft naar aanleiding van de behandeling van het voorstel van resolutie met het oog op het verbeteren van het treinvervoer voor reizigers met een beperkte mobiliteit en reizigers die een fiets meenemen (DOC 55 0951/001) en van het voorstel van resolutie betreffende het garanderen van de toegankelijkheid van het Belgische treinverkeer (DOC 55 0971/001) op 24 februari 2021 hoorzittingen georganiseerd waarvan het verslag (met inbegrip van de gepresenteerde virtuele dia's) hierna volgt, met daarna de door de commissie gevraagde schriftelijke adviezen.

DEEL 1: HOORZITTINGEN

Verslag in twee delen (A en B) van de hoorzittingen van 24 februari 2021.

A. Hoorzitting met:

— de heer Patrice Couchard, Algemeen Directeur Stations, de heer Marc Huybrechts, Algemeen Directeur *Marketing & Sales*, de heer Alting van Geusau, *Head of CSR (corporate social responsibility)* en mevrouw Sabine Jonckheere, *Head of Commercial Operations* (NMBS);

— de heer Jochen Bultinck, Chief Operations Officer (Infrabel);

— de heer Pierre Lejeune, (ACOD).

B. Hoorzitting met:

— de heer Pierre Gyselinck, mevrouw Gisèle Marlière, de heer Benjamin Laureys en mevrouw Véronique Duchenne, Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) en de heer Reinhart Niesten van de Vereniging van personen met een handicap (VFG);

— de heren Nino Peeters en Mathieu Angelo, *Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles* (CAWaB);

— de heren Wouter Krznaric en Kurt Vanhauwaert (Konekt);

— de heer Kees Smilde van TreinTramBus (TTB) en de heer Gianni Tabbone (navetteurs.be);

— de heren Jan Vermeulen en Wout Baert (Fietsberaad), en de heer Wies Callens, (Fietsersbond).

A. Audition du matin

— de M. Patrice Couchard, Directeur général Stations, M. Marc Huybrechts, Directeur général Marketing & Sales, M. Alting van Geusau, Head of CSR (corporate social responsibility) et Mme Sabine Jonckheere, Head of Commercial Operations (SNCB);

— de M. Jochen Bultinck (Infrabel);

— de M. Pierre Lejeune (CGSP).

I. — EXPOSÉS DES INVITÉS

Pour les exposés des orateurs qui ont pris la parole au nom des sociétés ferroviaires, il est renvoyé à la présentation Powerpoint annexée et au rapport numérique disponible sur le site web de la Chambre des représentants.

M. Pierre Lejeune (président, CGSP Cheminots) a pris connaissance avec attention et intérêt des propositions de résolution relatives à l'amélioration de l'accessibilité du transport ferroviaire.

La présentation de l'intervenant reposera sur les 2 thèmes abordés, d'une part l'accès aux voyageurs avec vélo et, d'autre part, l'amélioration des conditions d'accueil et de transport des personnes à mobilité réduite.

D'emblée, M. Lejeune confirme la sensibilité de son organisation quant aux thèmes abordés par les projets de résolution.

En effet, elle est particulièrement attachée à la qualité des missions de service public ainsi qu'au développement d'une mobilité durable intégrant l'intermodalité.

En ce qui concerne les vélos, il faut distinguer les vélos pliables et les autres.

Les vélos pliés peuvent être transportés gratuitement et accompagnent gratuitement le voyageur.

Les autres types de vélos peuvent être embarqués moyennant le paiement d'un supplément.

Toutefois, si la politique de la SNCB s'est sensiblement développée ces dernières années et que des initiatives ont été mises en place afin de mieux intégrer ce type de transport, force est de constater que le nombre de places prévues à cet effet est limité et le matériel roulant ne dispose pas toujours de compartiment adapté.

A. Hoorzitting (ochtendvergadering)

— met de heer Patrice Couchard, Algemeen Directeur Stations, de heer Marc Huybrechts, Algemeen Directeur *Marketing & Sales*, de heer Alting van Geusau, *Head of CSR (corporate social responsibility)* en mevrouw Sabine Jonckheere, *Head of Commercial Operations* (NMBS);

— met de heer Jochen Bultinck (Infrabel);

— met de heer Pierre Lejeune (ACOD).

I. — UITEENZETTINGEN VAN DE GENODIGDEN

Voor de uiteenzettingen van de sprekers die namens de spoorwegmaatschappijen het woord hebben gevoerd, wordt verwezen naar de Powerpointpresentatie die als bijlage wordt opgenomen en naar het digitale verslag op de website van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De heer Pierre Lejeune (voorzitter ACOD Spoor) heeft met aandacht en belangstelling kennisgenomen van de voorstellen van resolutie die ertoe oproepen de toegankelijkheid van het treinvervoer te verbeteren.

De spreker zal zijn presentatie toespitsen op de twee behandelde thema's: de toegankelijkheid voor de reizigers met een fiets en de verbetering van het onthaal en van het vervoer voor de reizigers met een beperkte mobiliteit.

De heer Lejeune wijst er meteen op dat zijn organisatie oren heeft naar de vraagstukken die de voorstellen van resolutie ter sprake brengen.

Zij hecht immers veel belang aan de kwaliteit van de openbardienstverleningstaken en aan de ontwikkeling van een op intermodaliteit gestoelde duurzame mobiliteit.

Wat de fietsen betreft, moet een onderscheid worden gemaakt tussen vouwfietsen en andere fietsen.

Vouwfietsen kunnen door de reizigers kosteloos in de trein worden meegenomen.

Andere soorten fietsen kunnen worden meegenomen mits de reiziger een toeslag betaalt.

Hoewel het NMBS-beleid op dit punt er de jongste jaren sterk op is vooruitgegaan en er initiatieven zijn genomen om het vervoer van fietsen beter te integreren in het aanbod, blijft het een feit dat het aantal daartoe beschikbare plaatsen nog altijd beperkt is en dat de rijtuigen niet altijd over aangepaste compartimenten beschikken.

Dans ces conditions, en fonction de l'affluence du nombre de voyageurs dans le train et pour certaines destinations, le personnel d'accompagnement peut être amené à refuser l'embarquement de vélos, de telle sorte que les voyageurs sont invités à emprunter un autre train.

À cet égard, la préoccupation majeure est d'éviter que ces circonstances ne débouchent sur des situations conflictuelles compromettant la sécurité du personnel et la ponctualité.

Du point de vue de l'organisation représentative des travailleurs, ces contraintes pourraient être partiellement compensées par la mise en service du nouveau matériel roulant qui devrait pouvoir permettre de mieux répondre aux besoins des usagers, en proposant des espaces adaptés à ce genre de transport tout en offrant une disponibilité d'accueil et de confort accrue à tous les voyageurs.

En ce qui concerne l'accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR), M. Lejeune partage les sollicitudes des auteurs de la résolution et comprends parfaitement la demande visant à améliorer davantage les capacités d'accueil et l'accessibilité aux différents services de la SNCB.

Cette problématique connaît une évolution au sein de la SNCB et des mesures sont prévues pour tenter d'y répondre au mieux.

Toutefois, la réalité de la concrétisation de celles-ci peut encore susciter des préoccupations et occasionner des difficultés à certains voyageurs concernés.

En effet, l'accomplissement des mesures actuellement en vigueur et les évolutions positives qui permettraient leur accélération et leur multiplication, sont conditionnées par l'attribution d'investissements indispensables tant sur le plan financier qu'humain.

À cet égard, il y a lieu de faire le lien avec la récente décision du Conseil d'administration de la SNCB de fermeture de 44 guichets et des restrictions d'horaires dans 37 autres.

Une des conséquences immédiates de cette initiative sera l'absence de personnel dans ces gares afin d'assurer l'accueil, l'information et l'accompagnement de l'ensemble des voyageurs, en affectant, en particulier, les PMR.

Cette option organise la déshumanisation et la désertification des gares qui, demain, vont être abandonnées à elles-mêmes, favorise l'insécurité et, en conséquence, ce

In die omstandigheden kan het voorvallen dat het treinpersoneel, naargelang van de reizigersdrukke in de trein en van de bestemming, zich genoodzaakt ziet reizigers met een fiets te weigeren en hun te vragen een andere trein te nemen.

Daarbij is de eerste bekommerning te voorkomen dat een en ander uitmondt in conflictsituaties die de veiligheid van het personeel en de stiptheid in het gedrang brengen.

Uit het oogpunt van de vakbond zouden die beperkingen deels kunnen worden opgevangen door de ingebruikname van de nieuwe rytuigen. Daarmee kan beter worden tegemoetgekomen aan de noden van de reizigers en kunnen voor het treinvervoer van fietsen aangepaste ruimten worden aangeboden, waarbij tegelijkertijd alle reizigers over een beter onthaal en meer comfort kunnen beschikken.

Aangaande de toegankelijkheid van de personen met een beperkte mobiliteit (PBM) deelt de heer Lejeune de verzuchtingen van de indieners van het voorstel van resolutie en begrijpt hij volkomen het verzoek om de onthaalcapaciteit en de toegankelijkheid van de verschillende NMBS-diensten voort te verbeteren.

De NMBS heeft zich al op dit vraagstuk toegelegd en er worden initiatieven genomen om hierop een zo goed mogelijk antwoord te bieden.

Bij de uitvoering in de praktijk kunnen evenwel nog vragen rijzen en kunnen sommige betrokken reizigers nog moeilijkheden ondervinden.

Of de huidige maatregelen kunnen worden uitgevoerd en of zich de gunstige ontwikkelingen zullen voordoen waarmee die maatregelen sneller en op bredere schaal kunnen worden uitgevoerd, hangt immers af van de toewijzing van de broodnodige investeringen op zowel financieel als personeel vlak.

In dat opzicht moet worden verwezen naar de recente beslissing van de raad van bestuur van de NMBS om in 44 stations de loketten te sluiten en in 37 andere stations de openingsuren van de loketten te beperken.

Een van de rechtstreekse gevolgen van die ingreep is dat in die stations niet langer personeel aanwezig is om de reizigers te onthalen, inlichtingen te verstrekken en te begeleiden, waarbij vooral de mensen met een beperkte mobiliteit worden getroffen.

Deze keuze leidt tot de ontmenselijking van de stations, zorgt ervoor dat de mensen er niet maar komen, waardoor de stations aan hun lot zullen worden overgelaten, en

sont toutes les missions du service public qui ne pourront plus être garanties pour l'ensemble des usagers, mais plus particulièrement pour les plus précarisés d'entre eux, et surtout en zone rurale.

Il est illusoire et utopique d'imaginer que les mesures d'accompagnement décrétées permettront de répondre aux attentes légitimes des usagers du service public.

De fait, un automate n'apportera jamais l'assistance requise aux PMR, il est incapable de l'accompagner vers les quais, il ne peut pas le soutenir pour monter à bord du train. De plus, ces machines ne font que distribuer des titres de transport, mais ne fournissent aucune information sur l'offre tarifaire la mieux appropriée aux besoins. De surcroît, leur usage n'est pas toujours bien adapté à la réalité des PMR.

Il est évident que la suppression des guichets et du personnel dans les gares concernées ne constitue pas une bonne nouvelle pour les PMR et ne favorise pas l'optimisation des moyens nécessaires à l'amélioration de leurs conditions d'accueil en gare.

Le manque d'agents peut constituer un frein à la réalisation de ces objectifs.

L'assistance aux PMR est assurée par plusieurs catégories de personnel (s/chefs de gare, assistants clientèle, agents des trains, Sécurail, ...).

Il ne s'agit pas de tâches uniques à assurer dans leurs prestations mais bien d'activités ponctuelles liées aux nécessités.

En conséquence, il peut arriver que l'agent prévu soit absent ou occupé à d'autres activités, si bien que la prestation ne peut être assurée.

Par exemple, en gare de Waremme, suite à la suppression du s/chef de gare et à la modification des heures d'ouverture du guichet, il n'y avait plus de personnel présent en gare. Dès lors, c'est un accompagnateur de train qui a dû assurer la prise en charge d'un PMR, avec les conséquences pour la ponctualité puisqu'il s'agissait de déplacer une personne vers un autre quai.

werkt de onveiligheid in de hand. De openbaredienstverleningstaken zullen daardoor niet langer kunnen worden gewaarborgd voor de reizigers en al zeker niet voor de meest kwetsbaren onder hen. Vooral in de landelijk gebieden zal dit zich doen gevoelen.

Wie gelooft dat de verkondigde begeleidingsmaatregelen aan de rechtmatige verwachtingen van de openbaredienstgebruikers zullen beantwoorden, dwaalt en droomt.

Geen enkele automaat zal mensen met een beperkte mobiliteit passend kunnen helpen: niet om ze naar het perron te begeleiden, niet om ze bij het opstappen te ondersteunen. Bovendien geeft een automaat louter een vervoerbewijs af; op geen enkele manier krijgt de reiziger advies over het tarief dat het meest aan zijn behoeften beantwoordt. Op de koop toe is het gebruik ervan niet altijd aan de realiteit van de mensen met een beperkte mobiliteit aangepast.

Het ligt voor de hand dat de afschaffing van loketten en het wegnemen van personeel in de betrokken stations geen goed nieuws zijn voor de reizigers met een beperkte mobiliteit en niet het pad effenen voor een optimale aanwending van de middelen die nodig zijn om de omstandigheden waarin zij in het station worden onthaald, te verbeteren.

Het gebrek aan personeel kan de verwezenlijking van die doelstellingen in de weg staan.

Mensen met een beperkte mobiliteit worden geholpen door meerdere categorieën van personeelsleden: onderstationschefs, klantenassistenten, treinpersoneel, Securail enzovoort.

Het betreft hier geen welomlijnde taken die deel uitmaken van hun vast takenpakket, maar wel werk dat zij doen naargelang van de noodwendigheden.

Aldus kan het voorvallen dat de bijstand niet kan worden geboden omdat het bedoelde personeelslid afwezig is of met andere taken doende is.

In het station van Borgworm, bijvoorbeeld, was geen enkel personeelslid in het station meer aanwezig omdat de functie van onderstationschef was geschrapt en de openingsuren van het loket werden gewijzigd. Bijgevolg heeft een treinbegeleider zich om een reiziger met een beperkte mobiliteit moeten bekommeren; omdat die persoon naar een ander perron moest worden gebracht, heeft de trein vertraging opgelopen.

D'autre part, lorsque la présence d'un agent en gare n'est pas possible, la solution proposée par la SNCB est de prévoir un transport par taxi.

À cet égard, il est révélateur de constater que, au cours du seul mois de janvier 2021, au sein du District SO, il y a eu plus de 30 prises en charge de PMR par des taxis.

Dans ce cadre, il paraît indispensable de maintenir du personnel dans les gares afin d'assurer ces prestations mais aussi d'autres tâches nécessaires à l'accueil et l'information de tous les voyageurs.

De plus, il est dommageable de constater que le prix du billet "papier" vendu au guichet soit plus cher que le titre de transport acheté sur internet. Il s'agit d'une discrimination qui nie la fracture numérique et qui touche particulièrement les PMR.

Le matériel et les infrastructures ne sont pas toujours bien adaptés à la réalité des PMR.

La hauteur des quais doit être harmonisée sur l'ensemble du réseau.

L'absence de marquage de lignes de guidage au sol pour les personnes malvoyantes, la demande d'assistance à adresser 3 ou 24 heures à l'avance constituent une contrainte à la liberté de voyager des PMR.

Voilà quelques exemples de points qui doivent être améliorés de telle sorte à faciliter l'accessibilité des installations ferroviaires aux PMR.

La mise en service progressive du nouveau matériel roulant (M7) devrait permettre d'offrir des conditions de voyage plus confortables aux voyageurs.

Le futur contrat de gestion devra inclure des recommandations précises visant à améliorer l'accessibilité des PMR.

Enfin, le personnel quant à lui, fait avec les moyens du bord et s'adapte à la polyvalence imposée par ces tâches, mais, attaché aux missions de service public qui lui sont confiées, il assure ces opérations avec le professionnalisme requis et consacre sa meilleure attention à ces prestations, malgré des conditions de travail qui peuvent être dégradées.

Daartegenover staat dat wanneer in het station geen personeelslid aanwezig kan zijn, de NMBS vervoer per taxi als oplossing aanreikt.

In dat opzicht is het veelzeggend dat alleen al in januari 2021 in het district ZW meer dan dertig mensen met een beperkte mobiliteit met een taxi zijn vervoerd.

Het lijkt dus absoluut noodzakelijk in de stations personeel te behouden om niet alleen die taken uit te voeren, maar ook andere taken die nodig zijn om alle reizigers te onthalen en inlichtingen te verstrekken.

Voorts is het jammer dat een papieren vervoerbewijs aan het loket meer kost dan een vervoerbewijs dat op het internet wordt gekocht. Hier wordt een verschil in behandeling gecreëerd dat de digitale kloof miskent en waar vooral de reizigers met een beperkte mobiliteit de dupe van zijn.

Het materieel en de infrastructuur zijn niet altijd aangepast aan de realiteit van de personen met een beperkte mobiliteit.

Over het hele spoornet moeten de perrons even hoog worden gemaakt.

Mensen met een beperkte mobiliteit zijn belemmerd in hun vrijheid te reizen omdat op de grond geen volglijnen voor slechtzienden zijn aangebracht of omdat elke bijstand 3 of 24 uur op voorhand moet worden aangevraagd.

Dit zijn enkele voorbeelden van aspecten die moeten worden verbeterd om de spoorweginfrastructuur toegankelijker te maken voor de reizigers met een beperkte mobiliteit.

Met de geleidelijke ingebruikname van de nieuwe M7-rijtuigen zouden de reizigers comfortabelere reisomstandigheden moeten kunnen worden aangeboden.

In de eerstvolgende beheersovereenkomst zouden nauwkeurige aanbevelingen moeten worden opgenomen om de toegankelijkheid voor de mensen met een beperkte mobiliteit te verbeteren.

Tot slot roeit het personeel met de riemen die het heeft, en past het zich aan de met die taken gepaard gaande polyvalentie aan. Ondanks werkomstandigheden die erop kunnen achteruitgaan, voert het personeel, gehecht als het is aan de hem toevertrouwde openbardienstverleningstaken, die taken niettemin met het vereiste professionalisme en de grootst mogelijke aandacht uit.

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

M. Tomas Roggeman (N-VA) aimerait savoir quand chaque train de voyageurs pourra disposer d'une voiture accessible de façon autonome, ou au moins 90 % des voyageurs? Sur la base des objectifs, l'ensemble du système ferroviaire ne sera pas accessible aux fauteuils roulants avant 2070.

L'intervenant construit son argumentation autour des douze points suivants.

1. Objectif 2024: 134 gares accessibles; 250 gares d'ici 2030.

Par rapport aux Pays-Bas, la Belgique est à la traîne. Sur les 400 gares néerlandaises, 95 % sont déjà accessibles de façon autonome et, pour la plupart, les quais ont déjà une hauteur de 76 cm. Qu'en est-il de la faisabilité de l'objectif belge de 150 gares entièrement accessibles d'ici 2025? Quelles mesures spécifiques ont déjà été prises dans le cadre de la programmation de la réalisation de cet objectif? Les appels d'offres nécessaires ont-ils été lancés ou sont-ils en cours de préparation? Est-il vrai que les budgets prévus ne sont pas suffisants?

2. La SNCB limite la longueur autorisée des scooters électriques à 120 cm. Aux Pays-Bas, cette longueur est de 150 cm, et en Allemagne, une longueur supérieure est souvent autorisée. La politique en la matière peut-elle être modifiée? Quels sont les espaces disponibles dans les voitures M7 ou dans les nouveaux wagons multifonctionnels?

3. Dans le cadre du trilogue européen en cours concernant le nouveau règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, le Parlement européen a adopté à une nette majorité un amendement visant à porter le délai de réservation de l'assistance personnelle à 12 heures (pour toutes les petites gares), à 3 heures pour les gares comptant entre 2 000 et 10 000 voyageurs quotidiens, voire à le supprimer complètement dans les grandes gares. Là encore, la Belgique ne fait pas aussi bien que les Pays-Bas et il nous reste encore beaucoup de pain sur la planche. D'ici la fin de cette année, l'assistance est prévue dans 78 % des gares de ce pays; d'ici 2025, dans toutes les gares. Le délai de réservation standard est d'une heure. Quelle est la faisabilité de ces délais de réservation selon la SNCB et les syndicats? Quels changements importants dans l'organisation ou l'affectation du personnel impliquent-ils?

4. Au cours de l'été 2020, une visite de travail a eu lieu à Bruges, au cours de laquelle diverses organisations de

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

De heer Tomas Roggeman (N-VA) verneemt graag wanneer elke reizigerstrein een autonoom toegankelijk voertuig zou kunnen hebben, of toch ten minste 90 % van de reizigers? Uitgaande van de doelstellingen komt volledige rolstoeltoegankelijk van het spoorwezen er niet voor 2070.

De spreker bouwt zijn betoog rond een twaalfstal punten als volgt op.

1. Target 2024: 134 stations op hoogte; 250 stations tegen 2030.

In vergelijking met Nederland bestaat er in België een achterstand. Van de 400 Nederlandse stations is 95 % al zelfstandig toegankelijk, en grotendeels ook al met perronhoogte 76 cm. Hoe zit het met de haalbaarheid van het Belgische streefdoel van 150 integraal toegankelijke stations tegen 2025? Welke concrete stappen zijn er al gezet in de planning om dat streefdoel te bereiken? Zijn de nodige aanbestedingen al uitgeschreven of in voorbereiding? Klopt het dat er geen voldoende budgetten worden uitgetrokken?

2. De NMBS beperkt de toegestane lengte voor scootmobiel tot 120 cm. In Nederland is dat 150 cm en in Duitsland wordt vaak ook een langere lengte toegestaan. Kan het beleid ter zake aangepast worden? Wat zijn de ruimtelijke mogelijkheden op de M7-stellen of op de nieuwe multifunctionele wagons?

3. In de lopende Europese dialoog voor de nieuwe verordening rond rechten en plichten van treinreizigers heeft het Europees parlement met duidelijke meerderheid een amendement aangenomen om de reserveringstermijn voor persoonlijke assistentie op 12 uur te brengen (voor alle kleinere stations), op 3 uur voor de stations met 2000 tot 10 000 dagelijkse reizigers, en zelfs volledig af te schaffen in de grotere stations. Ook hier weer doet België het in vergelijking met Nederland niet zo best en hebben we nog een lange weg af te leggen. Eind dit jaar plant men daar in 78 % van de stations assistentie; tegen 2025 in alle stations. De reserveringstijd bedraagt er standaard 1 uur. Wat is de haalbaarheid van dergelijke reserveringstermijnen volgens de NMBS en de vakorganisaties? Welke grote wijzigingen in organisatie of personeelsinzet zijn noodzakelijk?

4. Tijdens de zomer van 2020 vond in Brugge een werkbezoek plaats waarbij diverse organisaties van

personnes handicapées ont pu tester, en présence du constructeur et de la SNCB, un prototype de la nouvelle voiture M7 accessible de manière autonome (avec une marche rétractable, qui comble la distance de 76 cm en hauteur entre le seuil de la porte du train et le bord du quai). Un rapport a ensuite été rédigé, contenant des recommandations, dont la plupart ont également été mises en œuvre dans la conception finale. Quelles sont les recommandations qui n'ont finalement pas été retenues et pourquoi? Est-il vrai par exemple, comme le signale Unia, que les pentes dans les wagons sont encore trop fortes pour garantir l'autonomie de certains utilisateurs de chaises roulantes? Ces recommandations non retenues pourraient-elles encore être mises en œuvre lors de futures commandes?

5. Depuis 2015, les personnes à mobilité réduite doivent, comme tous les voyageurs, payer un supplément de 7 euros si elles achètent leur billet dans le train même. En outre, depuis le 1^{er} février, il y a un prix majoré pour les billets achetés par des moyens non électroniques. Ces décisions semblent en contradiction avec le préambule du règlement (CE) n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, qui stipule que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite doivent pouvoir acheter leurs billets dans le train sans frais supplémentaires. Quelle est la position des différents orateurs quant à la possibilité de garantir ce droit de manière effective, par exemple moyennant la présentation de la carte européenne du handicap? Y a-t-il d'éventuelles conséquences pratiques dont il faudrait tenir compte dans pareil cas?

6. En ce qui concerne le vélo: après avoir rendu le stationnement des voitures payant, la SNCB a évoqué, en 2020, la possibilité de faire de même pour le stationnement des vélos. La SNCB entend-elle réellement concrétiser cette idée? Quelles sont ses intentions à cet égard?

7. Le renforcement à long terme de la sécurité des emplacements pour vélos est une question importante eu égard aux lourds investissements que cela nécessite.

a. Où en est l'idée d'une sécurisation "légère" à l'aide de caméras?

b. Comment la SNCB coopère-t-elle avec la police en vue d'améliorer la sécurité des emplacements pour vélos? Il a été surprenant de constater que la SNCB ne dispose pas de chiffres réalistes concernant les vols dans ses parkings à vélos.

8. Dans la résolution DOC 55 0951/001,

personen met een handicap in aanwezigheid van de constructeur en de NMBS een prototype van het nieuwe autonoom toegankelijke M7-rijtuig konden testen (met uitschuifbare trede die de afstand tussen treindeur en perron van telkens 76 cm hoogte overbrugt tot tegen de perronrand). Er werd toen een rapport opgesteld met aanbevelingen waarvan de meeste ook werden gerealiseerd in de uiteindelijke vormgeving. Welke aanbevelingen zijn daarbij uiteindelijk niet meegenomen en waarom? Klopt het dat bijvoorbeeld de hellingen in de wagons nog te steil zijn om de autonomie van bepaalde rolstoelgebruikers te garanderen, zoals Unia aanhaalt? Kunnen deze niet-gerealiseerde aanbevelingen eventueel bij latere toekomstige bestellingen wél nog worden gerealiseerd?

5. Personen met beperkte mobiliteit moeten sedert 2015 net als alle reizigers een toeslag betalen van 7 euro als zij hun ticket in de trein zelf aanschaffen. Bovendien is er sinds 1 februari ook nog een verhoogde prijs voor niet-digitaal aangeschafte rittenkaarten. Dat lijkt echter in tegenstrijd te zijn met de preambule van de Europese Verordening (1371/2007) betreffende de rechten en plichten van reizigers in het treinverkeer, die stelt dat gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit hun vervoerbewijs zonder extra kosten in de trein zelf moeten kunnen kopen. Hoe staan de verschillende sprekers ertegenover om dat recht inderdaad te garanderen, bijvoorbeeld op voorlegging van de *European Disability Card*? Zijn er eventuele praktische gevolgen waar rekening mee moet worden gehouden?

6. Wat de fiets betreft: na betalend maken van de autoparkings, was er in 2020 ook even sprake over het mogelijk betalend maken van fietsparkings. Wil NMBS dat effectief doorvoeren? Wat zijn de bedoelingen op dat vlak?

7. Opvallend is de kwestie van de verdere beveiliging van fietsstallingen op lange termijn, omdat dit zware investeringen vereist.

a. Hoe zit het met de lichte beveiliging met camera's?

b. Hoe werkt NMBS samen met politie voor beveiliging? Het was verwonderd vast te stellen dat de NMBS niet over realistische cijfers beschikt inzake diefstallen in haar fietsenstallingen.

8. In de resolutie DOC 55 0951/001 wordt

a. il est notamment demandé au gouvernement de veiller à imposer, dans les prochains contrats de gestion, des objectifs clairs pour chaque liaison ferroviaire en ce qui concerne le nombre minimum d'équipements pour les voyageurs à mobilité réduite, l'accessibilité des toilettes et les emplacements pour vélos. Qu'est-ce qui est réalisable à cet égard compte tenu du matériel roulant actuel et de celui en commande? Il est probable que le matériel roulant ne sera pas suffisant pour pouvoir offrir systématiquement ces services sur chaque trajet.

b. il est également demandé de veiller à assurer une meilleure information des voyageurs sur les quais mêmes, à l'instar de ce qui se fait dans d'autres pays. Or, les écrans d'information actuels offrent peu de possibilités de communiquer clairement un nombre important d'informations supplémentaires. Les représentants de la SNCB peuvent-ils le confirmer? Peuvent-ils également donner une estimation des coûts qu'entraînerait l'installation de nouveaux écrans d'information? Existe-t-il déjà un calendrier en vue du déploiement de tels écrans?

9. Dans la résolution DOC 55 0971/001,

a. il est proposé de ramener le délai de correspondance de 15 à 6 minutes, y compris en cas d'assistance à des personnes à mobilité réduite. Un tel délai permettrait d'assurer un plus grand nombre de correspondances et de réduire plus souvent la durée des trajets pour les personnes concernées. Dans quelle mesure ce délai de 6 minutes pourrait-il être respecté, notamment en cas d'affluence dans de grandes gares comportant 20 quais ou davantage? Si cet objectif semble difficilement réalisable, combien de minutes faudrait-il alors prévoir?

b. Une autre proposition intéressante contenue dans cette résolution consiste à autoriser les accompagnateurs de train à utiliser le dispositif d'aide à l'embarquement chaque fois que le train s'arrête dans une gare intégralement accessible. Cela pourrait réduire le déploiement de personnel nécessaire pour accompagner les voyageurs à mobilité réduite sur les quais. La SNCB est-elle prête à introduire cette mesure? Qu'en pensent les syndicats? Il semblerait qu'un certain nombre d'accompagnateurs de train craignent d'être tenus personnellement responsables en cas d'accident. Unia attire d'ailleurs également l'attention sur la clause, dans les conditions générales de transport, qui fait peser au maximum la responsabilité d'éventuels accidents ou dommages sur le voyageur à mobilité réduite. La SNCB est-elle prête à adapter ses polices d'assurance de façon à ce que cette disposition des conditions générales de transport puisse être modifiée?

10. Unia formule encore un certain nombre de suggestions. Par exemple, elle plaide en faveur du remplacement

a. onder andere gevraagd dat in de komende beheers-overeenkomsten voor elke treinverbinding duidelijke doelstellingen opgelegd dienen te worden omtrent het minimaal aantal voorzieningen voor reizigers met een beperkte mobiliteit, en met betrekking tot toegankelijke toiletten en plaatsen voor fietsen. Wat is op dat punt haalbaar op basis van het huidige rollend materieel en het materieel dat in bestelling is? Vermoedelijk zal het rollend materieel niet toereikend zijn om op iedere individueel traject steeds die voorzieningen te kunnen bieden.

b. In dezelfde resolutie 0951 wordt onder meer ook gewag gemaakt van betere informatieverstrekking aan de reizigers op de perrons zelf, naar buitenlands voorbeeld. De huidige informatieschermen bieden veeleer beperkte mogelijkheden om veel extra informatie overzichtelijk mee te delen. Kunnen de vertegenwoordigers van de NMBS dat bevestigen? Kunnen zij ook een inschatting geven van de kosten die gepaard zouden gaan met de uitrol van nieuwe informatieschermen? Is er al een planning rond de eventuele uitrol van dergelijke informatieschermen?

9. In de resolutie DOC 55 0971/001

a. wordt voorgesteld om de maximale overstapt termijn bij assistentie van reizigers met beperkte mobiliteit terug te brengen van 15 naar 6 minuten. Op die manier kunnen méér aansluitingen gehaald worden en kan de reistijd voor deze reizigers dus vaker ingeperkt worden. Hoe haalbaar zijn die 6 minuten, bijvoorbeeld bij drukte in de grotere stations met 20 en méér perrons? Indien 6 minuten moeilijk haalbaar zou zijn, hoeveel minuten dan wel?

b. Nog een interessant voorstel in deze resolutie is om – waar mogelijk – de treinbegeleiders een assistentiehelling te laten plaatsen telkens wanneer wordt haltgehouden in een integraal toegankelijk station. Dat kan de inzet van personeel om reizigers met beperkte mobiliteit naar het perron te begeleiden minimaliseren. Is de NMBS bereid deze maatregel in te voeren? Hoe staan de vakbonden daartegenover? Bij een aantal treinbegeleiders zou de vrees bestaan dat zij bij ongevallen persoonlijk aansprakelijk zouden kunnen worden gesteld. Unia wijst trouwens ook op de toepasselijke bepaling uit de algemene vervoersvoorwaarden die de verantwoordelijkheid bij ongevallen of schadegevallen zoveel mogelijk bij de reiziger met beperkte mobiliteit legt. Is de NMBS bereid om haar verzekeringspolissen aan te passen, zodat deze bepaling uit de vervoersvoorwaarden kan worden gewijzigd?

10. Unia heeft nog een aantal suggesties. Zo pleit ze voor de vervanging van te logge en te zware

des rampes trop lourdes et encombrantes embarquées dans les trains. Cela ne semble pas nécessiter d'investissement majeur, mais pourrait effectivement améliorer l'accessibilité au quotidien et bénéficier notamment aussi à l'ergonomie des accompagnateurs de train. En outre, un certain nombre d'autres dispositifs d'aide à l'embarquement actuellement utilisés sur les quais seraient peu sûrs, voire dangereux pour les utilisateurs, comme les rampes trop courtes ou les rampes en deux volées avec rotation à angle droit. Ici aussi, un remplacement des dispositifs d'aide est peut-être souhaitable. Quel est l'avis des orateurs concernant ces suggestions?

L'intervenant pose encore quelques questions sur la base des recommandations d'Unia:

11. En ce qui concerne l'entretien des ascenseurs et des escalators, de nombreuses pannes durent trop longtemps. Comment y remédier?

12. L'accessibilité des distributeurs automatiques de titres de transport existants laisse à désirer (l'écran d'accueil se réinitialise trop vite, il n'est pas possible de payer avec des billets, la lumière du soleil se reflète sur les écrans, et les clients en fauteuil roulant sont assis trop bas pour projeter une ombre sur l'écran, ce qui le rend illisible, etc.) Des solutions sont-elles prévues? Ou une nouvelle génération de distributeurs automatiques? Des adaptations sont souhaitables des deux côtés des quais.

Pour terminer et en guise de conclusion, l'intervenant estime que l'audition démontre une fois de plus à quel point il est insensé que l'infrastructure des quais et des tunnels soit gérée de manière fragmentée par les deux sociétés. Il s'agit d'une erreur de construction manifeste lors de la scission d'Infrabel et de la SNCB en 2013. Il serait préférable de confier entièrement la gestion de l'infrastructure de la gare au gestionnaire de l'infrastructure; la N-VA a déposé une proposition de résolution à ce sujet.

Mme Kim Buyst (Ecolo-Groen) considère la mobilité comme un droit fondamental. Toute personne qui ne peut pas se déplacer facilement est exclue de la vie sociale. Heureusement, la sensibilisation aux besoins en matière d'accessibilité progresse, également au sein de la SNCB et d'Infrabel. Toutefois, des progrès sont encore possibles, comme le montrent les avis écrits.

Ainsi, Unia reçoit régulièrement des signalements de personnes handicapées faisant état de problèmes concernant les services du groupe SNCB. C'est pourquoi, en plus de traiter ces signalements, Unia a déjà formulé des recommandations pour que soient prises des mesures structurelles permettant d'évoluer vers un transport ferroviaire inclusif.

oprijdhellingen aan boord van de treinstellen. Dat lijkt géén al te grote investering te vergen, maar zou inderdaad ook wel de dagdagelijkse toegankelijkheid kunnen verbeteren en onder meer ook de ergonomie van de treinbegeleiders ten goede komen. Verder zouden ook een aantal andere instaphulpmiddelen die tegenwoordig op de perrons gebruikt worden onveilig of zelfs gevaarlijk zijn voor de gebruikers, bijvoorbeeld te korte oprijplaten of tweeledige oprijplaten die in een rechte hoek roteren. Ook daar is een vervanging van de hulpmiddelen misschien raadzaam. Hoe staan de sprekers tegenover deze suggesties?

Nog wat vragen uit de aanbevelingen van Unia:

11. Inzake het onderhoud van liften en roltrappen blijven veel defecten té lang onopgelost. Hoe kan dit worden verholpen?

12. Toegankelijkheid van de bestaande vervoerbewijsautomaten laat te wensen over (het startscherm reset te snel, geen mogelijkheid om met cash geld te betalen, lichtweerkaatsing op de schermen, klanten die een rolstoel gebruiken zitten te laag om schaduw op het scherm te kunnen werpen, waardoor het onleesbaar is enzovoort). Worden daar oplossingen voor voorzien? Of een nieuwe generatie automaten? Aanpassingen zijn wenselijk aan beide kanten van de perrons.

Om af te ronden en bij wijze van conclusie stelt de spreker dat de hoorzitting nog maar eens aantoonde hoe krankzinnig het is om de infrastructuur van perrons en tunnels in versnipperd beheer te geven bij de twee bedrijven. Dit is een duidelijke constructiefout bij de splitsing van Infrabel en NMBS in 2013. Beter is het om het beheer van de stationsinfrastructuur volledig in handen te geven van de infrastructuurbeheerder, N-VA heeft daarover een resolutie hangende.

Mevrouw Kim Buyst (Ecolo-Groen) beschouwt mobiliteit als een basisrecht. Wie zich niet vlot kan verplaatsen, is uitgesloten van het sociale leven. Gelukkig groeit het besef met betrekking tot de noden op het vlak van toegankelijkheid, ook bij NMBS en Infrabel. Toch kan nog vooruitgang worden geboekt, zoals uit de schriftelijke adviezen ook blijkt.

Zo ontvangt Unia geregeld meldingen van personen met een handicap over problemen met de dienstverlening van de NMBS-groep. Daarom deed Unia, naast de behandeling van deze meldingen, reeds aanbevelingen met het verzoek om structurele maatregelen te nemen om te evolueren naar inclusief treinvervoer.

En bref, le réseau ferroviaire belge n'est toujours pas accessible de manière autonome aux voyageurs handicapés. Un certain nombre de mesures peuvent être prises à court terme, ainsi qu'à moyen et long terme. Il convient de se rendre compte que les améliorations ne peuvent pas être apportées d'un seul coup. Outre les personnes souffrant d'un handicap reconnu, il y a également des personnes qui ont davantage de difficultés à utiliser les transports publics parce qu'elles se déplacent avec une poussette ou sont plâtrées. Les chiffres montrent que cela concerne 43 % des voyageurs, ce qui est tout de même considérable.

L'avis d'Alstom indique qu'il y a actuellement 141 voitures (sur un total de 847) qui sont multifonctionnelles. Il s'agit des rames M6 et des premières rames M7 qui sont déjà équipées de voitures multifonctionnelles – de type BD et BDX. En outre, la SNCB a commandé, en décembre 2020, de nouvelles voitures M7 – de type PMR – qui tiennent davantage compte des avis de diverses organisations. L'application des règles de l'UE entraîne cependant une perte de sièges.

Selon Alstom, cela signifie que la SNCB disposera de 287 voitures multifonctionnelles. Mais, pour clarifier les choses: quel pourcentage de tous les trains cela représente-t-il? Combien de voitures multifonctionnelles sont utilisées par composition de train à l'heure actuelle? À l'avenir, il devrait y en avoir au moins une par rame, combien de temps cela prendra-t-il pour en arriver là?

Les voitures M6 sont incluses par Alstom dans le total des voitures multifonctionnelles; or, Unia précise que ces dernières disposent bien d'une porte surbaissée, mais n'est-il pas vrai que celle-ci est sous-utilisée car elle est actionnable uniquement par le personnel SNCB?

Aux Pays-Bas, on constate que les trains accessibles ne sont pas seulement des trains dotés d'une marche rétractable pour embarquer et débarquer, mais aussi de toilettes accessibles aux fauteuils roulants, d'éléments tactiles, de sièges prioritaires pour les personnes ayant des difficultés à rester debout et de signaux sonores et visuels aux portes. Ce point est apparemment aussi abordé dans le plan, mais est-il également inclus dans les nouvelles voitures M7?

L'achat de nouvelles rames est bien sûr important et c'est une bonne chose d'y associer suffisamment d'acteurs, comme le Conseil supérieur national des personnes handicapées ou Unia. Mais de quelle manière des solutions seront-elles recherchées pour assurer un accès autonome aux voitures M6, M7 et Desiro, étant donné qu'elles continueront de circuler sur le réseau

Kortom het Belgisch spoornet is nog steeds niet autonoom toegankelijk voor reizigers met een handicap. Een aantal stappen kunnen worden genomen op korte termijn, alsook op middellange en lange termijn. Iedereen dient te beseffen dat de verbeteringen er niet allemaal in een keer kunnen komen. Naast personen met een erkende beperking heb je ook personen die moeilijker het openbaar vervoer kunnen nemen, omdat ze zich met een kinderwagen verplaatsen of in het gips zijn. Cijfers tonen aan dat het om 43 % van de reizigers gaat, wat toch wel aanzienlijk is.

In het advies van Alstom staat te lezen dat er op dit moment 141 rijtuigen (op een totaal van 847) zijn die multifunctioneel zijn. Het gaat om M6-treinstellen en de eerste M7-treinstellen die reeds uitgerust zijn met multifunctionele rijtuigen – type BD en BDX. Daarnaast zijn er in december 2020 nieuwe M7-rijtuigen besteld – type PMR/PVM –, waar al meer rekening wordt gehouden met adviezen van verschillende organisaties. De toepassing van EU-regels leidt echter wel tot het verlies van zitplaatsen.

Dit betekent dat NMBS over 287 multifunctionele rijtuigen zal beschikken volgens Alstom. Maar om het even duidelijk te krijgen: over welk percentage gaat het hier op het totaal van alle treinstellen? Hoeveel multifunctionele rijtuigen worden er per treinsamenstelling ingezet op dit moment? Het moet in de toekomst ten minste 1 per treinstel zijn, hoever zit men ervan af?

De M6-rijtuigen worden door Alstom mee opgenomen in het totaal van multifunctionele rijtuigen; Unia stelt echter dat het bij deze laatste wel gaat om een verlaagde deur, maar is het niet zo dat die te weinig gebruikt wordt, omdat ze alleen door het NMBS-personeel bediend kan worden?

In Nederland ziet men dat toegankelijke treinen niet alleen betrekking hebben op treinen met een uitschuifbare trede voor in- en uitstappen, maar ook rolstoeltoegankelijk toilet, tactiele elementen, *priority seats* voor personen met een sta-beperking en auditieve en visuele signalen bij de deuren betreffen. Dit is blijkbaar ook iets waar aandacht aan besteed wordt in het plan, maar werd dat ook in de nieuwe M7-rijtuigen opgenomen?

De aankoop van nieuwe treinstellen is natuurlijk belangrijk en het betrekken van voldoende actoren, zoals de Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap of Unia is een goede zaak. Maar op welke manier zullen er oplossingen gezocht worden om zelfstandig toegang te krijgen tot M6, M7 en Desiro-rijtuigen, aangezien die nog jaren op het net zullen rijden? Zijn er plannen om

pendant de nombreuses années encore? Est-il prévu d'ajouter des marches escamotables à Desiro et des contacts ont-ils déjà été pris avec Siemens à cet effet? Il semble difficile d'adapter les trains existants?

Lorsque la hauteur des quais n'atteint pas 76 cm, il y a un dispositif d'aide à l'embarquement à bord. Cependant, les rampes d'accès actuelles ne sont pas très conviviales pour les accompagnateurs de train, en raison de leur poids et de leur taille. En outre, les rampes en deux parties à rotation à angle droit et les rampes trop courtes sur des quais trop bas sont ressenties comme dangereuses par les usagers en fauteuil roulant car la pente est trop raide. Comment la SNCB évalue-t-elle l'utilisation de ces dispositifs d'aide à l'embarquement? Ces dispositifs ne pourraient-ils pas être remplacés par un modèle plus convivial, qui permettrait dès lors à l'accompagnateur de train de l'utiliser sur demande?

Une fois dans le train, on note que toutes les informations ne sont pas systématiquement proposées de manière visuelle et auditive. Disposer des informations dans ces deux formats est pourtant essentiel pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle ou auditive, et c'est également un avantage pour tous les voyageurs. De quelle manière la SNCB peut-elle veiller à ce que son système d'annonce des arrêts soit amélioré, de sorte qu'en plus de l'annonce des arrêts soit également indiqué de quel côté les portes s'ouvrent, ou que les accidents et les retards importants soient mieux communiqués aux voyageurs?

Il est également possible pour les personnes handicapées d'acheter un billet à bord, mais moyennant le paiement d'un supplément de 7 euros. La nécessité d'acheter d'abord un billet à un distributeur de billets ou à un guichet peut constituer un obstacle supplémentaire pour les personnes qui souhaitent prendre le train. Il n'est pas rare qu'ils soient situés à une certaine distance des voies et qu'ils soient parfois difficiles ou impossibles à utiliser pour les personnes handicapées. La SNCB est-elle prête à renoncer au supplément si le passager peut présenter une *European disability card*? Le Masterplan prévoit au moins un distributeur de billets par gare. Lors de l'achat de nouveaux distributeurs de billets, une attention suffisante sera-t-elle accordée à des critères d'accessibilité plus stricts que ce n'est actuellement le cas?

En ce qui concerne les délais de réservation, NS aux Pays-Bas propose une assistance au voyage dans de plus en plus de gares. Actuellement, cela concerne 68 % des gares et d'ici la fin de l'année, ce sera 78 %, de sorte que d'ici 2025, toutes les gares seront équipées

uitschuifbare treden toe te voegen aan Desiro en werd hiertoe al contact gezocht met Siemens? Het lijkt moeilijk om bestaande treinen aan te passen?

Wanneer perrons geen 76 cm hoog zijn, is er een assistentiehelling aan boord. De huidige oprijhellingen zijn echter weinig gebruiksvriendelijk voor de treinbegeleiders, door hun gewicht en omvang. Daarnaast worden de tweeledige oprijplaten die in een rechte hoek roteren en de te korte oprijplaten op te lage perrons, door de rolstoelgebruikers als onveilig ervaren, omdat de oprijhelling te steil is. Hoe evalueert NMBS het gebruik van deze assistentiehellingen? Kunnen deze oprijhellingen niet vervangen worden door een gebruiksvriendelijker model, dat dan ook de treinbegeleider in staat stelt om deze in te zetten op aanvraag?

Eens in de trein valt op dat niet alle informatie systematisch op een visuele en auditieve manier aangeboden wordt. Toegang hebben tot informatie in beide formaten is nochtans essentieel voor mensen met een visuele of auditieve handicap, en is bovendien iets waar alle reizigers baat bij zouden hebben. Op welke manier kan NMBS ervoor zorgen dat zijn halteaankondigingsstelsel verbetert, zodat er naast het aankondigen van haltes, ook aangekondigd wordt aan welke kant de deuren geopend worden, of ook ongevallen en grote vertragingen beter doorkomen bij de reizigers?

Een ticket kopen aan boord kan ook voor personen met een handicap, enkel mits een toeslag van 7 euro te betalen. De noodzaak om eerst een ticket te kopen aan een automaat of een loket kan voor mensen een extra barrière zijn om de trein te nemen. Niet zelden bevinden deze zich op enige afstand van de sporen en zijn ze soms niet of moeilijk bruikbaar voor personen met een beperking. Is de NMBS bereid om de toeslag niet aan te rekenen als de passagier een *European disability card* kan voorleggen? In het masterplan wordt aan ten minste één ticketautomaat per station gedacht: wordt er in de aankoop van nieuwe ticketautomaten voldoende aandacht besteed aan strengere toegankelijkheidscriteria dan nu het geval is?

Wat de reserveringstermijnen betreft, biedt NS in Nederland reisassistentie in steeds meer stations. Op dit moment gaat het over 68 % van de stations en einde van dit jaar zou het om 78 % gaan om tegen 2025 alle stations te voorzien van reisassistentie. Deze reisassistentie

d'une assistance au voyage. Cette assistance peut être réservée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en ligne, via une appli et par téléphone, et le temps d'enregistrement minimum est d'une heure.

Combien de gares offrent-elles actuellement une assistance au voyage en Belgique? Comment peut-on demander une assistance au voyage? Et combien de temps faut-il se présenter à l'avance?

L'opérateur ferroviaire a-t-il une vue d'ensemble du temps nécessaire pour que tout se passe bien? Quelle est la marge de manœuvre pour limiter ce délai?

Selon Unia, il convient d'adapter le délai de réservation et de tenir compte du contexte particulier dans lequel se déroule l'assistance, des besoins spécifiques de la personne, de l'accessibilité du train et de la gare, etc. La SNCB peut-elle souscrire à ce point de vue? Quelles conditions doivent dans ce cas être certainement remplies?

Il existe des témoignages de personnes qui ratent leur correspondance et ne peuvent donc plus compter sur l'assistance dès lors que l'horaire ne correspond plus à celui de la demande initiale. Pourquoi ne peut-on pas faire preuve d'une plus grande flexibilité ici?

D'ici 2030, il devrait y avoir 250 gares accessibles de manière autonome, dont pourraient profiter 90 % des voyageurs. Mais il existe 555 gares et points d'embarquement. Cela signifie-t-il que dans les 300 gares restantes, seuls 10 % des voyageurs sont pris en compte? La SNCB veut-elle d'abord offrir plus de confort, en espérant que de plus en plus de personnes prendront le train, ou son raisonnement est-il inverse? Il faut débattre de cette question.

De nombreuses organisations sont associées à la procédure d'achat de matériel roulant, mais dans quelle mesure les instances spécialisées dans l'accessibilité sont-elles associées à la construction ou la rénovation des gares et de leurs alentours? À quel stade des travaux ces instances devraient-elles être associées?

Aux Pays-Bas, 95 % des gares sont actuellement accessibles au moyen d'ascenseurs ou de rampes. Pourquoi y a-t-il si peu de rampes dans les gares pour accéder aux quais en Belgique? Ne s'agit-il pas d'une option moins coûteuse et plus facilement réalisable que les ascenseurs qui sont souvent hors service, certainement dans les gares moins fréquentées?

Les ascenseurs dans les gares tombent régulièrement en panne, ce qui serait dû à un manque d'entretien de la part des firmes de maintenance. Quelles initiatives

is *online*, via *aan app* et telefonisch 24/7 te boeken en kent een minimale aanmeldtijd van 1 uur.

In hoeveel stations wordt er op dit moment reissistentie aangeboden in België? Hoe kan een reissistentie aangevraagd worden? En hoeveel bedraagt de aanmeldtijd?

Heeft de spoorwegoperator zicht op hoeveel tijd er nodig is om een goede werking te kunnen uitvoeren? Welke ruimte is er om deze termijn te beperken?

Volgens Unia is het raadzaam om de reserverings-termijnen aan te passen en rekening te houden met de bijzondere context waarbinnen de assistentie plaatsvindt, speciale behoeften van de persoon, toegankelijkheid van trein en station enzovoort. Is dit iets wat NMBS kan onderschrijven? Welke voorwaarden moeten er dan zeker voldaan zijn?

Er bestaan getuigenissen van mensen die hun aansluiting missen en dan dus niet meer kunnen rekenen op de assistentie, aangezien die niet overeenkomt met de oorspronkelijke aanvraag. Waarom kan hier niet met meer flexibiliteit omgesprongen worden?

Tegen 2030 zouden er 250 autonoom toegankelijke stations zijn, wat dan ten goede komt van 90 % van de reizigers. Maar er zijn toch 555 stations en opstapplaatsen. Betekent het dat in de 300 overige stations slechts 10 % van de reizigers worden gemeten? Wil de NMBS eerst meer comfort aanbieden, met de hoop dat steeds meer personen de trein nemen, of is de redenering andersom? Men dient de discussie aan te gaan.

Heel wat organisaties worden betrokken in de aankoopprocedure van rollend materieel, maar in welke mate worden instanties die gespecialiseerd zijn in toegankelijkheid betrokken bij de bouw of renovaties van stations en stationsomgevingen? In welke fase van de werken zouden die instanties betrokken moeten worden.

In Nederland spreekt men op dit moment over 95 % stations die toegankelijk zijn, middels een lift of een hellingbaan. Waarom ziet men in België weinig hellingen in stations om op perrons te geraken? Is dit geen goedkopere en haalbaardere optie dan liften die vaak buiten dienst zijn, zeker voor de minder drukke stations.

Liften in stations zijn geregeld defect. Dit zou te wijten zijn aan een gebrekkig onderhoud door de onderhoudsfirma's. Welke initiatieven worden genomen om de

sont prises pour contraindre les firmes à intervenir régulièrement et plus rapidement? Aux Pays-Bas, tous les ascenseurs sont reliés à une base de données qui fournit des informations en temps réel sur la disponibilité des ascenseurs. La SNCB est-elle au courant de ce projet? Envisage-t-elle d'introduire également ce système dans notre pays?

Le parking pour vélos d'Utrecht est un modèle du genre. Il n'est payant que si on l'utilise plus de 24 heures (1 euro). La NMBS envisage-t-elle un système similaire? Ce parking fonctionne également au moyen de codes QR et de feux verts, qui permettent à l'utilisateur de savoir facilement où il y a une place de libre.

Seuls 0,1 % des voyageurs voyagent avec un vélo. Est-ce dû au manque d'accessibilité ou simplement au fait que les gens n'aiment pas voyager avec un vélo? Il est impératif d'engager le dialogue.

La SNCB est plutôt favorable à un système de réservation; est-ce dès lors la seule manière dont on envisagerait de procéder?

S'il est question de tarifs flexibles, les heures de pointe et les heures creuses peuvent-elles servir de critères?

En ce qui concerne les syndicats, la membre précise qu'il est possible d'améliorer l'assistance aux personnes handicapées. Mais l'accompagnateur de train joue évidemment un rôle crucial à cet égard. Quelle est la position des cheminots sur cette question? Quelles mesures supplémentaires jugent-ils nécessaires? Qu'en est-il des formations?

Quelle corrélation les syndicats voient-ils entre l'assistance et la fermeture des guichets? Peut-on imaginer d'autres solutions? Quoi qu'il en soit, les écologistes estiment que les gares doivent être des lieux vivants.

M. Emmanuel Burton (MR) rappelle que l'accord de gouvernement prévoit une plus grande accessibilité des transports en commun. Néanmoins, il constate que des progrès ont été réalisés, notamment en ce qui concerne le vélo à bord du train.

L'orateur salue la bonne coopération entre INFRABEL et la SNCB, mais reste surpris par le détail et la complexité de la répartition des tâches entre les deux entités. Il demande dès lors plus de clarifications à ce sujet et se souhaite savoir s'il existe des pistes d'amélioration. M. Burton n'est cependant pas convaincu de la valeur ajoutée de la fusion d'INFRABEL et de la SNCB.

firma's te dwingen sneller en regelmatig in te grijpen? In Nederland worden alle liften gekoppeld aan een *database* die *realtime* inzicht geeft in de beschikbaarheid van de liften. Is de NMBS op de hoogte van dit project? Overweegt ze dit ook in ons land in te voeren?

De fietsenstalling te Utrecht is een pareltje. Men hoeft er slechts te betalen voor een stalling van meer dan 24 uur (1 euro). Denkt de NMBS aan een soortgelijk systeem? Men werkt er ook met QR-codes en groene lichten, die het voor de gebruiker makkelijk maken om te weten waar een plaats vrij is.

Slechts 0,1 % van de reizigers reist met de fiets. Heeft het te maken met een ondermaatse toegankelijkheid, of wordt het verklaart omdat men gewoon afkerig staat tegenover het reizen met de fiets? De dialoog aangaan is een *must*.

De NMBS is veeleer voorstander van reserverings-systeem; is dat meteen de enige manier waarop men dan zou willen werken?

Als men over flexibele tarieven spreekt, kunnen pieken daluren als criteria aan bod komen?

Ten aanzien van de vakbonden, stelt het lid dat er verbeteringen mogelijk zijn op het vlak van assistentie aan personen met een beperking. Maar natuurlijk speelt de treinbegeleider daarin een cruciale rol. Hoe staat het spoorwegpersoneel tegenover deze kwestie? Welke bijkomende maatregelen zien zij nodig? Hoe zit het met opleidingen?

Welke correlatie zien de vakbonden tussen assistentie en sluiting van loketten? Kan men nieuwe oplossingen bedenken. Hoe het ook zij, voor de groenen moeten de stations levendige plaatsen zijn.

De heer Emmanuel Burton (MR) wijst erop dat in het regeerakkoord sprake is van een verbetering van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Hij stelt evenwel vast dat er zaken werden verbeterd, met name om de fiets mee te nemen in de trein.

De spreker is ingenomen met de goede samenwerking tussen Infrabel en de NMBS, maar de bijzonderheden en de ingewikkeldheid van de taakverdeling tussen de twee entiteiten blijven hem verbazen. Derhalve verzoekt hij om meer toelichting hieromtrent en vraagt hij of er verbeterpunten zijn. De heer Burton is er echter niet van overtuigd dat de fusie van Infrabel en de NMBS voor toegevoegde waarde zal zorgen.

M. Burton se demande comment la SNCB qualifierait la collaboration avec les associations.

L'intervenant aimerait obtenir plus de précisions à la SNCB sur l'avancement des négociations dans le but d'obtenir des moyens supplémentaires et, par conséquent, prolonger ses investissements qui restent importants.

Pour ce qui est du personnel accompagnant, M. Burton souhaite avoir une idée du temps requis pour l'assistance aux personnes à mobilité réduite et quel est le type de formation proposé.

L'orateur se dit surpris par l'intervention du syndicat concernant l'utilisation des taxis et il estime intéressant de connaître les chiffres pour toute la Belgique. Dans la même lignée, il souhaite avoir plus d'informations sur l'itinéraire de ces taxis, s'ils se dirigent vers des gares plus accessibles pour les PMR ou s'ils ont été la destination finale de l'utilisateur.

Une saisonnalité de l'utilisation des vélos à bord des trains a été observée. L'intervenant se demande comment la SNCB réagit face à ce phénomène: place-t-elle plus de trains en circulation? De plus, il y a la question de la sécurité des parkings pour les vélos dans les gares. M. Burton se demande si la SNCB dispose de données chiffrées relatives à la délinquance, ou est-il plutôt question d'un sentiment d'insécurité?

Pour terminer, l'orateur se demande si les gares d'arrivée informent les voyageurs sur les différentes offres de vélos sur place. Cela permettrait, en effet, d'avoir moins de vélos à bord des trains. Mais pour ce faire, une concertation avec les communes et les entités concernées est nécessaire.

M. Jef Van den Bergh (CD&V) rappelle d'abord que son groupe avait déjà émis une proposition de résolution en vue d'améliorer la qualité du transport ferroviaire pour les voyageurs à mobilité réduite au cours de législature précédente (DOC 54 1011/001). Il estime qu'elle demeure pertinente et qu'elle n'est pas sans lien avec les deux propositions de résolutions.

M. Van den Bergh considère que les deux résolutions à l'examen sont susceptibles de contribuer à une meilleure politique d'achat.

Les personnes à mobilité réduite ou les personnes âgées préfèrent se déplacer de manière autonome. Il est bon que les deux résolutions prennent cela en considération. L'accès autonome aux services ferroviaires est un objectif qui ne sera pas atteint rapidement. Entre-temps, une assistance sera encore nécessaire.

De heer Burton vraagt hoe de NMBS de samenwerking met de verenigingen zou bestempelen.

De spreker verzoekt de NMBS om meer toelichting over de voortgang van de onderhandelingen met het oog op het verkrijgen van meer middelen en, derhalve, de voortzetting van haar aanzienlijke investeringen.

Inzake het begeleidend personeel wil de heer Burton weten hoeveel tijd het kost om de personen met beperkte mobiliteit (PBM) assistentie te verlenen en welke opleiding het personeel daartoe krijgt.

De spreker was verbaasd door het betoog van de vakbond over het gebruik van taxi's en hij acht het interessant om de cijfers voor heel België te kennen. In het verlengde daarvan verzoekt hij om meer informatie over de reisweg van die taxi's: rijden zij naar voor PBM toegankelijke stations of naar de eindbestemming van de gebruiker?

Er werd vastgesteld dat de fiets meenemen in de trein seizoensgebonden is. De spreker vraagt hoe de NMBS daarop inspeelt: worden er meer treinen ingelegd? Voorts is er het vraagstuk van de veiligheid van de fietsenstallingen in de stations. De heer Burton vraagt of de NMBS cijfers heeft over de criminaliteit aldaar, of betreft het veeleer een gevoel van onveiligheid?

Tot slot vraagt de spreker of de op hun bestemming aangekomen reizigers in het station informatie krijgen over het fietsaanbod ter plaatse. Dat zou immers voor minder fietsen in de trein kunnen zorgen. Daartoe is overleg met de betrokken gemeenten en entiteiten nodig.

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) wijst er allereerst op dat zijn fractie tijdens de vorige zittingsperiode al een voorstel van resolutie voor het verbeteren van het treinvervoer voor reizigers met een beperkte mobiliteit had ingediend (DOC 54 1011/001). Hij acht het nog steeds relevant en vindt dat er een verband bestaat met de twee voorstellen van resolutie.

De heer Van den Bergh is van oordeel dat de twee voorliggende voorstellen van resolutie tot een beter inkoopbeleid zouden kunnen bijdragen.

De PBM of de ouderen hechten er belang aan om autonoom verplaatsingen te kunnen maken. Het is goed dat de twee voorstellen van resolutie dat in aanmerking nemen. De autonome toegang tot de treindiensten is een doel dat niet snel zal worden bereikt. Tot het zover is, zal nog steeds assistentie moeten worden verleend.

M. Van den Bergh revient sur la disponibilité des services. Il y a eu, en effet, des plaintes concernant le faible nombre de collaborateurs disponibles pouvant fournir un service d'aide à la personne. Il demande plus d'explications à ce sujet.

La réservation d'une assistance 24 heures avant le départ paraît peu efficace, mais dans les gares les plus fréquentées, ce délai a été réduit à 3 heures avant le départ. Cette mesure est en lien avec les attentes européennes. L'orateur préconise donc un système avec des délais plus courts. La résolution DOC 54 1011/001 demandait de passer à un délai de seulement une heure avant le départ dans les gares où il y a suffisamment de personnel. M. Van den Bergh estime que cette demande paraît raisonnable. Il se demande donc si ce délai de réservation peut encore être diminué.

De nombreuses gares dans les zones rurales ne possèdent qu'un seul distributeur automatique de tickets. L'orateur estime qu'il y a une opportunité à améliorer cette situation en mettant en place un distributeur automatique de tickets accessible à tous les voyageurs.

Concernant les investissements, il est prévu de rendre 250 gares accessibles à tous d'ici 2030. Ce plan paraît ambitieux, mais doit être réalisé pour l'ensemble des citoyens.

M. Van den Bergh revient sur les chiffres de la SNCB démontrant que 85 à 90 % des voyageurs seront desservis. Néanmoins ce chiffre concerne seulement les personnes qui montent dans le train et donc la descente du véhicule n'est pas prévue. L'orateur demande plus de clarifications à ce sujet.

10 à 15 % des gares nécessitent des investissements importants pour les rendre plus accessibles aux personnes à mobilité réduite: ces dépenses en valent-elles la peine?

La combinaison du vélo et du train est un succès et la SNCB a élaboré un plan ambitieux, par exemple en augmentant le nombre de places dans les parkings. Bien que seulement 0,1 % des voyageurs prennent son vélo à bord du train, ce chiffre reste conséquent en termes absolus. Pour la SNCB, il s'agit d'une niche car la demande reste encore ponctuelle. M. Van den Bergh a déjà plaidé pour une combinaison du train et du vélo, opte également pour le vélo partagé. Il déplore que la SNCB n'ait pas intégré l'entreprise de vélos partagés Blue bike, car cela augmenterait le nombre de destinations pour les voyageurs.

De heer Van den Bergh komt terug op de beschikbaarheid van de diensten. Er waren namelijk klachten over het geringe aantal beschikbare medewerkers om assistentie te verlenen. De spreker verzoekt om meer toelichting ter zake.

Assistentie reserveren 24 uur vóór het vertrek lijkt weinig doeltreffend, maar in de drukste stations werd dat teruggebracht tot 3 uur vóór het vertrek. Die maatregel ligt in het verlengde van de Europese verwachtingen. Zodoende roept de spreker op tot een systeem met kortere reserveringstermijnen. Voorstel van resolutie DOC 54 1011/001 riep op om de aanvraagtermijn voor assistentie in te korten naar slechts één uur vóór het vertrek in de stations met voldoende personeel. De heer Van den Bergh vindt dat een redelijk verzoek. Zodoende vraagt hij of die reserveringstermijn nog kan worden ingekort.

In landelijk gebied hebben veel stations slechts één ticketautomaat. De spreker acht die situatie voor verbetering vatbaar, door te voorzien in een voor alle reizigers toegankelijke ticketautomaat.

Inzake de investeringen wordt beoogd om tegen 2030 250 stations voor iedereen toegankelijk te maken. Dat plan lijkt ambitieus, maar het moet ten behoeve van alle burgers worden uitgevoerd.

De heer Van den Bergh komt terug op de cijfers van de NMBS waaruit blijkt dat 85 tot 90 % van wie dat wil de trein zal kunnen nemen. Dat cijfer slaat echter alleen op wie wil instappen. Met het uitstappen wordt geen rekening gehouden. De spreker verzoekt om meer toelichting.

In 10 tot 15 % van de stations zijn aanzienlijke investeringen nodig om ze toegankelijker te maken voor de PBM: zijn die uitgaven de moeite waard?

De combinatie fiets/trein is een succes en de NMBS heeft een ambitieus plan uitgewerkt. Zo wordt voorzien in meer fietsenstallingen. Hoewel slechts 0,1 % van de reizigers de fiets meeneemt in de trein, blijft dat in absolute termen een aanzienlijk aantal reizigers. Voor de NMBS gaat het om een niche want er is nog weinig vraag. De heer Van den Bergh riep al op tot de combinatie trein/fiets en roept nu ook op om meer aan fietsdelen te doen. Hij vindt het jammer dat de NMBS het fietsdeelsysteem *Blue-bike* niet in de activiteiten heeft opgenomen, daar de reizigers zo naar veel meer bestemmingen zouden kunnen gaan.

L'orateur remarque que, dans certaines gares, une partie du parking est clôturé et s'interroge sur les critères qui sont pris en considération.

Mme Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) rappelle que la SNCB, en tant que service public, est responsable de la mobilité et de l'accessibilité des voyageurs. Elle souligne un manque d'informations au niveau des services à la personne et dénonce la pénurie de personnel. En effet, cette accessibilité aux personnes à mobilité réduite ne se fera pas tout de suite. Il faut donc prévoir du personnel, afin de garantir une assistance pour ces voyageurs. Elle demande si ce nombre est suffisant pour couvrir les demandes d'assistance.

Concernant la fermeture de guichets et son impact, l'intervenante demande si le personnel au guichet aura un rôle dans le cadre de cette accessibilité afin d'aider les voyageurs à montrer à bord du train. La nouvelle gare d'Anderlecht est accessible, mais elle nécessite la présence d'une personne pour assister les personnes à mobilité réduite, car le train n'est pas accessible. Elle estime que les guichetiers pourraient remplir cette tâche.

Elle salue les plans annoncés par la SNCB qui ont pour but de faciliter le voyage en train avec un vélo à bord. Le chiffre de 0,1 % de voyageurs prenant le vélo à bord du train paraît peu élevé, mais il a été constaté que pendant les périodes estivales, le nombre de ces voyageurs a doublé, grâce à la gratuité du ticket vélo gratuit. Une pétition voulant supprimer ce ticket vélo et permettant d'emporter le vélo gratuitement dans le train a même vu le jour. Afin d'inciter plus de voyageurs, il faudrait à tout le moins réduire le tarif, car le prix pour emporter son vélo à bord du train reste élevé.

Mme Vindervoghel se demande quelle est la bonne politique à suivre au niveau des parkings. Faut-il envisager un parking payant ou non? En ce qui concerne le PVDA-PTB, le stationnement doit être gratuit et accessible à tous.

L'oratrice soutient les actions syndicales contre la fermeture des guichets et évoque la fonction des guichetiers. Elle constate aussi certains conflits entre les voyageurs transportant leur vélo et les contrôleurs qui refusent des vélos à bord du train. Elle estime qu'il faut réfléchir à la question en tenant compte des revendications des contrôleurs. Elle constate que d'autres pays sont déjà plus avancés dans ce domaine.

De spreker wijst erop dat in sommige stations een deel van de parkeergelegenheid werd omheind. Hij vraagt welke criteria daarbij in aanmerking worden genomen.

Mevrouw Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) wijst erop dat de NMBS, als openbare dienstverlener, verantwoordelijk is voor de mobiliteit van de reizigers en voor de toegankelijkheid van haar diensten. Ze benadrukt dat de informatie qua dienstverlening aan personen tekortschiet en stelt het personeelstekort aan de kaak. Die toegankelijkheid voor de PBM zal immers niet meteen tot stand worden gebracht. Zodoende moet worden voorzien in voldoende personeel, om te waarborgen dat die reizigers assistentie wordt verleend. Ze vraagt of het personeelsbestand thans volstaat om aan de verzoeken om assistentie te voldoen.

Inzake de sluiting van loketten en de gevolgen daarvan vraagt de sprekerster of het loketpersoneel zal worden ingezet in het kader van die toegankelijkheid. Zullen zij de reizigers helpen om in te stappen? Het nieuwe station van Anderlecht is toegankelijk, maar iemand moet de PBM assistentie verlenen omdat de trein niet toegankelijk is. De sprekerster is van oordeel dat het loketpersoneel die taak zou kunnen vervullen.

Ze is ingenomen met de door de NMBS toegelichte plannen om de fiets mee in de trein nemen gemakkelijker te maken. Dat slechts 0,1 % van de reizigers de fiets mee in de trein neemt, lijkt weinig, maar tijdens de zomer verdubbelde hun aantal dankzij het gratis fietsticket. Het kwam zelfs tot een petitie om het fietsticket af te schaffen en om de regeling om de fiets gratis mee te nemen in de trein permanent te maken. Om de verplaatsingen per fiets onder treinreizigers te bevorderen zou de ticketprijs minstens moeten worden verlaagd; de fiets meenemen in de trein blijft immers duur.

Mevrouw Vindevoghel vraagt welk beleid zou moeten worden nagestreefd qua parkeergelegenheid. Moet betalend parkeren al dan niet worden overwogen? Voor de PVDA-PTB-fractie moet parkeren gratis en voor iedereen toegankelijk zijn.

De sprekerster steunt de vakbondsacties tegen de lokettensluitingen en verwijst naar de functie van de loketbedienden. Ook stelt zij vast dat het soms tot een conflict komt tussen reizigers die hun fiets in de trein willen meenemen en het boordpersoneel dat dit weigert. Volgens haar moet bij de reflectie over dit vraagstuk rekening worden gehouden met de eisen van de treinbegeleiders. Zij stelt vast dat andere landen hierin al verder staan.

Pour terminer, Mme Vindervoghel plaide pour une fusion d'Infrabel et de la SNCB. Elle demande si la répartition des tâches entre ces deux entités ne constitue pas un obstacle.

Mme Marianne Verhaert (Open Vld) constate que les besoins des personnes à mobilité réduite et ceux des personnes avec un vélo sont assez similaires, comme par exemple l'accès aux quais et les différences de hauteurs.

Les plans présentés et annoncés par la SNCB sont ambitieux, mais visent malheureusement le très long terme. Il paraît impensable que certaines voitures, comme les MR-96 ou le I11 restent en circulation jusqu'en 2040. L'intervenante se demande donc s'il est possible de faire un saut en avant et ne pas attendre que ces anciennes voitures soient remplacées et que les gares soient rénovées. Des solutions temporaires peuvent être envisagées, comme le rehaussement des quais pour une durée déterminée ou le leasing de voitures multifonctionnelles.

Pour ce qui est de la communication sur les places disponibles pour les fauteuils roulants et les vélo dans les trains, comment la SNCB envisage-t-elle concrètement cela à court et moyen terme?

Pour ce qui est des infrastructures pour le vélo, elles concernent souvent le niveau local. Relativement peu de voyageurs confient leur vélo au parking d'une gare. L'intervenante demande quels sont les moyens mis en place pour mieux sécuriser ces endroits, afin que les navetteurs acceptent davantage de laisser leur vélo au parking de la gare?

Concernant le renouvellement des gares de 5 000 voyageurs, l'oratrice revient sur la gare de Herentals qui constitue la gare de correspondance de la région Campine. Elle rappelle que cette région compte plus de 500 000 habitants et que l'autoroute E313 est souvent congestionnée. Les statistiques relatives à la ponctualité des trains sont déplorables, même en période de pandémie COVID-19. De plus, la hauteur du quai de la gare de Herentals est de 28 cm et les personnes à mobilité réduite ne peuvent accéder qu'à la voie une. Mme Verhaert souligne aussi que les portes ne sont pas automatiques et qu'il y a toujours un délai de 24 heures pour demander une assistance. Elle demande quelle est la vision de la SNCB sur cette gare de Herentals et sur toutes les gares de correspondance qui se situent en dessous du seuil des 5 000 voyageurs.

Pour terminer, Mme Verhaert demande aux représentants de la SNCB une attention particulière pour

Tot slot bepleit mevrouw Vindevoghel een fusie van Infrabel en de NMBS. Zij vraagt of de taakverdeling tussen de beide entiteiten geen hinderpaal is.

Mevrouw Marianne Verhaert (Open Vld) stelt vast dat de behoeften van de personen met een beperkte mobiliteit en die van de reizigers met een fiets nagenoeg gelijklopen, zoals de toegang tot de perrons en de problemen met de hoogteverschillen.

De plannen die de NMBS voorstelt en in uitzicht stelt, leggen de lat hoog maar zijn jammer genoeg op de heel lange termijn gericht. Het lijkt ondenkbaar dat sommige rijtuigen, zoals de MR-96 of de I11, nog tot 2040 in gebruik zouden blijven. De spreker vraagt zich daarom af of het niet mogelijk is een sprong voorwaarts te maken en niet te wachten tot die oude rijtuigen worden vervangen en de stations worden gerenoveerd. Er kan worden gedacht aan tijdelijke oplossingen, zoals het verhogen van de perrons gedurende een bepaalde tijd of het leasen van multifunctionele rijtuigen.

Aangaande de communicatie over het aantal beschikbare plaatsen voor rolstoelen en fietsen in de trein rijst de vraag hoe de NMBS dit concreet ziet op korte en middellange termijn.

Wat de voorzieningen voor fietsen betreft, is vaak het lokale niveau betrokken. Betrekkelijk weinig fietsers laten hun fiets achter in de parkeergarage van het station. De spreker vraagt in welke middelen wordt voorzien om die plaatsen beter te beveiligen, zodat pendelaars hun fiets makkelijker zouden stallen in de parkeergarage van het station.

In verband met de renovatie van de stations vanaf vijfduizend reizigers gaat de spreker opnieuw in op het station van Herentals, dat het overstapstation in de Kempen is. Zij herinnert eraan dat in die regio meer dan een half miljoen mensen wonen en dat de E313-autosnelweg vaak dichtslibt. De statistieken over de stiptheid van de treinen zijn bedroevend, zelfs tijdens de COVID-19-pandemie. Bovendien is het perron in het station van Herentals slechts 28 cm hoog en hebben reizigers met een beperkte mobiliteit alleen tot spoor 1 toegang. Voorts benadrukt mevrouw Verhaert dat de deuren niet automatisch opengaan en dat assistentie altijd minstens 24 uur op voorhand moet worden aangevraagd. Zij peilt naar de visie van de NMBS aangaande het station van Herentals en aangaande alle overstapstations die onder de grens van de vijfduizend reizigers zitten.

Tot slot vraagt mevrouw Verhaert de vertegenwoordigers van de NMBS dat aan de reizigers met een beperkte

les PMR lors de retards de trains, de suppressions de ceux-ci ou des changements de voies.

M. Joris Vandenbroucke (sp.a) revient d'abord sur le matériel multifonctionnel et demande quand les principales lignes auront une garantie d'avoir minimum une rame multifonctionnelle par train.

Au niveau européen, la Belgique semble être en retard par rapport aux Pays-Bas quant à l'accessibilité des trains et des gares pour les personnes à mobilité réduite. L'orateur s'enquiert de l'état des lieux du rail belge dans une perspective européenne et demande quels sont les pays dont il convient de suivre l'exemple.

Concernant la répartition des tâches entre la SNCB et Infrabel, M. Vandenbroucke se demande si les deux entités ne souhaitent pas une modification des compétences: ont-elles des suggestions à ce sujet?

L'intervenant revient sur l'information de la SNCB suivant laquelle seulement 11 des 40 gares accueillant plus de 5 000 voyageurs sont accessibles pour les PMR. La SNCB prévoit que d'ici la fin de 2029, 15 de ce 40 gares seront devenues accessibles. Pourtant, l'accord de gouvernement stipule que chaque gare accueillant plus de 5 000 voyageurs par jour deviendra accessible d'ici la fin 2024. M. Vandenbroucke se demande donc si les objectifs de cet accord de gouvernement vont être respectés, si oui, de quelle manière?

Concernant le vélo à bord des trains, il a été question de l'attribution du matériel roulant approprié qui possède des facilités pour le vélo. Le membre se demande comment va se dérouler cette attribution et est-il envisageable, pour les personnes transportant un grand vélo dans le train, de réserver à l'avance? Ceci permettra d'avoir plus de garanties pour le voyageur qu'il pourra bien transporter son vélo dans le train.

Pour terminer, M. Vandenbroucke revient sur la fermeture des guichets et se demande si cette fermeture n'aurait pas un effet négatif sur les voyageurs et sur l'assistance aux personnes à mobilité réduite.

M. Josy Arens (cdH) insiste sur le fait que la SNCB reste un service public, même pour les petites gares dans les zones à faible densité de population, comme c'est le cas de la province du Luxembourg.

Il rappelle aussi que le gouvernement garde un certain pouvoir sur l'entreprise (par le moyen de la tutelle, notamment), y compris sur la fermeture des guichets.

mobilité bijzondere aandacht wordt besteed wanneer een trein vertraging heeft, wordt afgeschaft of van een ander spoor zal vertrekken.

De heer Joris Vandenbroucke (sp.a) gaat in de eerste plaats in op de multifunctionele rytuigen en vraagt wanneer de belangrijkste lijnen er zeker van kunnen zijn dat elke trein minstens één multifunctioneel stel zal hebben.

Op Europees niveau lijkt België op Nederland achter te lopen wat de toegankelijkheid van de treinen en van de stations voor de reizigers met een beperkte mobiliteit betreft. De spreker peilt naar de staat van het Belgische spoorweginet in Europees perspectief en vraagt welke landen ter zake tot voorbeeld moeten strekken.

In verband met de taakverdeling tussen de NMBS en Infrabel vraagt de heer Vandenbroucke zich af of de beide entiteiten geen wijziging van de bevoegdheden wensen: hebben zij ter zake suggesties te formuleren?

De spreker gaat in op de verklaring van de NMBS dat slechts 11 van de 40 stations met meer dan vijfduizend reizigers toegankelijk zijn voor personen met een beperkte mobiliteit. Volgens de NMBS zullen tegen eind 2029 15 van die 40 stations toegankelijk zijn voor die reizigersgroep. Nochtans staat in het regeerakkoord dat elk station met meer dan vijfduizend reizigers per dag tegen eind 2024 toegankelijk zal zijn. De heer Vandenbroucke vraagt zich derhalve af of de doelstellingen van dit regeerakkoord wel in acht zullen worden genomen, en zo ja, hoe?

Wat het meenemen van de fiets in de trein betreft, is gesproken van de toewijzing van geschikte rytuigen met fietsvoorzieningen. Het lid vraagt zich af hoe die toewijzing zal verlopen en of mensen die een grote fiets in de trein willen meenemen, op voorhand zullen kunnen reserveren. Op die manier kan de reiziger er zekerder van zijn dat hij zijn fiets wel degelijk zal kunnen meenemen in de trein.

Tot slot gaat de heer Vandenbroucke in op de loketensluitingen, in verband waarmee hij zich afvraagt of die geen ongunstig effect zullen hebben op de reizigers en op de bijstand voor de personen met een beperkte mobiliteit.

De heer Josy Arens (cdH) benadrukt dat de NMBS nog altijd een openbare dienst is, ook voor de kleinere stations in dunbevolkte gebieden, zoals de provincie Luxemburg.

Voorts herinnert hij eraan dat de regering nog altijd in zekere mate vat heeft op de onderneming (meer bepaald als toezichthouder), ook wat de sluiting van de loketten

M. Arens se dit surpris de constater que le gouvernement n'avait pas son mot à dire.

L'intervenant insiste aussi sur la problématique du personnel. Il approuve l'idée que les quais doivent être équipés, mais certains ne sont pas encore adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. La présence de personnel dans les gares est très importante et la suppression des guichets n'est pas un signal encourageant.

M. Arens n'est pas opposé à la proposition de résolution de Mme Verhaert concernant le transport de vélos à bord des trains, mais il estime qu'il faudrait d'abord prévoir suffisamment de places pour les voyageurs: il en manque souvent lorsque les étudiants se déplacent vers les centres universitaires.

M. Nicolas Parent (Ecolo-Groen) estime que les exposés présentés par la SNCB sont principalement tournés vers le futur, et peu sur la situation présente.

Le membre revient sur le fait qu'il est difficile d'adapter le matériel existant afin de le rendre plus accessible pour les PMR et demande plus de clarifications. Ne serait-il pas possible de procéder à certaines adaptations en concertations avec les associations d'usagers?

M. Parent salue l'évolution des pratiques de la SNCB et d'Infrabel en matière de consultation. Il se demande si ces consultations avec la société civile sont ponctuelles ou structurelles et si des évolutions peuvent être envisagées en ce qui concerne l'évaluation des objectifs.

Concernant les 250 gares accessibles en 2030, l'orateur s'interroge sur les critères par rapport aux choix qui seront opérés dans la planification actuelle avec une attention particulière pour les gares en zone rurale. Il estime important de ne pas laisser des "zones blanches" sur le territoire. Il faut également éviter qu'un usager ne fasse un long trajet avant d'atteindre une gare.

L'intervenant revient sur la possibilité de réserver une assistance trois heures à l'avance, engagement pris par le Parlement européen. Un grand nombre de gares de plus de 2 000 navetteurs n'offre pas ce service, seulement 41 gares en bénéficient. Le membre demande donc quels sont les objectifs de la SNCB en matière d'assistance.

Beaucoup de gares sur différentes communes connaissent des problèmes avec les ascenseurs.

betreft. Tot zijn verbazing stelt de heer Arens vast dat de regering ter zake geen inspraak heeft gehad.

Ook gaat de spreker in op het personeelsvraagstuk. Hij steunt het idee dat de perrons moeten worden toegerust, maar wijst erop dat nog niet alle perrons toegankelijk zijn voor reizigers met een beperkte mobiliteit. De aanwezigheid van personeel in de stations is uitermate belangrijk en de sluiting van loketten is geen bemoedigend signaal.

De heer Arens heeft niets tegen het door mevrouw Verhaert ingediende voorstel van resolutie met betrekking tot het meenemen van de fiets in de trein, maar is van mening dat eerst moet worden voorzien in voldoende zitplaatsen voor de reizigers: treinen met studenten op weg naar hun universiteitsstad zitten vaak tjokvol.

De heer Nicolas Parent (Ecolo-Groen) is van mening dat de presentaties van de vertegenwoordigers van de NMBS hoofdzakelijk de toekomst maar amper de bestaande situatie belichten.

Het lid gaat in op het feit dat het moeilijk is het bestaande materieel aan te passen om het toegankelijker te maken voor reizigers met een beperkte mobiliteit. Hij vraagt daarover meer uitleg. Zouden in overleg met de gebruikersverenigingen bepaalde aanpassingen niet kunnen worden doorgevoerd?

De heer Parent juicht toe dat de NMBS en Infrabel vooruitgang hebben geboekt wat raadplegingen betreft. Hij vraagt of die raadplegingen met het middenveld van geval tot geval afhankelijk dan wel structureel zijn, en of met betrekking tot de evaluatie van de doelstellingen ontwikkelingen mogen worden verwacht.

Met betrekking tot de 250 stations die in 2030 toegankelijk moeten zijn, peilt de spreker naar de criteria voor de keuzes die in hun bestaande planning zullen worden gemaakt, met bijzondere aandacht voor de stations in landelijk gebied. Het komt erop aan op het grondgebied geen "blinde vlekken" te creëren. Ook moet worden voorkomen dat een reiziger een lang traject voor de boeg heeft om bij een station te geraken.

De spreker gaat opnieuw in op de mogelijkheid om bijstand tot drie uur op voorhand aan te vragen, conform de verbintenis die het Europees Parlement is aangegaan. Veel stations met meer dan tweeduizend reizigers bieden die dienst niet aan; dat is slechts voor 41 het geval. Het lid vraagt dan ook welke doelstellingen de NMBS op het vlak van bijstand nastreeft.

In de stations van tal van gemeenten zijn de liften geregeld defect. De heer Parent plaatst vraagtekens bij

M. Parent s'interroge sur les obligations de la SNCB et s'il y a moyen de les renforcer..

M. Parent estime que la communication sur les quais et dans les trains reste fondamentale. Il se demande dès lors si la SNCB peut annoncer certaines évolutions. Est-il possible, par exemple, d'annoncer la localisation de la voiture multifonctionnelle, comme c'est le cas pour la voiture de première classe?

En matière d'amélioration du service de réservation de l'assistance, l'orateur constate qu'il est possible de réserver via le site internet de la SNCB ou via le téléphone, mais le système réservation est assez rigide. Il n'est pas possible, par exemple, de réserver des allers-retours et les confirmations se font essentiellement par SMS, ce qui laisse de côté certains PMR. Il se demande donc s'il est prévu de revoir le dispositif, en concertation avec certaines associations, pour intégrer d'avantage d'utilisateurs et veiller aussi à ce que ces sites respectent les normes internationales en matière d'accessibilité numérique.

M. Parent estime que la problématique liée au personnel est un enjeu essentiel et il ne conçoit pas que l'accessibilité soit uniquement renforcée par le volet infrastructure. Elle doit aussi tenir compte du personnel de la SNCB. Dès lors, il se demande comment le personnel voit son rôle dans les tâches d'assistance et d'accompagnement. Y-a-t-il un besoin de formation et une évolution des équipes fixes d'accompagnement au profit des équipes mobiles? Quel serait l'impact sur les délais de réservation?

Enfin, l'orateur se réjouit de l'étude réalisée sur l'évolution tarifaire au regard des études comparatives en Europe. Il considère par ailleurs impératif d'écouter les associations de cyclistes. Les usages sont, en effet, multiples et il faut dès lors une évolution qui tienne compte de la réalité.

III. — RÉPONSES DES INVITÉS

Pour la SNCB, les réponses se présentent comme suit.

Investissements

Les investissements pour la période 2021-2031 sont partiellement basés sur le chiffre d'affaire qui actuellement subit les effets de la crise sanitaire résultant de la pandémie causée par la COVID-19. Si le gouvernement a fourni un soutien substantiel en 2020, il est souhaitable

de verplichtingen van de NMBS en vraagt of die kunnen worden aangescherpt.

De heer Parent vindt dat de communicatie op de perrons en in de treinen essentieel blijft. Zodoende vraagt hij of de NMBS bepaalde ontwikkelingen kan aankondigen. Kan bijvoorbeeld worden aangekondigd waar het multifunctioneel rijtuig zich bevindt, zoals dat thans voor de eerste klasrijtuigen wordt gedaan?

De spreker wijst erop dat wie thans assistentie wil aanvragen via de website van de NMBS of telefonisch kan reserveren, maar dat het reserveringssysteem vrij stroef is. Zo kan geen reis heen en terug worden gereserveerd en de bevestigingen gebeuren voornamelijk via sms, waardoor bepaalde PBM uit de boot vallen. Zodoende vraagt de spreker of er plannen zijn om het systeem te herbekijken, in samenspraak met bepaalde verenigingen, om meer gebruikers te bereiken en er ook op toe te zien dat die websites voldoen aan de internationale standaarden inzake digitale toegankelijkheid.

De heer Parent is van oordeel dat het personeelsvraagstuk essentieel is en hij begrijpt niet dat de toegankelijkheid door alleen de infrastructuur aan te passen zou worden verbeterd. Er moet ook met het NMBS-personeel rekening worden gehouden. Derhalve vraagt hij welke rol het personeel voor zichzelf ziet weggelegd qua assistentie en begeleiding. Is er behoefte aan opleiding en aan een verschuiving van vaste naar mobiele teams om assistentie te verlenen? Welke gevolgen zou dat hebben voor de reserveringstermijnen?

Tot slot is de spreker ingenomen met de studie betreffende de evolutie van de tarieven ten opzichte van de vergelijkende studies in Europa. Hij vindt voorts dat naar de fietsersverenigingen moet worden geluisterd. Er zijn immers veel verschillende gebruiksmogelijkheden; derhalve moeten ontwikkelingen rekening houden met de werkelijkheid.

III. — ANTWOORDEN VAN DE GENODIGDEN

De NMBS verstrekt de volgende antwoorden.

Investerings

De investeringen voor de periode 2021-2031 berusten gedeeltelijk op de omzet. Die ondervindt thans de gevolgen van de uit de door COVID-19 veroorzaakte pandemie voortvloeiende gezondheidscrisis. Hoewel de regering in 2020 wezenlijke steun heeft verleend, is

qu'il soit maintenu en 2021, vu l'impact du coronavirus sur les recettes commerciales et la dotation variable.

La présentation de la SNCB reflète des ambitions réalisables, compte tenu des moyens disponibles.

Échéance

Le réseau ferroviaire entièrement accessible devrait être mis en place entre 2040 et 2045. Le réseau néerlandais est plus avancé en termes d'accessibilité, mais il est plus petit, aussi. Les quais dans les gares aux Pays-Bas, moins nombreuses qu'en Belgique, ont été adaptés grâce à des budgets spécifiques (les "facilités pour la reprise et la résilience" européennes ou RRF). La SNCB et Infrabel ont soumis une demande conjointe en vue d'obtenir des moyens pour transformer les quais.

Organisation des gares

Les pays voisins disposent chacun de structures différentes. Si aux Pays-Bas, le partage des compétences entre les sociétés ferroviaires ProRail et NS est semblable à celui qui est organisé pour Infrabel et la SNCB, la situation en France est différente. Ce qui importe avant tout, c'est qu'il y ait une bonne collaboration, ce qui est le cas en Belgique, et des budgets pour réaliser les travaux.

Parkings vélo

Les ambitions pour créer des parkings vélo sont importantes, ils seront gratuits jusqu'à nouvel ordre, puisqu'aucune décision n'a encore été prise. Dans les gares qui connaissent une forte affluence et où la pression des utilisateurs serait grande, un tarif pourrait être instauré pour un stationnement au-delà de 24 heures, comme aux Pays-Bas. L'attention porte en premier lieu sur l'augmentation de la capacité.

Il convient de noter que 20 % des voyageurs se rendent à la gare à bicyclette. Pour offrir des parkings conformes aux attentes, sécurisés et équipés de caméras, il faut disposer des budgets. Il ressort des études menées que 75 % des voyageurs seraient prêts à payer une petite contribution en échange d'un tel service.

Tous les grands parkings vélo sont pourvus de systèmes de surveillance, la SNCB consacre des moyens substantiels à la sécurisation de ces lieux (cf. le nouveau parking de 700 places à Alost). La collaboration avec

het wenselijk dat die in 2021 gehandhaafd blijft, gezien de gevolgen van het coronavirus voor de commerciële inkomsten en voor de variabele dotatie.

In de presentatie van de NMBS worden haalbare ambities uiteengezet, rekening houdend met de beschikbare middelen.

Tijdpad

Het volledig toegankelijke spoorwegnet zal naar verwachting tussen 2040 en 2045 tot stand worden gebracht. Het Nederlandse netwerk is geavanceerder qua toegankelijkheid, maar daar staat tegenover dat het ook kleiner is. De perrons van de stations in Nederland, dat er veel minder telt dan België, werden aangepast dankzij specifieke budgetten (de Europese "faciliteiten voor herstel en veerkracht" of FHV). De NMBS en Infrabel hebben een gezamenlijke aanvraag ingediend om middelen voor het verbouwen van de perrons te verkrijgen.

Organisatie van de stations

De buurlanden hebben telkens andere structuren. In Nederland lijkt de bevoegdheidsverdeling tussen de spoorwegmaatschappijen ProRail en NS nog enigszins op wat geldt voor Infrabel en de NMBS, maar in Frankrijk is de situatie helemaal anders. Het komt er vooral op aan dat er goed wordt samengewerkt, zoals in België het geval is, en dat wordt voorzien in budgetten om de werken uit te voeren.

Fietsparkings

De ambities om fietsparkings te verwezenlijken zijn hoog. Tot nader order zullen die gratis zijn, daar hierover nog niets werd beslist. In de stations met veel treinreizigers en waar de fietsdruk te groot wordt, zouden de fietsparkings betalend kunnen worden voor wie de fiets langer dan 24 uur laat staan, zoals in Nederland. In eerste instantie wordt ingezet op meer capaciteit.

Er zij op gewezen dat 20 % van de treinreizigers met de fiets naar het station komt. Om te voorzien in aan de verwachtingen voldoende fietsparkings, beveiligd en uitgerust met camera's, moeten de nodige budgetten beschikbaar zijn. Uit de verwezenlijkte studies blijkt dat 75 % van de treinreizigers bereid zou zijn om een kleine vergoeding te betalen in ruil voor een dergelijke dienstverlening.

Alle grote fietsparkings zijn uitgerust met bewakingsystemen, de NMBS zet aanzienlijke middelen in om die parkings te beveiligen (zie de nieuwe fietsparking met 700 plaatsen in Aalst). Voorts verloopt de samenwerking

les services de police locaux est par ailleurs excellente. L'élément "sécurité du vélo" à la gare fait effectivement partie de la stratégie de la société ferroviaire.

Contrat de gestion

En vertu du contrat de gestion, les gares avec 5 000 passagers montants doivent être accessibles – il n'y est pas question d'accessibilité autonome. Bien entendu, l'objectif est d'atteindre une accessibilité autonome dans ces gares le plus rapidement possible. Cependant, le planning proposé est plus réaliste, vu les moyens disponibles.

Quais

De nouveaux systèmes d'information sur les quais ne sont pas prévus. Dans les gares de taille grande ou moyenne, de nouveaux écrans sont progressivement installés, avec Infrabel, et ceux-ci offrent davantage d'informations, par exemple sur l'état des ascenseurs ou les problèmes de connexion.

Il est pris note des différentes suggestions afin d'examiner si des améliorations sont possibles, par exemple quant à l'annonce dans les trains de quel côté ouvriront les portes lors du prochain arrêt.

Assistance – aide à l'embarquement

Les rampes d'accès dans les Desiro de Siemens sont peu utilisées, car elles sont assez lourdes, et le personnel ne dispose pas toujours du temps nécessaire ou des capacités physiques requises. Des systèmes seront étudiés avec des rampes plus légères qui permettent un usage plus aisé pour les accompagnateurs, dans un délai plus court, aussi.

Un peu plus de 745 membres du personnel sont compétents pour offrir une assistance dans les différentes gares. Dans 132 gares, la demande d'assistance doit être introduite 24 heures à l'avance, et dans 41 gares, cette demande doit être effectuée 3 heures à l'avance.

Offrir plus d'assistance dans un plus grand nombre de gares suppose du personnel supplémentaire et donc aussi les moyens nécessaires à cet effet.

L'offre actuelle découle du dernier contrat de gestion. Dans les gares les plus fréquentées, où l'assistance doit être demandée 3 heures à l'avance, on constate toutefois qu'une assistance est également offerte en dernière minute.

met de lokale politie uitstekend. Het element "fietsveiligheid" aan het station maakt inderdaad deel uit van de strategie van de spoorwegmaatschappij.

Beheersovereenkomst

Volgens de beheersovereenkomst moeten de stations met 5 000 instappende passagiers toegankelijk zijn – over *autonome* toegankelijkheid wordt niet gesproken. Het ligt voor de hand dat ernaar wordt gestreefd die stations zo snel mogelijk autonoom toegankelijk te maken. Gelet op de beschikbare middelen is de voorgestelde planning echter realistischer.

Perrons

Er wordt niet voorzien in nieuwe informatiesystemen op de perrons. In de (middel)grote stations worden, met Infrabel, geleidelijk nieuwe schermen geplaatst waarop meer informatie wordt verstrekt (bijvoorbeeld over al dan niet defecte liften of over problemen met aansluitingen).

Van de verschillende suggesties wordt nota genomen en er zal worden onderzocht of verbeteringen mogelijk zijn (bijvoorbeeld om in de trein aan te kondigen langs welke kant de deuren bij de volgende halte zullen openen).

Assistentie – hulp bij het instappen

In de Siemens-treinen van het type *Desiro* worden de oprijplaten amper gebruikt omdat ze vrij zwaar zijn en het personeel niet altijd de nodige tijd of fysieke mogelijkheden heeft om ze te gebruiken. Systemen met lichtere oprijplaten zullen worden onderzocht. Die moeten gemakkelijker en ook sneller door de assistentieverlener kunnen worden gebruikt.

Ruim 745 personeelsleden zijn bevoegd om assistentie te verlenen in de diverse stations. In 132 stations dient het verzoek om assistentie 24 uur van tevoren worden gedaan, in 41 stations is dat 3 uur.

Meer assistentie in meer stations veronderstelt bijkomend personeel en dus ook de middelen.

Het huidige aanbod vloeit voort uit het jongste beheerscontract. In de drukste stations waar assistentie 3 uur vooraf aangevraagd wordt, ziet men wel dat assistentie ook *last minute* wordt verleend.

Délai de correspondance

Le délai de correspondance de 15 minutes est lié aux gares et à la complexité des rampes d'accès. On se trouve également dans une phase de transition à cet égard. Dans les gares à accessibilité autonome (comme celle d'Anderlecht), le délai de correspondance peut être beaucoup plus court. Dans certaines gares, il est tout simplement impossible de changer de voie en 6 minutes. Une assistance moyenne prend rapidement 20 à 25 minutes. Pour réduire le temps de correspondance, l'infrastructure (gares, trains et quais) doit être adaptée.

Ascenseurs et escalateurs

La SNCB a conclu, pour la première fois, des contrats cadre en 2018 et 2019 avec les trois grands fournisseurs d'ascenseurs en Belgique; il s'agit de sociétés internationales qui livrent 95 % des ascenseurs dans le pays. Ces contrats portent sur l'acquisition de nouveau matériel, d'une part, et sur la maintenance, d'autre part. Certaines pannes sont dues à la vétusté des escalateurs (par exemple, à Louvain) qui doivent être remplacés. Les nouveaux contrats visent à réduire les délais d'intervention et à exercer un meilleur contrôle sur ces entreprises.

Plus de 70 ascenseurs et escalateurs seront remplacés en Belgique en 2021. Le dossier est prioritaire et fait l'objet d'investissements importants.

Rampes

Une rampe d'accès au quai représente un coût important et plus élevé qu'un ascenseur pour ce qui est du gros œuvre. Certes, il faut prévoir des travaux, mais la rampe présente l'avantage de ne jamais tomber en panne. En revanche, elle occupe assez bien d'espace sur le quai. Les travaux se multiplient afin d'installer davantage de rampes. Lorsque le quai n'est pas suffisamment large pour une rampe, l'ascenseur offre une solution. L'ascenseur en question est fait pour deux vélos.

Le matériel roulant

La SNCB est transparente quant à la diversité du matériel roulant. Il n'est malheureusement pas possible de le rendre accessible et multifonctionnel à court terme. L'accent est mis de manière massive sur la commande de voitures multifonctionnelles M7.

Le réseau

Cela peut paraître étonnant, en effet, que 250 des 555 gares desservent 90 % des voyageurs. Les 10 % restants sont des passagers montants des 300 autres gares. Il faut savoir que les analyses de la SNCB ne

Overstaptijd

De overstaptijd van 15 minuten heeft te maken met de stations en de complexiteit van de hellingen. Men bevindt zich hier eveneens in een overgangperiode. In autonoom toegankelijke stations (zoals Anderlecht) kan men veel sneller overstappen. In sommige stations is 6 minuten eenvoudigweg onmogelijk. Een gemiddelde assistentieverlening neemt al gauw 20 à 25 minuten in beslag. Om de overstaptijd te reduceren, moet de infrastructuur (stations, treinen en perrons) aangepast zijn.

Liften en roltrappen

Voor het eerst heeft de NMBS in 2018 en 2019 raamovereenkomsten gesloten met de drie grootste leveranciers van liften in België; het gaat om internationale bedrijven die 95 % van de liften in België leveren. Die overeenkomsten slaan niet alleen op de aankoop van nieuw materieel maar ook op het onderhoud. Sommige defecten hebben te maken met slijtage aan de liften (zoals in Leuven), die aan vervanging toe zijn. De nieuwe overeenkomsten beogen de interventietijden te verkorten en een betere controle op die ondernemingen uit te oefenen.

In 2021 zullen in België meer dan zeventig liften en roltrappen worden vervangen. Dit is een prioritair dossier waar omvangrijke investeringen mee zijn gemoeid.

Hellingen

Een toegangshelling naar het perron kost veel en valt wat de ruwbouw betreft duurder uit dan een lift. Uiteraard moeten er werken worden uitgevoerd, maar een helling heeft het voordeel dat ze nooit defect kan geraken. Aan de andere kant neemt ze veel plaats van het perron in. Er zijn almaar meer werken om hellingen te plaatsen. Wanneer een perron niet breed genoeg is om een helling te plaatsen, biedt een lift uitkomst. In een dergelijke lift is plaats voor twee fietsen.

Rollend materieel

De NMBS is transparant wat de verscheidenheid van het rollend materieel betreft. Helaas is het niet mogelijk dat materieel op korte termijn toegankelijk en multifunctioneel inzetbaar te maken. Er wordt massaal ingezet op de bestelling van multifunctionele M7-treinstellen.

Spoornet

Het kan verbazing wekken dat met 250 van de 555 stations 90 % van de reizigers wordt bediend. De overige 10 % zijn reizigers die in een van de 300 andere stations opstappen. Er zij op gewezen dat de NMBS in

tiennent pas seulement compte des données objectives (chiffres enregistrés), mais également du potentiel de croissance. La modernisation des gares se fait en fonction des besoins et du potentiel d'augmentation du nombre de voyageurs.

Dialogue

La SNCB cultive le dialogue avec les communes, par exemple avec celles qui sont concernées par la fermeture de guichets, ou d'autres acteurs. On peut songer à l'environnement de la gare pour ce qui est du trajet de l'arrêt du bus à la gare.

Le vélo partagé

L'usage du vélo partagé pourrait encore progresser. Il est souhaitable de renouveler les partenariats dans ce domaine.

Le taxi

Dans les pays voisins, le taxi est largement utilisé. Dans ces pays, les taxis sont utilisés en cas de perturbations et sont également prévus pour le transport des personnes handicapées.

Le plan d'investissement

Si le budget pour l'année 2021 est connu avec certitude, il n'en va pas de même pour les années suivantes. Des démarches sont entreprises en vue d'obtenir davantage de stabilité. Un plan sera soumis au Conseil d'administration afin de formuler une demande auprès du gouvernement en ce sens.

Période transitoire

Dans la période transitoire actuelle, on s'efforce de toujours mieux faire correspondre les gares, les quais et les trains. Les défis ne sont pas les mêmes pour les trains à double étage et les trains à simple étage, lorsque le quai a une hauteur de 76 cm. Une assistance est nécessaire pour tous les trains à double étage des NS. L'embarquement de plain-pied n'est possible que pour les trains à simple étage. En Suisse, les possibilités sont différentes, notamment en raison de la hauteur de quai de 55 cm.

Les Pays-Bas et la Suisse ont de très bons résultats en matière d'accessibilité, de même que l'Angleterre dans les grandes villes. La Belgique n'est pas à la pointe mais se situe au niveau d'un certain nombre de pays limitrophes.

haar analyses niet alleen met de objectieve gegevens (geregistreerde cijfers) rekening houdt, maar ook met de groeimogelijkheden. De modernisering van de stations voltrekt zich naargelang van de behoeften en van de potentiële stijging van het aantal reizigers.

Dialoog

De NMBS zet in op een dialoog met de gemeenten, bijvoorbeeld die waar loketten worden gesloten, en met andere actoren. Hierbij kan het gaan om de stationsomgeving voor het gedeelte tussen bushalte en station.

Deelfietsen

Inzake het gebruik van deelfietsen zou voortgang kunnen worden geboekt. Het is wenselijk de partnerschappen op dit vlak te verlengen.

Taxi

In de omringende landen wordt taxi veel gebruikt. Hier worden bij storingen taxi's gebruikt en ook thans vergoed voor het vervoer van personen met een beperking.

Investeringsplan

Hoewel de begroting voor 2021 vaststaat, is dat niet geval voor de jaren daarna. Er worden stappen ondernomen om meer stabiliteit te verkrijgen. Aan de raad van bestuur zal een plan worden voorgelegd om daartoe een verzoek te richten aan de regering.

Overgangsperiode

In de huidige overgangsperiode wordt getracht om stations, perrons en treinen steeds beter op elkaar te laten aansluiten. De uitdagingen zijn niet dezelfde voor dubbeldektreinen en enkeldektreinen, wanneer het perron zich 76 cm hoog bevindt. Bij alle dubbeldekkers van NS is assistentie nodig. Gelijkvloers instappen kan alleen in een enkeldektrein. In Zwitserland liggen de mogelijkheden anders, onder meer door een perronhoogte van 55 cm.

Nederland en Zwitserland doen het erg goed op het vlak van toegankelijkheid, Engeland in de grote steden ook. België staat niet aan de spits, maar op het niveau van een aantal omringende landen.

Rampes

Les voitures M6, M7 et Desiro disposent de rampes d'accès qui doivent être déployées à partir du train. Pour les autres trains, les rampes d'accès doivent être déployées à partir du quai. Les différents types et hauteurs de trains nécessitent également des solutions différentes. Le dépliement des rampes d'accès dépend de toute une série de conditions et les rampes répondent elles-mêmes également à certains critères. La largeur est de 150 cm aux Pays-Bas, et de 120 cm en Belgique et dans d'autres pays.

M6

Les voitures M6 sont multifonctionnelles, mais leur hauteur d'embarquement est de 55 cm. Cela implique que l'embarquement se fait presque toujours au moyen d'une rampe, ce qui nécessite une assistance.

M7

La visite de travail à Bruges a conduit à une série de recommandations relatives aux voitures M7, qui ont également été reprises par la SNCB, à l'exception de la recommandation relative à une gouttière de 6 mm pour retenir l'eau de pluie.

Les voitures M7 sont également multifonctionnelles, compte tenu de l'accent mis sur la hauteur d'embarquement de 76 cm. Une fois que les quais auront été aménagés à la bonne hauteur, aucune assistance ne sera nécessaire. L'autonomie d'accès est l'objectif poursuivi.

Une voiture multifonctionnelle suppose une série de caractéristiques, comme la présence de certaines toilettes, etc.

Fermeture des guichets

La fermeture de 44 guichets procède d'une décision murement réfléchie et se situe dans un contexte de numérisation. En 5 ans, le nombre de transactions qui se font aux guichets est passé de 54 % à 20 %. Les voyageurs achètent de plus en plus leurs titres de transports par internet, une application ou aux automates.

La SNCB se préoccupe du service public, mais doit faire de choix pour satisfaire au mieux les attentes des voyageurs, avec les moyens dont elle dispose. Telles qu'elles résultent des études de marché, les priorités pour le voyageur sont l'offre de transport, le confort des trains et l'accessibilité des gares et des quais. La priorité n'est pas de maintenir des guichets ouverts où peu de voyageurs se présentent. Dans 70 à 80 % des

Hellingen

De M6-, M7- en Desiro-toestellen beschikken over hellingen in de trein die er dan uitgehaald moeten worden. Bij andere treinen moeten de hellingen van het perron gehaald worden. Verschillende treintypes en -hoogtes vergen ook verschillende oplossingen. Aan het uitklappen van hellingen zijn een heleboel voorwaarden verbonden en de hellingen zelf beantwoorden eveneens aan bepaalde criteria. De breedte bedraagt 150 cm in Nederland, 120 cm in België en andere landen.

M6

De M6-toestellen zijn multifunctioneel, maar de ingang bevindt zich op 55 cm. Dit impliceert dat men bijna steeds met een helling aan boord gaat, wat assistentie impliceert.

M7

Het werkbezoek in Brugge heeft geleid tot een reeks aanbevelingen met betrekking tot de M7-toestellen die ook door de NMBS werden overgenomen, behalve de aanbeveling betreffende een drempeltje van 6 mm om het regenwater tegen te houden.

De M7-toestellen zijn eveneens multifunctioneel, met de focus op de ingangshoogte op 76 cm. Eenmaal de perrons op de goede hoogte zijn aangebracht, is geen assistentie meer nodig. Autonome toegankelijkheid is het streefdoel.

Een multifunctioneel rijtuig veronderstelt een reeks kenmerken, zoals de aanwezigheid van bepaalde toiletten en dergelijke.

Sluiting van loketten

De sluiting van 44 loketten is het resultaat van een weloverwogen beslissing en moet worden gezien in de context van digitalisering. In vijf jaar tijd is het aantal loketverrichtingen gedaald van 54 % tot 20 %. Almaar meer reizigers kopen hun vervoerbewijs op het internet, via een app of aan de automaat.

De NMBS is bekommerd om de openbare dienstverlening, maar ze moet keuzes maken om zo goed mogelijk aan de verwachtingen van de reizigers te voldoen, met de middelen die haar ter beschikking staan. Uit de marktstudies blijkt dat de reiziger vooral belang hecht aan het vervoersaanbod, aan het comfort van de treinen en aan de toegankelijkheid van de stations en van de perrons. Loketten behouden waar weinig reizigers

situations, l'agent commercial n'a rien à faire, lorsque 3 à 5 voyageurs achètent un ticket par heure.

Les efforts de la SNCB conduisent à une meilleure ponctualité des trains et une plus grande satisfaction des voyageurs, qui visiblement reconnaissent ces efforts.

Il convient de noter qu'il subsistera 91 gares avec guichets, ce qui est largement à l'offre dans les pays voisins. Aux Pays-Bas, où le taux de satisfaction du public est parmi les plus élevés en Europe, il restera 15 gares disposant de guichets.

La fermeture de guichets n'a aucun impact pour les PMR en ce qui concerne l'accessibilité ou l'assistance.

Il y a dans chaque gare au moins un automate qui présente le numéro de téléphone d'un centre d'appel joignable de 7 heures à 21h30, afin de permettre au voyageur de demander une assistance. L'agent qui répond peut, si le client le souhaite, prendre le contrôle de l'automate et exécuter, à distance, l'opération lancée par le client visant à obtenir le titre de transport nécessaire. Le paiement devra cependant être effectué par le client.

L'on ne saurait invoquer la fracture numérique comme obstacle: la solution physique existe en gare.

La présence de guichets ou non dans les petites gares ne change rien au sentiment de sécurité. Ce qui influe sans doute, c'est le nombre de voyageurs présents, ou d'autres éléments, comme l'éclairage. D'ailleurs, le métier du guichetier ne concerne pas la sécurité.

Les automates (TVN)

Un marché public est lancé pour acheter les automates. Il est en effet nécessaire de remplacer tous les automates. Les associations et les clients sont associés au travail, dans le "labo" de la SNCB ou sont testés les démos. Les voyageurs et Unia seront donc associés aussi.

Prix du ticket

La différenciation des tarifs entre tickets papiers et numériques n'est pas à l'agenda et a uniquement été appliquée aux cartes "multi" (cartes de 10 trajets). La carte "multi" sur papier concerne les voyageurs habitués et donnait lieu à des discussions avec les accompagnateurs de train, en raison de ratures ou du fait qu'elles étaient remplies à la dernière minute.

komen, is geen prioriteit. In 70 tot 80 % van de gevallen heeft het loketpersoneel niets te doen als slechts 3 tot 5 reizigers per uur een ticket kopen.

De inspanningen van de NMBS zorgen voor stiptere treinen en leiden tot een toename van de tevredenheid onder de reizigers. Zij stellen de geleverde inspanningen kennelijk op prijs.

Er zij op gewezen dat 91 stations met loketten zullen overblijven, wat beduidend meer is dan in de buurlanden. De tevredenheid in Nederland is één van de hoogste in Europa en daar blijven slechts 15 stations met loketten over.

De sluiting van de loketten heeft geen gevolgen voor de PBM inzake toegankelijkheid of assistentie.

Elk station heeft minstens één ticketautomaat met het telefoonnummer van een tussen 7 en 21.30 uur bereikbaar callcenter, zodat de reiziger om assistentie kan verzoeken. Indien de klant dat wenst, kan de medewerker die de oproep beantwoordt de ticketautomaat overnemen en op afstand de door de klant gestarte verrichting om een ticket te verkrijgen, uitvoeren. De klant zal echter wel nog zelf de betaling moeten uitvoeren.

De digitale kloof kan niet als hinderpaal worden aangedragen: er bestaat een "fysieke" oplossing in de stations.

Of er in de kleine stations al dan niet loketten zijn, verandert niets aan het veiligheidsgevoel. Het aantal reizigers of andere elementen (zoals de verlichting) spelen wellicht wel een rol. Toezien op de veiligheid behoort trouwens niet tot de taken van het loketpersoneel.

De ticketautomaten (TVM)

Met het oog op de aankoop van ticketautomaten werd een overheidsopdracht uitgeschreven. Alle ticketautomaten moeten immers worden vervangen. De verenigingen en de klanten worden bij dit proces betrokken in het "NMBS-labo", waar de demo's worden getest. De reizigers en Unia zullen dus ook bij het proces worden betrokken.

Ticketprijs

Het tariefverschil tussen papieren en digitale tickets staat niet op de agenda en werd alleen op de zogenaamde "multi"-kaarten (10-rittenkaarten) toegepast. De papieren "multi"-kaart betreft de vaste reizigers. Wegens doorhalingen of een op het laatste ogenblik ingevulde regel gaf die geregeld aanleiding tot discussies met de treinbegeleiders.

Réservation des vélos

La SNCB n'est pas spécialement favorable à un système de réservation en qui concerne le voyage avec transport de vélos. Les associations et les voyageurs ne sont pas demandeurs non plus. L'idée de réserver est contraire au service public. Un voyageur doit pouvoir décider à la dernière minute d'effectuer un voyage en train en emportant sa bicyclette. 92 % des voyageurs qui se déplacent ainsi achètent leur ticket-vélo le jour même. Plus de 50 % l'achète à l'automate dans la gare. Au niveau opérationnel, il serait d'ailleurs très difficile de mettre en place un système de réservation en raison des implications au niveau des contrôles de l'accès. Cela n'existe que pour les longs trajets, par exemple en TGV ou avec Thalys. Aucun pays en Europe n'applique de système de réservation pour les courtes distances.

Types de voyageurs

20 % des voyageurs se rendent à la gare à bicyclette. Pour ceux-là, la garantie d'avoir une place et de la sécurité du parking est importante.

Il y a également les voyageurs qui se rendent à leur lieu de travail en emportant un vélo pliable à bord du train. Pour eux, ce qui compte, c'est d'avoir suffisamment de place.

Enfin, 0,1 % de voyageurs prennent le vélo à bord du train dans le cadre des loisirs. Cette catégorie a un besoin d'information.

Gratuité

La SNCB n'est pas favorable à la gratuité pour le déplacement avec vélo dans le train. Voyageurs et associations sont d'accord d'admettre le vélo dans le train, mais au détriment des voyageurs. L'admission soudaine de tous les vélos sans restriction est susceptible de causer des conflits, ce qui ne serait pas une bonne publicité.

Les M7 permettront d'emporter davantage de vélos.

M. Jochen Bultinck (Infrabel) souscrit aux réponses données par la SNCB.

L'orateur ajoute qu'il y a, pour Infrabel, un certain nombre de contrats-cadres en cours pour la réalisation de travaux de rehaussement de quais, principalement dans les petites gares. Pour les grandes gares, en général, on établit d'abord des devis spécifiques.

Fietsen reserveren

De NMBS is geen groot voorstander van een systeem van reservering inzake het meenemen van de fiets in de trein. De verenigingen en de reizigers vragen daar evenmin om. Iets reserveren staat haaks op waar de openbare dienstverlening voor staat. Een reiziger moet op het laatste ogenblik kunnen beslissen om een treinreis te maken en daarbij zijn fiets mee te nemen. 92 % van de zich aldus verplaatsende reizigers koopt het fietsticket de dag zelf. Meer dan 50 % van hen koopt het fietsticket aan de ticketautomaat in het station. Operationeel gezien zou het voorts erg moeilijk zijn om een reserveringssysteem op te zetten, vanwege de gevolgen voor de toegangscontroles. Alleen bij de lange trajecten gebeurt dit, bijvoorbeeld bij reizen met de TGV of met de Thalys. Voor de korte afstanden past geen enkel land in Europa een reserveringssysteem toe.

Soorten reizigers

20 % van de treinreizigers komt met de fiets naar het station. Voor die reizigers is het belangrijk dat zij een plaats voor hun fiets vinden en dat de fietsstalling veilig is.

Daarnaast zijn er reizigers die voor hun woon-werk-verkeer een vouwfiets meenemen in de trein. Zij hechten veel belang aan voldoende plaats in de trein.

Tot slot neemt 0,1 % van de reizigers de fiets mee in de trein voor recreatieve doeleinden. Die categorie heeft nood aan informatie.

Gratis reizen

De NMBS is er geen voorstander van om het reizen met de fiets in de trein gratis te maken. De reizigers en de verenigingen aanvaarden dat men de fiets meeneemt in de trein, maar ten koste van die reizigers. Mocht men plotsklaps alle fietsen zonder enige beperking in de trein toelaten, dan vallen conflicten niet uit te sluiten, wat dan weer geen goede reclame zou zijn.

In de M7-rijtuigen zal er meer ruimte zijn voor fietsen.

De heer Jochen Bultinck (Infrabel) sluit zich aan bij de antwoorden van de NMBS.

De spreker voegt er nog aan toe dat Infrabel een aantal raamcontracten heeft lopen voor de uitvoering van perronverhogingen, vooral in de kleinere stations. Voor de grote stations worden meestal eerst specifieke bestekken opgemaakt.

En ce qui concerne la répartition des tâches entre la SNCB et Infrabel, l'orateur souligne qu'au cours des dernières décennies, la gestion des gares a changé tous les cinq ans. Une bonne coopération est essentielle; les choses sont parfois moins compliquées qu'elles en ont l'air quand on les voit de l'extérieur. Dans les petites gares, Infrabel se charge, le plus souvent, de la plus grande partie des travaux. La SNCB intervient pour le financement de la partie qui lui incombe. Le contraire se produit dans les grandes gares. Une bonne collaboration importe davantage, plutôt que de modifier la structure.

B. Audition de l'après-midi

— de M. Pierre Gyselinck, Mme Gisèle Marlière, M. Benjamin Laureys et Mme Véronique Duchenne (CSNPH) et de M. Reinhart Niesten (*Vereniging van personen met een handicap –VFG*);

— de MM. Nino Peeters et Mathieu Angelo, Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles (CAWaB);

— de MM. Wouter Krznaric en Kurt Vanhauwaert (Konekt);

— de M. Kees Smilde (TreinTramBus – TTB) en M. Gianni Tabbone (navetteurs.be);

— de MM. Jan Vermeulen, Wout Baert (*Fietsberaad*) et Wies Callens (*Fietsersbond*).

I. — EXPOSÉS DES INVITÉS

M. Pierre Gyselinck, Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), indique que le Conseil est heureux de pouvoir s'adresser à la commission et qu'il la remercie pour cette invitation.

Il commence par une brève présentation: le CSNPH est chargé d'enquêter sur tous les problèmes concernant les personnes handicapées qui relèvent de la compétence fédérale. Le CSNPH peut, de sa propre initiative ou à la demande des ministres compétents, rendre des avis ou formuler des propositions à cet égard.

Le CSNPH est heureux de constater que de nombreux points figurant dans ses avis se retrouvent dans les propositions de résolution.

Les deux premiers avis de 2021 concernaient la SNCB.

Inzake taakverdeling tussen NMBS en Infrabel is het beheer van de stations de jongste decennia elke vijf jaar veranderd. Een goede samenwerking is primordiaal, de zaken zijn soms minder ingewikkeld dan ze extern gezien lijken. In kleine stations neemt Infrabel meestal het gros van de werken voor zich. De NMBS komt tussen voor de financiering van hun deel. In grotere stations is de situatie omgekeerd. Een goede samenwerking is dus belangrijker dan de structuur te wijzigen.

B. Hoorzitting (middagvergadering)

— met de heer Pierre Gyselinck, mevrouw Gisèle Marlière, de heer Benjamin Laureys en mevrouw Véronique Duchenne, Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) en de heer Reinhart Niesten van de Vereniging van personen met een handicap (VFG);

— met de heren Nino Peeters en Mathieu Angelo, *Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles* (CAWaB);

— met de heren Wouter Krznaric en Kurt Vanhauwaert (Konekt);

— met de heer Kees Smilde van TreinTramBus (TTB) en de heer Gianni Tabbone (navetteurs.be);

— met de heren Jan Vermeulen en Wout Baert (*Fietsberaad*), en de heer Wies Callens, (*Fietsersbond*).

I. — UITEENZETTINGEN VAN DE GENODIGDEN

De heer Pierre Gyselinck (*Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, NHRPH*) verklaart dat de Raad blij is het woord tot de commissie te mogen richten en dankt de Commissie voor deze uitnodiging.

Even voorstellen. De NHRPH is belast is met het onderzoek van alle problemen betreffende de personen met een handicap, die tot de federale bevoegdheid behoren. De NHRPH mag hierover, op eigen initiatief of op verzoek van de bevoegde ministers, adviezen geven of voorstellen formuleren.

De NHRPH is verheugd om vast te stellen dat er veel punten uit haar adviezen in de voorstellen kunnen worden terugvinden.

De eerste 2 adviezen van 2021 gingen over de NMBS.

Le premier portait sur les nouvelles rames de type M7 commandées par la SNCB.

Le second était un avis adressé à M. Gilkinet, ministre de la Mobilité, contenant des suggestions de priorités à l'intention de la SNCB dans le cadre de l'accessibilité du trafic ferroviaire pour les personnes handicapées.

L'exposé de l'orateur suit, dans les grandes lignes, la structure de cet avis.

Le CSNPH distingue 10 grandes priorités:

1. *Des informations accessibles pour les voyageurs*

- En ligne: site web, applications, vente en ligne
- Formats accessibles: accessibles pour les personnes souffrant d'une déficience sensorielle (personnes aveugles et malvoyantes, sourdes et malentendantes, sourdes et aveugles), d'un handicap intellectuel (langage simple/FALC, etc.) ou d'un handicap physique (support vocal, etc.)
- Actualisées, en temps réel: pas uniquement les horaires, mais aussi les retards, les changements de voie, les grèves, etc.
- Sur l'ensemble du trajet, donc à la fois en ligne, dans les gares, sur les quais et dans le train:
 - o annonce de l'arrivée du train, des arrêts, des arrêts imprévus (certaines personnes aveugles comptent les arrêts et peuvent donc être désorientées), des limitations du trajet (arrêts exceptionnellement non desservis),
 - o annonce du côté de sortie (également important pour les personnes aveugles et malvoyantes)
 - o annonce des correspondances avec mention de la voie, de l'emplacement de la voiture accessible dans la composition de train, etc.
 - o étant entendu que les annonces sont toujours au minimum verbales et visuelles (ce qui relève également de la responsabilité de l'accompagnateur de train)
- Une signalétique et une signalisation accessibles et uniformes
- Des systèmes de navigation accessibles pour se repérer dans les gares et aux arrêts et pour aider les personnes à s'orienter.

Het eerste handelde over de nieuwe treinstellen van het type M7 die de NMBS heeft besteld.

Het tweede was een advies gericht aan de heer Gilkinet, minister van Mobiliteit, met prioriteiten voor de NMBS in het kader van de toegankelijkheid van het spoorverkeer voor personen met een handicap.

De uiteenzetting van de spreker volgt in grote lijnen de structuur van dat advies.

De NHRPH ziet 10 grote prioriteiten:

1. *Toegankelijke informatie voor reizigers*

- Online: website, apps, onlineverkoop
- In toegankelijke formaten: toegankelijk voor mensen met een sensorïele handicap (blinde en slechtziende personen, dove en slechthorende personen, blinddove personen), voor mensen met een verstandelijke handicap (FALC/eenvoudig taalgebruik enzovoort), een fysieke handicap (spraakondersteuning enzovoort)
- Actueel, in real time: niet alleen dienstregeling, maar ook vertragingen, perronwijzigingen, stakingen enzovoort
- Gedurende het hele traject, dus zowel online, in de stations, op de perrons als in de trein:
 - o meedelen van aankomst van de trein, haltes, onvoorziene stilstanden (sommige blinde mensen tellen de haltes en kunnen zo de tel kwijtraken), beperkingen van het traject (haltes die uitzonderlijk niet worden bediend),
 - o meedelen van de uitstapzijde, ook belangrijk voor blinde en slechtziende personen
 - o meedelen van overstappen met spoorvermelding, plaats van het toegankelijke rijtuig in de samenstelling enzovoort
 - o en dat altijd minstens visueel en auditief. (Dat is ook de verantwoordelijkheid van de treinbegeleider.)
- Toegankelijke en uniforme signaletica en bewegwijzering
- Toegankelijke navigatiesystemen voor plaatsbepaling in stations en haltes ter ondersteuning van de oriëntatie

Les nouvelles technologies offrent de plus en plus de possibilités: écrans en langue des signes (LSFB, VGT, etc.), technologie vocale, etc.

2. Accessibilité des trains

Les voitures actuelles, y compris les nouvelles voitures M7 annoncées, ne sont pas encore entièrement accessibles de manière autonome. Les futurs modèles devront l'être, car compte tenu de leur longue durée de vie (30 à 40 ans), les voitures déterminent l'accessibilité ou l'inaccessibilité du transport ferroviaire jusque dans un avenir lointain.

Les scooters électriques se voient souvent refuser l'accès aux trains. Pourtant, les scooters électriques sont des aides à la mobilité.

Lorsque des bus de remplacement sont mis en place, ils doivent évidemment être accessibles aux personnes handicapées et une assistance pour monter et descendre du bus doit être proposée à ceux qui en ont besoin.

3. Accessibilité des gares et arrêts

La SNCB promet d'augmenter plus rapidement le nombre de gares accessibles. Malheureusement, la fourniture d'une assistance n'est pas considérée à cet égard comme un critère d'accessibilité. Il y a donc beaucoup de gares dites accessibles où aucune assistance n'est proposée. Il faut que cela change.

4. Assistance

Même si les trains et les gares/arrêts sont facilement accessibles, certaines personnes auront encore besoin d'aide.

- De préférence immédiatement et sans délai de réservation (actuellement au moins 24 heures et à certains arrêts, sous certaines conditions, au moins 3 heures).

- À tous les arrêts et dans toutes les gares

- De manière personnalisée

- en combinaison avec d'autres modes de transport. La SNCB offre une assistance uniquement sur le terrain de la SNCB. Une solution doit aussi être trouvée en concertation avec les autres sociétés de transport.

5. Accessibilité de la vente de titres de transport

— accessibilité des guichets, des distributeurs automatiques de titres de transport et de l'offre en ligne (site internet, applications, etc.).

Met de nieuwe technologieën is steeds meer mogelijk: schermen met gebarentaal (VGT, LSFB en dergelijke), spraaktechnologie enzovoort. Dat biedt mogelijkheden.

2. Toegankelijke treinen

De huidige rytuigen, ook de aangekondigde nieuwe M7-wagens, zijn nog niet helemaal autonoom toegankelijk. Toekomstige modellen moeten dat wel zijn, want gezien de lange levensduur (30 à 40 jaar) bepalen de rytuigen de toegankelijkheid of ontoegankelijkheid van het spoorverkeer tot ver in de toekomst.

Vaak worden scootmobiele geweid in treinen. Nochtans zijn scootmobiele mobiliteitshulpmiddelen.

Wanneer vervangbussen worden ingelegd, moeten die uiteraard toegankelijk zijn voor PBM en moet assistentie naar en van de bus worden aangeboden voor wie dit nodig heeft.

3. Toegankelijke stations en haltes

De NMBS belooft het aantal toegankelijke stations versneld op te trekken. Het aanbieden van assistentie wordt hierbij helaas niet als toegankelijkheidscriterium gezien. Zo zijn er dus heel wat zogenaamde toegankelijke stations waar geen assistentie wordt aangeboden. Dat moet anders.

4. Assistentie

Zelfs met goed toegankelijke treinen en stations/haltes zal assistentie voor sommige mensen nodig blijven.

- Bij voorkeur onmiddellijk en zonder reserveringstermijnen (nu minimaal 24 uur en in sommige haltes onder bepaalde voorwaarden minimaal 3 uur).

- In alle haltes en stations

- Op maat van de persoon

- Aansluitend op andere vervoerswijzen. De NMBS biedt enkel assistentie aan op het terrein van de NMBS. In overleg met de andere vervoersmaatschappijen moet daar ook een oplossing voor worden gevonden.

5. Toegankelijke ticketverkoop

— toegankelijke loketten, ticketautomaten en online (website, apps enzovoort).

— Lors de l'achat d'un titre de transport à bord du train, il faut payer un supplément (tarif à bord). Les personnes qui éprouvent des difficultés à utiliser les distributeurs automatiques et à faire des réservations en ligne (handicapés mentaux, personnes âgées, etc.), surtout, peuvent en être victimes. En outre, la SNCB a annoncé la fermeture des guichets de 44 gares et une réduction significative de leurs heures d'ouverture. C'est très regrettable, car les gens vont aussi au guichet pour obtenir des explications et de l'aide.

— Le SNCB rend les billets papier plus chers que les billets numériques. Pourtant, la fracture numérique est une réalité pour de nombreuses personnes handicapées. Le fait que ce groupe vulnérable doive payer plus est une discrimination inacceptable.

6. Accessibilité de l'environnement des gares

Il est essentiel de se concerter avec les autres instances, niveaux politiques et parties prenantes concernés.

7. Intermodalité

Des correspondances harmonieuses doivent être prévues entre le transport ferroviaire et les autres modes de transport tels que le bus, le tram, le métro, le taxi, le transport privé, ... Attention! Le temps prévu pour les correspondances doit être suffisamment important pour les personnes handicapées.

8. Sensibilisation et formation du personnel à la réalité des différents handicaps

9. Sensibilisation des passagers à la réalité des différents handicaps

- le danger représenté par les obstacles (par exemple, des bagages non rangés faisant obstacle aux PMR, aux personnes aveugles et aux chiens d'assistance)

- les besoins en matière de communication (par exemple, l'annonce de messages dans le train: non accessibles aux personnes sourdes; *idem* pour les personnes aveugles en cas de message uniquement visuel > proposer de l'aide),

- libérer les lignes de guidage et bandes podotactiles pour les personnes aveugles et malvoyantes

10. Concertation avec le secteur du handicap

Au niveau fédéral, le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées est l'organe consultatif en matière de handicap. Le CSNPH est également mentionné comme tel dans le précédent contrat de gestion

— Bij het kopen van een vervoerbewijs aan boord van de trein komt er een supplement bij: het zogenaamde boordtarief. Vooral personen die niet goed overweg kunnen met automaten en reservering online (verstandelijke handicap, ouderen enzovoort) kunnen daar het slachtoffer van zijn. Bovendien kondigde de NMBS de sluiting aan van loketten in 44 stations én een aanzienlijke vermindering van de openingsuren van de loketten. Heel jammer, want mensen gaan ook naar het loket voor uitleg en hulp.

— De NMBS maakt de papieren vervoersbewijzen duurder dan de digitale. Nochtans is de digitale kloof een realiteit voor veel personen met een handicap. Het is een onaanvaardbare discriminatie dat deze kwetsbare groep meer moet betalen.

6. Toegankelijke stationsomgeving

Overleg met andere betrokken instanties, beleidsniveaus en stakeholders is essentieel.

7. Intermodaliteit

Het treinverkeer moet harmonieus aansluiten op andere vervoerswijzen, zoals bus, tram, metro, taxi, eigen vervoer enzovoort. Opgelet! De tijd voor de aansluitingen moet ruim genoeg zijn voor de PBM.

8. Sensibilisering en training van het personeel voor de realiteit van de verschillende handicaps

9. Sensibilisering van de passagiers voor de realiteit van de verschillende handicaps:

- gevaar van obstakels (bijv. niet opgeruimde bagage die PBM, blinde personen en assistentiehonden hinderen)

- communicatiebehoeften (bijv. omroepen van boodschappen in de trein: niet toegankelijk voor dove personen; *idem* voor blinde personen bij enkel visuele boodschap > hulp bieden),

- vrijhouden van de gids- en geleidelijnen voor blinde en slechtziende personen

10. Overleg met de handicapsector

Op federaal vlak is de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap het adviesorgaan wat handicap betreft. Ook in het vorige beheerscontract van de NMBS staat de NHRPH zo vermeld. Daarnaast

de la SNCB. Par ailleurs, il y a aussi les bureaux techniques (CAWaB, Inter) et les nombreuses associations et instances.

L'orateur a présenté 10 points concernant principalement les personnes handicapées. Voici quelques réflexions sur les passagers qui transportent un vélo. Le CSNPH est convaincu que tant les vélos que les personnes handicapées méritent une place dans le train. Mais ce n'est peut-être pas une si bonne idée de traiter les deux groupes cibles dans la même résolution. Les cyclistes ont certains besoins, les personnes handicapées en ont aussi, et ces besoins diffèrent selon le handicap. Voici quelques points qui méritent d'être soulignés:

— Beaucoup de personnes handicapées aiment faire du vélo. Il y a les vélos électriques, les vélos adaptés, et les personnes aveugles et malvoyantes aiment prendre place à l'arrière d'un tandem. Il est important que ces vélos – y compris les tandems! – puissent également entrer dans les ascenseurs et dans les trains, etc.

— Il arrive que des vélos pliables traînent dans les couloirs du train et entre les places assises. Les personnes aveugles et malvoyantes peuvent trébucher sur ces vélos et se blesser. Ces vélos gênent les usagers en fauteuil roulant. Parfois, le chien d'assistance ne peut pas se coucher près de son maître en raison de la présence d'un tel vélo pliable. Si les vélos pliables sont rangés dans l'espace prévu à cet effet – en espérant qu'il existe –, il n'y a pas de problème.

— Aux abords de la gare, des vélos mal stationnés échouent souvent sur ou juste à côté des lignes de guidage podotactiles, ce qui est également dangereux.

— Le public doit donc être sensibilisé à la question.

— Dans le cadre de l'aménagement de la voiture multifonctionnelle, la SNCB doit tenir compte à la fois des cyclistes et des personnes handicapées.

Mais, encore une fois, le CSNPH estime qu'il serait préférable de prévoir deux résolutions distinctes, une résolution visant à améliorer le transport ferroviaire pour les voyageurs handicapés et une résolution pour les voyageurs qui emportent un vélo. Les deux résolutions doivent évidemment être complémentaires.

Pour revenir sur l'accessibilité du transport ferroviaire pour les personnes handicapées, le CSNPH se félicite que le gouvernement fédéral fasse preuve d'ambition en matière d'accessibilité du transport ferroviaire et des trains. Le CSNPH ne manquera pas, si nécessaire, de rappeler au ministre et au gouvernement leur engagement et demande que l'accessibilité figure parmi les priorités

zijn er de technische bureaus (CAWaB, Inter) en de vele verenigingen en instanties.

Dat waren 10 punten die vooral over de PBM gaan. Hierna volgen enkele beschouwingen over de reizigers die een fiets meenemen. De NHRPH is ervan overtuigd dat zowel fietsen als PBM hun plaats verdienen in de trein. Maar het is misschien niet zo'n goed idee om de twee doelgroepen in één resolutie te behandelen. Fietsers hebben bepaalde behoeften, PBM hebben er ook, en die verschillen volgens de handicap. Enkele kwesties:

— Heel wat PBM rijden zelf graag met de fiets. Er zijn elektrische fietsen, aangepaste fietsen, en blinde en slechthziende personen nemen weleens graag achteraan plaats op een tandem. Het is belangrijk dat zulke fietsen – waaronder de tandems! – ook in de lift en in de trein kunnen enzovoort.

— Het gebeurt dat vouwfietsen in de trein in de gangen en tussen zitplaatsen rondslingeren. Blinde en slechthziende personen kunnen erover struikelen en zich bezeren. Rolstoelgebruikers hebben er hinder van. Soms kan de assistentiehond niet dicht bij zijn baasje gaan liggen wegens zo'n plooi-fiets. Als plooi-fietsen worden opgeborgen in de – hopelijk aanwezige – daarvoor bestaande ruimte, dan is er geen probleem.

— In de stationsomgeving belanden slecht geparkeerde fietsen vaak op of net naast de geleidelijnen. Ook dat is gevaarlijk.

— Het publiek moet dus worden bewustgemaakt.

— Bij de inrichting van het multifunctionele voertuig moet de NMBS rekening houden met zowel de fietsers als de PBM.

Maar nogmaals, de NHRPH vindt dat er beter twee aparte resoluties komen, een voor het verbeteren van het treinvervoer voor reizigers met een handicap en een voor reizigers die een fiets meenemen. Natuurlijk moeten de twee resoluties complementair zijn.

Om terug te komen op de toegankelijkheid van het spoorverkeer voor personen met een handicap, de NHRPH verheugt zich erover dat de federale regering zich ambitieus toont op het vlak van de toegankelijkheid van het spoorverkeer en van treinen. De NHRPH zal niet nalaten om de minister en de regering zo nodig te herinneren aan hun engagement en vraagt dat

dans le contrat de service public, au même niveau que la ponctualité et la sécurité.

Aucun handicap ne doit être ignoré, afin que personne ne soit laissé de côté. Une accessibilité universelle est donc une priorité, et ce, dans l'intérêt de tous.

L'UE a proclamé l'année 2021 "année du rail". Il convient de montrer au monde que la Belgique prend l'accessibilité du transport ferroviaire à cœur (cf. <http://ph.belgium.be/fr/>).

M. Reinhart Niesten (*Vereniging van personen met een handicap VFG*) présente la VFG: l'association vise à faire en sorte que les personnes handicapées puissent participer pleinement à la société, et ce, dans tous les domaines. La VFG est un point de contact pour toutes les personnes confrontées au handicap, et elle se charge de défendre leurs intérêts et de promouvoir la sensibilisation du public.

Dans le dossier de la mobilité accessible, la VFG collabore avec ses membres pour développer des points de vue, des campagnes et des actions politiques. La construction du dossier repose sur une combinaison d'expérience et d'expertise du thème en question. La VFG se réjouit de pouvoir partager son expertise afin de rechercher des solutions et de mettre prochainement en œuvre des transports en commun intégralement accessibles.

Le film que l'on peut voir sur le lien [campagnefilm.mpjje Onze Grote Boodschap 2020](#) permet de connaître la situation actuelle sur le terrain. Il montre très clairement les obstacles auxquels les voyageurs à mobilité réduite sont confrontés quotidiennement. Le montage du film a été réalisé de manière ludique, mais les situations dans les gares ne sont pas truquées. La réalité a été filmée en caméra cachée.

La VFG se réjouit que les résolutions mettent en avant les éléments suivants:

- l'assouplissement de l'obligation de réservation
- l'introduction accélérée de la directive européenne revue
- l'autorisation pour les accompagnateurs de train de déployer la rampe d'accès dans certaines situations
- le projet de standardisation en ce qui concerne les gares accessibles

toegankelijkheid in het openbaredienstcontract bij de prioriteiten wordt opgenomen, op hetzelfde niveau als stiptheid en veiligheid.

Geen enkele handicap mag uit het oog worden verloren, zodat niemand moet achterblijven. Universele toegankelijkheid is dus een *must*. En daar heeft iedereen baat bij.

De EU heeft 2021 uitgeroepen tot "the Year of Rail". Laten we de wereld tonen dat België een toegankelijk spoorverkeer ernstig neemt! (cf. <http://ph.belgium.be/nl/>)

De heer Reinhart Niesten (*Vereniging van personen met een handicap VFG*) stelt VFG voor: het streeft ernaar dat personen met een handicap volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij, en dat op alle vlakken. VFG is een aanspreekpunt voor iedereen die met handicap te maken krijgt, en doet aan belangenbehartiging en bewustmaking.

In het ons dossier toegankelijke mobiliteit wekt VFG samen met haar leden standpunten, campagnes en beleidsacties uit. Dossieropbouw bestaat uit een combinatie van ervaringsdeskundigheid en expertise van het bewuste thema. VFG is blij dat haar expertise te mogen delen om naar oplossingen te zoeken, om binnen afzienbare tijd werk te maken van een integraal toegankelijke openbaar vervoer.

Via de koppeling [campagnefilm.mpjje Onze Grote Boodschap 2020](#) kan van de actuele situatie op het terrein kennis worden genomen. Dit maakt de drempels heel zichtbaar waarmee reizigers met beperkte mobiliteit dagelijks geconfronteerd worden. Het filmpje werd op een ludieke manier gemonteerd, maar de situaties in de stations zijn niet getrukeerd. De realiteit werd met verborgen camera gefilmd.

VFG is blij te lezen dat de resoluties de volgende elementen naar voren schuiven:

- de versoepeling van de reserveringsplicht
- de versnelde invoering van de hernieuwde Europese richtlijn
- de machtiging voor treinbegeleiders om in bepaalde situaties de oprijplaat uit te leggen
- de inhaalbeweging inzake toegankelijke stations

— la suppression du supplément à payer à bord pour les personnes handicapées

— la forte incitation à rendre toutes les nouvelles rames accessibles, notamment grâce à un plateau télescopique automatique et à une annonce auditive du côté de la sortie.

Les résolutions constituent clairement des avancées dans la bonne direction. Toutefois, l'association d'usagers souhaiterait que ces directives soient rendues un peu plus concrètes. L'objectif reste toujours que chaque voyageur puisse se déplacer de manière autonome, c'est-à-dire sans assistance, et à n'importe quel moment.

Dans l'attente des mesures infrastructurelles nécessaires, il doit être possible de réserver à bref délai au moyen de l'application de la SNCB. La VFG demande que le délai de réservation soit ramené à une heure pour les gares où la réservation doit actuellement être effectuée jusqu'à trois heures à l'avance.

Les Pays-Bas prouvent que c'est possible. Aux Pays-Bas, il est désormais possible d'obtenir une assistance dans 143 gares et de la réserver jusqu'à une heure avant l'heure de départ. Les 104 gares restantes pourront également offrir cette assistance au cours des cinq prochaines années. En outre, la réservation peut se faire via une application conviviale.

Par ailleurs, VFG demande avec insistance que les objectifs de la version actualisée du règlement européen n° 1371/2007 soient mis en œuvre plus rapidement en Belgique. Concrètement, cela signifierait que dans les gares où l'on doit jusqu'à présent réserver 24 heures à l'avance, le délai serait réduit à 12 heures.

Les conditions de tels raccourcissements des délais de réservation (de 3 heures à 1 heure et de 24 heures à 12 heures) sont, d'une part, une numérisation plus poussée de la procédure de réservation et, d'autre part, une augmentation du personnel d'assistance.

— À l'heure actuelle, les réservations doivent en effet encore être transmises d'une gare à l'autre par téléphone. Cette procédure est trop lourde et prend beaucoup de temps. VFG préconise la numérisation de cette procédure, ce qui irait de pair avec la possibilité de faire une réservation via l'application (actuellement, ce n'est possible que par téléphone via un numéro payant ou en remplissant un formulaire compliqué sur internet).

— VFG demande un calcul du nombre d'équivalents temps plein nécessaires pour mettre en œuvre ces réductions du délai de réservation.

— de afschaffing van het boordtarief voor personen met een handicap

— de sterke aansporing om alle nieuwe treinstellen toegankelijk te maken, onder andere met een automatisch uitschuifbare trede en auditieve aankondiging van de uitstapzijde

De resoluties zetten duidelijke stappen in de goede richting. Toch wil de gebruikersvereniging deze richtlijnen graag wat concreter maken. Het streefdoel blijft steeds dat iedere reiziger zich autonoom, dat wil zeggen zonder assistentie, en op om het even welk moment moet kunnen verplaatsen.

In afwachting van de nodige infrastructurele maatregelen moet reserveren met de NMBS-app op korte termijn mogelijk worden. VFG vraagt dat de reserveringsduur wordt verlaagd naar 1 uur voor stations waar men op dit moment tot 3 uur vooraf kan reserveren.

Nederland bewijst dat dit mogelijk is. In Nederland kan je inmiddels in 143 NS-stations reisassistentie inschakelen en deze tot één uur vooraf je trein reserveren. De resterende 104 stations krijgen in de komende 5 jaar reisassistentie. Bovendien kan je reserveren via een gebruiksvriendelijke app.

Daarenboven dringt VFG erop aan de verwachtingen van de vernieuwde Europese richtlijn 1371/2007 versneld in te voeren in België. Dit zou concreet betekenen dat in stations waar men tot op vandaag 24 uur vooraf moet reserveren, het tijdsbestek wordt gereduceerd tot 12 uur.

De voorwaarden voor deze verlagingen van de reserveringsduur (van 3 naar 1 en van 24 naar 12) zijn een verdere digitalisering van de reserveringsprocedure en het opdrijven van de capaciteit voor het assistentiepersoneel.

— Vandaag moeten de reserveringen namelijk nog altijd telefonisch van station naar station worden doorgebeld. Dit is te omslachtig en zeer tijdrovend. VFG pleit voor een digitalisering van deze procedure. Dit hangt samen met het mogelijk maken van een reservering via de app (vandaag kan dit enkel telefonisch op een betalend nummer of via een ingewikkeld webformulier).

— VFG vraagt een berekening van de voltijds equivalenten die nodig zijn om deze reserveringsverminderingen door te voeren.

Outre une réduction des délais de réservation et une procédure de réservation plus efficace, VFG demande que l'on s'emploie à mettre en œuvre un principe de destination garantie pour les personnes handicapées (aux personnes handicapées) ou entre une gare inaccessible et une gare accessible. Cela pourrait se faire en étendant le service de taxi déjà disponible dans 17 gares inaccessibles ou, si l'une des deux gares est accessible, en proposant un service de taxi vers la gare accessible la plus proche se trouvant sur le trajet. Ce serait bien entendu au même tarif que le billet de train normal.

La réduction des délais de réservation et la garantie de destination n'offrent que des solutions à court terme. À moyen terme, l'objectif devrait être de parvenir à une accessibilité autonome complète. Pour y parvenir, il est nécessaire de définir un plan par étapes à la fois ambitieux et réaliste. Comme les travaux d'infrastructure prennent énormément de temps, il faut oser regarder au-delà de la législature actuelle et établir un plan à long terme avec tous les acteurs concernés. La "Vision 2040" s'y prête parfaitement, et 2040 semble être une date cible réaliste pour la réalisation d'un réseau ferroviaire intégralement accessible.

Dans ce plan par étapes, il y a lieu d'utiliser des critères d'accessibilité clairs. La SNCB utilise déjà les critères suivants pour les gares:

- accès sans obstacle aux quais par des rampes et des ascenseurs;
- 76 cm de hauteur de quai;
- quais équipés de lignes pododactiles;
- accès à au moins un distributeur automatique.

Outre ces critères techniques, VFG estime qu'il serait opportun, lors de la construction ou du réaménagement d'une gare, de soumettre les plans à une analyse minutieuse de l'accessibilité confiée à des experts expérimentés. Cette expertise fondée sur l'expérience complète l'expertise en matière de technique et de construction actuellement contenue dans les normes Revalor. Il va de soi que toutes les gares accessibles doivent bénéficier d'une assistance et que des informations claires, auditives et visuelles, soient fournies aux voyageurs dans la gare, sur le site web et dans l'application (par exemple la composition du train en termes de type de voitures).

Enfin, dans la hiérarchisation des gares à rendre accessibles, il semble utile de prendre également en compte d'autres critères que le nombre de passagers. Il s'agit en l'occurrence d'éléments qui ont une influence

Naast de verlaging van de reserveringsduur en een efficiëntere reserveringsprocedure vraagt VFG werk te maken van een bestemmingsgarantie voor personen met een handicap die willen reizen tussen twee ontoegankelijke stations of tussen een ontoegankelijk en toegankelijk station. Dit zou erin kunnen bestaan de taxiservice die nu van toepassing is in 17 ontoegankelijke stations uit te breiden of, indien één van de twee stations toegankelijk is, een taxiservice aan te bieden naar het dichtstbijzijnde toegankelijke station dat zich op het reistraject bevindt. Uiteraard gebeurt dit tegen hetzelfde tarief als het reguliere treinticket.

De verlaging van de reserveringstermijnen en de bestemmingsgarantie bieden alleen kortetermijnoplossingen. Op middellange termijn moet worden gestreefd naar volledige autonome toegankelijkheid. Om dit te realiseren is het nodig een ambitieus én haalbaar stappenplan uit te stippelen. Omdat de infrastructurele werken heel wat tijd in beslag nemen, moet men verder durven kijken dan de huidige regeerperiode en een langetermijnplanning met alle relevante actoren opstellen. De Visie 2040 leent zich hier uitstekend toe en 2040 lijkt hierbij een haalbare streefdatum voor de realisatie van een integraal toegankelijk treinnet.

In dit stappenplan moeten duidelijke toegankelijkheidscriteria gehanteerd worden. De NMBS gebruikt alvast de volgende criteria voor stations:

- drempelloze toegang naar de perrons via hellingen en liften
- perrons op 76 cm
- perrons uitgerust met blindegeleidelijnen
- toegang tot ten minste één verkoopautomaat

Naast deze technische criteria ziet VFG een meerwaarde in een toegankelijkheidsscreening door ervaringsdeskundigen bij de (her)aanleg van een station. Deze ervaringsdeskundigheid vult de technische en bouwkundige expertise aan die vandaag vervat zit in de Revalor-normen. Het spreekt voor zich dat alle toegankelijke stations van assistentie worden voorzien en dat er wordt gezorgd voor duidelijke auditieve en visuele reizigersinfo op het station, op de website en in de app (denk aan de samenstelling van de trein op het vlak van type rijtuigen).

In de prioritering van toegankelijk te maken stations lijkt het ten slotte nuttig om ook andere criteria dan het reizigersaantal mee te nemen. Het gaat hier over criteria die bepalend zijn voor het leven van personen met een

déterminante sur la vie des personnes handicapées, comme la présence à proximité d'un club de sport, d'une structure d'hébergement ou d'un centre de jour pour personnes handicapées. VFG demande que ces éléments soient donc également pris en compte dans le choix des gares à rendre accessibles en priorité.

MM. Mathieu Angelo et Nino Peeters (Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles CAWaB) font un exposé à l'aide d'une présentation Powerpoint reprise en annexe. Pour les détails, il est renvoyé au document ainsi qu'au rapport numérique de la réunion.

MM. Wouter Krznaric et Kurt Vanhauwaert (Konekt) font à leur tour un exposé à l'aide d'une présentation Powerpoint reprise en annexe.

Le témoignage de M. Kurt Vanhauwaert entend donner un visage à la question, un des milliers de visages derrière les chiffres. Vu que cela lui demande beaucoup d'efforts de faire son témoignage lui-même, M. Kurt Vanhauwaert se fera assister par M. Wouter Krznaric. Ils font le témoignage comme suit:

"J'ai 50 ans. Mes loisirs sont les compétitions échecs, le théâtre, le ski et j'ai un grand réseau social avec lequel je passe aussi beaucoup de temps. Malgré mon handicap, que j'ai depuis la naissance, j'ai une belle vie. C'est aussi grâce à mon grand réseau. Ce handicap est mon handicap à moi: j'ai appris à vivre avec et je m'en sors bien. Mais ce que je trouve beaucoup plus difficile, ce sont les handicaps que m'impose la société: l'inaccessibilité physique de l'horeca et autres, le fait d'être regardé comme un simple objet de soins (surtout en période de crise du coronavirus), le fait de ne pas pouvoir avoir un emploi rémunéré, et je pourrais continuer longtemps comme ça.

1. Chacun veut jouer un rôle

Je me bats contre cette inégalité! C'est pourquoi je suis également collaborateur de Konekt. Entre autres, nous proposons des formations aux personnes handicapées et à leur réseau et nous mettons la société en mouvement. Notre ligne de conduite est la suivante: vivre pleinement sa vie dans un monde inclusif. Nous sommes pleinement engagés dans cette voie. La société doit prendre des mesures pour une inclusion totale. Et beaucoup de ressources y sont consacrées à juste titre. Les personnes handicapées jouent de plus en plus de

handicap zoals de aanwezigheid van een G-sportclub, woonvoorziening of dagcentrum. VFG pleit ervoor om deze kenmerken te laten meespelen in de prioritering van de toegankelijk te maken stations.

De heren Mathieu Angelo en Nino Peeters (Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles CAWaB) geven een uiteenzetting aan de hand van een PowerPoint-presentatie, die als bijlage gaat. Voor meer details wordt verwezen naar het document en naar het elektronische verslag van de vergadering.

De heren Wouter Krznaric en Kurt Vanhauwaert (Konekt) geven eveneens een uiteenzetting met behulp van een PowerPoint-presentatie, die als bijlage is opgenomen.

De getuigenis van de heer Kurt Vanhauwaert is erop gericht de materie een gezicht te geven, een van de vele duizenden gezichten achter de cijfers. Omdat het voor de heer Vanhauwaert veel moeite kost om zijn getuigenis volledig zelf te brengen, wordt hij hierin bijgestaan door de heer Wouter Krznaric. Zij brengen de getuigenis als volgt:

"Ik ben 50. Mijn hobby's zijn competitie-schaken, toneel spelen, skiën, en ik heb een groot sociaal netwerk waar ik ook veel tijd bij doorbreng. Ondanks mijn beperking, die ik heb van bij de geboorte, heb ik een mooi leven. Ook dankzij mijn groot netwerk. Het is mijn beperking: ik heb ermee leren leven en dat lukt mij goed. Maar waar ik het veel moeilijker mee heb zijn de handicaps die de maatschappij mij bezorgt: de fysieke ontoegankelijkheid van horeca en dergelijke, bekeken worden als een puur zorgobject (zeker in tijden van corona), geen betalende job kunnen uitoefenen en zo kan ik nog heel lang doorgaan.

1. Iedereen wil een rol opnemen

Ik vecht deze ongelijkheid aan! Daarom ben ik ook medewerker van Konekt. Wij geven onder meer vormingen aan mensen met een beperking en hun netwerk en we zetten de maatschappij in beweging. Onze baseline is: Leef voluit in een inclusieve wereld. Daar gaan we volop voor. De maatschappij moet stappen vooruitzetten naar volledige inclusie. En daar gaan terecht veel middelen naartoe. Mensen met een beperking gaan steeds meer rollen opnemen in de maatschappij: zus, werknemer, werkgever, klant, professioneel danser, noem maar

rôles dans la société: sœur, employé, employeur, client, danseur professionnel, etc. Ces rôles sont évidents pour de nombreuses personnes, mais pas pour les personnes handicapées.

L'un des nombreux rôles que j'endosse est celui de tonton. Mon neveu, Thibau, joue au football. Ce n'est que très rarement que je peux aller voir un de ses matches, comme il se doit pour un tonton. La mobilité est mon grand handicap. Si je pouvais descendre et monter à la gare de Hansbeke, je pourrais "vraiment" jouer mon rôle de tonton.

2. L'inclusion est une chaîne comptant de nombreux maillons

Cet exemple montre que l'inclusion est une chaîne. Si un maillon fait défaut, nous pouvons oublier tout progrès rapide vers une société plus inclusive. Ce seul et unique maillon vient annuler tous les efforts importants fournis au niveau des autres maillons.

Un maillon très important est la mobilité. Je ne peux pas prendre ma voiture, je suis donc obligé d'utiliser les transports en commun. L'accessibilité des transports publics est un domaine dans lequel nous sommes très en retard par rapport à d'autres pays. Par exemple, lorsque je suis allé à Londres, j'ai demandé au chef de gare comment je devais faire pour monter dans le train. Pendant un moment, j'ai eu l'impression qu'il se moquait de moi, puis il a dit: "Eh bien monte, tout simplement!". Si c'était possible ici, ma vie serait complètement différente. Je pourrais aller voir plus souvent Thibau jouer au foot, j'irais à la mer dès que j'en aurais envie, je n'aurais plus de gros problèmes si une réunion prend du retard (c'est aussi pour ça qu'on n'a pas pris le train aujourd'hui), une panne d'ascenseur n'arrêterait pas ma journée à ce moment-là, j'habiterais peut-être même ailleurs, etc... Attendez, vous ne souffrez pas de ces problèmes? Cette inégalité due au handicap est-elle encore de notre temps?

3. Amélioration progressive

Je suis réaliste: je sais aussi que je ne pourrai pas prendre le train seul demain. Nous nous trouvons dans une situation très difficile: mauvais choix et mauvaises priorités dans le passé, réseau ferroviaire dense, etc... Mais j'ai vu, au cours des 30 dernières années, la SNCB et les responsables politiques se montrer successivement du doigt, un manque de conviction qu'une solution est possible et un manque de perception de la nécessité du progrès social. Cela doit cesser!

Commençons par évoluer progressivement vers une situation meilleure. Quand j'ai vu cette carte, j'ai eu une

op. Vanzelfsprekende rollen voor velen, maar niet voor mensen met een beperking.

Eén van de vele rollen die ik opneem is nonkel. Mijn neef, Thibau is een voetballer. Heel af en toe kan ik als grappige nonkel naar een match gaan kijken. Maar hier is mobiliteit mijn grote handicap. Moest ik kunnen af- en opstappen in station Hansbeke zou ik mijn rol als nonkel "echt" kunnen opnemen.

2. Inclusie is een ketting met vele schakels

Dit voorbeeld geeft aan dat inclusie een ketting is. Als één schakel niet goed is kan je een snelle weg naar een inclusievere maatschappij vergeten. Die ene schakel zorgt er mee voor dat grote inspanningen in de andere schakels teniet worden gedaan.

Een heel belangrijke schakel is mobiliteit. Ik kan niet zomaar mijn auto nemen uit de garage, dus ben ik op het openbaar vervoer aangewezen. Toegankelijk openbaar vervoer, daarin lopen we ver achter ten opzichte van andere landen. Zo was ik in Londen en vroeg ik hoe ik de trein op kon raken. Even had ik de indruk dat de stationschef mij aan het uitlechten was, en dan zei hij: "rijd er gewoon op!". Moest dit hier kunnen, dan zou mijn leven er helemaal anders uitzien. Ik zou meer naar de voetbal van Thibau kunnen, ik zou naar zee gaan wanneer ik daar zin in heb, ik zou niet meer in grote problemen komen als een vergadering uitloopt (daarom zijn we vandaag ook niet met de trein), één kapotte lift zou niet zorgen dat mijn dag op dat moment stopt, ik zou misschien zelfs ergens anders wonen, enzovoort. Wacht, hebben jullie geen last van deze problemen? Is deze ongelijkheid door een beperking nog wel van deze tijd?

3. Stapsgewijs naar beter

Ik ben realist: ik weet ook wel dat ik morgen niet alleen de trein op zal kunnen. We zitten hier in een zeer moeilijke situatie: verkeerde keuzes en prioriteiten in het verleden, een dicht spoornetwerk enzovoort. Maar ik zag de voorbije 30 jaar een opeenvolging van vingerwijzen tussen NMBS en de politiek, een gebrek aan geloof dat er een oplossing mogelijk is en een gebrek aan het zien van de noodzaak in maatschappelijke vooruitgang. Dit moet stoppen!

Laten we beginnen met geleidelijk aan te evolueren naar een betere situatie. Toen ik dit kaartje zag vrees

crainte. On peut voir que 58 gares sont accessibles, en partie parce que les quais ont été récemment rehaussés à 76 cm et que l'environnement a été aménagé. Mais en raison de l'absence de rampes mobiles sur les quais et du manque de personnel (par exemple dans le cadre de B for You), je ne peux pas monter ou descendre du train dans ces 58 gares. Même si elles sont parfaitement accessibles! Où est passée l'amélioration progressive?

Les adaptations apportées aux gares, telles que les quais surélevés, ne sont utiles que si le reste de la chaîne suit. Sans rames autonomes accessibles ou sans l'assistance nécessaire apportée par du personnel et des rampes, la gare restera tout simplement inaccessible, et je trouve cette situation absurde. Une solution rapide pourrait être, en ce qui concerne les rames Desiro, de donner aux accompagnateurs de train la possibilité de poser eux-mêmes la rampe. J'espère qu'ils le pourront et qu'ils seront autorisés à le faire pour la nouvelle version des rames M7.

Un autre exemple de situation absurde est le suivant: parfois, vous devez traverser les voies avec votre fauteuil roulant pour accéder au bon quai. Mais si votre train est déjà en gare, vous devez attendre que le train que vous avez réservé soit parti pour pouvoir traverser les voies. Cette situation est tout à fait prévisible grâce à la réservation, et pourtant elle se produit régulièrement. Une autre mesure absurde est la surtaxe de 7 euros lorsque vous achetez un billet dans le train. Il m'est impossible d'acheter un billet à un distributeur automatique, mais le contrôleur est obligé de me réclamer ce supplément. Je ne comprends pas pourquoi cette inégalité ne pourrait pas être supprimée demain.

4. Voyager de façon autonome, un objectif immuable

Mais j'observe un tournant: pour la première fois en Belgique, il a été affirmé que voyager de façon autonome est le but ultime pour tous. Tout le monde – SNCB, monde politique et société – devra pleinement s'engager en faveur de cet objectif. Sinon, ce sera une coquille vide. La SNCB croit enfin que nous pouvons faire ce que les autres pays font depuis des décennies. Si le personnel politique est désormais lui aussi convaincu de la nécessité de tout mettre en œuvre pour une société inclusive, alors nous y parviendrons. Les Pays-Bas ont déjà fait ce choix: ils veulent rendre 99 % des gares intégralement accessibles d'ici 2025. J'espère qu'en Belgique, nous serons également en mesure de couvrir des objectifs aussi ambitieux sur papier, car avec les plans qui sont actuellement sur la table, il faudra encore 40 ans avant qu'une personne en fauteuil roulant puisse se déplacer de manière autonome dans toute la Belgique. Je vais probablement devoir passer la main, car j'aurai 90 ans d'ici là. Mon neveu jouera dans l'équipe vétéran d'ici là.

ik hiervoor. Jullie zien hier dat 58 stations toegankelijk zijn, onder andere doordat recent de perrons op 76 cm zijn gebracht en er omgevingswerken zijn uitgevoerd. Maar doordat er niet in mobiele oprijplaten op de perrons worden voorzien en door gebrek aan personeel (onder meer bij B for You) kan ik in deze 58 stations niet de trein op of af. Terwijl ze dus perfect toegankelijk zijn! Daar gaat de geleidelijke verbetering.

Aanpassingen aan stations, zoals bijvoorbeeld de verhoogde perrons, hebben maar nut als de rest van de ketting ook meewerkt. Zonder autonoom toegankelijke treinstellen of de nodige assistentie met personeel en oprijplaten blijft een station gewoonweg ontoegankelijk, en dat vind ik een absurde situatie. Een quick win zou kunnen zijn om de treinbegeleiders de mogelijkheid te geven om bij de Desiro-treinstellen zelf de oprijplaat te leggen. Ik hoop dat ze dit ook gaan kunnen en mogen bij de nieuwe versie van de M7-stellen.

Een ander voorbeeld van een absurde situatie is de volgende: Soms moet je met je rolwagen de sporen oversteken om op het juiste perron te geraken. Maar als jouw trein al vroeger in het station staat, dan moet je wachten tot die trein, waar je voor gereserveerd hebt, vertrokken is vooraleer je de sporen over mag. Door de reservering is deze situatie volledig te voorzien, en toch gebeurt dit regelmatig. Nog zo'n absurde maatregel is de toeslag van 7 euro als je een ticket in de trein koopt. Ik kan onmogelijk een ticket kopen aan een automaat, maar toch is de conducteur verplicht om mij deze toeslag aan te rekenen. Ik begrijp niet dat deze ongelijkheid morgen niet kan weggewerkt zijn.

4. Autonoom reizen als onwrikbaar einddoel

Maar ik merk een keerpunt: voor het eerst is in België benoemd dat autonoom reizen voor iedereen het einddoel is. Iedereen, NMBS, politiek en de maatschappij, zal volledig mee moeten gaan in dit verhaal. Anders wordt het een dode mus. Eindelijk is er geloof bij NMBS dat wij ook kunnen wat andere landen al decennialang realiseren. Als er nu ook binnen de politiek een overtuiging is om voluit te gaan voor een inclusieve maatschappij, dan zullen we er geraken. In Nederland werd die keuze al gemaakt: daar wil men tegen 2025 maar liefst 99 % van de stations integraal toegankelijk maken. Ik hoop dat we in België ook zulke straffe doelstellingen op papier kunnen zetten, want met de plannen die nu op tafel liggen zal het nog 40 jaar duren vooraleer een rolwagengebruiker autonoom over heel België gaat kunnen reizen. Waarschijnlijk ga ik moeten passen, want tegen dan ben ik al 90. Mijn neefje speelt tegen dan al in de seniorenploeg.

L'objectif doit être de raccourcir considérablement ce délai en améliorant progressivement la situation. Ainsi, peut-être d'ici 20 ans, il sera possible d'accéder de façon autonome à 80 % des gares. À court terme, nous devons éliminer ces situations absurdes tout en recherchant des solutions intermédiaires.

5. Des adaptations utiles à beaucoup de gens

C'est un volet de mon histoire, mais je suis loin d'être le seul dans ce cas. Je suis un fonceur, alors que de nombreuses personnes handicapées ont renoncé à prendre le train. Je connais ainsi quelqu'un qui a abandonné ses études universitaires en raison des trop nombreux problèmes rencontrés lors de ses déplacements quotidiens. D'autres sortent beaucoup moins de chez eux, et vous privez ainsi de nombreuses personnes d'une chance d'avoir une vie meilleure et plus inclusive. Et il ne s'agit pas seulement de personnes handicapées, cela concerne également des personnes âgées, des parents avec enfants, des personnes souffrant d'un handicap temporaire, des personnes avec une bicyclette et/ou des bagages, ... Il devrait être clair que les adaptations des transports publics au profit des personnes handicapées bénéficient également à d'autres groupes, et en fait, c'est toute la société qui en sort gagnante.

Cela démontre une grande inégalité pour un grand groupe, souvent les plus vulnérables de la société. Si nous voulons y remédier – et je ne pense pas que l'on ait vraiment le choix – c'est maintenant le moment ou jamais pour tout le monde. J'espère vraiment que vous allez vous y engager à 100 %.

Dans le domaine de la mobilité, de nombreux choix ont été faits qui ne profitent pas du tout à certains groupes de la société. Les esprits sont aujourd'hui mûrs pour changer les choses et rectifier certains de ces choix. C'est pourquoi je voudrais vous demander d'approuver les résolutions à l'examen et, ce faisant, de jouer pleinement la carte d'un service inclusif."

M. Kees Smilde (TreinTramBus) fait un exposé à l'aide d'une présentation Powerpoint reprise en annexe. Pour les détails, il est renvoyé au document ainsi qu'au rapport numérique de la réunion.

M. Gianni Tabbone (Navetteurs.be) a projeté un document Powerpoint repris en annexe, en faisant l'exposé suivant.

Het doel moet zijn om de termijn fel in te korten door geleidelijk naar een betere situatie te gaan. Zo kan misschien binnen de 20 jaar 80 % van de stations autonoom te bereiken zijn. We moeten op korte termijn die absurde situaties wegwerken en tegelijk naar tussentijdse oplossingen zoeken.

5. Aanpassingen die veel mensen dienen

Dit was een deel van mijn verhaal, maar ik ben helemaal niet alleen. Ik ben een doorzetter, terwijl veel mensen met een beperking het hebben opgegeven om de trein te nemen. Zo ken ik iemand die gestopt is met zijn universitaire studies omdat er te veel misliep bij het dagelijks pendelen. Anderen komen daardoor veel minder buiten, en zo ontzeg je veel mensen een kans op een beter, inclusiever leven. En het gaat hier niet alleen om mensen met een beperking, maar ook over ouderen, ouders met kinderen, mensen met een tijdelijke beperking, mensen met en fiets en/of bagage enzovoort. Het moge duidelijk zijn dat aanpassingen aan het openbaar vervoer ten behoeve van personen met een beperking ook ten goede komen van andere groepen, en eigenlijk kan de hele maatschappij er wel bij varen.

Dit toont een grote ongelijkheid aan voor een grote groep, vaak de zwakkeren in de maatschappij. Als we hier ooit iets willen aandoen – en dat is volgens mij geen keuze – moet nu door iedereen het momentum genomen worden. Ik hoop echt dat jullie hier 100 % voor gaan.

Op het vlak van mobiliteit zijn er zijn veel keuzes gemaakt die in de maatschappij bepaalde groepen helemaal niet ten goede komen. Er is nu het draagvlak om hierop door te gaan en een aantal van die keuzes recht te trekken. Daarom wil ik u vragen om in te stemmen met de resoluties die vandaag voorliggen en daarmee voluit de kaart te trekken van een inclusieve dienstverlening."

De heer Kees Smilde (TreinTramBus) geeft een uiteenzetting aan de hand van een PowerPoint-presentatie, die als bijlage gaat. Voor meer details wordt verwezen naar het document en naar het elektronische verslag van de vergadering.

De heer Gianni Tabbone (Navetteurs.be) heeft een PowerPoint-diapresentatie gegeven, die als bijlage is opgenomen. In zijn uiteenzetting heeft hij de aandacht gevestigd op de volgende punten.

1. Accessibilité pour tous

Les facilités d'accessibilité doivent pouvoir bénéficier aux citoyens dans leur ensemble et ne pas se résumer aux personnes souffrant d'un handicap. En effet, il faut considérer les personnes à mobilité réduite au sens large: cela concerne autant les personnes souffrant d'un problème de mobilité passager que les voyageurs avec bagages, parents avec poussette ou encore les cyclistes.

À cela vient s'ajouter toute la problématique de la fracture numérique qui ne permet pas à une partie de la population d'accéder aux outils digitaux permettant d'acheter un titre de transport.

2. Accessibilité des gares

Au niveau des gares de taille plus importante, l'accessibilité est la plupart du temps garantie soit par les aménagements réalisés, soit par les possibilités d'assistance sur place. Les principaux problèmes d'accessibilité se posent dès lors dans les points d'arrêt qui n'ont pas été rénovés et où il n'y a pas d'assistance possible.

Il paraît dès lors important que les critères d'accessibilité intégrale fassent partie du cahier des charges pour toute rénovation ou construction d'une gare ou d'un point d'arrêt.

Selon les critères définis par la SNCB, l'accessibilité intégrale est définie par:

- tous les quais à hauteur de 76 cm;
- des quais équipés de dalles podotactiles;
- des quais accessibles depuis l'espace public;
- au moins un automate de vente accessible.

Voici les chiffres d'accessibilité des gares aux PMR:

Intégrale toegankelijkheid Bijstand

Au niveau des rénovations récentes de points d'arrêt, celui de Milmort en région liégeoise, constitue un exemple à suivre en termes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ne nécessitant pas d'assistance:

- places réservées à proximité immédiate des accès aux quais;
- rampes d'accès aux quais;

1. Integrale toegankelijkheid

De toegankelijkheidsvoorzieningen moeten alle burgers ten goede kunnen komen, niet alleen de reizigers met een beperking. Het begrip "persoon met een beperkte mobiliteit" moet zo breed mogelijk worden bekeken: niet alleen gaat het om mensen met een tijdelijk mobiliteitsprobleem, maar ook om reizigers met bagage, om ouders met een buggy, om fietsers enzovoort.

Daarnaast speelt ook het probleem van de digitale kloof: een deel van de bevolking heeft geen toegang tot de digitale instrumenten die nodig zijn om een vervoerbewijs te kopen.

2. Toegankelijkheid van de stations

In de grotere stations is de toegankelijkheid doorgaans gewaarborgd doordat de nodige aanpassingen zijn uitgevoerd of ter plaatse bijstand kan worden geboden. De voornaamste knelpunten met de toegankelijkheid doen zich dus voor bij de treinhalttes die niet werden gerenoveerd en waar geen bijstand kan worden geboden.

Daarom is het belangrijk dat voor elke renovatie of bouw van een station of van een treinhaltte de integrale-toegankelijkheidscriteria in het bestek worden opgenomen.

In overeenstemming met de door de NMBS bepaalde criteria behelst integrale toegankelijkheid het volgende:

- uniforme perronhoogte van 76 cm;
- met de voet tastbare tegels op de perrons;
- drempelloze toegang tot de perrons vanuit de stationsomgeving;
- toegang tot minstens één verkoopautomaat.

De onderstaande tabel geeft de PBM-toegankelijkheid van de stations weer:

Integrale toegankelijkheid Bijstand

Op het stuk van de toegankelijkheid voor reizigers met een beperkte mobiliteit die geen bijstand behoeven, springt bij de recente renovaties van treinhalttes die van Milmort in de provincie Luik eruit:

- voorbehouden plaatsen in de onmiddellijke nabijheid van de toegang tot de perrons;
- toegangshellingen naar de perrons;

- accès au couloir sous-voies via des rampes à faible pente avec des paliers;
- doubles mains courantes;
- quais hauts équipés de dalles podotactiles.

3. Accès aux trains

L'accès au matériel actuellement en service est facilité dans les gares et points d'arrêt équipés de quais hauts (76 cm). Lorsqu'il s'agit de matériel Désiro, l'accès se fait de plain-pied.

Il paraît dès lors important d'accélérer le programme de rénovation des points d'arrêt et prioritairement en ce qui concerne le rehaussement des quais.

4. Commandes de matériel M7

Déjà en 2014, les associations de voyageurs envoyaient pro-activement leurs remarques à l'attention de la SNCB concernant les commandes de nouveau matériel afin de ne pas reproduire les mêmes erreurs en termes d'accessibilité et de confort que concernant le matériel M6.

En octobre 2015 et dans la foulée d'une visite éclair programmée en dernière minute dans les ateliers de Bombardier à Bruges pour y découvrir une maquette M7, une note est envoyée à la SNCB en alertant sur une question primordiale qui concerne l'accessibilité et plus particulièrement la hauteur de la première marche de ce prototype. Cette question n'avait pas trouvé réponse lors de la visite et semblait même déranger.

En novembre 2015, les associations Navetteurs.be, IEW, TreinTramBus et Test-Achats publient un communiqué de presse attirant l'attention sur le fait que les remarques préalables n'aient pas été prises en considération. La suite de ce dossier est à présent connue...

5. Réservations assistance PMR

Il existe à présent deux types de réservations possible pour une assistance PMR:

- Réservation avec un délai de 24h:
 - o possible dans 132 gares;
 - o possible des voyages avec ou sans correspondance;
 - o du premier au dernier train.

- toegang tot de ondergrondse gang via zachte hellingen met overlopen;
- dubbele handleuning;
- met de voet tastbare tegels op de verhoogde perrons.

3. Toegang tot de treinen

Voor de toegang tot het rollend materieel dat momenteel in bedrijf is, zijn specifieke voorzieningen voorhanden in de stations en de treinhaltes met verhoogde perrons (76 cm). Bij Desiro-treinstellen is gelijkvloerse opstap mogelijk.

Daarom is het belangrijk het renovatieprogramma voor de treinhaltes versneld uit te voeren, in de eerste plaats wat de verhoging van de perrons betreft.

4. Bestellingen van M7-treinstellen

Al in 2014 stelden de reizigersverenigingen de NMBS proactief in kennis van hun opmerkingen over de bestellingen van nieuwe treinstellen, opdat inzake toegankelijkheid en comfort niet dezelfde fouten zouden worden gemaakt als bij de bestellingen van de M6-treinstellen.

In oktober 2015 wordt, kort na een lastminutebezoek aan de productiesite van Bombardier in Brugge, waar wordt kennisgemaakt met een M7-model, een nota aan de NMBS gestuurd om te waarschuwen voor een prioritair aspect in verband met de toegankelijkheid, meer bepaald de hoogte waarop zich de eerste trede bij dit prototype bevindt. Tijdens het bezoek kon de vraag daarover niet worden beantwoord en leek ze zelfs enige wrevel te wekken.

In november 2015 publiceren de verenigingen Navetteurs.be, IEW, TreinTramBus en Test-Aankoop een persbericht waarin zij erop attenderen dat met de voorafgaande opmerkingen geen rekening is gehouden. De rest van dit verhaal is intussen bekend...

5. Reserveringen PBM-bijstand

Momenteel bestaat er twee soorten van reserveringen voor PBM-bijstand:

- Reservering tot 24 uur op voorhand:
 - o in 132 stations;
 - o voor reizen met of zonder overstap;
 - o van de eerste tot de laatste trein.

- Réservation avec du délai de 3h:

- o possible dans 41 gares;
- o voyages sans correspondance;
- o uniquement entre 6h30 et 21h30.

Points négatifs

- Le nombre de gares avec assistance reste insuffisant;
- Les trajets autorisés restent limités;
- Le délai de réservation de 24h est trop long;
- Un voyage de dernière minute reste impossible.

Points positifs

- Il y a une volonté d'élargir les possibilités d'assistance;
- La concertation est renforcée avec les associations;
- Un planning d'aménagement est disponible avec suivi régulier;
- Une personne de référence est dédiée aux aspects PMR.

6. Fermetures des guichets

Les décisions de fermetures des guichets vont entraîner:

- Une dégradation du service offert aux voyageurs;
- Une déshumanisation des gares;
- Une disparition du contrôle social avec pour conséquence une augmentation des incivilités et un sentiment d'insécurité pour les voyageurs.

De plus, ces décisions se basent sur des chiffres artificiellement faussés par:

- des horaires réduits et/ou un nombre de guichets ouverts volontairement limité;
- des stewards chargés de détourner les voyageurs des files vers les automates;

- Reservering tot 3 uur op voorhand:

- o in 41 stations;
- o voor reizen zonder overstap;
- o uitsluitend tussen 6.30 uur en 21.30 uur.

Minpunten

- er zijn nog altijd te weinig stations waar bijstand mogelijk is;
- het aantal trajecten waarop bijstand mogelijk is, blijft beperkt;
- de reserveringstermijn van 24 uur is te lang;
- een lastminutereis blijft onmogelijk.

Pluspunten

- de wil bestaat om de bijstandsmogelijkheden uit te breiden;
- er wordt meer overleg gepleegd met de verenigingen;
- er is een aanpassingsplanning beschikbaar, met regelmatige follow-up;
- voor de PBM-aspecten is een referentiepersoon aangesteld.

6. Sluiting van loketten

De sluiting van loketten zal leiden tot:

- een verslechterde dienstverlening aan de reiziger;
- een ontmenselijking van de stations;
- het wegvallen van sociale controle, met als gevolg toenemende overlast en een gevoel van onveiligheid bij de reizigers.

Bovendien zijn die beslissingen gebaseerd op cijfers die kunstmatig vertekend zijn door:

- beperkte openingsuren en/of een vrijwillig beperkt aantal open loketten;
- stewards die aanschuivende reizigers moeten afleiden naar de automaten;

- une concurrence tarifaire entre les canaux de vente et notamment à ce stade un tarif réduit pour les “Pass” en version numérique. D’autres types de billets devraient suivre.

7. *Fracture numérique*

Selon la fondation Roi Baudouin, qui a publié un article en août 2020:

- 40 % des belges sur dix risquent l’exclusion numérique;
- 75 % chez les personnes à faible revenu ou avec un diplôme peu élevé.

Une attention particulière doit également être apportée à toutes les personnes qui ne pourront jamais accéder aux solutions numériques en fonction de leur âge et/ou de leur handicap.

MM. Jan Vermeulen et Wout Baert (Fietsberaad) et Mme Lieslotte Gevens ainsi que M. Wies Callens, (Fietzersbond) interviennent chacun au nom des organisations respectives. Leurs présentations Powerpoint en annexe constituent la base des exposés. Pour le détail, il y est renvoyé, ainsi qu’au rapport numérique disponible sur le site de la Chambre.

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

M. Tomas Roggeman (N-VA) estime que le réseau ferroviaire doit être accessible à tout le monde. Il se dit surpris de constater le nombre de mesures précises soumises par les différents orateurs et regrette de ne pas avoir entendu ces recommandations avant l’audition de la SNCB et d’Infrabel.

L’orateur souligne un manque de concertation structurelle entre les sociétés ferroviaires, le monde politique et les organisations des voyageurs dans l’établissement de la politique de la SNCB. En effet, ces organisations doivent proposer leurs avis unilatéralement. Il recommande d’éviter cela en proposant d’inclure cette concertation dans le contrat de gestion.

M. Roggeman se demande si les différents intervenants sont écoutés par la SNCB, quelles sont leurs expériences dans ce domaine et si leurs commentaires

- tariefconcurrentie tussen de verkoopkanalen, met momenteel onder meer een gunsttarief voor digitale “passen”. Andere soorten van tickets volgen wellicht nog.

7. *Digitale kloof*

De Koning Boudewijnstichting, die ter zake een artikel heeft gepubliceerd in augustus 2020, geeft het volgende aan:

- 40 % van de Belgen dreigt te maken te krijgen met digitale uitsluiting;
- dat percentage loopt op tot 75 % bij de mensen met een laag inkomen of een lage scholingsgraad.

Voorts moet bijzondere aandacht uitgaan naar alle mensen die wegens hun leeftijd en/of beperking nooit toegang zullen kunnen krijgen tot de digitale oplossingen.

De heren Jan Vermeulen en Wout Baert (Fietsberaad) en mevrouw Lieslotte Gevens en de heer Wies Callens (Fietzersbond) nemen elk het woord in naam van hun respectieve organisaties. Hun PowerPoint-presentaties, die als bijlage bij dit verslag gaan, vormen de basis van hun uiteenzettingen. Voor meer gedetailleerde informatie wordt verwezen naar die PowerPoint-presentaties en naar het elektronisch verslag dat op de website van de Kamer beschikbaar is.

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

De heer Tomas Roggeman (N-VA) vindt dat het treinvervoer voor iedereen toegankelijk moet zijn. Hij is verwonderd over het grote aantal gedetailleerde maatregelen dat door de verscheidene sprekers wordt voorgesteld en betreurt het dat er een hoorzitting met de NMBS en Infrabel nodig was om van die aanbevelingen op de hoogte te worden gesteld.

De spreker wijst op een gebrek aan structureel overleg tussen de spoorwegmaatschappijen, de politieke wereld en de reizigersorganisaties bij het uittekenen van het NMBS-beleid. Die organisaties moeten hun adviezen immers elk apart bezorgen. Hij stelt voor om hier een einde aan te maken en dit overleg in de beheersovereenkomst op te nemen.

De heer Roggeman vraagt zich af of de NMBS oren heeft naar de boodschap van de verscheidene sprekers en of hun bemerkingen en voorstellen ernstig worden

et propositions sont pris au sérieux. Concernant la voiture multifonctionnelle M7, certaines organisations ont été invitées à la tester, alors que d'autres avis n'ont pas été pris en considération. L'orateur demande quel serait, dès lors, la manière dont ces organisations seraient incluses dans la concertation. Il propose, par exemple, la création d'un comité d'avis qui devrait être obligatoirement consulté, ou alors de mettre en place une représentation plus forte dans la commission consultative.

Les représentants de la SNCB affirment que toutes les remarques émanant d'organisations de voyageurs ont été prises en compte dans les cahiers des charges de la nouvelle voiture multifonctionnelle M7. M. Roggeman demande plus de clarifications à ce sujet: l'affirmation de la SNCB est-elle exacte?

L'orateur souligne aussi que l'accessibilité des gares peut prendre plusieurs formes, par exemple avec la mise en place d'ascenseurs ou de rampes. Quelles sont les préférences des voyageurs à mobilité réduite? L'intervenant estime qu'un ascenseur semble plus facile d'utilisation, mais cela demande un entretien quotidiennement.

Concernant les scooteurs électriques, la longueur maximale définie par la SNCB est de 120 cm. Cette limite constitue-t-elle un obstacle dans la pratique? La plupart des scooteurs sont-ils plus long?

M. Roggeman estime l'idée adapter au maximum l'infrastructure des gares pour permettre plus d'accessibilité comme attrayante. Néanmoins, l'on peut s'interroger sur les travaux coûteux et les investissements dans les petites gares qui ne comptent que très peu de voyageurs. Des solutions de rechange pourraient être envisagées, comme un service de taxis. Elles sont plus souples pour le voyageur et plus économiques pour le gouvernement. Qu'en pensent les orateurs?

Le supplément de 7 euros pour l'achat d'un billet permettant d'emporter un vélo dans le train est également d'application pour les personnes ayant un handicap visuel, ce qui constitue une discrimination. En même temps, les exemptions sont susceptibles de donner lieu à des abus. Il conviendrait dès lors de développer un mécanisme pour éviter la fraude. Quelles sont les options envisagées par les personnes auditionnées?

Il est conseillé de réduire de 15 à 6 minutes le délai de correspondance, afin de faciliter l'accessibilité. La SNCB affirme que ce changement n'est pas faisable, car il faudrait un délai de 20 à 25 minutes avec l'assistance pour passer d'un quai à un autre. Ce délai de 6 minutes

genomen en had graag hun ervaring op dat vlak gekend. In verband met het multifunctionele M7-stel werden bepaalde organisaties uitgenodigd om het te testen, maar met andere adviezen werd geen rekening gehouden. De spreker vraagt zich bijgevolg af hoe die organisaties in het overleg zouden kunnen worden betrokken. Hij stelt voor om bijvoorbeeld een adviescomité op te richten dat verplicht zou moeten worden geraadpleegd of te zorgen voor een sterkere vertegenwoordiging in het Raadgevend Comité.

De vertegenwoordigers van de NMBS bevestigen dat in de bestekken voor het nieuwe multifunctionele M7-stel met alle bemerkingen van reizigersorganisaties rekening werd gehouden. De heer Roggeman vraagt hier meer verduidelijkingen rond: klopt de bewering van de NMBS dienaangaande?

De spreker wijst er eveneens op dat de stations op velerlei manieren toegankelijk kunnen worden gemaakt, bijvoorbeeld door het installeren van liften of hellende vlakken. Wat zijn de voorkeuren op dat vlak van de reizigers met een beperkte mobiliteit? De spreker denkt dat een lift gemakkelijker in gebruik is, maar wel een dagelijks onderhoud vergt.

Voor elektrische scooters legt de NMBS een maximale lengte van 120 cm op. Vormt die beperking van de lengte een hinderpaal in de praktijk? Hebben de meeste scooters een grotere lengte?

De heer Roggeman is zeer te vinden voor het idee om zo veel mogelijk in te zetten op de aanpassing van de infrastructuur van de stations om de toegankelijkheid te verhogen. Toch kan men kanttekeningen plaatsen bij de dure werken en investeringen in de kleine stations met een zeer klein reizigersaantal. Hiervoor zouden alternatieven kunnen worden overwogen, zoals een taxidienst, die de reiziger meer flexibiliteit bieden en voor de regering goedkoper uitvallen. Wat denken de sprekers daarvan?

De toeslag van 7 euro voor de aankoop van een ticket waarmee men de fiets mag meenemen in de trein moet ook door personen met een visuele handicap worden betaald, wat een vorm van discriminatie is. Tegelijkertijd kunnen vrijstellingen tot misbruiken leiden. Er zou dan ook een mechanisme moeten worden ontwikkeld om fraude te voorkomen. Welke opties hebben de sprekers in dezen voor ogen?

Om de toegankelijkheid te bevorderen, wordt aanbevolen om de aansluitingstijd van 15 minuten naar 6 minuten terug te brengen. De NMBS geeft aan dat die wijziging niet haalbaar is, aangezien er een tijdspanne van 20 tot 25 minuten nodig is om een persoon met

est-il suffisant et Quel est l'avis des différents orateurs relatif à un délai de 6 minutes?

Pour terminer son intervention, l'orateur revient sur la combinaison du vélo et du train. La SNCB envisage la mise en place de parkings vélo payants. Qu'en pensent les invités?

Le nombre de vélos volés dans les gares est important, ce dont la SNCB n'est pas assez consciente. Comment les organisations de cyclistes voient-elles les pistes d'amélioration concernant les parkings dans les gares?

M. Emmanuel Burton (MR) rappelle que l'accord de gouvernement reprend un certain nombre de demandes faites par les personnes auditionnées. Il souhaite, lui aussi, une accessibilité plus large pour les transports en commun.

L'orateur se dit sensible par rapport à une intervention énonçant que des difficultés subsistent dès la réservation d'assistance jusqu'à l'arrivée à destination. La communication et l'information au niveau de la SNCB en termes d'accessibilité sont aussi des éléments un peu oubliés, comme par exemple l'application mobile qui n'est pas adaptée pour les personnes à mobilité réduite. Des changements ou adaptations rapides pourraient être envisagés dans ce domaine.

Certains considèrent que la collaboration entre la SNCB et Infrabel n'est pas optimale. Quelles seraient les pistes d'amélioration possibles?

Dans la même lignée, un coordinateur d'accessibilité SNCB est entré en fonction en janvier 2020. L'orateur demande ce que les invités pensent de la création de cette fonction et quelle est sa plus-value après une année?

Mme Laurence Zanchetta (PS) se dit interpellée par le fait qu'une gare sur trois est accessible, mais que certaines n'offrent pas de service d'assistance. Elle souligne aussi la demande d'assouplissement pour le délai de réservation. Cette demande pourra faciliter les voyages impromptus qui restent un droit. Elle se dit aussi étonnée d'entendre que l'application mobile n'était pas adaptée.

M. Jef Van den Bergh (CD&V) apprécie la clarté des positions du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, notamment sur les voitures multifonctionnelles M7. Elles sont une source d'inspiration pour le travail parlementaire.

assistentie van het ene perron naar het andere te brengen. Is die tijdsperiode van 6 minuten voldoende? Wat denken de verscheidene sprekers met betrekking tot die tijdsperiode van 6 minuten?

Om zijn betoog af te ronden, komt de spreker terug op de combinatie fiets en trein. De NMBS overweegt betalende fietsstallingen. Wat denken de genodigden daarvan?

De NMBS is er zich onvoldoende van bewust dat in de stations veel fietsen worden gestolen. In welke zin zouden de fietsstallingen in de stations volgens de fietsersorganisaties kunnen worden verbeterd?

De heer Emmanuel Burton (MR) brengt in herinnering dat het regeerakkoord een aantal verzoeken van de gehoorde sprekers bevat. Ook hij wenst een betere toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

De bijdrage over het nog steeds hobbelige parcours van bij de reservering van assistentie tot het ter bestemming komen laat de spreker niet onberoerd. De communicatie en informatie met betrekking tot de toegankelijkheid vanwege de NMBS worden ook vaak vergeten. Zo is bijvoorbeeld de mobiele applicatie niet aangepast aan de noden van personen met een beperkte mobiliteit. Op dat vlak zouden op korte termijn wijzigingen of aanpassingen kunnen worden overwogen.

Volgens sommigen is de samenwerking tussen de NMBS en Infrabel niet optimaal. Welke mogelijkheden zijn er om ze te verbeteren?

Voorts is in januari 2020 een NMBS-toegankelijkheidscoördinator in functie getreden. De spreker vraagt de genodigden naar hun mening met betrekking tot die functie en hoe ze de meerwaarde ervan na één jaar inschatten.

Mevrouw Laurence Zanchetta (PS) is verwonderd dat één station op drie toegankelijk is, maar dat er in sommige geen assistentiedienst voorhanden is. Ze benadrukt eveneens dat het belangrijk is om een soepeler reserveringstermijn te hanteren. Op die manier kan men gemakkelijker niet op voorhand geplande reizen maken, wat een recht blijft. Ze is eveneens verbaasd dat de mobiele toepassing niet aangepast is.

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) drukt zijn waardering uit over de helderheid van de standpunten van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, onder meer inzake het multifunctionele M7-stel. Dit kan ter inspiratie voor de parlementaire werkzaamheden dienen.

L'intervenant revient sur les propos de M. Niesten concernant les *quick wins* et les délais de réservation. M. Van den Bergh est convaincu que les gares ont un personnel suffisant pour assister les personnes à mobilité réduite. L'assouplissement du délai de réservation d'une heure paraît donc faisable.

En 2015, son groupe avait proposé une résolution (DOC 54 1011/001) qui allait dans le même sens. Mais il a été souligné par M. Angelo (CAWab) qu'il faut aller plus loin. En effet, la résolution en question avait pour but d'inclure différentes bonnes intentions dans les contrats de gestion, mais cela n'a pas été mis en pratique par la SNCB. Il faut donc les inclure dans les contrats qui sont en cours d'élaboration.

L'orateur estime que les deux intervenants de l'organisme KONEKT donnent de l'espoir concernant l'autonomie comme objectif final. Il remarque aussi que d'autres intervenants soulignent un changement dans la réflexion au niveau de l'accessibilité du train pour les PMR comme par exemple les M7. Il se dit choqué d'apprendre que cette nouvelle rame n'était pas aux normes pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Néanmoins, la SNCB essaye de rectifier ce problème et cela reste un signal positif.

KONEKT constate également que beaucoup de gares sont en effet accessibles, mais qu'elles ne possèdent pas de service d'assistance pour les personnes à mobilité réduite. M. Van den Bergh se demande dès lors si le nombre de gares où une telle assistance est offerte ne peut pas être simplement élargi.

La SNCB a une garantie d'investissement uniquement pour l'année 2021 et les plans pour les années futures sont en cours d'élaboration. Il serait donc utile d'avoir un planning pluriannuel pour les investissements et par conséquent, d'améliorer l'accessibilité.

Concernant le vélo, il y a eu beaucoup de résolutions sur la combinaison train/vélo. La *Fietzersbond* a en effet émis un avis à la SNCB concernant la présence de vélo à bord des trains. M. Van den Bergh estime qu'il faut trouver un équilibre entre les navetteurs et ceux qui amènent leur vélo dans le train. Cependant, cette flexibilité serait un gain pour la SNCB vis-à-vis des navetteurs qui désirent emporter leur vélo pendant les heures creuses par exemple.

Mme Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) se dit interpellée que dans un pays riche, peu de personnes à mobilité réduite ont accès aux transports en commun.

De spreker komt terug op het betoog van de heer Niesten met betrekking tot de *quick wins* en de reserveringstermijnen. De heer Van den Bergh is ervan overtuigd dat de stations over voldoende personeel beschikken om personen met een beperkte mobiliteit assistentie te verlenen. De versoepeling van de reserveringstermijn met een uur lijkt dus haalbaar.

Zijn fractie heeft in 2021 een voorstel van resolutie in diezelfde zin (DOC 54 1011/001) ingediend. Maar volgens de heer Angelo (CAWab) moet men verder gaan. De resolutie in kwestie had inderdaad tot doel om verscheidene goede intenties in de beheersovereenkomsten op te nemen, maar de NMBS heeft daar geen gevolg aan gegeven. Vandaar dat men ze moet opnemen in de overeenkomsten die momenteel worden uitgewerkt.

De spreker meent dat de boodschap van de twee sprekers van de organisatie Konekt hoopgevend is inzake de zelfstandigheid als einddoel. Hij merkt ook dat andere sprekers gewonnen zijn voor een verandering in het denken over de toegankelijkheid van de trein voor personen met een beperkte mobiliteit, zoals de M7-stellen. Het ontstelt hem te vernemen dat dit nieuwe treinstel niet aan de normen voor het vervoer van personen met een beperkte mobiliteit, beantwoordt. De NMBS probeert dat probleem echter op te lossen. Dat blijft een positief signaal.

Konekt wijst er tevens op dat veel stations weliswaar toegankelijk zijn, maar dat ze niet beschikken over een dienst om assistentie te verlenen aan de PBM. Daarom vraagt de heer Van den Bergh of die assistentie niet eenvoudigweg in meer stations kan worden verleend.

De NMBS heeft alleen voor 2021 een investeringswaarborg; de plannen voor de jaren daarna worden nog uitgewerkt. Derhalve zou het nuttig zijn inzake de investeringen over een meerjarenplanning te beschikken en dientengevolge de toegankelijkheid te verbeteren.

Wat de fiets betreft, werden al veel resoluties over de combinatie trein/fiets ingediend. De Fietzersbond heeft de NMBS inderdaad een advies gegeven over de aanwezigheid van fietsen in de trein. De heer Van den Bergh vindt dat een evenwicht moet worden gevonden tussen wie pendelt en wie de fiets meeneemt in de trein. Die flexibiliteit zou echter een troef zijn voor de NMBS ten aanzien van de pendelaars die hun fiets willen meenemen in de trein tijdens de daluren bijvoorbeeld.

Mevrouw Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) kan amper bevatten dat in een welvarend land slechts een gering aantal PBM toegang heeft tot het openbaar vervoer.

L'oratrice estime inacceptable que seulement un train sur trois ne soit accessible pour les personnes à mobilité réduite. Elle se demande dès lors comment il est possible que les avis des différentes organisations auditionnées ne soient pas pris en compte par la SNCB. Son groupe avait proposé que les organisations de voyageurs fassent parties du conseil d'administration et qu'elles aient donc une voix dans la prise de décision.

Au niveau de l'évolution, tant au niveau de la fermeture des gares que celle des guichets, Mme Vindevoghel demande l'opinion des différents intervenants concernant ce phénomène. Elle comprend que la fermeture de certains guichets constitue un pas en arrière pour certains. Elle se demande si ces guichetiers pourraient assumer un rôle social dans l'assistance des personnes à mobilité réduite.

Mme Vindevoghel remet en cause la première classe. Sa suppression augmentera l'espace disponible pour les navetteurs avec vélo. Ceci améliorerait par la même occasion, l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Mme Marianne Verhaert (Open Vld) souligne que beaucoup de préoccupations des différents organismes sont reprises dans les demandes des auteurs des propositions de résolution, mais ces auditions donnent aussi un aperçu des tâches qui restent à accomplir au niveau de l'accessibilité des PMR. Il existe des plans à très long terme et l'intervenante partage l'avis qu'il faut agir à court terme dans le but d'arriver à une société inclusive.

L'oratrice comprend que certains invités insistent sur le fait de prendre en compte les préoccupations des PMR et des cyclistes. Elle souligne les similitudes entre celles-ci en ce qui concerne l'accessibilité, le rehaussement des quais et le nombre de places. Il a été tenu compte de ces éléments dans la proposition de résolution DOC 55 0951/001. Elle rappelle néanmoins que les cyclistes ne doivent pas gêner les PMR et qu'il importe d'éviter des situations de conflits.

Les invités attendent une meilleure communication de la part de la SNCB concernant les changements de quais ou les retards des trains. Il a été souligné qu'il fallait une meilleure information, mais concernant l'idée de *reporting* sur l'accessibilité, Mme Verhaert se demande si l'idée est pertinente et comment les intervenants évaluent cela.

Pour terminer, l'oratrice rejoint l'idée qu'il faut agir et affirme que sa proposition de résolution va dans le

De spreekster vindt het onaanvaardbaar dat slechts één op drie treinen toegankelijk is voor PBM. Derhalve vraagt ze hoe het kan dat de NMBS de adviezen van de verschillende gehoorde verenigingen niet in aanmerking neemt. Haar fractie had voorgesteld dat de reizigersorganisaties deel zouden uitmaken van de raad van bestuur en zodoende een stem zouden hebben in de besluitvorming.

Inzake de ontwikkelingen, qua sluitingen van stations en van loketten, vraagt mevrouw Vindevoghel wat de verschillende sprekers van dat verschijnsel vinden. Ze begrijpt dat bepaalde loketten sluiten voor sommigen een stap achteruit is. Ze vraagt of dat loketpersoneel een sociale rol kan vervullen door assistentie te verlenen aan PBM.

Mevrouw Vindevoghel stelt de eersteklasrijtuigen aan de kaak. Mochten die worden afgeschaft, dan zou er meer plaats zijn voor de pendelaars met fietsen. Tegelijkertijd zou de toegankelijkheid voor PBM worden verbeterd.

Mevrouw Marianne Verhaert (Open Vld) benadrukt dat veel bekommelingen van de verschillende organisaties in de verzoeken van de indieners van de voorstellen van resolutie werden opgenomen, maar dat deze hoorzittingen ook een overzicht geven van wat nog moet worden verwezenlijkt inzake de toegankelijkheid voor PBM. Er zijn plannen voor de erg lange termijn en de spreekster treedt het standpunt bij dat op korte termijn actie moet worden ondernomen om een inclusieve samenleving tot stand te brengen.

De spreekster begrijpt dat bepaalde genodigden erop aandringen de bekommelingen van de PBM en van de fietsers in aanmerking te nemen. Ze benadrukt dat zij gelijkaardige verwachtingen hebben inzake toegankelijkheid, hogere perrons en aantal plaatsen. Met die elementen werd rekening gehouden in het voorstel van resolutie DOC 55 0951/001. Ze wijst er evenwel op dat de fietsers de PBM niet mogen hinderen en dat het erop aankomt conflictsituaties te voorkomen.

De genodigden verwachten een betere communicatie vanwege de NMBS over perronveranderingen of treinvertragingen. Er werd benadrukt dat betere informatie nodig was, maar inzake het idee van *reporting* over de toegankelijkheid vraagt mevrouw Verhaert of dat relevant is en hoe de sprekers dat zien.

Tot slot is de spreekster het ermee eens dat er iets moet worden ondernomen en ze stelt dat haar voorstel

sens des objectifs énoncés au niveau de l'accessibilité. Il conviendra de les inclure dans le contrat de gestion.

M. Joris Vandenbroucke (sp.a) souligne qu'un changement est en cours. Au niveau sociétal, la prise de conscience au sujet des personnes à mobilité réduite commence à prendre de l'importance. La seule réponse du monde politique doit se traduire par des budgets supplémentaires nécessaires pour rendre faisable l'accessibilité pour tous. Afin de respecter l'accord de gouvernement, 40 des plus grandes gares de Belgique doivent être rendues accessibles et un budget supplémentaire sera donc nécessaire pour réaliser cet objectif.

L'orateur comprend les frustrations causés par le supplément à payer pour emporter un vélo à bord du train, surtout en l'absence de garantie de pouvoir monter dans le train avec le vélo. Il plaide pour plus d'informations au niveau des places disponibles et demande l'avis des différents organismes sur la mise en place d'un système de réservation pour justement garantir une place pour le navetteur ainsi que son vélo.

Mme Kim Buyst (Ecolo-Groen) constate que le droit de se déplacer n'est pas octroyé à tout le monde comme cela devait être le cas. Elle espère que la proposition de résolution DOC 55 0971/001 permettra d'y remédier.

La SNCB a en effet des projets à moyen et à long terme, mais l'oratrice estime qu'il faut agir entre-temps, notamment avec les *quick wins*.

Mme Buyst revient sur les propos de la SNCB disant qu'une concertation a eu lieu avec les organisations de voyageurs lors de l'achat des voitures M7 mais aussi pour d'autres dossiers. Elle se demande quelle est l'expérience des différents intervenants par rapport à cette concertation et s'interroge par ailleurs au sujet de la plus-value du coordinateur d'accessibilité.

Pour terminer, l'oratrice demande aux intervenants comment ils évaluent la qualité du service d'assistance dans les gares en ce moment pour les personnes à mobilité réduite, spécialement lors d'événements inattendus. Ont-ils des suggestions?

III. — RÉPONSES DES INVITÉS

Mmes Lieselotte Gevens et Wies Callens (Fietzersbond) déclarent qu'il y a une concertation structurelle avec la SNCB, mais que la participation n'est pas vraiment

van resolutie tegemoetkomt aan de geuite doelstellingen inzake toegankelijkheid. Ze zullen in de beheersovereenkomst moeten worden opgenomen.

De heer Joris Vandenbroucke (sp.a) benadrukt dat er iets verandert. De maatschappelijke bewustwording inzake PBM neemt toe. De politici kunnen daar alleen gepast aan tegemoetkomen door te voorzien in meer budgetten om de toegankelijkheid voor eenieder haalbaar te maken. Om het regeerakkoord in acht te nemen, moeten 40 van de grote Belgische stations toegankelijk worden gemaakt. Daarvoor zal dus extra budget nodig zijn.

De spreker begrijpt dat het supplement om een fiets mee te nemen in de trein voor frustraties zorgt, vooral omdat er geen garantie is dat men de fiets daadwerkelijk zal kunnen meenemen in de trein. Hij roept op tot meer informatie over het aantal beschikbare plaatsen en vraagt het advies van de verschillende organisaties over de invoering van een reserveringssysteem dat ertoe strekt een plaats te waarborgen voor de pendelaar en zijn fiets.

Mevrouw Kim Buyst (Ecolo-Groen) wijst erop dat het recht om zich vrijelijk te verplaatsen niet voor iedereen wordt gewaarborgd, hetgeen nochtans het geval zou moeten zijn. Ze hoopt dat het voorstel van resolutie DOC 55 0971/001 dat zal verhelpen.

De NMBS heeft inderdaad plannen op middellange en op lange termijn, maar de spreekster vindt dat er ondertussen ook actie moet worden ondernomen, met name met *quick wins*.

Mevrouw Buyst komt terug op het betoog van de NMBS waarin wordt gesteld dat overleg heeft plaatsgevonden met de reizigersorganisaties bij de aankoop van de M7-rijtuigen maar ook voor andere dossiers. Ze vraagt hoe de verschillende sprekers dat overleg hebben ervaren en wil voorts weten wat de meerwaarde is van de toegankelijkheidscoördinator.

Tot slot vraagt de spreekster de verschillende genodigden wat zij vinden van de kwaliteit van de thans in de stations aan de PBM verleende assistentie, in het bijzonder bij onverwachte gebeurtenissen. Hebben zij suggesties?

III. — ANTWOORDEN VAN DE GENODIGDEN

Mevrouw Lieselotte Gevens en de heer Wies Callens (Fietzersbond) verklaren dat er structureel overleg is met de NMBS, maar de participatie geeft niet echt voldoening.

satisfaisante. Le stationnement payant est une possibilité, mais alors comme aux Pays-Bas (payer pour plus de 24 heures de stationnement) et à condition qu'il y ait des installations de qualité (bornes de recharge, contrôle).

Le vélo dans le train doit pouvoir être fonctionnel et récréatif, notamment pour lutter contre la pénurie de l'offre des transports.

Une communication ou évaluation périodique est une bonne idée.

Un système de réservation est acceptable si le service est satisfaisant, mais le système doit être non contraignant.

La suggestion d'une première classe dans tout le train est intéressante, mais en 2021, on peut faire preuve de plus d'ambition en ce qui concerne l'accessibilité et les voyageurs avec une bicyclette. Prendre un vélo dans le train doit être possible dans le cadre du service public. Ces points doivent figurer dans le prochain contrat de gestion.

M. Wout Baert (Fietsberaad) indique qu'il était possible de tester les porte-vélos de la SNCB. Les contacts relatifs aux projets pilotes innovants, tels que la détection dans le parking, se passent également très bien, mais en termes opérationnels, il est difficile d'avoir un point de contact. La SNCB objecte parfois que certaines questions ne peuvent être réglées que par le biais d'un contrat de gestion. Le développement de parkings à vélos de qualité avec l'affectation d'une équipe doit donc incomber à la SNCB. On essaie souvent de faire des économies de personnel, mais dans les parkings, on a besoin de personnel. Au lieu de réduire le nombre de points vélo, il faut en construire.

Fietsberaad est associé à la VVSG pour rendre des avis à la SNCB, mais il est difficile d'affecter des personnes à cette mission. En outre, on peut s'interroger sur la place que doit occuper une ville ou une commune dans le dialogue avec la SNCB. L'orateur préconise un changement de structure.

Le stationnement payant pour les vélos n'est pas un objectif, mais s'il est malgré tout instauré, le stationnement devrait être gratuit pendant au moins 24 heures, mais pourquoi pas 48 ou 72 heures? Ce qui est surtout important, c'est de faire disparaître les vélos abandonnés des parkings à vélos. À la gare de Louvain, 10 % des vélos présents dans les parkings sont, après un an, considérés comme abandonnés. Si aucune mesure

Betaald parkeren is een mogelijkheid, maar dan zoals in Nederland (betalen voor meer dan 24 uur stalling) en op voorwaarde dat er kwalitatieve voorzieningen zijn (laadpalen, controle).

De fiets in de trein moet functioneel en recreatief mogelijk zijn, deels om vervoersarmoede tegen te gaan.

Periodieke mededeling van het welbevinden een evaluatie is een goed idee.

Een reserveringssysteem is aanvaardbaar, als de dienstverlening voldoening schenkt, maar het systeem dient vrijblijvend te zijn.

De suggestie inzake eerste klasse in heel de trein is interessant, maar anno 2021 mag wel meer ambitie aan de dag worden gelegd met betrekking tot toegankelijkheid en treinreizigers met fietsen. De fiets meenemen in de trein moet mogelijk zijn in het kader van de openbare dienstverlening. Deze punten dienen te worden opgenomen in het volgende beheercontract.

De heer Wout Baert (Fietsberaad) geeft aan dat het testen van de fietsenrekken van de NMBS mogelijk was. De contacten rond innovatieve proefprojecten, zoals detectie in de stalling verlopen ook zeer vlot, maar wat het operationele betreft, is het moeilijk om een aanspreekpunt te hebben. Vanuit de NMBS wordt soms opgeworpen dat sommige kwesties slechts via een beheerscontract kunnen worden geregeld. De uitbouw van kwaliteitsvol fietsparkeren met de inschakeling van een team dient daarom een opdracht te worden van de NMBS. Veelal wordt geprobeerd om personeel weg te saneren, maar in de stallingen is personeel nodig. In plaats van fietspunten af te bouwen, is het nodig om ze op te bouwen.

Fietsberaad wordt opgenomen in de VVSG voor advies aan de NMBS, maar het is moeilijk om personen in te zetten op dat vlak. Bovendien is het zeer de vraag waar een stad of gemeente zich in de dialoog met de NMBS bevindt. De spreker pleit voor een andere structuur.

Betaald fietsparkeren is geen doelstelling, maar als het toch wordt ingevoerd, moet het tenminste 24 uur gratis kunnen, maar waarom ook geen 48 of 72 uur? Belangrijk is vooral om weesfietsen uit de stallingen te halen. In het station van Leuven zijn 10 % van de fietsen in de stallingen na een jaar weesfietsen. Als gedurende 10 jaar niet wordt ingegrepen, zijn alle fietsen in de stallingen van het station weesfietsen. Om dat te voorkomen is

n'est prise pendant 10 ans, tous les vélos présents sur les parkings de la gare seront des vélos abandonnés. Pour éviter cela, il est nécessaire de mettre en place un système prévoyant, par exemple, un paiement pour une période de stationnement plus longue et la surveillance des parkings.

Aux Pays-Bas, en tout cas, il s'avère qu'une petite redevance pour une période de stationnement plus longue n'a pas entraîné le mécontentement des voyageurs, mais au contraire une plus grande satisfaction.

L'attitude envers le vélo n'est pas la même en région flamande qu'en région wallonne. La politique de la SNCB ne doit donc pas nécessairement être identique dans les deux régions. On peut très bien d'abord introduire certaines choses au nord, puis au sud du pays. Par exemple, en Flandre, il existe une forte demande de places de stationnement pour les vélos coûteux, et il en va peut-être de même en Wallonie, mais les distances y sont plus grandes. Il faut trouver un endroit où tester les choses. Il en va de même pour le *blue-bike*, peut-être d'abord en Wallonie. L'orateur plaide pour une approche flexible des différences.

Les cyclistes peuvent déjà voyager en train et emporter leur vélo, mais ils peuvent aussi vouloir travailler, ce qui suppose une table et une prise pour brancher l'ordinateur. Ces équipements ont disparu des rames Desiro.

Il n'est pas certain qu'il soit nécessaire de supprimer la première classe. Si tout ce qui est demandé est accepté, tout le monde circulera en première classe et l'objectif aura été atteint.

M. Gianni Tabbone (navetteurs.be) estime qu'il y a davantage d'échanges avec la SNCB, ces dernières années. Les consultations absorbent beaucoup d'énergie, et au final, la SNCB prend une décision motivée, avec laquelle les organisations consultées sont d'accord ou non. Les avis du comité consultatif ne sont pas contraignants, il y aurait lieu de développer ses pouvoirs.

Navetteurs.be s'est exprimé très tôt par rapport aux M7, et quelques années plus tard, la SNCB fait machine arrière. Un temps précieux a été perdu, de l'argent public a été gaspillé. Cela aurait pu être évité, si le tir avait été rectifié plus tôt.

Les ascenseurs facilitent l'accès au train, mais l'accessibilité doit aller de pair avec des rampes mobiles intégrées au matériel, comme c'est le cas dans d'autres pays, comme par exemple les Pays-Bas.

een systeem nodig, met bijvoorbeeld betaling voor een langere stalling, en toezicht op de stallingen.

In Nederland blijkt in ieder geval dat een kleine vergoeding voor een langere stalling niet tot ontevredenheid bij de reizigers heeft geleid, maar integendeel tot een hogere tevredenheid.

De houding tegenover de fiets is in het Vlaamse Gewest niet dezelfde als in het Waalse. Het beleid van de NMBS hoeft daarom ook niet per se identiek te zijn in beide landsdelen. Men kan heel goed bepaalde zaken eerst in het noorden introduceren, die dan nadien hun weg in het zuiden vinden. Zo is in Vlaanderen de vraag naar parkeerplaatsen voor duurdere fietsen nadrukkelijk aanwezig, in Wallonië misschien ook, maar daar zijn de afstanden groter. Men dient aan een plaats te denken waar een en ander kan worden getest. *Idem* wat de *blue bike* betreft, misschien eerst in Wallonië. De spreker pleit voor een flexibele omgang met de verschillen.

Fietsers mogen dan al met de trein willen reizen en hun fiets willen meenemen, misschien willen ze ook werken, wat een tafeltje en een stopcontact veronderstelt om de computer te kunnen aansluiten. Die voorzieningen zijn uit de Desirotoestellen verdwenen...

Het is niet duidelijk of het nodig is om eerste klasse af te schaffen. Als ingegaan wordt op hetgeen allemaal gevraagd wordt, rijdt iedereen in eerste klasse en is de doelstelling bereikt.

De heer Gianni Tabbone (navetteurs.be) vindt dat er de jongste jaren meer overleg met de NMBS plaatsvond. Die overlegondes kosten veel energie en uiteindelijk neemt de NMBS een met redenen omklede beslissing, waarmee de geraadpleegde organisaties het al dan niet eens zijn. De adviezen van het raadgevend comité zijn niet bindend. Dat comité zou meer bevoegdheden moeten krijgen.

Navetteurs.be sprak zich al erg vroeg uit over de M7-rijtuigen en een paar jaar later krabbelt de NMBS terug. Er is kostbare tijd verloren gegaan en er werd overheidsgeld verspild. Dat had kunnen voorkomen worden, indien de koers eerder werd bijgesteld.

Liften maken de trein toegankelijker, maar toegankelijkheid moet gepaard gaan met in de rijtuigen geïntegreerde mobiele oprijplaten, zoals dat het geval is in andere landen, zoals Nederland.

Le supplément de 7 euros pour les personnes qui souffrent d'un handicap est discriminatoire. La question est de savoir comment résoudre la question, tant d'un point de vue juridique que technique. Les accompagnateurs n'ont pas la possibilité de désactiver ce supplément.

Pour garantir l'efficacité des correspondances, il faut une ponctualité sans faille. On est loin du compte, même s'il y a du progrès. 6 minutes pour une personne valide est néanmoins limite, parfois. La solution consiste à offrir une correspondance de quai à quai.

La collaboration entre la SNCB et Infrabel est problématique et la scission des deux entreprises n'a fait qu'accentuer la chose. Ainsi, la SNCB ne reçoit souvent les informations relatives aux travaux à effectuer par Infrabel qu'en dernière minute, ce qui entraîne des difficultés et des imprévus en cascade, par exemple par rapport aux déplacements en bus, et le voyageur est mis devant le fait accompli, n'ayant pas pu se préparer.

Le coordinateur d'accessibilité représente une avancée et le suivi, avant la crise du coronavirus, était régulier.

L'idée de donner une participation au sein du Conseil d'administration est séduisante. Accorder un rôle d'observateur en position de donner un éclairage serait déjà satisfaisant. Peut-être serait-ce également intéressant que les membres de la commission puissent disposer des avis du comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires en amont. Cela pourrait ouvrir le débat, car pour l'instant, seul la SNCB ou Infrabel et le ministre de la Mobilité les reçoivent.

La fermeture des guichets est regrettable: elle entraîne la déshumanisation des gares et supprime le contrôle social. Il serait utile de voir comment la fonction du guichetier peut être élargie, plutôt que de la retirer. Formé, il pourrait par exemple quitter son guichet pour offrir une forme d'assistance par rapport à l'accès au train ou pour prendre en charge les PMR. Pourquoi pas non plus envisager des services bpost ou la réception de colis? Il y a sans doute des possibilités pour revaloriser le métier de guichetier.

M. Kees Smilde (*TreinTramBus*) est d'accord avec ce qui a été dit précédemment sur la concertation. Il y a certes une participation par le biais du Comité consultatif, mais les discussions semblent souvent n'aboutir à rien. Il y a toujours une explication détaillée de la raison

Het supplement van 7 euro voor wie een handicap heeft, is discriminerend. De vraag is hoe het vraagstuk kan worden opgelost, zowel juridisch als technisch. De treinbegeleiders kunnen dat supplement niet deactiveren.

Om doeltreffende treinverbindingen te waarborgen, moeten de treinen absoluut stipt rijden. Er is vooruitgang, maar zover is het nog lang niet. Voor een valide persoon is 6 minuten soms nipt. De oplossing zou zijn om te voorzien in treinverbindingen op een ander spoor van hetzelfde perron.

De samenwerking tussen de NMBS en Infrabel is problematisch en de splitsing tussen de twee bedrijven heeft de zaken alleen maar verergerd. Zo ontvangt de NMBS vaak pas op het laatste moment informatie over de door Infrabel uit te voeren werken, wat leidt tot een opeenstapeling van moeilijkheden en onvoorziene gebeurtenissen, bijvoorbeeld om een vervangende busdienst in te leggen. De reiziger kon zich niet op de situatie voorbereiden en wordt voor een voldongen feit geplaatst.

De toegankelijkheidscoördinator betekent een stap vooruit en vóór de coronaviruscrisis vond regelmatig een follow-up plaats.

Het idee van een deelname aan de raad van bestuur is aantrekkelijk. Een waarnemende rol met de mogelijkheid om zaken toe te lichten zou al bevredigend zijn. Misschien kan het ook interessant zijn dat de commissieleden de adviezen van het raadgevend comité van de treinreizigers vooraf ontvangen. Dat zou de besprekingen op gang kunnen brengen, daar thans alleen de NMBS of Infrabel en de minister van Mobiliteit die adviezen ontvangen.

Het is jammer dat loketten worden gesloten: de stations worden onmenselijk en er is geen sociale controle meer. Het zou nuttig zijn na te gaan hoe de taken van het loketpersoneel kunnen worden uitgebreid, in plaats van de functie te schrappen. Na een opleiding zouden die personeelsleden bijvoorbeeld niet louter aan het loket kunnen zitten, maar ook een vorm van assistentie kunnen verlenen inzake de toegang tot de trein of voor de bijstand van de PBM. En waarom zouden zij ook geen diensten van bpost of van pakketdiensten kunnen vervullen? Er zijn wellicht mogelijkheden om het beroep van loketbediende te herwaarderen.

De heer Kees Smilde (*TreinTramBus*) beaamt hetgeen hier vooraf werd gezegd inzake het overleg. Er is wel deelname via het raadgevend comité, maar de besprekingen leiden vaak tot niets, lijkt het. Waarom niet op een wens wordt ingegaan, wordt altijd uitgebreid verklaard.

pour laquelle une demande n'est pas satisfaite. Par contre, un élément positif est que les conseils sur les M7 ont été suivis d'effets. La SNCB écoute, mais avec beaucoup de retard.

M. Wouter Krznaric (Konekt) s'engage à provoquer un changement de mentalité à la SNCB afin de créer une société inclusive. La disposition à l'écoute semble être très élevée. L'accueil réservé à la nomination d'un coordinateur a constitué une évolution positive. Cependant, une grande ignorance a pu être constatée. Était-ce dû à la personne du coordinateur ou à la SNCB? Ce n'était pas très clair. Mais les questions des membres témoignent aussi d'un étonnement concernant l'assistance aux personnes à mobilité réduite. Cela ne fait que démontrer la pertinence des efforts déployés pour montrer quelle est la réalité sur le terrain.

Les réponses données par les orateurs précédents indiquent que la participation est très limitée. Au lieu de travailler avec des organes consultatifs, on pourrait développer un réseau intelligent au sein duquel toutes les parties (la SNCB, Infrabel, les organisations représentatives des usagers, les constructeurs, les concepteurs de gares, etc.) se mettent autour de la table pour travailler à un objectif commun. De cette manière, les contacts ne seraient plus unilatéraux et une forme constructive de coopération serait établie.

La fermeture de gares et de guichets s'accompagne d'une détérioration manifeste du service. Parler du bon vieux temps n'est pas seulement une boutade: c'était vraiment mieux avant.

La communication d'informations correctes sur les types de trains et les installations dans les gares est importante et peut conduire à une plus grande autonomie. La société de transport *De Lijn* a déjà fait des efforts en ce sens. En revanche, il n'y a pas encore eu de revirement à la SNCB.

M. Kurt Vanhauwaert (Konekt) rappelle les difficultés quotidiennes qu'il rencontre en tant qu'utilisateur, qui sont honteuses et indignes d'un pays comme la Belgique. L'étonnement autour des besoins des personnes à mobilité réduite doit cesser. L'orateur a rencontré la CEO de la SNCB, Mme Sophie Dutordoir, qui a su se mettre dans sa peau.

M. Nino Peeters (CAWaB) souligne que seuls 5 % des gares sont intégralement accessibles et 20 % des gares offrent une assistance. Pour la SNCB, 15 % des gares sont intégralement accessibles.

Positief daarentegen is dat het advies over de M7 wel effect had. De NMBS luistert, maar met ruime vertraging.

De heer Wouter Krznaric (Konekt) zet zich in om een mentaliteitswijziging tot stand te brengen bij de NMBS teneinde een inclusieve maatschappij tot stand te brengen. De luisterbereidheid lijkt zeer groot. De ontvangst naar aanleiding van de aanwijzing van een coördinator was een positieve ontwikkeling. Een grote onwetendheid kon wel worden vastgesteld. Lag het aan de persoon van de coördinator of aan de NMBS? Dat was niet zo duidelijk. Maar ook de vragen van de leden wijzen op verbazing met betrekking tot assistentie voor personen met een beperkte mobiliteit. Dat toont alleen maar aan hoe relevant de inspanningen zijn om duidelijk te maken wat de realiteit op het terrein is.

Uit de antwoorden van de vorige sprekers kan worden opgemaakt dat de inspraak zeer beperkt is. In plaats van met adviesorganen te werken, zou men kunnen evolueren naar een *smart network* waarbij alle partijen (NMBS, Infrabel, de gebruikersorganisaties, constructeurs, stationsontwerpers enzovoort) samen rond de tafel zouden zitten om aan een gemeenschappelijk doel te werken. Op die manier wordt het eenrichtingsverkeer doorbroken en wordt een constructieve vorm van samenwerking tot stand gebracht.

De sluiting van stations en loketten gaat gepaard met een manifeste achteruitgang van de dienstverlening. Vroeger was het beter is niet alleen een boutade, het is ook zo.

Juiste informatie rond treintypes en faciliteiten in de stations is belangrijk en kan leiden tot grotere zelfstandigheid. De vervoersmaatschappij *De Lijn* heeft op dat vlak reeds inspanningen geleverd. De kentering is daarentegen bij de NMBS nog niet begonnen.

De heer Kurt Vanhauwaert (Konekt) herinnert aan de dagelijkse moeilijkheden die hij als gebruiker ondervindt, die beschamend zijn en een land als België onwaardig zijn. De verbazing rond de noden van personen met een beperkte mobiliteit moet ophouden. De spreker heeft een ontmoeting gehad met de CEO van de NMBS, mevrouw Sophie Dutordoir, die erin geslaagd is om zich goed in te leven in zijn realiteit.

De heer Nino Peeters (CAWaB) benadrukt dat amper 5 % van de stations volledig toegankelijk is en dat slechts in 20 % van de stations assistentie wordt verleend. Volgens de NMBS is 15 % van de stations volledig toegankelijk.

La SNCB a commencé à entendre, mais écoute-t-elle aussi? Ce n'est pas certain. Pourtant, il est temps d'agir, dès à présent. La SNCB affirme avoir mis son plan en œuvre depuis au moins un an. Il serait bon de montrer ce plan, afin qu'il puisse être suivi.

Il est clair que des erreurs ont été commises dans le passé; il importe à présent de dépasser le point zéro, c'est-à-dire de décider de ne plus commettre d'erreurs. Toutes les décisions concernant les gares et les trains doivent être prises dans l'optique d'une accessibilité totale.

Or, l'achat des M7 fut encore une erreur. Si CAWaB a pu exposer son point de vue auprès de la SNCB, il n'a cependant pas été tenu compte des considérations relatives aux pentes dans les wagons qui seront adaptés. Il faut insister sur la réalisation d'un audit professionnel, la visite d'une maquette en bois n'est pas suffisante.

Le dépassement du point zéro doit s'accompagner d'un référentiel matériel roulant, sinon tout est inutile, car on ne va pas mener les mêmes discussions lors de chaque acquisition de matériel roulant.

Les attitudes évoluent: ainsi, la CEO de la SNCB a ouvert plus grand la porte de la concertation, et le ministre de la Mobilité a pu être rencontré, ce qui n'était pas le cas avec son prédécesseur. Si la concertation existe, elle doit cependant mieux se structurer, un peu à l'exemple des réalisations à Bruxelles. Le suivi des avis doit être mieux assuré, aussi. Lorsqu'un avis n'est pas suivi, il faut pouvoir motiver cela.

Enfin, l'on pourra se réjouir de l'adoption d'une proposition de résolution par la Chambre, encore faudra-t-il qu'elle se voit traduite dans un contrat de gestion.

L'orateur renvoie à la procédure suivie par la STIB, qui est riche d'enseignements positifs.

Il insiste pour que l'assistance dans les gares augmente (avec la participation, notamment, des accompagnateurs), il n'y a pas que les dépenses pour l'infrastructure. Une approche holistique est réellement nécessaire.

La CEO de la SNCB, Mme Dutordoir, a signé une déclaration en possession de l'orateur affirmant que les accompagnateurs sont autorisés à aider les personnes à mobilité réduite au moment de l'embarquement et du débarquement des trains. Le problème est qu'ils sont autorisés, et non obligés. L'orateur est un usager fréquent

De NMBS begint te horen, maar luistert ze ook? Dat is niet zeker. Het is nochtans tijd om nú actie te ondernemen. De NMBS beweert dat ze haar plan sinds minstens een jaar ten uitvoer legt. Het zou goed zijn mocht dat plan worden bekendgemaakt, zodat het kan worden gevolgd.

Het is duidelijk dat er in het verleden fouten werden gemaakt; het komt er thans op aan het nulpunt te overschrijden, dat wil zeggen te beslissen om geen fouten meer te maken. Alle beslissingen over de stations en de treinen moeten worden genomen vanuit het oogpunt van een volledige toegankelijkheid.

De aankoop van de M7-rijtuigen is echter opnieuw een vergissing. Hoewel de CAWaB haar standpunt kon voorleggen aan de NMBS, werd geen rekening gehouden met de overwegingen betreffende de hellingen in de wagons die zullen worden aangepast. Er moet worden aangedrongen op een professionele audit; een houten schaalmodel bezoeken volstaat niet.

Dat nulpunt overschrijden moet gepaard gaan met een referentiesysteem voor rollend materieel, zo niet is alles tevergeefs, daar men niet bij elke aankoop van rollend materieel dezelfde besprekingen zal voeren.

Houdingen veranderen: zo heeft de CEO van de NMBS beslist om te voorzien in meer ruimte voor overleg en vond ook een ontmoeting plaats met de minister van Mobiliteit, hetgeen met diens voorganger niet mogelijk was. Hoewel er dus wel overleg plaatsvindt, moet het echter beter worden gestructureerd, een beetje zoals op Brussels niveau werd verwezenlijkt. Ook de follow-up van de adviezen moet beter worden gewaarborgd. Indien een advies niet wordt gevolgd, dan moet dat met redenen kunnen worden omkleed.

Tot slot kan men wel ingenomen zijn met de goedkeuring van een voorstel van resolutie door de Kamer; het moet daarna ook in een beheersovereenkomst worden omgezet.

De spreker verwijst naar de door de MIVB gevolgde procedure, waar veel lessen uit kunnen worden getrokken.

Hij dringt aan op meer assistentie in de stations (met name door de treinbegeleiders). Er zijn niet alleen de uitgaven voor de infrastructuur. Een holistische benadering is echt nodig.

De CEO van de NMBS, mevrouw Dutordoir, heeft een in het bezit van de spreker zijnde verklaring ondertekend waarin staat dat de treinbegeleiders PBM mogen helpen bij het in- en uitstappen van de trein. Het probleem is dat ze dat mogen en niet moeten doen. De spreker maakt geregeld gebruik van de diensten van

de la SNCB, en chaise roulante: il est déplaisant pour lui de devoir argumenter avec un accompagnateur qui invoque des problèmes d'assurance, à chaque fois qu'il prend le train. En plus, ces discussions retardent la vitesse commerciale sur la ligne et pas tout le monde n'est persuasif. Il serait bien de clarifier le flou.

Les membres pourraient-ils expliquer pourquoi une personne en chaise roulante ne peut pas prendre le train comment tout le monde, et participer aux efforts relatifs au climat? Dans bien des cas, ce n'est pas que la personne handicapée qui ne prendra pas le train, mais toute la famille ou les amis qui voyagent avec elle. Si une personne sur trois en Belgique est une personne à mobilité réduite, l'accessibilité bénéficie à 100 % de la population. Il est dommage de perdre des clients disposés à utiliser des modes de transport écologiques.

M. Benjamin Laureys (CSNPH) a remarqué un revirement dans la disposition à l'écoute.

Les rapporteurs,

Jef VAN den BERGH
Joris VANDENBROUCKE

Le président,

Jean-Marc DELIZÉE

de NMBS, in een rolstoel: het is onaangenaam voor hem om bij elke treinreis in discussie te moeten gaan met een treinbegeleider die zich beroept op problemen inzake verzekering. Voorts vertragen die discussies de commerciële snelheid van de lijn en heeft niet iedereen hetzelfde overredingsvermogen. Het zou goed zijn mocht hierover duidelijkheid worden verschaft.

Zouden de leden kunnen toelichten waarom iemand in een rolstoel niet de trein zou mogen nemen zoals iedereen en zo kan bijdragen tot de klimaatinspanningen? In veel gevallen zal niet alleen de persoon met een handicap maar het hele gezin of de hele hem vergezellende vriendengroep de trein niet nemen. Hoewel een op drie mensen in België een PBM is, komt de toegankelijkheid 100 % van de bevolking ten goede. Het is jammer dat men klanten verliest die bereid zijn milieuvriendelijke vervoersmiddelen te gebruiken.

De heer Benjamin Laureys (NHRHP) merkt een kentering op het vlak van de luisterbereidheid.

De rapporteurs,

Jef VAN den BERGH
Joris VANDENBROUCKE

De voorzitter,

Jean-Marc DELIZÉE

DEUXIÈME PARTIE: PRÉSENTATIONS

DEEL 2: PRESENTATIES

nmbs



Autonome toegankelijkheid Strategie Trein + Fiets

Commissie voor Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen
Hoorzitting 24 februari 2021

nmbs



Autonome toegankelijkheid

Agenda

1. Klant en toegankelijkheid
2. Toegankelijkheidsbeleid NMBS
3. Impact op rollend materieel
4. Impact op stations/perronhoogtes

Wat is toegankelijkheid?



Voor wie	Voor iedere klant die een soepele en hindernis-vrije reis wil. Vanaf het moment dat onze klant in het station aankomt en de trein instapt, totdat hij het weer verlaat op zijn eindbestemming.	
Waarom	Autonome toegankelijkheid van onze stations en treinen, maakt reizen vlotter en aangenamer . Het maakt het OV aantrekkelijker en verbetert de doorstroming van reizigers.	
Hoe	• Perrons op 76 cm hoogte (Europese norm) • Gelijkvloerse opstap in de trein • Informatie die zowel visueel als hoorbaar wordt weergegeven • Een digitaal platform waar alle relevante info met één blik zichtbaar is	
Wat	<i>Autonome toegankelijkheid</i> is als er geen assistentie meer nodig is om een station of trein in te komen omdat de ingangen gelijkvloers zijn en kinderwagens, rolstoelen maar ook mensen die moeilijk lopen zonder obstakels kunnen reizen.	

3

Autonome toegankelijkheid in België



Voor wie

- **5,8 %** van de Belgische bevolking heeft een erkende beperking
- **37%** van de Belgische bevolking heeft moeite om zich te verplaatsen:
 - 3% vanwege zware handicap
 - 7% vanwege kleine kinderen
 - 15% vanwege oudere leeftijd
 - 5 / 15% beperking in tijdelijke mobiliteit zoals zwangerschap, gebroken been, enz.

Wetgevend kader

Een regelgevend kader is vastgelegd op internationaal, nationaal en regionaal niveau over participatie van mensen met een handicap en toegankelijkheid van openbaar vervoer:

- VN verdrag inzake de Rechten van Personen met een handicap artikel 9 (België, 2009)
- Federale wet ter bestrijding van discriminatie (mei 2017)
- Europese verordening over minimumnormen infrastructuur en materieel
- Resolutie Federale Kamer over verbeteren treinvervoer reizigers met beperkte mobiliteit (juli 2015)

4

Gewenste situatie



Onze klant vraagt:

- Drempelloze toegang tot station en perron
- Autonom toegankelijke treinen
- Enkel assistentie in geval van ontbrekende autonome toegankelijkheid

Belang van autonome toegankelijkheid neemt alleen maar toe, ten gevolge van de vergrijzing.



5

nmbs



Autonome toegankelijkheid

Agenda

1. Klant en toegankelijkheid
2. Toegankelijkheidsbeleid NMBS
3. Impact op rollend materieel
4. Impact op stations/ perronhoogtes

Wat doen we al



Assistentieverlening

- Beschikbaar op 132 stations (115 stations + 17 met taxi)
- Reservatietermijn 3 uur op 41 stations

Stations

- PBM parkeerplaatsen
- PBM toiletten op grotere stations
- Aangepaste loketten in grotere stations
- Liften of hellingen in nieuwe stations
- Geleidelijnen in nieuwe stations en perrons

Treinen

- PBM toilet in gemoderniseerde AM75, gemoderniseerde AM80 (break), I11, MR96, Desiro, M6 en M7
- Ruimte voor rolstoelen op het modernere materieel
- Assistentie met behulp van bruggen



7

Het toegankelijkheidsbeleid van NMBS



- Het 'Toegankelijkheidsprogramma' van NMBS beschrijft de maatregelen die moeten worden genomen om te evolueren naar een *volledig autonoom toegankelijk* spoorwegsysteem.
- Het is een enorme logistieke en financiële uitdaging. Door het grote aantal perrons en treinen zal het enorm veel tijd vergen om het openbaar vervoersysteem volledig autonoom toegankelijk te maken.
- Om dit te bereiken staat NMBS voortdurend in dialoog met organisaties en experts die actief zijn in de toegankelijkheidssector.

Maatregelen op basis van 4 pijlers

Het rollend materieel	De stationsinfrastructuur	De dienstverlening	De bedrijfscultuur

8

Nieuwe beleid autonome toegankelijkheid



Nieuw rollend materieel

Voor elk treinstel minstens 1 multifunctioneel rijtuig met :

1. Autonoom toegankelijke instap op 76 cm
2. Uitschuiftrede op 76 cm als overbrugging van afstand perron-trein
3. 2 plaatsen voor rolstoel met intercom
4. PBM toilet conform de recentste Europese regelgeving



Nieuwe en te renoveren stations, autonoom toegankelijk

1. Drempelloze toegang tot alle perrons
2. Alle perrons op standaard hoogte 76 cm
3. Blinde geleidelijnen op de perrons / stations
4. Voldoende PBM parkeerplaatsen
5. Voldoende PBM toiletten in de stations
6. Toegang tot ten minste één verkoopautomaat



9

Langetermijndoelstellingen



- De assistentiebehoeften worden sterk beïnvloed door:
 - de toegankelijkheid van de infrastructuur
 - de toegankelijkheid van het rollend materieel
- Als deze twee elementen *autonoom toegankelijk* zijn, is er geen nood meer aan primaire assistentie.
- De assistentie concentreren in de stations waar er een reële behoefte is.
- De klant kan zich uiteindelijk vrij bewegen in een rolstoel, met een kinderwagen, fiets, enz.



10

“Niets over ons zonder ons”



Onderweg naar Inclusive Design

- Redesign M7: advies van CAWAB, UNIA, NHRPH, Adviesraad toegankelijk Leuven,...
- Onderdompeling leden directiecomité: Konekt
- Nieuwe verkoopsautomaten: advies van CAWAB, NHRPH, Raadgevend Comité van de Treinreizigers,...
- Standaardisering geleidelijnen in de stations: advies (via) NHRPH, Licht en Liefde,...
- Stationsomgeving Gent-Sint-Pieters: stad Gent, De Lijn, Licht en Liefde, Konekt,...
- (Upcoming) nieuwe reservatietool: **co-creatie**



11

nmbs



Autonome toegankelijkheid

Agenda

1. Klant en toegankelijkheid
2. Toegankelijkheidsbeleid NMBS
3. Impact op rollend materieel
4. Impact op stations/perronhoogtes

Actuele situatie NMBS treinen



Huidige treinen

- 14 verschillende trein-types
- 7 verschillende instaphoogtes
- 3 verschillende perronhoogtes (28, 55 en 76 cm)

Toegankelijkheid treinen

- Gelijkvloerse instap is in de huidige situatie onmogelijk
- Assistentie is nodig voor rolstoelen en reizigers die zeer slecht ter been zijn

Uitstroom materieel

- Ombouwen treinen geen optie vanwege de vloerhoogte en deuren die zich meestal boven de wielkast bevinden
- Uitstroom door vernieuwing enige optie
- Hetgeen langere tijd duurt

Daarom blijft assistentie nodig

Type	Instaphoogte (mm)	Indienststelling	Uitdienstname
MR66-79	1255	1966	2023
MR75-77 / MR75m	1267	1975	2033
MR80-83 / MR80m	1268	1981	2034
MR86-89	1267	1988	2033
MR96	1266	1996	Na 2040
MR08	805	2011	Na 2050
I6	1255	1977	2033
I10	1255	1987	2033
I11	1262	1995	Na 2040
M4m	1253	1980	2023
M5m	1050	1984	2033
MW41	1280 (enkele deur)	2002	2033
M6	1198 (enkele/dubbele deur) 560 (assistentie PBM – deur 1200)	2000	Na 2040
M7	1198 (dubbele deur) 623 (assistentie PBM – deur 1200) 1080(enkele deur Bmx)	2020	Na 2070

13

Assistentie bij NMBS - huidige situatie



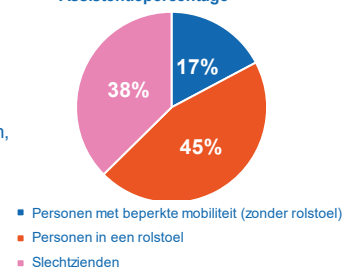
Station → Perron → Trein

- Slechts gedeeltelijk (autonoom) toegankelijk

Gevolg

- Klanten met een kinderwagen, koffers, kleine kinderen, of die moeilijk rechtop kunnen blijven staan, nemen grotendeels de trein op eigen krachten.
- De assistentie is nodig om personen met beperkte mobiliteit te begeleiden:
 - Per jaar meer dan 196.000 keer assistentie verleend aan in totaal meer dan 214.000 reizigers.

Assistentiepercentage



	Beperkte mobiliteit, zonder rolstoel		Elektrische rolstoel		Opvouwbare rolstoel		Vaste rolstoel		Visuele beperking		Totaal	
	Aantal assistenties	Aantal reizigers	Aantal assistenties	Aantal reizigers	Aantal assistenties	Aantal reizigers	Aantal assistenties	Aantal reizigers	Aantal assistenties	Aantal reizigers	Aantal assistenties	Aantal reizigers
Totaal (2019)	33.911	39.543	34.302	35.658	8.535	13.306	46.484	48.460	73.604	77.397	196.836	214.364

14

M7 en autonome toegankelijkheid



2015

Initiële keuze M7 multifunctioneel rijtuig BDx met instaphoogte 63 cm

- Toen: twee mogelijke perronhoogtes : 55 cm en 76 cm en wens om voort te bouwen op bestaande M6 concept
- Keuze voor verlaagde deur voor toegankelijkheid met assistentie voor personen met beperkte mobiliteit
- Op 63 cm ipv 55 cm (zoals voor M6)
- Behoud van maximaal aantal zitplaatsen ifv maximale capaciteit met dubbeldek
- Toenmalige wetgeving

2020

Scope verruiming M7-contract met bijkomend multifunctioneel rijtuig BD

- Beantwoorden aan beleidskeuze voor *autonome toegankelijkheid*
- Deur op zelfde hoogte als de standaard perronhoogte : 76 cm
- Vermindering van capaciteit op 2^{de} verdiep (beperking vanwege de hoogte deurdrempel op 76 cm)
- Minimaal verlies aan aantal zitplaatsen
- Conform de meest recente Europese regelgeving voor autonome toegankelijkheid OV

In combinatie met een perron van 76 cm wordt dit dus de eerste grote stap in *autonome toegankelijkheid*

Bij nieuwe openbare aanbestedingen voor rollend materieel zullen de stakeholders worden betrokken in functie van *autonome toegankelijkheid* in al zijn aspecten.



Bijkomend multifunctioneel rijtuig BD



Nieuw rijtuig

- Houten maquette BD bezocht door externe stakeholders zomer 2020
- 6 van de 7 essentiële opmerkingen van de stakeholders geïntegreerd in lastenboek
 - *Geïntegreerd*: makkelijk te openen zaaldeur, handgrepen aan helling en vestibule, extra deurnop aan buitendeur, aangepaste toegangshoogte tot multifunctionele ruimte, optimalisatie van drempel naar perron toe
 - *Niet geïntegreerd* : vraag om de drempel van ca 6 mm komende van het perron naar de vestibule weg te werken
- BD is een multifunctioneel rijtuig, 2^e klasse
- *Autonome toegankelijkheid* bij perronhoogte op 76 cm
 - Perronhoogte 55 cm: handmatige opening
 - Perronhoogte 28 cm: deur opent NIET
- Ter hoogte van PBM-deur 76 cm slechts één verdieping toegankelijk

Overige M7-rijtuigen

- Geen veranderingen vanwege maximaal behoud zitplaatsen en comfort
- Vanwege constructie rijtuigen, verandering technisch en financieel niet mogelijk



Impact op het aantal zitplaatsen in de M7



Eerste M7 bestelling in uitvoering

Type rijtuig	Aantal rijtuigen	Aantal zitplaatsen per rijtuig	Totaal aantal zitplaatsen
B	145	140	20,300
AB	145	132	19,140
BDx	65	100	6,500
Bmx	90	52	4,680
Totaal	445		50,620

Eerste, lopende bestelling: geen impact

Extra bestelling (gevalideerd op 18/12/2020)

Type rijtuig	Aantal rijtuigen	Aantal zitplaatsen per rijtuig	Totaal aantal zitplaatsen
BD	134	103	13,802
Bx	70	110	7,700
Totaal	204		21,502

Extra bestelling (inclusief prototypes)

Totale impact: 4.258 zitplaatsen minder (in vergelijking met de rijtuigen van de eerste bestelling)

A = eerste klasrijtuig
B = tweede klasrijtuig
D = multifunctionele ruimte
x = stuurpost
mx = gemotoriseerde stuurpost

17

nmbs



Autonome toegankelijkheid

Agenda

1. Klant en toegankelijkheid
2. Toegankelijkheidsbeleid NMBS
3. Impact op rollend materieel
4. Impact op stations/ perronhoogtes

Perroninfrastructuur: gedeelde verantwoordelijkheid



Het “KB houdende hervorming van de structuren van de NMBS Holding, Infrabel en de NMBS” van 11/12/2013 bepaalt de bevoegdheden van NMBS en Infrabel

INFRABEL

verantwoordelijk voor **ruwbouw** perroninfrastructuur en toegangen, en de volledige **spoorinfrastructuur**



verantwoordelijk voor **afwerking** perrons en **toegangen**

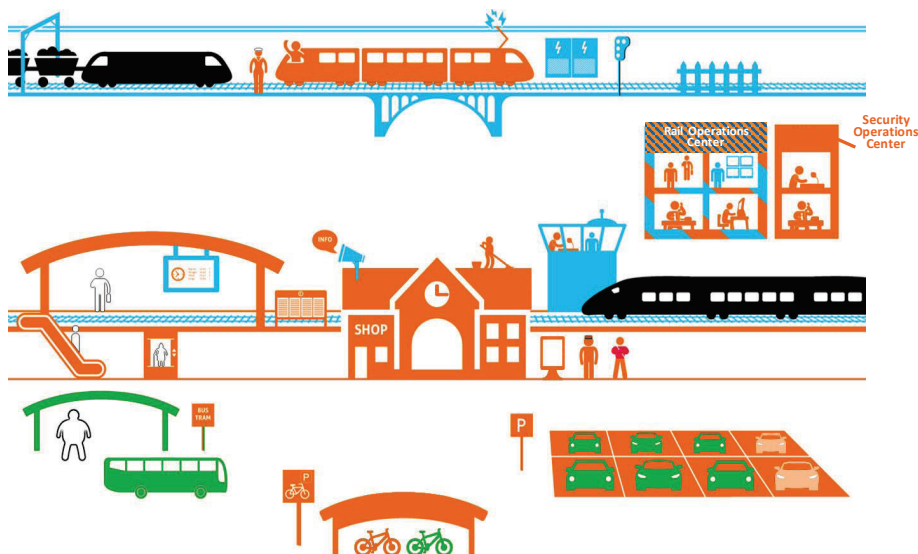
Elk project is een samenwerking tussen de beide ondernemingen: gezamenlijk gedefinieerde scope, plan van aanpak en gealigneerde budgetten zijn noodzakelijk

→ NMBS heeft deze doelstellingen vastgelegd in haar plan voor autonoom toegankelijke stations met de ambitie om tegen 2030 te beschikken over 250 autonoom toegankelijke stations



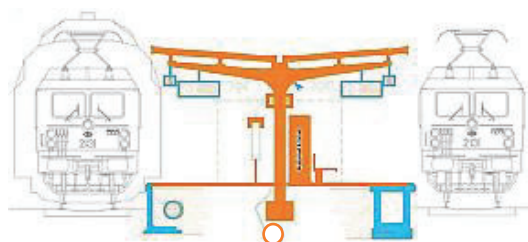
19

Een duidelijke taakverdeling, maar samenwerking is cruciaal



20

Taakverdeling perrons



21

Infrabel	NMBS
- funderingen (inclusief de ruwbouw van sporen die toegang geven tot de perrons) - perronboorden, keermuren - ophogingen - drainering van het spoor ingebouwd onder de perronboorden - schouwkamers (behalve deksels) en kokers voor kabels en netwerken, inclusief spooroversteekplaatsen - bovenleidingen (masten, funderingen, netwerken, trekputten behalve deksels) - seininrichting (seinen, funderingen, netwerken, trekputten behalve deksels) - installaties van Infrabel voor de informatie aan de reizigers (informatieschermen, geluids aankondigingen) - spoorwerken - VVDK inclusief hoogspanningsposten, algemene laagspanningstabellen en daarmee gelijkgestelde uitrusting - bekabeling voor de specifieke behoeften van Infrabel	- schuilhuisjes - luiders, overkappingen, overkappingen, windschermen - zitplaatsen - vuilnisbakken - Stationsnaamborden - verlichting - afsluitingen - borden voor gele affiches - uurwerken - trappen (geen ruwbouw) - roltrappen (geen ruwbouw) - liften (geen ruwbouw) - toegangsapparatuur PBM - bloembakken en plantsoenen - seininrichting - funderingen van meubilair en uitrustingen - bekabeling van de uitrustingen van Infrabel, zoals telecomkabels specifiek voor de behoeften van NMBS, elektrische bekabeling van de aflopende verlichtingskringen ten opzichte van het LS-hoofdbord of daarmee gelijkgestelde verdeeltabel - perronvloerbekleding, inclusief tactiele tegels en blindegeleidelijnen, deksels van schouwkamers of trekputten, etc. - vernieuwing van het perron (waterafleiding, kolken, sleuven, aansluitingen, afvoerkanalen, enz.) - toegangspoortjes, camerabewaking en andere "security"-uitrusting

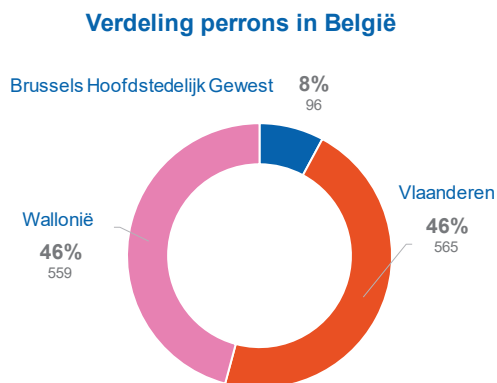
Taakverdeling onderdoorgangen



22

Infrabel	NMBS
structuur en burgerlijke bouwkunde van kunstwerken onder of boven de sporen (inclusief toegangen tot perrons en ingangen/uitgangen via trappen, roltrappen, toegangshellingen en liften)	- verbredingen - afwerking van structuren - wand-, plafond- en vloerbekleding - bekleding van trapredes, armleuningen en borstweringen, overkapping van trappen - pompen - wateropvanggoten - toegangsapparatuur PBM (geen burgerlijke bouwkunde) - toegangspoortjes, camerabewaking en andere "security"-uitrusting

Stand van zaken



Momenteel 3 perronhoogtes

(historisch gegroeid)

28 cm

laag perron

55 cm

middelhoog
perron

76 cm

verhoogd perron
cfr. Europese norm (FSI)

35% van de perrons is op 76 cm → meer dan de helft van de grote stations

25% heeft perronhoogte 55 cm

40% is op 28 cm → vrijwel allemaal kleine stations

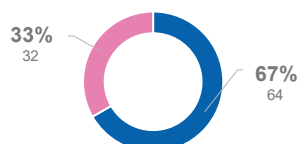
46% NMBS-klienten stapt in/uit op perron 76 cm

23

Stand van zaken verhoogde perrons per regio



Brussels Hoofdstedelijk Gewest 2020



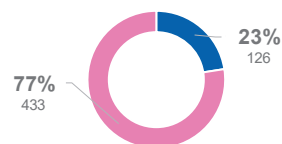
Brussel **67%**

Vlaanderen 2020



Vlaanderen **43%**

Wallonië 2020



Wallonië **23%**



Verhoogde perrons



Andere perrons

24

Financieringsbronnen



Investeringsdotatie
(Meerjareninvesteringsplan)

RRF

Plan
Boost

Strategisch Meerjareninvesteringsplan
(SMIP)

- Middelen Boost & Investeringsdotatie 2021 gekend
- Middelen SMIP gekend (aanpassingen na reforecast)
- Middelen meerjareninvesteringsplan na 2021 niet gekend
- Middelen RRF te beslissen

**Projecten zijn combinatie van verschillende financieringsbronnen,
zowel bij NMBS als Infrabel
Complexiteit in planning en uitvoering**

25

Projecten finalisatie 2021 + projecten Boost et SMIP



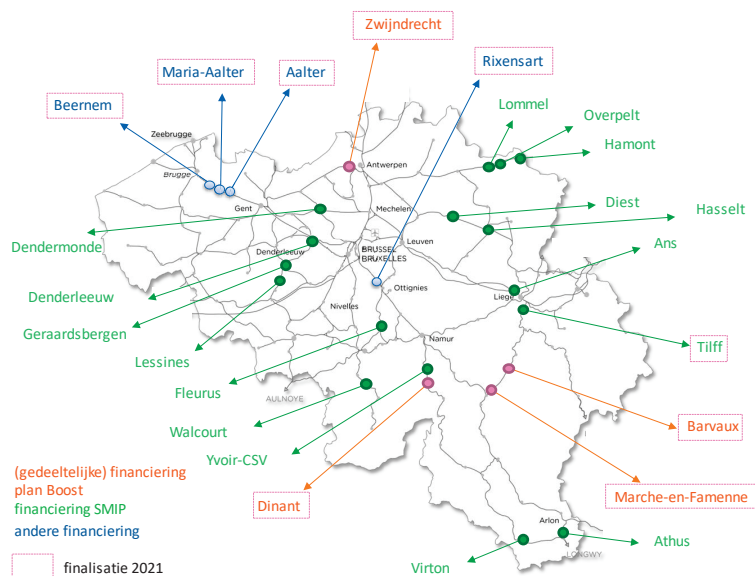
Effecten **plan Boost** lopen ook door in de komende jaren:

Fexhe-le-Haut-Clocher, Alken, Buggenhout, Diepenbeek, Blankenberge, Kiewit, Sint-Truiden

SMIP onder voorbehoud eventuele veranderingen in scope en te financieren saldo

NMBS en Infrabel werken samen voor identificatie & uitvoering van projecten op korte, middellange en lange termijn

26

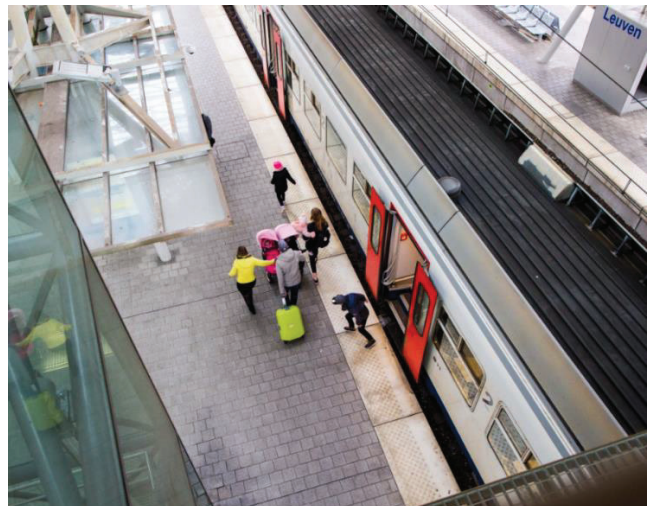


Autonome toegankelijkheid stations



**Een station is voor onze reiziger
autonoom toegankelijk als er sprake is van:**

1. Drempelloze toegang tot alle perrons
2. Alle perrons op standaard hoogte 76 cm (EU norm)
3. Blinde geleidelijnen op de perrons / stations
4. Voldoende PBM parkeerplaatsen
5. Voldoende PBM toiletten in de stations
6. Toegang tot ten minste één verkoopsautomaat



27

Huidige masterplan Stations



Masterplan Stations

- Voorziet in aanpassing van alle stations en perrons, ongeacht beslissingen met betrekking tot het rollend materieel
- Eind 2020 zijn er :
 - 161 stations (29%) waarvan alle perrons op 76 cm zijn

	2020	2030
Stations met perron op 760 mm	161	300
In %	29%	54%

Autonoom toegankelijke stations:

- 2020: 78 stations zijn volledig *autonoom toegankelijk*
- 2024: target 132 stations, waarvan momenteel 100 gefinancierd
- 2030: target 250 stations en 85 tot 90% van het aantal opstappende reizigers, waarvan momenteel 112 gefinancierd

	2020	2030
Stations autonoom toegankelijk	78	250
In %	14%	45%

Kosten

- De kosten voor het verhogen van een perron zijn ongeveer 1 miljoen euro. Dit zijn de gemiddelde kosten voor NMBS en Infrabel samen en bevatten bv het vervangen van de draagconstructie, verhogen van de trappen en hellingen, nieuwe vloer en aanpassing kabels en perronmeubilair. De totale gezamenlijke investeringen tot 2030 bedragen ongeveer 1,4 miljard euro.
- De laatste 40% van de perrons / 15% van de klanten komen vooral van ruim 290 kleinere tot zeer kleine stations. Om dit mogelijk te maken is er na 2030 nog eens 1 miljard euro (300 Infrabel + 700 NMBS) nodig.

28

Actuele situatie NMBS 40 grootste stations



Situatie december 2020

- 40 stations met dagelijks meer dan 5.000 opstappers; 67% van
- 11 van die stations autonoom toegankelijk
- 20 stations met perrons van 76 cm

NMBS-plan tot eind 2024 (*)

- 15 grote stations autonoom toegankelijk
 - 24 stations met perrons op 76 cm
 - Charleroi-Zuid, Denderleeuw, Dendermonde, Gent-Sint-Pieter
 - verbouwing
 - Voor na 2024 staan Antwerpen-Berchem, Gent-Dampoort, Hal
 - de planning.
 - Zowel Gent-St-Pieters als Charleroi-Zuid hebben nu al perrons
- (*) onder voorbehoud van de goedkeuring van het investerings



29

Conclusie



Infrabel en NMBS overleggen permanent over projecten en hun uitvoering

Uitvoering steeds in functie van:

- Beschikbare budgetten → budget post 2021 niet gekend
- Te respecteren evenwicht in de verdeelsleutel
- Uitvoeringscapaciteit en buitendienststellingen

30

30

nmbs



Strategie trein + fiets

NMBS-aanbod voor fietsen



NMBS verbetert voortdurend haar aanbod aan fietsers, zowel kwantitatief als kwalitatief.

Aanbod voor fietsers	Eind 2017		Eind 2020		Tegen eind 2023 (*)		Middellange/lange termijn(*)
	Kwantiteit	Kwaliteit	Kwantiteit	Kwaliteit	Kwantiteit	Kwaliteit	
	4.250 plaatsen	25% van de treinen met lage vloer en in self service	4.450 plaatsen (+6%)	29% van de treinen met lage vloer en in self service	4.800 plaatsen (+7%)	41 % van de treinen met lage vloer en in self service	6.700 tegen 2025 (+37%)
	61 autonoom toegankelijke stations eind 2018		78 autonoom toegankelijke stations		122 autonoom toegankelijke stations		250 autonoom toegankelijke stations tegen 2030
	97.000 plaatsen	N/A	108.000 (+11%)	Waarvan 76% overdekt, 92% verlicht en 4,5% met toegangscontrole (in 41 stations)	114.000 (+10%)	+ 35 stations met uitgebreide en/of gerenoveerde fietsparking + 32 nieuwe of gerenoveerde parkings met toegangscontrole	150.000 plaatsen tegen 2028

Context

Groei van het fietsgebruik



Openbare investeringen in stijgende lijn

Groeiend fietsgebruik vóór COVID en boomend sindsdien (bv. + 64% in Brussel)

Een fietsmarkt in volle evolutie (+15% in waarde in 2020, na +10% in 2019, fietstypes (elektrisch, enz.), deelfietsen, leasing, toerisme...)

Verdubbeling in 10 jaar van « fiets in de trein »

0,1% van het aantal reizigers

→ Noodzaak van een actualisatie van de Strategie Trein + Fiets van NMBS rekening houdende met die evoluties

Methodologie

Driedledige aanpak

Desktop study

- Analyse interne gegevens
- Analyse externe publicaties
- Benchmarking andere operatoren

Uitdieping

- Interview terreinpersoneel
- Vergadering met stakeholders verenigingen en marktspelers
- Enquêtes bij klanten: safari, een-op-een interviews, online vragenlijst bij een representatieve steekproef van Belgen

Voorafgaande evaluatie van de oplossingen

- Interne werkgroepen met de verschillende directies

Eerste lessen uit de studie



Twee types fietsgebruikers in de trein: plooi fiets en klassieke fiets

			
Hoe	Frequente trajecten	Weinig frequent trajecten (ongeveer 2 keer per jaar)	
Wanneer	Hoofdzakelijk tijdens de piekuren in de week	Tijdens de weekends en de schoolvakanties (1/3 van de gebruikers uitsluitend tijdens deze periode)	
Waarom	Voornamelijk woon-werk	Voornamelijk vrije tijd (fietstochten)	
Wie	N/A	0,1% van de NMBS-kanten	

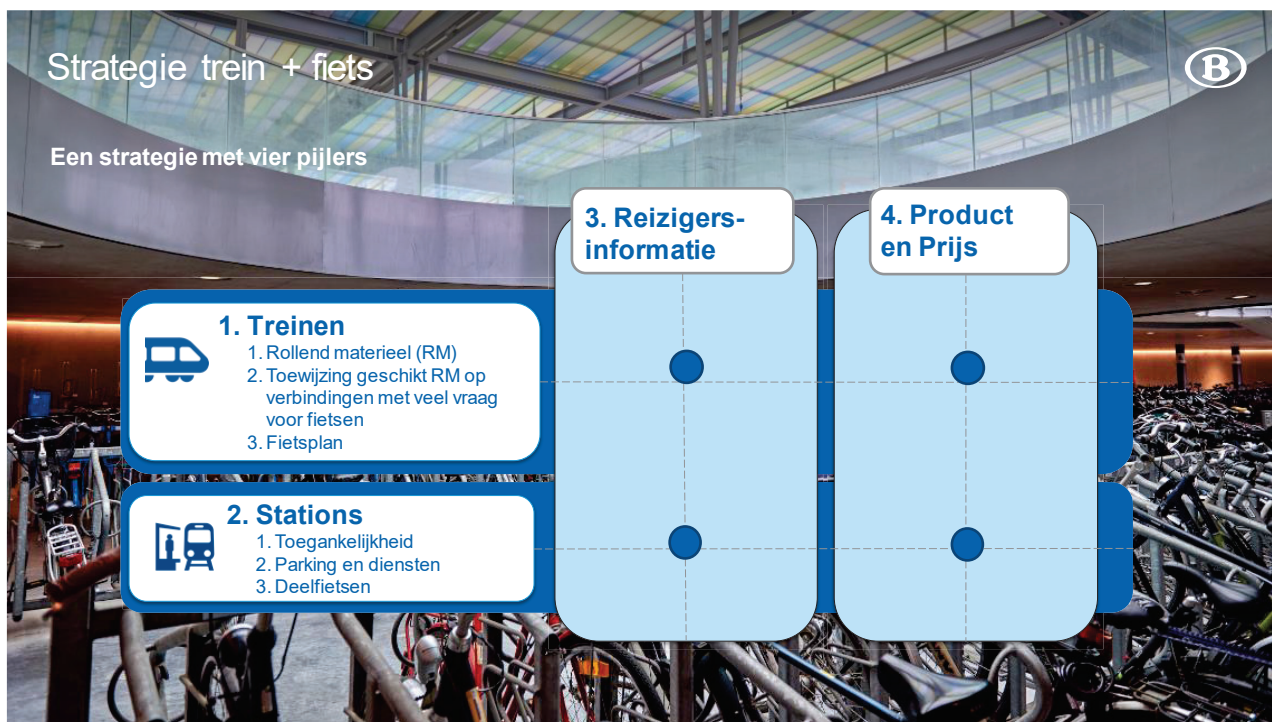
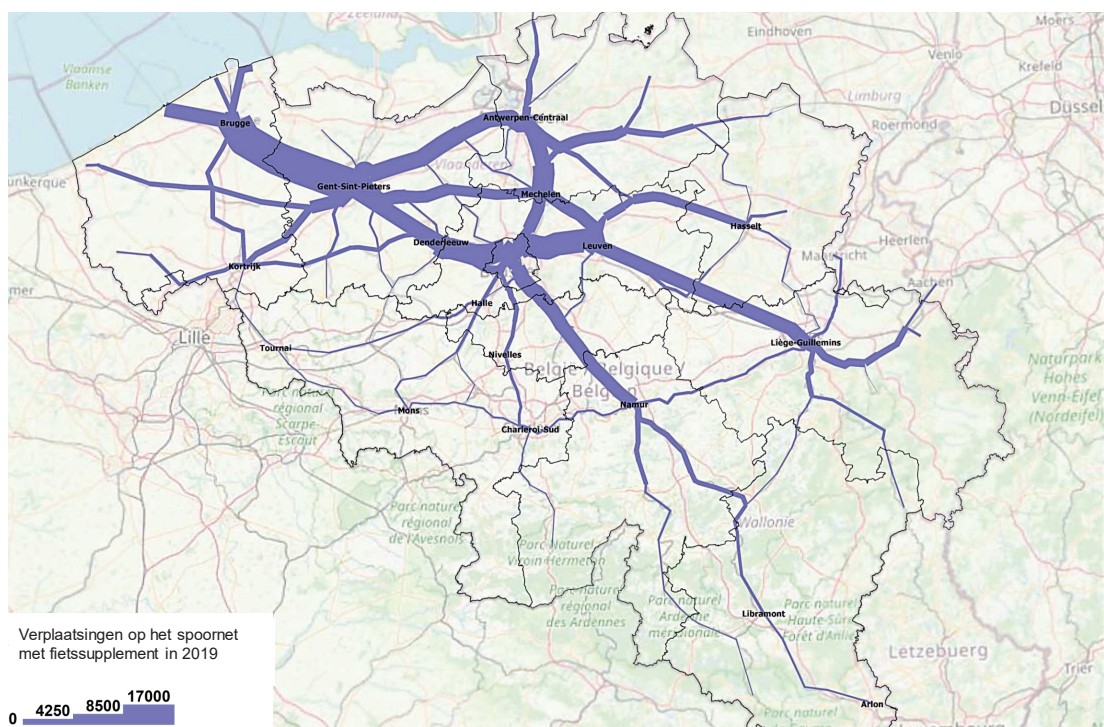
35

Eerste lessen van de studie



	Voornaamste door de gebruikers ervaren belemmeringen	
	• Angst om de toegang geweigerd te worden wegens plaatsgebrek • Slechte toegankelijkheid van treinen (en perrons)	
	• Angst voor diefstal en vandalisme • Plaatsgebrek • Blootstelling van de fiets aan de weersomstandigheden	

36



nmbs

**Bedankt!**

sn**cb**

Accessibilité en autonomie Stratégie Train + Vélo

Commission de la Mobilité, des Entreprises publiques et des Institutions
fédérales
Audition du 24 février 2021

sn**cb**

Accessibilité en autonomie

Ordre du jour

1. Le client et l'accessibilité
2. Politique d'accessibilité de la SNCB
3. Impact sur le matériel roulant
4. Impact sur les gares / les hauteurs de quai

Qu'est-ce que l'accessibilité ?



Pour qui ?	Pour chaque client qui souhaite un voyage souple et sans obstacle. Dès l'instant où notre client entre en gare et embarque à bord du train, jusqu'à ce qu'il le quitte à sa destination finale.
Pourquoi ?	L'autonomie d'accès de nos gares et trains rend les voyages plus rapides et plus agréables . Elle rend les transports publics plus attrayants et améliore le flux de voyageurs.
Comment ?	• Quais à 76 cm de hauteur (norme européenne) • Embarquement dans le train au niveau du quai • Informations communiquées tant visuellement qu'oralement • Plateforme digitale où toutes les infos pertinentes sont visibles en un coup d'œil
Quoi ?	<i>L'autonomie d'accès</i> , c'est lorsque plus aucune assistance n'est nécessaire pour accéder à une gare ou un train, car les entrées sont de plain-pied permettant ainsi aux poussettes, fauteuils roulants, mais aussi aux personnes à mobilité réduite de pouvoir voyager sans obstacles .



3

Autonomie d'accès en Belgique



Pour qui ?

- **5,8 %** de la population belge présente un handicap reconnu
- **37%** de la population belge éprouve des difficultés à se déplacer :
 - 3% en raison d'un handicap sévère
 - 7% en raison d'enfants en bas âge
 - 15 % en raison de son âge avancé
 - 5 / 15% en raison de restriction en mobilité temporaire comme grossesse, fracture de la jambe, ...

Cadre législatif

Un cadre réglementaire a été fixé au niveau international, national et régional quant à la participation de personnes porteuses de handicap et à l'accessibilité aux transports publics :

- Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées, article 9 (Belgique, 2009)
- Loi fédérale relative à la lutte contre la discrimination (mai 2017)
- Règlement européen sur les normes minimales en matière d'infrastructure et de matériel
- Résolution de la Chambre fédérale sur l'amélioration du transport ferroviaire de voyageurs à mobilité réduite (juillet 2015)

4

Situation souhaitée



Notre client demande:

- Un accès de plain-pied aux gares et aux quais
- Des trains accessibles en toute autonomie
- Une assistance uniquement en cas d'absence d'accès en autonomie

L'importance de l'accessibilité en autonomie ne fait que croître, en raison du vieillissement de la population.



5

sncb



Autonomie d'accès

Ordre du jour

1. Client et accessibilité
2. **Politique d'accessibilité de la SNCB**
3. Impact sur le matériel roulant
4. Impact sur les gares/hauteurs de quai

Que faisons-nous déjà ?



Assistance

- Disponible dans 132 gares (115 gares + 17 avec taxi)
- Délai de réservation de 3 heures dans 41 gares

Gares

- Places de parking PMR
- Toilettes PMR dans les plus grandes gares
- Guichets adaptés dans les plus grandes gares
- Ascenseurs ou rampes dans les nouvelles gares
- Lignes de guidage dans les nouvelles gares et quais

Trains

- Toilettes PMR dans les AM75 modernisées, AM80 (break) modernisées, I11, AM96, Desiro, M6 et M7
- Espace pour fauteuils roulants à bord du matériel plus moderne
- Assistance à l'aide de ponts



7

La politique d'accessibilité de la SNCB



- Le Programme "Accessibilité" de la SNCB décrit les mesures à prendre pour évoluer vers un système ferroviaire *accessible en toute autonomie*.
- Il constitue un énorme défi logistique et financier. En raison du grand nombre de quais et de trains, il faudra énormément de temps pour rendre le système de transport public totalement accessible de manière autonome.
- Pour le réaliser, la SNCB est en dialogue constant avec les organisations et les experts actifs dans le secteur de l'accessibilité.

Des mesures s'appuyant sur 4 piliers

Le matériel roulant	L'infrastructure de gare	Le service	La culture d'entreprise

8

Nouvelle politique d'autonomie d'accès



Nouveau matériel roulant

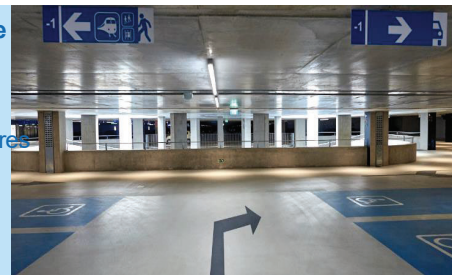
Pour chaque rame, au moins 1 voiture multifonctionnelle comprenant :

1. un embarquement accessible en toute autonomie à 76 cm
2. une marche télescopique à 76 cm pour franchir la distance quai-train
3. 2 places pour fauteuil roulant avec intercom
4. des toilettes PMR conformément à la législation européenne la plus récente



Nouvelles gares et gares à rénover accessibles en toute autonomie

1. Accès sans obstacle à tous les quais
2. Tous les quais à hauteur standard de 76 cm
3. Lignes de guidage pour les personnes malvoyantes sur les quais/gares
4. Places de stationnement PMR en suffisance
5. Toilettes PMR en suffisance dans les gares
6. Accès à minimum un automate de vente



9

Objectifs à long terme



- Les besoins en assistance sont fortement influencés par :
 - L'accessibilité de l'infrastructure
 - L'accessibilité du matériel roulant
- Si ces deux éléments sont *accessibles en autonomie*, l'assistance primaire n'est plus nécessaire.
- Concentrer l'assistance dans les gares où le besoin est réel.
- Le client peut finalement se déplacer librement en fauteuil roulant, avec une poussette, à vélo, etc.



10

“Rien pour nous sans nous”



En route vers le design inclusif

- Redesign M7: avis de/du CAWAB, UNIA, CSNPH, Adviesraad toegankelijk Leuven,...
- Mises en situation pour les membres du comité de direction: Konekt
- Nouveaux automates de vente: avis de/du CAWAB, CSNPH, Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires,...
- Standardisation des lignes de guidage dans les gares: avis (via) CSNPH, Licht en Liefde,...
- Environnement de gare Gand-Saint-Pierre: Ville de Gand, De Lijn, Licht en Liefde, Konekt,...
- (A venir) nouvel outil de réservation : **co-crédation**



11

snrb



Accessibilité en autonomie

Ordre du jour

1. Le client et l'accessibilité
2. Politique d'accessibilité de la SNCR
3. Impact sur le matériel roulant
4. Impact sur les gares / les hauteurs de quai

Situation actuelle trains SNCB



• Trains actuels

- 14 types de train différents
- 7 hauteurs d'embarquement différentes
- 3 hauteurs de quai différentes (28, 55 et 76 cm)

• Accessibilité des trains

- Embarquement au niveau du quai impossible dans la situation actuelle
- Assistance requise pour les fauteuils roulants et les voyageurs éprouvant beaucoup de mal à se déplacer

• Mise hors service de matériel

- Transformer les trains n'est pas une option vu la hauteur et les portes qui se situent généralement au-dessus du passage de roues
- La mise hors service par un renouvellement représente la seule option
- Ce qui prend plus de temps

Type	Hauteur d'embarquement (mm)	Mise en service	Mise hors service
MR66-79	1255	1966	2023
AM75-77 / AM75m	1267	1975	2033
AM80-83 / AM80m	1268	1981	2034
AM86-89	1267	1988	2033
AM96	1266	1996	Après 2040
AM08	805	2011	Après 2050
I6	1255	1977	2033
I10	1255	1987	2033
I11	1262	1995	Après 2040
M4m	1253	1980	2023
M5m	1050	1984	2033
AR41	1280 (porte simple)	2002	2033
M6	1198 (porte simple/double) 560 (assistance PMR – porte 1200)	2000	Après 2040
M7	1198 (porte double) 623 (assistance PMR – porte 1200) 1080 (porte simple Bmx)	2020	Après 2070

13 C'est pourquoi une assistance reste nécessaire

Situation actuelle de l'assistance SNCB



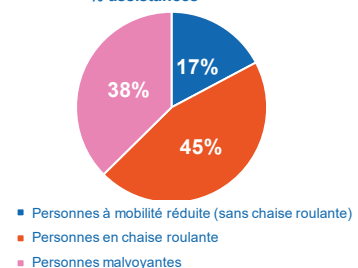
Gare → Quai → Train

- Seulement partiellement accessible (en autonomie)

Conséquence

- Les clients avec des poussettes, des valises, des enfants en bas âge, ou qui tiennent difficilement debout prennent majoritairement le train par leurs propres moyens
- L'assistance est nécessaire pour accompagner les personnes à mobilité réduite:
 - Plus de 196.000 assistances par an fournies à un total de plus de 214.000 voyageurs

% assistances



	Mobilité réduite, sans chaise roulante		Chaise roulante électrique		Chaise roulante pliable		Chaise roulante fixe		Déficience visuelle		Total	
	Nombre d'assistances	Nombre de voyageurs	Nombre d'assistances	Nombre de voyageurs	Nombre d'assistances	Nombre de voyageurs	Nombre d'assistances	Nombre de voyageurs	Nombre d'assistances	Nombre de voyageurs	Nombre d'assistances	Nombre de voyageurs
Total (2019)	33.911	39.543	34.302	35.658	8.535	13.306	46.484	48.460	73.604	77.397	196.836	214.364

14

M7 et autonomie d'accès



2015

Choix initial M7 voiture multifonctionnelle BDx à hauteur d'embarquement de 63 cm

- A l'époque : deux hauteurs de quai possibles : 55 cm et 76 cm et désir de le développer sur le concept M6 existant
- Choix d'une porte surbaissée pour accessibilité avec assistance pour personnes à mobilité réduite
- A 63 cm au lieu de 55 cm (comme pour M6)
- Maintien d'une capacité maximale de places assises en fonction d'une capacité maximale à double étage
- Législation de l'époque

2020

Elargissement du scope du contrat M7 à la voiture multifonctionnelle BD supplémentaire

- Réponse au choix stratégique d'une *autonomie d'accès*
- Porte à la même hauteur que la hauteur de quai standard : 76 cm
- Diminution de la capacité au 2^e étage (limitation en raison de la hauteur du seuil de porte à 76 cm)
- Perte minimale du nombre de places assises
- Conforme à la réglementation européenne la plus récente en matière d'autonomie d'accès aux transports publics

En combinaison avec un quai de 76 cm, il s'agit donc de la première étape importante dans l'*autonomie d'accès*

Lors des nouvelles adjudications publiques liées au matériel roulant, les stakeholders seront impliqués en vue de l'*autonomie d'accès* sous toutes ses facettes.



Voiture multifonctionnelle BD supplémentaire



Nouvelle voiture

- Visite de la maquette en bois BD par des stakeholders externes en été 2020
- 6 des 7 remarques essentielles des stakeholders intégrées dans le cahier spécial des charges
 - *Intégré* : porte de compartiment facile à ouvrir, poignées fixées à la rampe et au couloir, bouton de porte supplémentaire à la porte extérieure, hauteur d'accès adaptée jusqu'à l'espace multifonctionnel, optimisation du seuil accédant au quai
 - *Pas intégré* : demande de suppression du seuil d'environ 6 mm du quai vers le couloir
- BD est une voiture multifonctionnelle, 2^eème classe
 - *Autonomie d'accès* en cas de hauteur de quai à 76 cm
 - Hauteur de quai 55 cm : ouverture manuelle
 - Hauteur de quai 28 cm : la porte ne s'ouvre pas
- Au niveau de la porte PMR 76 cm, seulement un niveau accessible

Autres voitures M7

- Aucun changement en raison d'un maintien maximal en places assises et confort
- Modifications techniques et financières impossibles en raison de la construction des voitures



Impact sur le nombre de places assises dans les M7



Première commande de M7 en cours

Type de voiture	Nombre de voitures	Nombre de places assises par voiture	Nombre total de places assises
B	145	140	20,300
AC	145	132	19,140
BDx	65	100	6,500
Bmx	90	52	4,680
total:	445		50,620

Première commande en cours : aucun impact

Commande supplémentaire (validée le 18/12/2020)

Type de voiture	Nombre de voitures	Nombre de places assises par voiture	Nombre total de places assises
BD	134	103	13,802
Bx	70	110	7,700
total:	204		21,502

Commande supplémentaire (y compris prototypes)

Impact total: 4.258 places assises en moins (par rapport aux voitures de la première commande)

A = voiture de 1^{re} classe
 B = voiture de 2^e classe
 D = espace multifonctionnel
 x = poste de conduite
 mx = poste de conduite motorisé

17

sncb



Autonomie d'accès

Ordre du jour

1. Client et accessibilité
2. Politique d'accessibilité de la SNCB
3. Impact sur le matériel roulant
4. Impact sur les gares/hauteurs de quai

Infrastructure de quai : responsabilité partagée



l'« AR portant réforme des structures de la SNCB-Holding, Infrabel et la SNCB » du 11/12/2013 définit les compétences de la SNCB et d'Infrabel

INFRABEL

Responsable du **gros-œuvre**, infrastructure des quais et accès et l'ensemble de l'**infrastructure ferroviaire**



Responsable de la **finition** des quais et **accès**

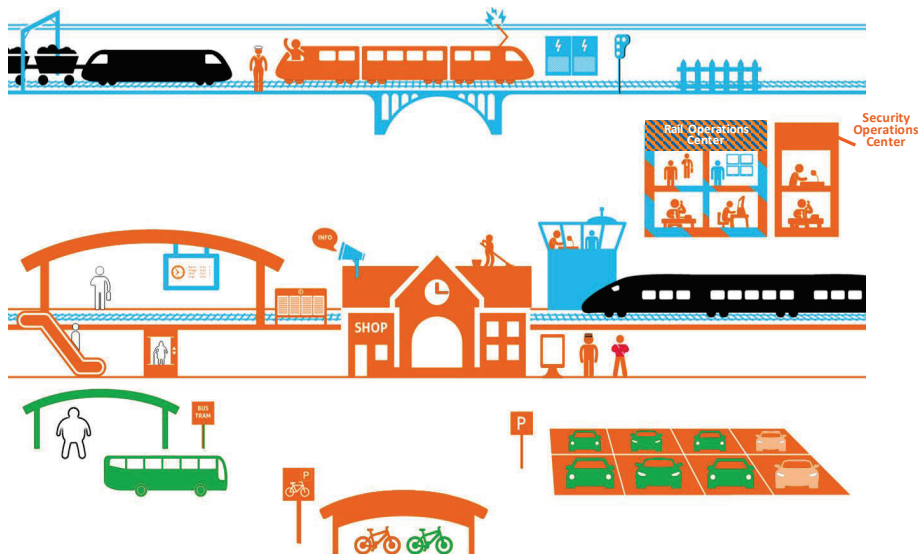
Un projet est une collaboration entre les deux entreprises : un scope défini en commun, un plan d'approche et des budgets alignés sont nécessaires

→ La SNCB a fixé ses objectifs dans son plan de gares accessibles en toute autonomie avec pour ambition de disposer de 250 gares accessibles en toute autonomie d'ici 2030



19

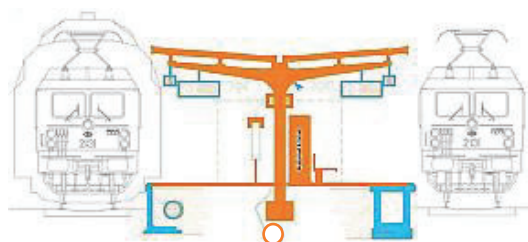
Une répartition des tâches claire, une collaboration cruciale



- Infrabel
- SNCB
- Autres opérateurs
- Autres moyens de transport et/ou opérateurs

20

Répartition des tâches quais



Infrabel	SNCB
• fondations (y compris le gros-œuvre des voies d'accès aux quais) • bordures de quai, bordures de contrebutée • remblai • drainage de la voie intégré sous les bordures de quai • chambres de visite (sauf couvercles) et gaines pour les câbles et réseaux, y compris traversées de voies • caténaires (mâts, fondations, réseaux, chambres de tirage sauf couvercles) • signalisation (signaux, fondations, réseaux, chambres de tirage sauf couvercles) • appareils d'information voyageurs appartenant à Infrabel (afficheurs, sonorisation) • travaux de voie • ECFM dont postes HT, tableaux généraux BT et assimilables • câblage pour les besoins spécifiques d'Infrabel	• abris • auvents, marquises, couvertures, paravents • sièges • poubelles • indicateurs de gare • éclairage • clôtures • panneaux pour affiches jaunes • horloges • escaliers (hors gros-œuvre) • escalators (hors gros-œuvre) • ascenseurs (hors gros-œuvre) • équipements d'accessibilité PMR • jardinières et plantations • signalétique • fondations des mobiliers et équipements • câblage des équipements lui appartenant, i.e. câblage télécom spécifique aux besoins de la SNCB, câblage électrique des circuits d'éclairage en aval du tableau général BT ou tableau de répartition assimilable • revêtement du quai, y compris revêtements tactiles et de guidage, y compris couvercles des chambres de visite ou de tirage, etc. • assainissement du quai (filets d'eau, avaloirs, caniveaux, raccordements, évacuations, etc.) • portiques de contrôle, caméras et autres équipements « security »

21

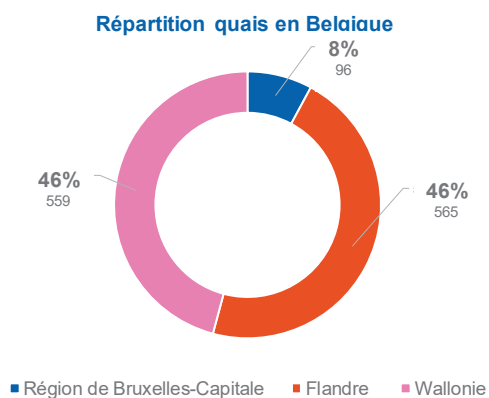
Répartition des tâches passages sous voie



Infrabel	SNCB
• structure et génie civil des ouvrages sous les voies ou surplombant les voies (y compris pour les accès aux quais et aux entrées/sorties via les escaliers, les escalators, les rampes d'accès et ascenseurs)	• surlargeurs • parachèvement des structures • revêtement des parois, du plafond et du sol • revêtement des marches d'escaliers, mains courantes et garde-corps, couverture d'escalier • pompes • caniveaux de récupération des eaux • équipements d'accessibilité PMR (hors génie civil) • portiques de contrôle, caméras et autres équipements « security »

22

Etat des lieux



Actuellement, 3 hauteurs de quai

(évolution historique)

28 cm
quai **bas**

55 cm
quai **moyen**

76 cm
quai **haut**
cf. Norme européenne (STI)

35% des quais à 76 cm → plus de la moitié des grandes gares

25% des quais à 55 cm

40% des quais à 28 cm → presque toutes des petites gares

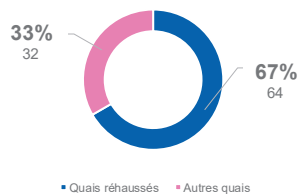
46% des clients de la SNCB montent et descendent des trains sur des quais à 76 cm

23

Etat des lieux du rehaussement des quais par région

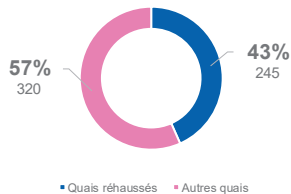


Région de Bruxelles-Capitale 2020



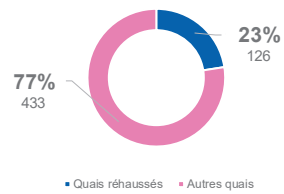
Bruxelles **67%**

Flandre 2020



Flandre **43%**

Wallonie 2020



Wallonie **23%**

24

Sources de financement



Dotation d'investissement
(Plan Pluriannuel d'Investissement)

RRF

Plan
Boost

Plan Stratégique Pluriannuel
d'Investissement (PSPI)

- Ressources Boost & dotation d'investissement 2021 connues
- Ressources PSPI connues (adaptations après reforecast)
- Ressources PPI après 2021 inconnues
- Ressources RRF à décider

**Les projets sont une combinaison de différentes sources de financement,
à la fois à la SNCB et chez Infrabel
Complexité de la planification et de la mise en œuvre**

25

Projets finalisés en 2021 + projets Boost et PSPI

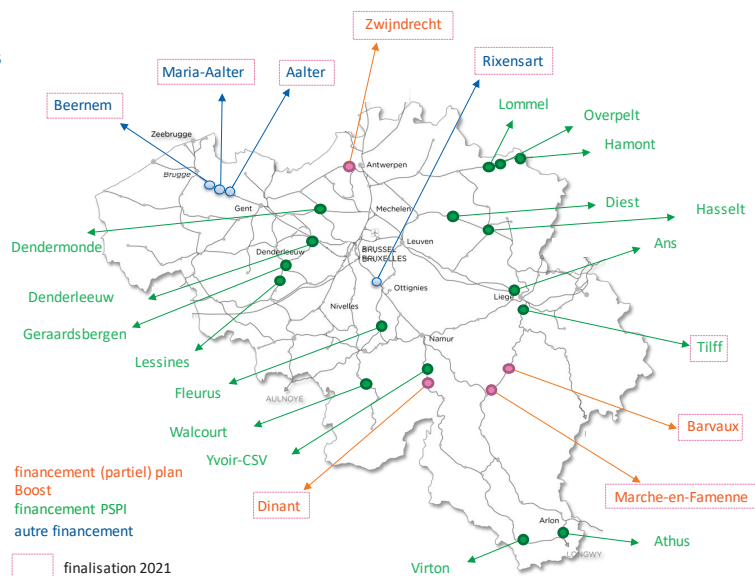


Les effets du **plan Boost** se poursuivront également dans les années à venir :

Fexhe-le-Haut-Clocher, Alken, Buggenhout, Diepenbeek, Blankenberge, Kiewit, Sint-Truiden

PSPI sous réserve d'éventuels changements de scope et du solde à financer

La SNCB et Infrabel collaborent pour l'identification et l'exécution de projets à court, moyen et long terme



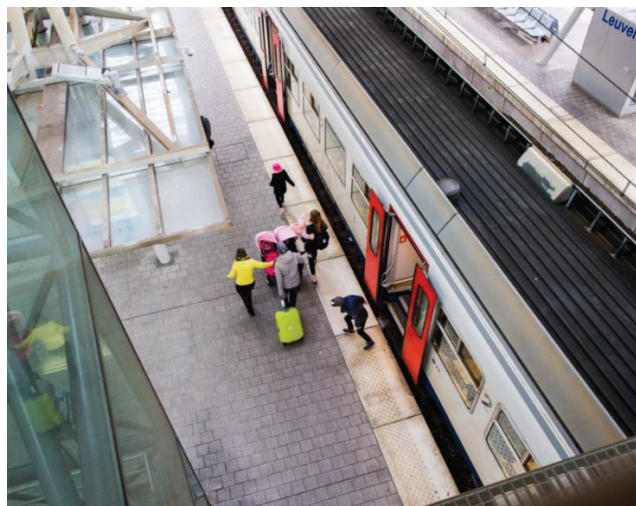
26

Gares accessibles en toute autonomie



Pour nos voyageurs, une gare est accessible en toute autonomie lorsqu'il est question :

1. d'accès sans obstacle à tous les quais
2. de tous les quais à hauteur standard de 76 cm (norme UE)
3. de lignes de guidage pour les personnes malvoyantes sur les quais/gares
4. de places de stationnement PMR en suffisance
5. de toilettes PMR en suffisance dans les gares
6. de l'accès à minimum un automate de vente



27

Masterplan Gares actuel



Masterplan Gares

- Prévoit l'adaptation de toutes les gares et quais, quelles que soient les décisions concernant le matériel roulant
- Fin 2020 :
 - 161 gares (29%) dont tous les quais sont à 76 cm de hauteur

	2020	2030
Gares avec quai à 760 mm	161	300
en %	29%	54%

Gares accessibles en toute autonomie :

- 2020 : 78 gares sont *accessibles en parfaite autonomie*
- 2024: target 132 gares, dont 100 financées actuellement
- 2030: target 250 gares et 85 à 90% du nombre de voyageurs montés, dont 112 financées actuellement

	2020	2030
Gares accessibles en toute autonomie	78	250
en %	14%	45%

Coûts

- Le coût pour le rehaussement d'un quai est d'environ 1 million d'euros. Il s'agit du coût moyen pour la SNCB et Infrabel conjointement et qui comprend, par exemple, le remplacement de la structure portante, le rehaussement des escaliers et rampes, un nouveau sol et les adaptations de câbles et mobilier de quai. La totalité des investissements communs d'ici 2030 s'élève à environ 1,4 milliard d'euros.
- Les derniers 40% de quais / 15% des clients proviennent surtout de plus de 290 petites à très petites gares. Pour y parvenir, 1 milliard d'euros (300 Infrabel + 700 SNCB) seront encore nécessaires après 2030.

28

Situation actuelle dans les 40 plus grandes gares SNCB



Situation décembre 2020

- 40 gares avec plus de 5.000 voyageurs quotidiens; 67% de tous nos voyageurs
- 11 de ces gares accessibles en autonomie
- 20 gares avec des quais de 76 cm

Plan SNCB jusqu'à fin 2024 (*)

- 15 grandes gares accessibles en autonomie
- 24 gares avec des quais de 76 cm
- Charleroi-Sud, Denderleeuw, Dendermonde, Gent-Sint-Pieters, Vilvoorde, Mechelen, Hasselt et Ottignies en rénovation
- Après 2024, Antwerpen-Berchem, Gent-Dampoort, Halle, Kortrijk, Lier, Lokeren, Namur et Tournai au planning
- Tant Gent-St-Pieters que Charleroi-Sud disposent déjà actuellement de quais de 76 cm pour les liaisons les plus fréquentées.

(*) sous réserve de l'approbation du plan d'investissement



29

Conclusion



Infrabel et la SNCB se concertent en permanence au sujet des projets et de leur mise en œuvre

L'exécution se fait toujours en fonction :

- Des budgets disponibles → budget post 2021 inconnu
- Du respect de l'équilibre de la clé de répartition
- De la capacité d'exécution & des mises hors services

30

30

sncb



Stratégie Train + Vélo

Offre de la SNCB pour les vélos



La SNCB améliore en continu son offre aux cyclistes, tant en quantité qu'en qualité

Offre pour les cyclistes	Fin 2017		Fin 2020		D'ici fin 2023 (*)		Moyen/Long Terme (*)
	Quantité	Qualité	Quantité	Qualité	Quantité	Qualité	
	4.250 places	25% des trains à plancher bas et en self-service	4.450 places (+6%)	29% des trains à plancher bas et en self-service	4.800 places (+7%)	41 % des trains à plancher bas et en self-service	6 700 à 2025 (+37%)
	61 gares full accessible fin 2018		78 gares full accessible		122 gares full accessible		250 gares accessibles à 2030
	97 000 places	N/A	108 000 (+11%)	Dont 76% couvert, 92% éclairé et 4,5% avec contrôle d'accès (dans 41 gares)	114 000 (+10%)	+ 35 gares avec parking vélo étendu et/ou rénové + 32 parkings à contrôle d'accès neufs ou rénovés	150 000 places à 2028

Contexte

Croissance de la part du vélo



Investissements publics en ligne croissante

Un marché du vélo en pleine évolution (+15% en valeur en 2020, après +10% in 2019, types de vélos (électrique, etc.), vélos partagés, leasing, tourisme...)

Utilisation croissante du vélo avant le COVID et croissance explosive depuis lors (par ex. + 64% à Bruxelles)

B

- En 10 ans, 2 fois plus de vélos à bord du train
- 0,1% du nombre de voyageurs

→ Nécessité d'actualiser la Stratégie Train + Vélo de la SNCB en tenant compte de ces évolutions

Méthodologie



Approche en 3 volets

Desktop study

- Analyse données internes
- Analyse publications externes
- Benchmarking autres opérateurs

Approfondissement

- Interview personnel de terrain
- Rencontre stakeholders associatifs et acteurs du marché
- Enquêtes clients: safari, interviews one to one, questionnaire en ligne sur un échantillon représentatif des Belges

Pré-évaluation des solutions

- Groupes de travail internes avec les différentes directions

Premiers enseignements de l'étude



Deux types de cyclistes dans le train : vélo pliant et vélo classique

			
Comment ?	Trajets fréquents	Peu de trajets fréquents (environ 2 fois par an)	
Quand ?	Essentiellement durant les heures de pointe en semaine	Durant les week-ends et les vacances scolaires (1/3 des usagers exclusivement au cours de cette période)	
Pourquoi ?	Essentiellement domicile-travail	Essentiellement loisirs (balades à vélo)	
Qui ?	pda	0,1% des clients SNCB	

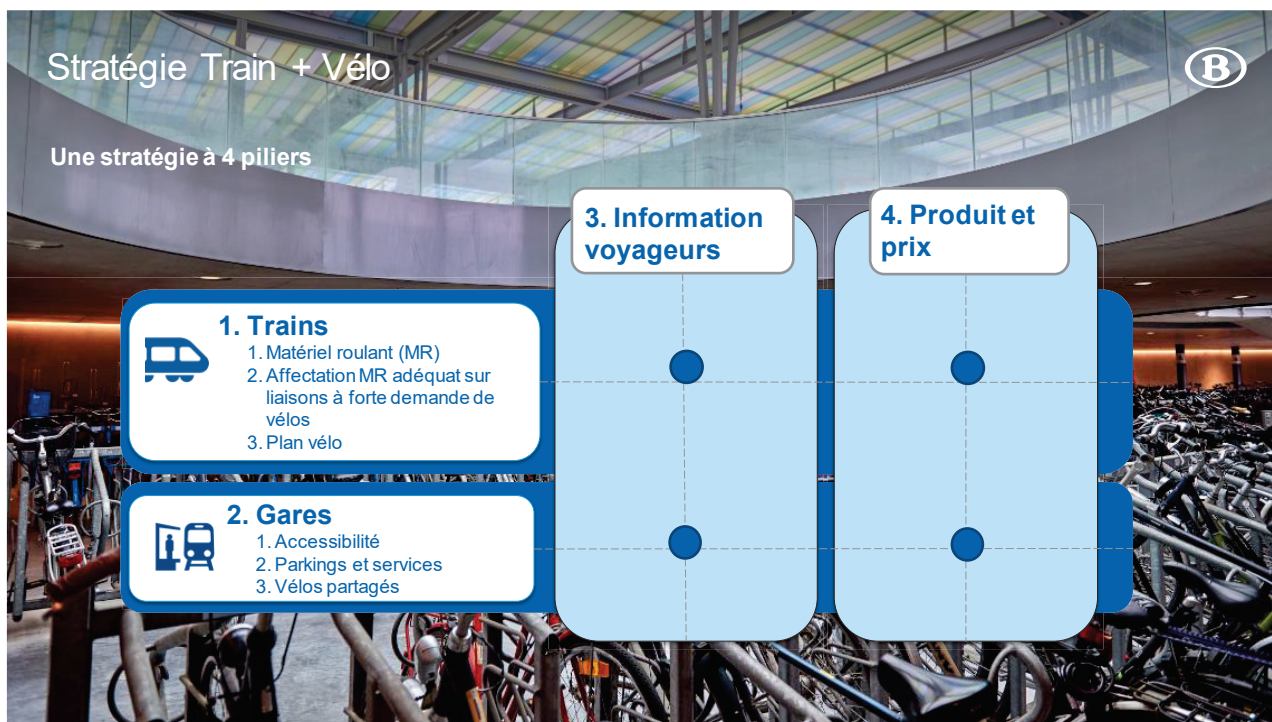
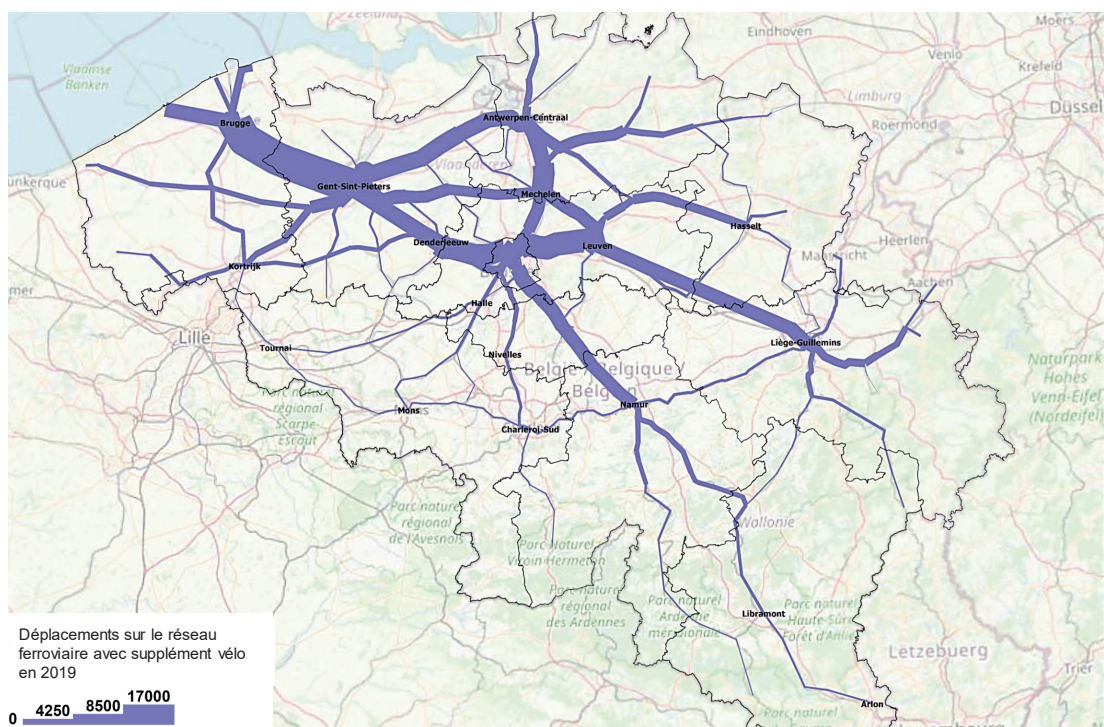
35

Premiers enseignements de l'étude



	Principaux freins perçus par les usagers	
	• Crainte de se voir refuser l'accès du fait du manque de place • Mauvaise accessibilité du train (et du quai)	
	• Peur du vol et du vandalisme • Manque de place • Exposition du vélo aux intempéries	

36



snob

**Merci**

Accessibilité de la SNCB

24/02/2021

Commission de la Mobilité
Chambre des représentants



1. Le CAWaB

Le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles :

- 21 associations



1. Le CAWaB



- Représente les besoins des PMR
- Créé en 2006, devient une asbl en 2016
- Siège social à Bruxelles
- Siège d'exploitation à Namur

info@cawab.be

www.cawab.be

[f @CAWaB.be](https://www.facebook.com/CAWaB.be)

4

2. Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

- Personnes âgées,
 - porteuses d'une déficience intellectuelle,
 - malvoyantes ou aveugles,
 - malentendantes ou sourdes,
 - porteuses d'un handicap moteur,
 - femmes enceintes,
 - la petite enfance,
 - parents avec poussettes,
 - sportifs dans le plâtre, etc...
- = **35% de la population !**



3. L'accessibilité

L'accessibilité doit être pensée pour toute la chaîne du déplacement :

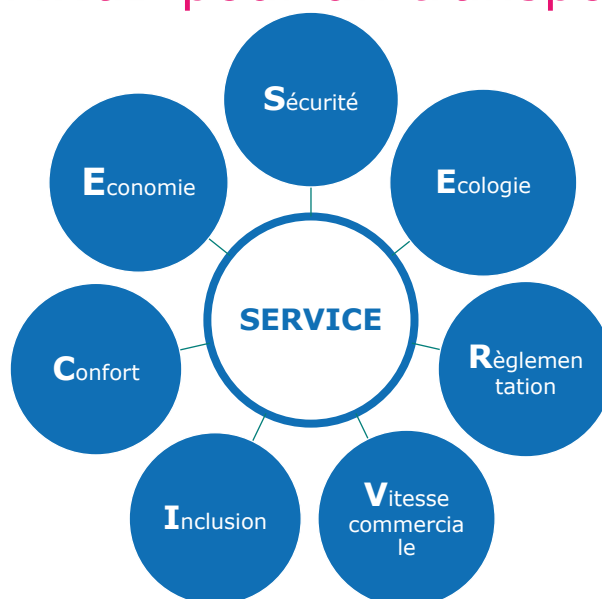
- S'informer
- Réserver
- Acheter son ticket
- Se déplacer :
 - Vers la gare
 - Dans la gare
 - Jusqu'au quai
- Embarquer
- Voyager
- Prendre une correspondance
- ...

Pour chaque maillon, assurer l'accès en autonomie pour tous les voyageurs

6

4. La vision du CAWaB pour un transport accessible

« Accessibility »
as a
« **SERVICE for all** »



5. Les constats

- A. Un **service à deux vitesses**: on augmente le confort, l'offre, la fréquence, ... mais les PMR restent dépendantes d'un service d'assistance, de réservations, ...



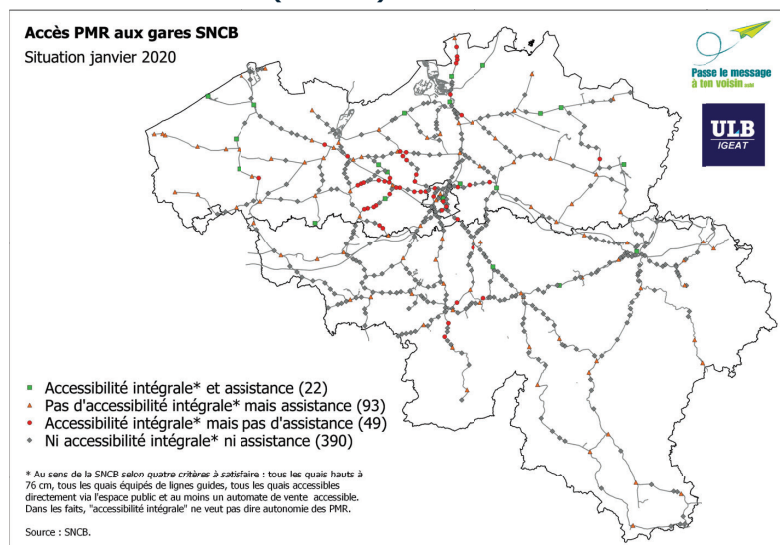
- B. Une société de transport qui a travaillé des années « **en silo** » : des gares accessibles, des gares avec assistance pour embarquer, mais ça ne sont pas les mêmes !

8

5. Les constats

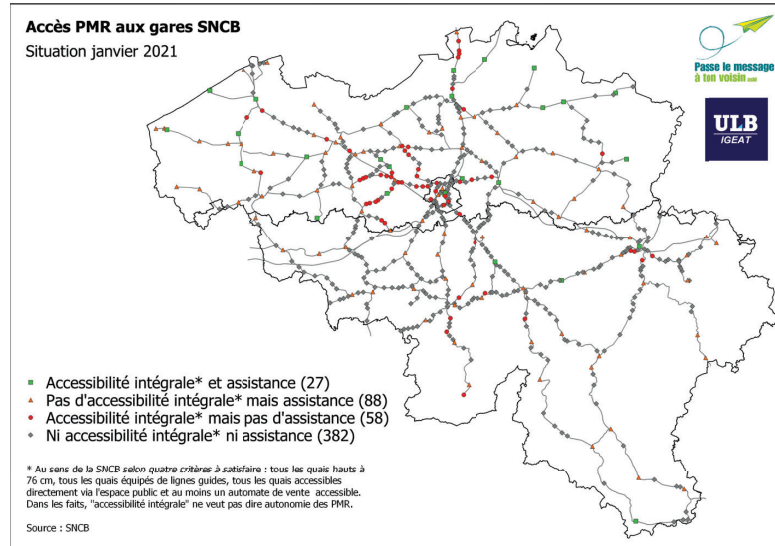
Accessibilité des gares de la SNCB (2020)

Une gare « intégralement accessible » pour la SNCB répond à ces 4 critères, mais **ne prend pas en compte la disponibilité du service d'assistance PMR** !



5. Les constats

Accessibilité des gares de la SNCB (2021)



5. Les constats

Comparatifs cartes 2020-2021:

- Gares en accessibilité intégrale qui proposent l'assistance PMR: 22 en 2020, 27 en 2021. (+5)
- Gares sans accessibilité intégrale mais qui proposent l'assistance PMR: 93 en 2020, 88 en 2021. (-5)
- Gares en accessibilité intégrale mais qui ne proposent pas d'assistance PMR: 49 en 2020, 58 en 2021. (+9)
- Total des gares en accessibilité intégrale: 71 en 2020, 85 en 2021. (+14)
- Total des gares qui proposent l'assistance PMR: 115 en 2020, idem en 2021. (=)

→ augmentation des gares en « accessibilité intégrale »

→ stagnation du nombre de gares proposant un service d'assistance PMR

5. Les constats

C. Des opportunités manquées

- La nouvelle commande de trains M7



! Malgré les avis du **CSNPH** (Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées), du **CCVF** (Comité Consultatif pour les Voyageurs),... Et maintenant, **marche arrière coûteuse pour tout le monde !**

- La rénovation de la station Schuman (sans assistance au départ)
- Nouvelle application mobile qui n'est pas accessible aux personnes en situation de handicap
- Les nouvelles gares accessibles sans assistance (Anderlecht,...)
- ...



5. Les constats

D. Une mauvaise information sur l'accessibilité des services / gares / trains

BRUXELLES-SCHUMAN

Adresse
RUE DE LA LOI
1040 BRUXELLES

Services en gare

- Moyens de paiement
- Consigne bagages
- Plages horaires pendant lesquelles l'accueil des personnes à mobilité réduite est possible
- **Facilités pour voyageurs à mobilité réduite**

Facilités pour voyageurs à mobilité réduite

- Service d'assistance sur réservation 24h à l'avance. Par tél: Contact Center: 02 528 28 28 tous les jours de 7h à 21h30. En ligne: cliquez ci-dessous.
- La chaise roulante (y compris l'utilisateur) peut peser jusqu'à 300 kg et peut mesurer jusqu'à 75 cm de largeur et 120 cm de longueur.
- Nombre de places Parking pour handicapés: 0
- Quais surélevés
- Escalator (pour monter)
- Boucle d'induction

WATERLOO

Adresse
PLACE DE LA GARE
1410 WATERLOO

Services en gare

- Moyens de paiement
- Consigne bagages
- Plages horaires pendant lesquelles l'accueil des personnes à mobilité réduite est possible
- **Facilités pour voyageurs à mobilité réduite**

Facilités pour voyageurs à mobilité réduite

- Pour les personnes à mobilité réduite sans chaise roulante ou avec une chaise roulante pliable: service d'assistance disponible, selon la disponibilité du personnel et sur réservation préalable 24h à l'avance. Par tél: Contact Center: 02 528 28 28 tous les jours de 7h à 21h30. En ligne: cliquez ci-dessous.
- Parking pour handicapé
- Nombre de places Parking pour handicapés: 6
- Quais surélevés
- Boucle d'induction



5. Les constats

E. Des canaux d'informations inaccessibles

- Le site internet de la SNCB n'est pas conforme à la Directive européenne d'accessibilité numérique pourtant d'application depuis le **23/09/2020**
- **La toute nouvelle application mobile de la SNCB n'est pas accessible non plus !!**



6. Les demandes du CAWaB

A. Systématiser la mise en œuvre de l'accessibilité pour TOUT NOUVEAU PROJET

- Achat de matériel roulant (rédaction d'un référentiel!)
- Rénovation → rendre accessible même si ce n'est pas prévu dans la liste
- Nouveau dispositif, écran afficheurs, aménagement, guichets, automate ...

→ Importance du « point zéro »



6. Les demandes du CAWaB

B. Planifier : réaliser un plan stratégique « accessibilité » pour la SNCB

- En concertation avec les représentants des usagers + évaluation annuelle
- Sur 25 ans (s'il le faut), mais important d'avoir le point de départ, et l'objectif en ligne de mire
- Infrastructures mais aussi formation du personnel, amélioration des services, de la communication, des procédures (assistance, réservations,...), de la signalétique, des équipements (TVM,...), rédiger des référentiels (plus ambitieux que les STI PMR), prévoir la consultation d'experts accessibilité aux étapes clés, ...

C. Intégrer l'accessibilité comme une priorité et un critère d'évaluation dans le nouveau contrat de gestion



6. Les demandes du CAWaB

D. Profiter des opportunités et mettre en place rapidement des quick-wins

- L'assistance en station doit être développée pour suivre la mise en accessibilité des quais (en attendant l'accès aux trains en autonomie)
- Permettre l'embarquement sans réservation lorsque les quais sont hauts et les trains à planchers bas + rampe à bord.
- ...

→ Pour plus de détails, consultez la mise à jour des recommandations rédigées par UNIA et le CAWaB



Merci pour votre attention !

Contact:
mathieu.angelo@cawab.be
0493/88.83.89



21/04/2021



Kurt

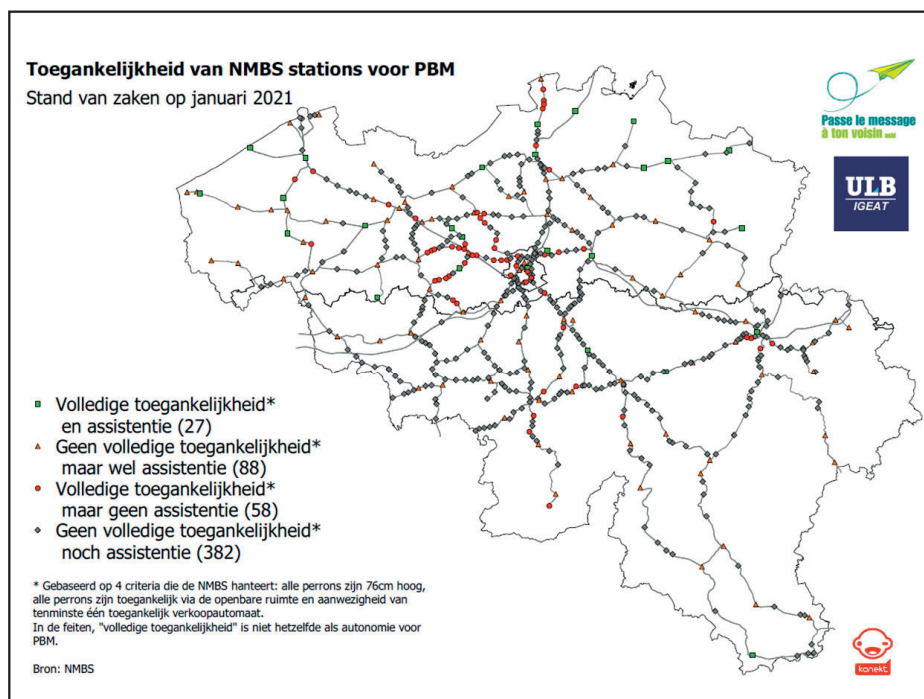
communicatiemedewerker
bij Konekt

50 jaar
Gent
woont alleen

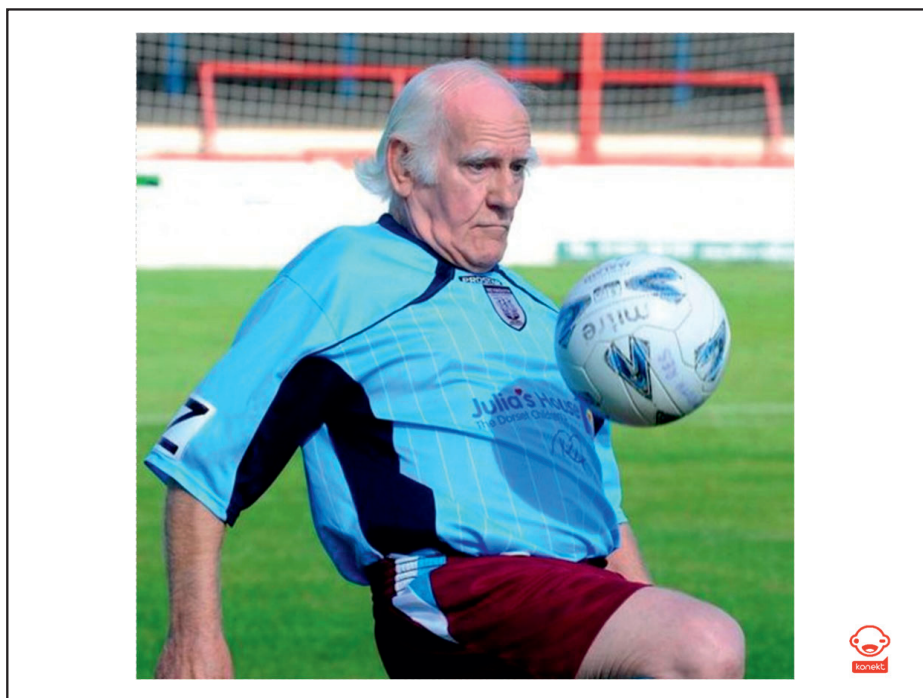
21/04/2021



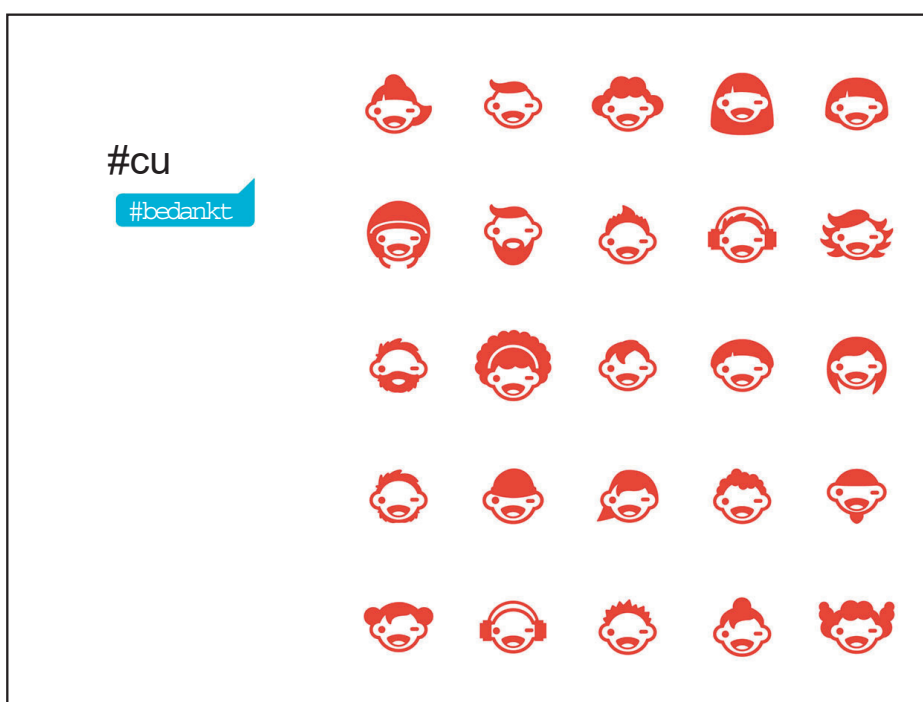
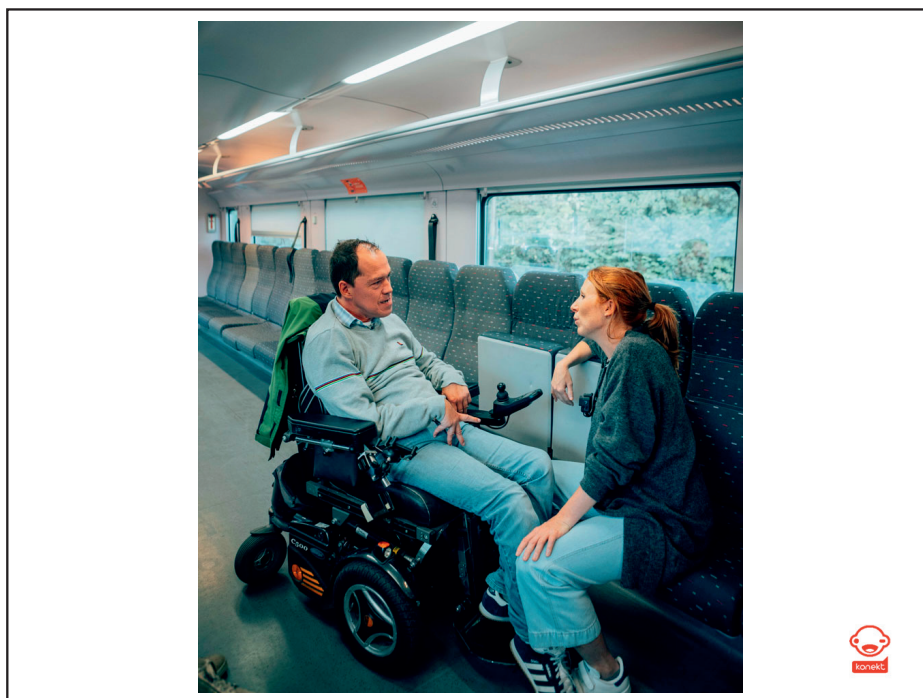
21/04/2021



21/04/2021



21/04/2021





Naar een integrale toegankelijkheid

24 februari 2021
Kamercommissie
Mobiliteit

Kees Smilde
Bestuurslid TreinTramBus

TreinTramBus.be
beweging voor beter openbaar vervoer

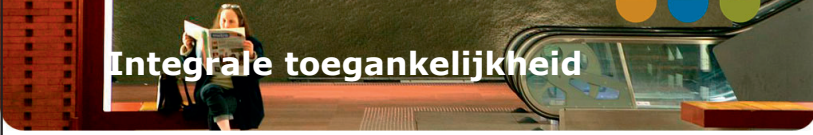


Toegankelijkheid gaat over ons allemaal



TreinTramBus.be
beweging voor beter openbaar vervoer

2



Integrale toegankelijkheid

Wat de reiziger wil:

- Zonder trappen/obstakels van voorplein van station A naar loket/wachtruimte, naar het juiste perron, gemakkelijk op de trein stappen, zich binnen de trein verplaatsen, gemakkelijk uitstappen op station B en zonder trappen/obstakels naar het voorplein gaan
- Integrale toegankelijkheid = manier van denken
- Toegankelijkheid = informatie voor iedereen (auditief, visueel en ook voor reizigers zonder smartphone & app)

TreinTramBus.be
beweging voor beter openbaar vervoer

3



Fouten uit het verleden

- Jarenlang 3 normen voor perronhoogten (28, 55, 76 cm), pas recent gekozen voor 76 cm
- Bestelling (2015) van 90 M7-stuurstandrijtuigen die niet geschikt zijn (63 cm) – ondanks negatieve adviezen! -> Aantal verminderen?
- Dubieuze keuze voor dubbeldekkers met deuren boven de draaistellen, in het buitenland vaak naast de draaistellen
- Infrabel plaatst perronboorden, NMBS Stations doet de rest (soms weinig coherentie, cfr. Eupen)

TreinTramBus.be
beweging voor beter openbaar vervoer

4

Kentering bezig

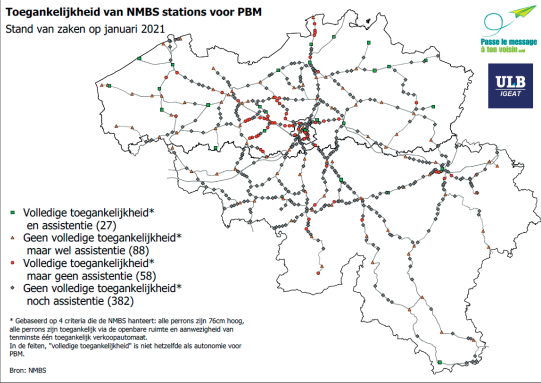
- Nadruk op autonome toegankelijkheid (nieuwe M7, Desiro -> Graag uitschuifbare treden aan meer dan 1 deur)
- Eerste hellingbanen zijn verschenen (low-tech oplossing), roltrappen en liften zijn te vaak kapot
- Aanvraag assistentie is iets flexibeler geworden
- Jarenlang maar weinig perrons verhoogd, met de bijkomende middelen zal het tempo omhoog gaan
- Masterplan Stations
- => Samenhang met toekomstig vervoersplan
- => Spoorgroep heeft planningszekerheid nodig
- => Verdeelsleutel 60/40 – op 5 jaar te bekijken

5

TreinTramBus.be
beweging voor beter openbaar vervoer

De uitdaging is groot!

Toegankelijkheid van NMBS stations voor PBM
Stand van zaken op januari 2021



- Volledige toegankelijkheid* en assistentie (27)
- Geen volledige toegankelijkheid* maar wel assistentie (88)
- Volledige toegankelijkheid* maar geen assistentie (58)
- Geen volledige toegankelijkheid* noch assistentie (382)

* Gebaseerd op 4 criteria die de NMBS hanteert: alle personen zijn 75cm hoog, alle personen zijn toegankelijk via de openbare ruimte en aanwezigheid van ten minste één toegankelijk vervoersplatform. In de futur, "volledige toegankelijkheid" is niet hetzelfde als autonomie voor PBM.

Bron: NMBS

6

TreinTramBus.be
beweging voor beter openbaar vervoer

Auditions Commission Infrastructures

24/02/2021



Agenda

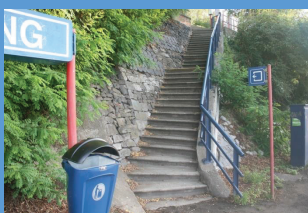
- Accessibilité pour tous
- Accessibilité des gares
- Accès aux trains
- Commandes de matériel M7
- Réservations assistance PMR
- Fermetures des guichets
- Fracture numérique



Accessibilité pour tous



Accessibilité des gares



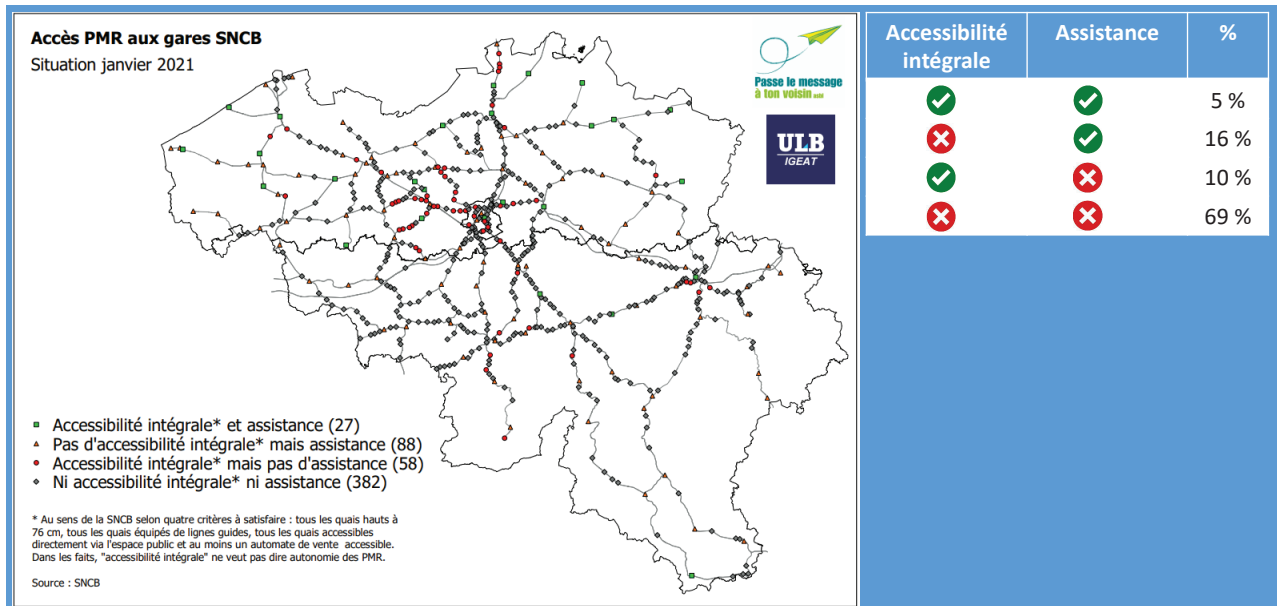
Les critères d'**accessibilité intégrale** doivent faire partie du cahier des charges pour toute rénovation/construction d'une gare ou d'un point d'arrêt

Accessibilité intégrale

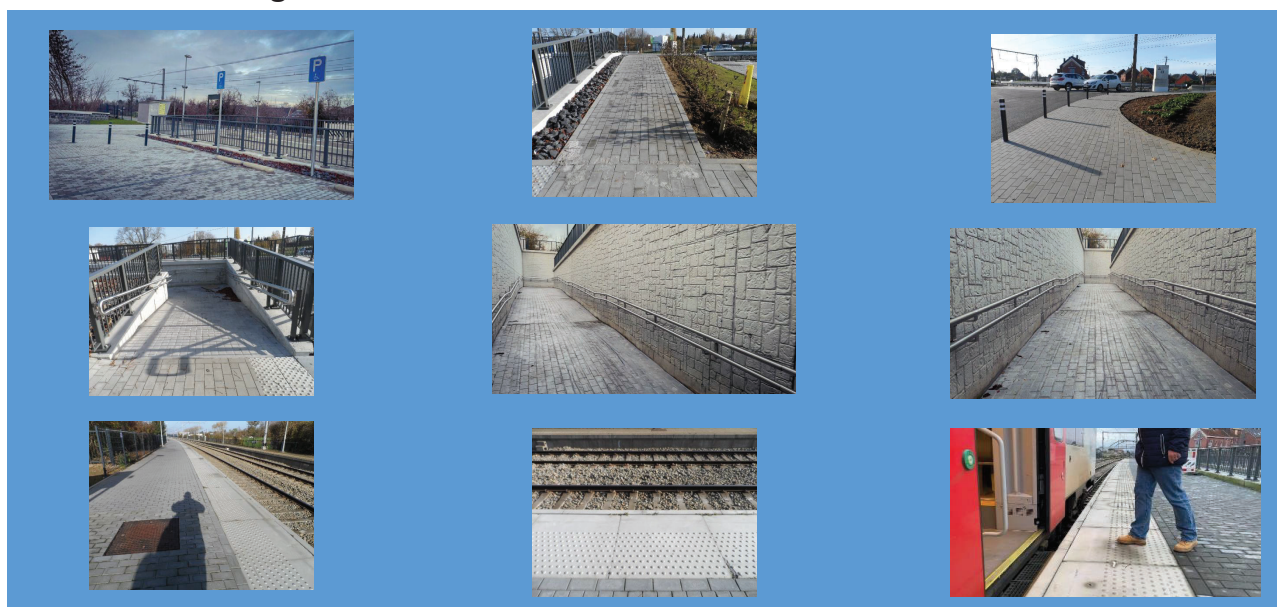
- Tous les quais à 76 cm
- Quais équipés de dalles podotactiles
- Quais accessibles depuis l'espace public
- Au moins un automate de vente accessible



Accessibilité des gares



Accessibilité des gares



Accès aux trains



Thuin – Quai bas et matériel Désiro



Marchienne-Zône - Quai bas et matériel Désiro

**Accélérer le programme
de rehaussement des quais**



Commandes de matériel M7



ASBL NAVETTEURS.BE
Rue de Louvain, 92
4460 Grâce-Hollogne
+32 (0)473 473 596
info@navetteurs.be

Grâce-Hollogne, le 18/10/2015

Nouvelles voitures M7

1. Impression générale

A première vue, nous constatons très peu de différences entre la maquette de la voiture M7 et les voitures actuellement en service. Notre question concernant la hauteur de la première marche d'accès à la plateforme semble dès le départ dérangeant et nous ne recevons aucune réponse. Cette question, en adéquation avec la hauteur des quais de 76 cm, nous paraît pourtant primordiale.

Le sentiment est que la plupart de nos points d'attention, envoyés par e-mail en date du 11/11/2014, ne semblent pas avoir été pris en considération. Les remarques détaillées qui suivent se basent dès lors sur une comparaison entre les voitures M6 actuelles et la maquette M7.

Notre question concernant la hauteur de la première marche d'accès à la plateforme semble dès le départ dérangeant et nous ne recevons aucune réponse. Cette question, en adéquation avec la hauteur des quais de 76 cm, nous paraît pourtant primordiale.

18/10/2015 : envoi d'une note à la SNCB

Le sentiment est que la plupart de nos points d'attention, envoyés par nos organisations en novembre 2014, ne semblent pas avoir été prise en considération. Les remarques détaillées se basent dès lors sur une comparaison entre les voitures M6 actuelles et la maquette M7, visitée ce 16 octobre 2015.

02/11/2015 : communiqué de presse commun



Integrating your better, smarter services



M7 : revoir d'urgence l'accessibilité !

1. Impression générale

Le sentiment est que la plupart de nos points d'attention, envoyés par nos organisations en novembre 2014, ne semblent pas avoir été prise en considération. Les remarques détaillées se basent dès lors sur une comparaison entre les voitures M6 actuelles et la maquette M7, visitée ce 16 octobre 2015.



Réservations assistance PMR



- Délai de **24h** : **132** gares
 - Voyages **avec** ou **sans** correspondance
 - Du premier au dernier train
- Délai de **3h** : **41** gares
 - Voyages **sans** correspondance
 - Uniquement entre 6h30 et 21h30



- Nombre de gares avec assistance insuffisant
- Limitation des trajets autorisés avec
- Délai de réservation de 24h trop long
- Voyage de dernière minute impossible

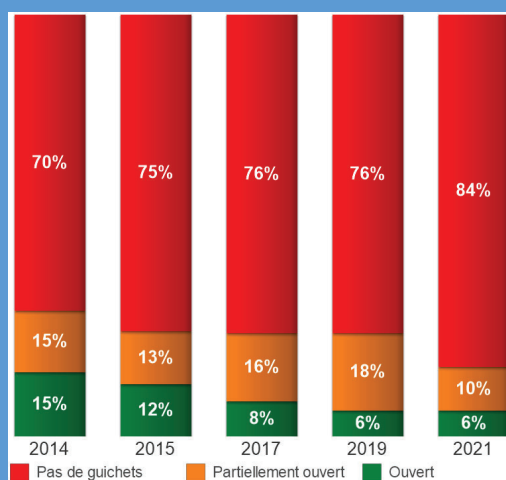


- Volonté d'élargir les possibilités d'assistance
- Concertation renforcée avec les associations
- Planning d'aménagement avec suivi
- Personne de référence dédiée aux PMR



Fermetures de guichets

Nombre de guichets



Diminution du service
 Déshumanisation des gares
 Disparition du contrôle social
 Amplification de la fracture numérique



**Les décisions de fermetures
 se basent sur des chiffres
 artificiellement faussés**



Fermetures des guichets



Horaires réduits et/ou Nombre de guichets ouverts limité



Stewards dans les files pour rediriger les voyageurs



Concurrence tarifaire entre les canaux de vente



Fracture numérique



28/08/2020

Quatre Belges sur dix à risque d'exclusion numérique Les inégalités numériques renforcent les inégalités sociales

Alors que les Belges sont largement connectés à internet, d'importantes disparités persistent au sein de la population, fortement liées aux niveaux de revenus et de diplôme. Près d'un ménage sur trois avec des faibles revenus ne dispose pas de connexion internet. 40% de la population belge ont de faibles compétences numériques. Un chiffre qui monte à 75% chez les personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé. Elles sont respectivement 55% et 67% à ne pas effectuer de démarches administratives en ligne. Tels sont les principaux constats du baromètre de l'inclusion numérique réalisé à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin.

Source : Fondation Roi Baudouin



Merci pour votre attention !





De fiets op de trein Le vélo à bord du train

Een betere toegankelijkheid, leesbaarheid en capaciteit
Une meilleure accessibilité, lisibilité et capacité

Hoorzitting, audition 23/2/2021

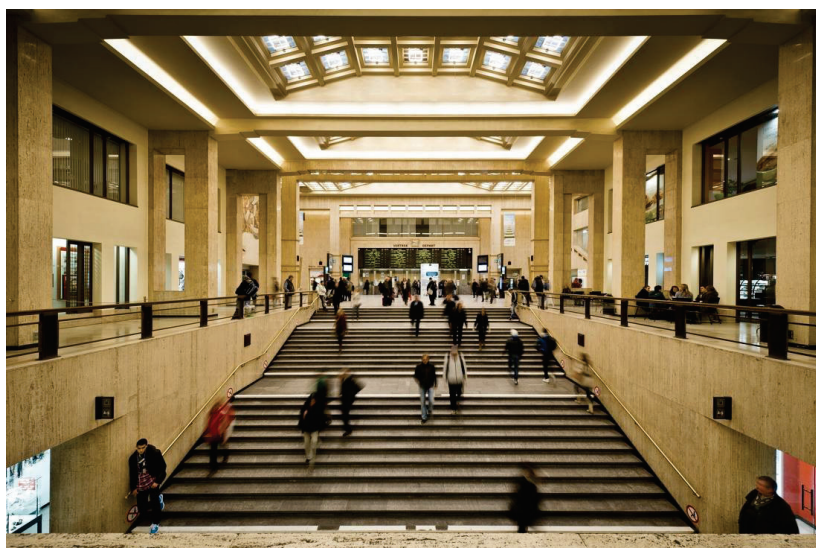


Maak de NMBS fietsvriendelijk.

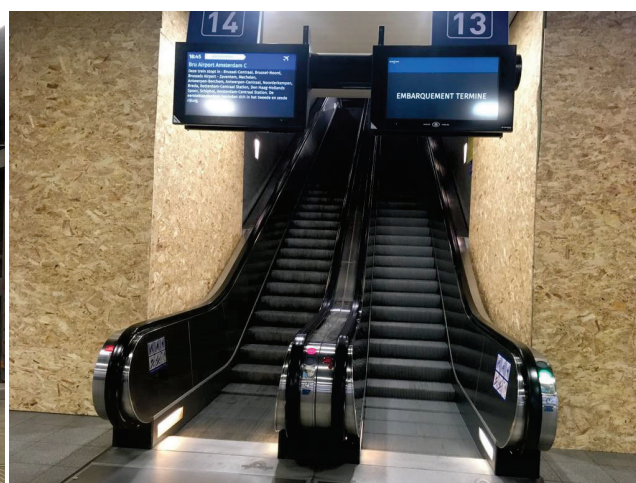
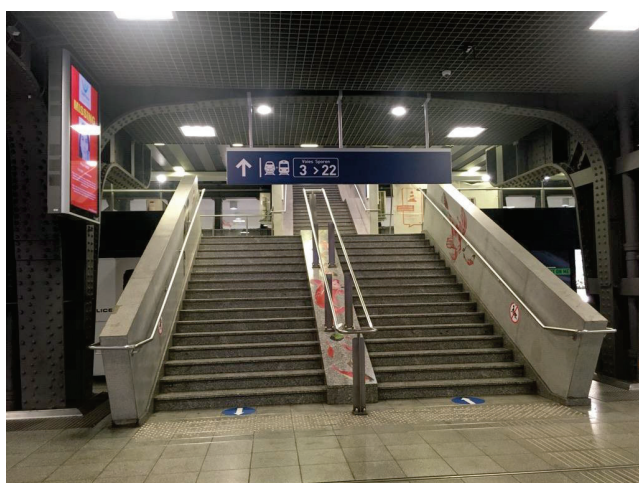
voor een echt
#fietsklimaat



**4 Realiseer meer bewaakte
fietsenstallingen in
de NMBS-stations**



- Fietsen in- en uitladen is onmogelijk in de stations van **Brussel-Centraal**, **Brussel-Congres** en **Brussel-Kapellekerk**, **Bastogne-Noord** en **Bastogne-Zuid**.





- **Spreek de treinbegeleider** aan vóór het instappen. Deze zal zeggen of er nog fietsplekken beschikbaar zijn en waar je je fiets kan plaatsen.



Koop je treinticket

Reizigersinformatie #MoveSafe

16:54
+3

Brussel-Centraal
IC 2015 richting Antwerpen-Noorderdokken
tussenstops (3)

spoor 5

17:36
op tijd

Antwerpen-Centraal

spoor 22

KORTRIJK
POPERINGE
17:56+0H56 IC



De Standaard Meest recent Binnenland Coronacrisis CurieuzeNeuzen in de Tuin Buitenland Meer ▼

Maatregel blijkt te populair: NMBS voert toch beperkingen in op gratis fiets op trein

15/07/2020 om 15:50 | Bron: Belga



5°C 34km 1,15%



MEEST RECENT • MEEST GELEZEN

1. Coronablog | Bouchez wil restaurants open ...
2. Cartoon van de dag - februari 2021
3. Eigenaars zonnepanelen mogen digitale me...
4. Aantal ziekenhuisopnames blijft dalen
5. Hoe de vrieskou plots plaatsmaakt voor len...

[Volledig overzicht >](#)





Meer informatie, plus d'information? beleid@fietzersbond.be

21/04/2021

Fietsberaad Vlaanderen

Fhqwuh#gh#frqgdlvvdqfhw gh#srolwltxh f|folvwh hq#
Iodgguh 2#

Nhqqlvfhwuxp#yrru#khw#ilhwvehohlg



Missie



21/04/2021

De opdracht van Fietsberaad Vlaanderen

“

ILHWVEHUDDG#YODDQGHUHQ#LV#HHQ#NHQQLVFHQWUXP YRRU#ILHWVEHOHLG HQ#
 LQ#EUHGH#] LQ#YRRU#HON#EHOHLG#GDW#KHW#ILHWVHQ#VWLPOHHUW1#GH#
 GRHOVWHOOLOQJ#YDQ#ILHWVEHUDDG#LV#GH#RQWZLNNHOLQJ/#YHUVSUHLGLQJ
 HQ#XLWZLVVHOLQJ YDQ#SUDNWLNMJHULFKWH#NHQQLV YRRU#ILHWVEHOHLG1#
 ILHWVEHUDDG#YODDQGHUHQ#ZLO#RYHUKHGHQ RQGHUVWHXQHQ RP#GH#
 G\QDPLHN LQ#KXQ#ILHWVEHOHLG#WH#YHUVQHOHQ1#XLWJDQJVSXQW#LV#GH#
 NHQQLVEHKRHIWH#YDQ#SURIHVVLRRQDOV GLH#DFWLHI#] LMQ#LQ#KHW#
 ILHWVEHOHLG1

”



La mission de Fietsberaad Vlaanderen

“

ILHWVEHUDDG#YODDQGHUHQ#HVW#XQ#FHQWUH#GH#FRQQLVVDQFHV#SRXU#OD#
 SROLWLTXH#F\FOLVWH#HW#DX#JUDQG#VHQV#SRXU#WRXWH#SROLWLTXH#TXL#
 VWLPXOH#OH#F\FOLVPH1#O*REMHFWLI#GH#JXLGH#GX#F\FOLVPH#HVW#OH#
 GÉYHORSSHPHQW/#OD#GLIIXVLRQ#HW#O*ÉFKDQJH#GH#FRQQLVVDQFHV#
 SUDWLTXH#SRXU#OD#SROLWLTXH#GX#F\FOLVPH1# ILHWVEHUDDG#YODDQGHUHQ
 YHXW#DLGHU#OHV#JRXYHUQHPHQW#À DFFÉOÉUHU#OD#G\QDPLTXH#GDQV#OHXU#
 SROLWLTXH#F\FOLVWH1#OH#SRLQW#GH#GÉSQUW#HVW#OH#EHVRLQ#GH#
 FRQQLVVDQFHV#GHV#SURIHVVLRRQDOV#DFWLIV#GDQV#OD#SROLWLTXH#
 F\FOLVWH1

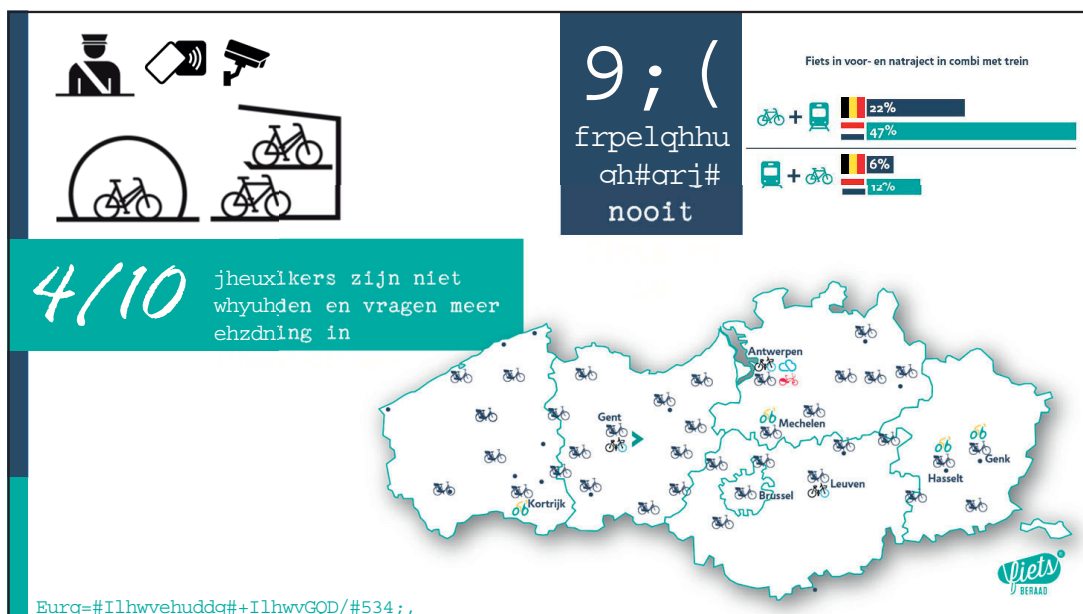
”



21/04/2021

Toegankelijkheid van stallingen, stations en treinen

(vanuit fietsperspectief)



21/04/2021

Hoe meer fietsers aantrekken (en minder fietsen)?

-  Pddn#sulrulwhlw#ydg#gh#ddqguhnnholmnkhlg#hq#ehyhloljlqj#ydg#vwdoolqjhg
 - Xlwjheuhlgghu#wrh}lfkw#+i|vlhnh#ddqzh}ljkhlq,
 - Wrhjdqjvfrgwuroh#éq#ehkhhu#+hhuvvh#57x#judwlv/#uhjlvwudwlh/...
 - Ehwhuh#ehyhloljlqj#yrru#gxxughuh#+hohnwulvfk, #ilhwvhq
 - Rs#pddw#ydg#khw#vwdwlrq2rsvwdssoddw
-  Yrru}lh#lq#honn#vwdoolqj#8(#soddwvhq#yrru#exlwhqpddwvh#ilhwvhq#+ednilhwvhq/#ilhwvndu/#wdqghp/...#éq#ehkhhu#dfwlhi#lvp ilhwvsxqwhq
-  Frppxqlfhhu#ddqerg#yld#[zzz1YhorSdun1eh](#) +Q02IU2HQJ,/ #uhvxowddw#ydg#Vpduw#Prelo1w|#Ehojlxp#hq#olqn#phw#QPEV0urxwhsodqghu
-  Lqyhvwvhu#lq#gh#xlweuhlg#lqj#ydg#Eoxh0elnh#qhhoilhwvhq#hq#pddn#khw#iheuxln#ddqguhnnholmnhu#gdq#



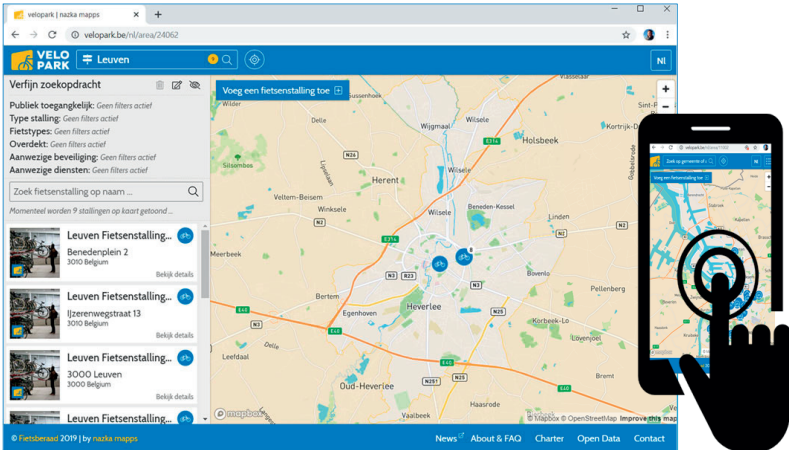
	TYPE 1 Grootchalig stedelijk spoorknoppunt Meer dan 10000 opstapende treinreizigers (Antwerpen, Brussel, Gent-Sint-Pieters, Brugge...)	TYPE 2 Regionaal of stedelijk spoorknoppunt (Gent-Kluis, Hasselt...)	TYPE 3 Spoor- en busknop- punt in kleinere stad (Gent, Aarschot, Turnhout...)	TYPE 4 Station of grotere tram/bushalte (Hasselt, Leuven...)	TYPE 5 Ondergrondse en/of perifere opstapplaats trein of tram/bushalte, Grote P&R voorziening	TYPE 6 Kleinere mobiliteits- knoppunt van tram/ bus	Type 7 Opstapplaats tram/bus of carpoolparking	Type 8 Halte tram/bus zonder specifieke voorzieningen
Types overkapping en locatie	Ondergronds / inpassend	Inpassend (veel) • overkapt (minder)	Overkapt (veel) • inpassend (minder)	Overkapt	Overkapt	Overkapt	Niet overkapt	
Types fietsenrekken								
Types fietsen	5%  lockers e-fietsbatterij	5%  lockers e-fietsbatterij	5%  optie lockers e-fietsbatterij	5%  optie lockers e-fietsbatterij	5%  optie lockers e-fietsbatterij	enkele nietjes met extra h-o-h-afstand optie fiets- klus met laadinfra		
Functionaliteiten toegangscontrole- systeem	afgesloten gebouw 	afgesloten gebouw 	automatische toegangscontrole 	optie collectieve omheining 	optie fietsklus of fietsstroomel 	optie fietsklus of fietsstroomel 		
Intensiteit van toezicht	15' voor 1 ^{ste} trein tot 15' na laatste trein 	7-19u 	piek + rondgangen 	dagelijks 	wekelijks 	optie 		
Fietsdienst- verlening	- deelfietsen - fietsonderhoud en - reparatie - verkoop, uitleen accessoires - opbergruimte accessoires - fietsverhuur	- deelfietsen - fietsonderhoud en - reparatie - verkoop, uitleen accessoires - opbergruimte accessoires - fietsverhuur	- deelfietsen - (mobiel) fietsonderhoud en - reparatie - opbergruimte accessoires - optie fietsverhuur	- optie deelfietsen - optioneel mobiel fietsonderhoud en - reparatie of zelfservicet - optie opbergruimte	- optie deelfietsen - optie zelfservicet	optie deelfietsen		



21/04/2021

www.velopark.be

Alle informatie over fietsparkeren.



Viets
BEHAAG

De fiets op de trein: de laatste, comfortabele optie?

- Prhw#devroxxw#hhq#prjholmknkhlq#eolmyhq
- Nrgglj#orfdwlh#"ilhwvrsvws" +zhonh#ghxu#ydq#khw#
ulmwxlj,#ddq#yld#lqirv|vwhhp#+rpurhshu/#gljldoh#
glvsod|/...
- Uvhvuydlhv|vwhhp#yrru#yhusolfkw#plqlpddo#ddqwd#
soddvvhq#shu#ulw
 - Lqirupphu#uhl}ljhuv#rqolqh#ryhu#fdsdflwhlw#
 - Jheuxln#ehrrugholqj2lqvfkdwqljvyhuprjhq#
wuhlqehjhohlghu
 - Yrru}lh#phhu#fdsdflwhlw#éq#frpiruwdeho#rsvdsshq#elm#
qlhxzh#ulmwxljhq
- lruj#yrru#phhu#'vwdqgdduglvdwlh' ydq#ulmwxljhq

Viets
BEHAAG

21/04/2021



Documentatie

Kdggerhn#VWHUN#ILHWVEHOHLG#+lvp Wulghh/#Prelho#54#hq#Gln#Odxzhuv,

- kwsv=22ilhwvehuddg1eh2grfxphqwhq2vwhun0ilhwvehohlg0kdggerhn0yrru0orndoh0dfwlh2

Udssruw#ILHWSDUNHUHQ#DDQ#PRELOLWHLWVNQRRSSXQWHQ#+lvp Wkh#Qhz#Gulyh#hq#Prelho#54,

- kwsv=22ilhwvehuddg1eh2grfxphqwhq2ilhwvsdunhuhq0ddq0prelolwhlwnqrssxqwhq2

Udssruw#ryhu#uhjlvudwlh#hq#wrhjdqjvfrqwuroh#+lvp Pruh#Olrq,

- kwsv=22ilhwvehuddg1eh2grfxphqwhq2ghwhfwlh0lq0ilhwvhqvwdoolqjhq0yhorsdun0zhhjw0vfhqdulrv0whjhq0honddu0di2

Gjlwdoh#hyroxwlvh#lq#khw#ilhwvsdunhuhq +lvp Pruh#Olrq,

- kwsv=22ilhwvehuddg1eh2grfxphqwhq2yhorsdun0joxxu0elm0gh0exuhq0lghgulil5dvlhulwvphq0lq0ilhwvhqvwdoolqjhq2

21/04/2021

Dank u voor uw aandacht!
Merci pour votre attention!
Phhu#lqirupdwlhB#lqirCilhwvehuddg1eh



TROISIÈME PARTIE: AVIS ÉCRITS

DEEL 3: SCHRIFTELIJKE ADVIEZEN



Avis (n°82) relatif aux propositions de résolution visant à améliorer l'accessibilité du transport ferroviaire pour les personnes en situation de handicap

Rédigé à la demande de la Commission de la mobilité, des entreprises publiques et des institutions fédérales de la Chambre des représentants

Février 2021

1 Contexte

Unia – le Centre interfédéral pour l'égalité des chances - remercie la Commission de la mobilité, des entreprises publiques et des institutions fédérales de la Chambre des représentants de l'avoir sollicité pour remettre un avis sur les deux propositions de résolution visant l'accessibilité du transport ferroviaire pour les personnes en situation de handicap.

En tant que service public interfédéral indépendant dont la mission est de promouvoir l'égalité et de lutter contre les discriminations¹, Unia reçoit régulièrement des signalements de personnes en situation de handicap concernant des problèmes de prestation de services du groupe SNCB (manque de coordination, problèmes d'accessibilité aux infrastructures ferroviaires, dysfonctionnement du service d'assistance...).

Au-delà du traitement individuel de ces signalements, Unia a adressé à plusieurs reprises des recommandations aux autorités fédérales et à la SNCB leur demandant de prendre des mesures structurelles visant à éliminer progressivement les situations de discriminations rencontrées par les voyageurs handicapés et d'évoluer vers un transport ferroviaire inclusif. Vous trouverez la dernière version de ces recommandations en annexe de cet avis.

En 2009, la Belgique a ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Unia a été désigné comme mécanisme indépendant chargé de la promotion, de la protection et du suivi de l'application de la Convention en Belgique. L'autonomie individuelle, l'inclusion et l'accessibilité font partie des principes fondamentaux de cette Convention. Au travers de cette ratification, les autorités belges se sont engagées à prendre toutes les mesures appropriées pour améliorer l'accessibilité des transports publics et permettre aux personnes handicapées de les utiliser de manière autonome.

Force est de constater qu'à l'heure actuelle, le réseau ferroviaire belge n'est toujours pas accessible en autonomie pour les voyageurs en situation de handicap. Les personnes handicapées sont dépendantes de l'assistance et vivent encore de nombreuses expériences négatives sur le réseau.

L'accès au transport public est pourtant un prérequis essentiel à la participation pleine et entière des personnes handicapées. Sans transport en commun accessible, elles ne peuvent, sur base de l'égalité avec les autres, accéder à l'emploi, l'éducation, la vie sociale et culturelle, etc.

¹ Vous trouverez plus d'information sur les compétences d'Unia et sur les critères protégés sur notre site web www.unia.be

Cette réalité est encore apparue très clairement lors de la large consultation qu'Unia a réalisée² auprès des personnes en situation de handicap entre décembre 2019 et juin 2020, dont nous vous partageons ci-dessous quelques témoignages éloquentes :

« Le fait de devoir réserver une assistance pour les trains 24h à l'avance minimum est parfois un frein dans les loisirs et la vie sociale. Peut-on toujours prévoir la fin d'une soirée, un film, un spectacle ? »

« Les trains sont pour la plupart inaccessibles et les aides d'accompagnement sont insuffisantes et donc non fiables: parfois elles sont là et parfois pas Comment voulez-vous ainsi programmer quelque chose ? Arriver à l'heure à un rdv, au travail, etc... »

« Impossible de prendre les transports publics (ex. trains), sans avoir préparé mon voyage plusieurs jours à l'avance. Découragée par toute cette préparation, je privilégie toujours la voiture. Je trouve cela bien dommage »

Pour ces différentes raisons, Unia salue les initiatives parlementaires prises en la matière et espère qu'elles aboutiront à la construction d'une politique ambitieuse en matière d'accessibilité au transport ferroviaire pour les personnes en situation de handicap.

2 Commentaires sur les propositions de résolution

2.1 Proposition de résolution visant à améliorer la qualité du transport ferroviaire pour les voyageurs à mobilité réduite et les voyageurs qui emportent un vélo

Développements

La proposition de résolution vise à inciter la SNCB à fournir davantage d'efforts pour améliorer la qualité du transport tant pour les voyageurs à mobilité réduite que pour les voyageurs qui souhaitent emporter un vélo dans le train. Elle recense une série d'obstacles pour les voyageurs en situation de handicap : trop peu de gares intégralement accessibles, trains inadaptés, manque de flexibilité de l'assistance. Au travers du traitement de ses signalements, Unia partage les mêmes constats.

La proposition de résolution met l'accent sur la multifonctionnalité comme priorité pour faciliter l'accès des usagers cyclistes et en fauteuil roulant.

« Il faut mettre en service davantage de voitures multifonctionnelles, afin que tous les types de voyageurs puissent utiliser le train sans problème. Une information correcte des voyageurs doit permettre aux personnes emmenant un vélo ou utilisant un fauteuil roulant d'atteindre efficacement la voiture. Les voitures multifonctionnelles peuvent être mises en service simultanément pour différents groupes cibles. Aux heures de pointe, les navetteurs peuvent prendre place sans problème dans une voiture multifonctionnelle, tandis qu'aux heures creuses, un espace peut être mis à la disposition des cyclistes et des personnes en fauteuil roulant. La flexibilité de ce type de voitures rendra le transport ferroviaire plus attrayant et plus accessible à tous les usagers. Les voitures multifonctionnelles M6 en sont un bon exemple (à l'exception de la commande de la porte surbaissée). »

² Unia, Consultation des personnes handicapées sur le respect de leurs droits (2020). Disponible en ligne sur <https://www.unia.be/fr/publications-et-statistiques/publications/consultation-des-personnes-handicapees-sur-le-respect-de-leurs-droits-2020>

Selon Unia, les voitures multifonctionnelles pourraient, en effet, être très attractives pour bon nombre de voyageurs : personnes en fauteuil roulant, cyclistes **mais aussi** personnes âgées, personnes marchant difficilement, personnes avec bagages, personnes avec poussette,.... Toutefois, Unia estime que ce n'est pas le cas à l'heure actuelle dans les trains M6. En effet, la plupart de ces voyageurs, s'ils ne réservent pas une assistance, ne bénéficient malheureusement pas de la possibilité d'embarquer facilement dans le train en raison notamment de la présence de marches et d'escalier. Les voitures multifonctionnelles M6 disposent bien d'une porte surbaissée mais celle-ci est sous-utilisée car elle est actionnable uniquement par le personnel SNCB.

Unia rejoint donc la proposition de mettre en service davantage de voitures multifonctionnelles, pour autant qu'elles permettent un accès au wagon de plain-pied et en autonomie pour les personnes en chaise roulante. Unia estime également utile de renseigner aux voyageurs à mobilité réduite dans quelle zone de quai se placer pour embarquer aisément dans cette voiture adaptée.

Complémentairement, Unia demande d'envisager la possibilité de prévoir à moyen terme plusieurs voitures multifonctionnelles par train. En effet, avec un accès plus facile, ces voitures deviendront rapidement plus attractives pour un nombre important de passagers (personnes à mobilité réduite, cyclistes, personnes avec des bagages...) et pourraient être rapidement saturées.

A cet égard, Unia attire l'attention sur le fait que pour éviter toute discrimination, les personnes en fauteuil roulant doivent pouvoir avoir accès au train en heure creuse comme en heure de pointe. Unia demande donc de modifier la partie du texte qui stipule « *Aux heures de pointe, les navetteurs peuvent prendre place sans problème dans une voiture multifonctionnelle, tandis qu'aux heures creuses, un espace peut être mis à la disposition des cyclistes et des personnes en fauteuil roulant* ». Rappelons que parmi les navetteurs, il y a aussi des personnes en fauteuil roulant.

Par ailleurs, au-delà de l'indispensable accessibilité en autonomie aux voitures multifonctionnelles, Unia encourage à réfléchir à l'opportunité de permettre un accès de plain-pied pour tous les voyageurs à l'ensemble des voitures. Cela augmenterait sans conteste le confort des usagers et donc l'attractivité du train comme mode de déplacement. Grâce à un embarquement et un débarquement des trains plus aisés, la ponctualité des trains pourrait également être améliorée.

Proposition de résolution

Considéran

Unia suggère à la Commission de rajouter les considérants suivants :

- Considérant qu'un Belge sur huit est atteint d'un handicap et qu'un Belge sur trois peut être considéré comme une personne à mobilité réduite ;
- Considérant la ratification par la Belgique en juillet 2009 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et son engagement inhérent à prendre toutes les mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique et aux transports publics ;
- Considérant le Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires qui stipule dans son préambule que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens ;
- Considérant le Règlement (UE) n° 1300/2014 de la Commission du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite qui demande aux Etats membres de veiller à l'établissement et à la mise en œuvre d'un inventaire des actifs en vue d'identifier les barrières à l'accessibilité, de fournir des informations aux usagers et d'effectuer un suivi et une évaluation des progrès accomplis en matière d'accessibilité ;

- Considérant la loi fédérale du 10 mai 2007 qui interdit les discriminations directes ou indirectes fondées, notamment, sur le handicap et l'état de santé.

Demandes adressées au gouvernement fédéral

En supplément des deux demandes déjà formulées pour les personnes en situation de handicap, Unia encourage la Commission a formulé également les demandes suivantes :

- De demander à la SNCB d'établir un plan d'action ambitieux visant à trouver des solutions pour permettre un accès en autonomie au matériel roulant pour les personnes en chaise roulante, en agissant prioritairement pour les voitures M6, M7 et Desiro ;
- De demander à la SNCB de consulter activement et systématiquement les organismes experts en accessibilité lors de l'achat ou la rénovation du matériel roulant afin de s'assurer que celui-ci réponde correctement aux prescriptions d'accessibilité pour toutes les catégories de personnes en situation de handicap ;
- De demander à la SNCB de veiller à assurer progressivement un accès sans marches à toutes les nouvelles voitures des trains, afin de garantir un accès sécurisé et confortable à tous les usagers mais aussi d'améliorer les flux de voyageurs et la vitesse commerciale.

2.2 Proposition de résolution visant à garantir l'accessibilité du transport ferroviaire en Belgique

Développements

En se basant sur les articles 9 et 20 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, la proposition de résolution rappelle à juste titre que la mobilité constitue un droit fondamental pour les personnes en situation de handicap. Le texte demande au Gouvernement fédéral de prendre une série de mesures importantes à court et moyen terme de façon à améliorer grandement l'accessibilité des Chemins de fer belges à l'ensemble des personnes en situation de handicap, que ce handicap soit physique, auditif, visuel ou intellectuel. Elle postule que cette amélioration de l'accessibilité bénéficiera à terme à l'ensemble des voyageurs car les trains et les gares seront beaucoup plus conviviaux. Unia rejoint totalement cette position.

« Les mesures à prendre à court terme sont des mesures visant à faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux rames actuelles, à assouplir les délais de réservation pour pouvoir bénéficier d'une assistance personnelle et à soutenir pleinement la concertation actuellement organisée avec l'ensemble des acteurs concernés en vue d'élaborer un plan d'action structurel en faveur de l'accessibilité. Les mesures à prendre à moyen terme sont des mesures visant à garantir que toutes les rames neuves de la SNCB soient accessibles aux personnes en situation de handicap et à prévoir une marge d'investissement supplémentaire importante pour accroître rapidement le nombre de gares accessibles à ces personnes. »

1. Faciliter l'utilisation des rames actuelles

A court terme, la proposition de résolution prévoit de prendre des *mesures visant à faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux rames actuelle*. Ces mesures concernent :

- La prise en compte de critères d'accessibilité plus stricts lors du choix de nouveaux distributeurs automatiques ;
- Le supplément de 7 euros appliqué lors de l'achat d'un titre de transport à bord ;
- L'élargissement de la longueur maximale autorisée pour les scooters électriques ;
- La garantie de mettre des bus de remplacement accessibles en cas de suppression (y compris inopinée) des trains ;

- La garantie de pouvoir obtenir des informations accessibles, à jour et compréhensibles pour tout un chacun, composition des trains, et notamment le type de voitures, les places adaptées aux personnes en fauteuil roulant, l'accessibilité et l'emplacement des toilettes,.... ;
- L'autorisation pour les accompagnateurs de train d'utiliser les dispositifs d'aide à l'embarquement présent à bord lorsque la hauteur des quais est de 76 cm et que la hauteur du train est compatible avec cette hauteur de quai (ex : Desiro) afin d'éviter pour les personnes en chaise roulante de devoir effectuer une réservation préalable, et d'étendre facilement l'assistance à un grand nombre de gares et de points d'arrêt qui ne peuvent actuellement offrir ce service ;
- L'affectation de moyens et de personnel supplémentaire afin d'offrir une assistance dans les gares considérées comme "accessibles" ;
- Le déploiement d'informations sonores plus précises et plus régulières dans les trains, et notamment l'annonce du côté duquel les portes du train vont s'ouvrir.

Unia rejoint l'ensemble des points développés ci-dessus. Unia propose toutefois à la Commission de rajouter deux points relatifs aux **dispositifs d'aide à l'embarquement** utilisés par la SNCB lors des assistances et un point relatif à la **responsabilité en cas d'incident**.

Le premier point concerne les rampes embarquées dans les trains (Desiro) qui sont, d'après la SNCB, difficilement manipulables par l'accompagnateur en raison de leur poids et de leur encombrement. Ce manque de maniabilité constitue potentiellement un frein au déploiement de l'assistance par l'accompagnateur lorsque la hauteur des quais est de 76 cm et que la hauteur du train est compatible avec cette hauteur de quai. A court terme, la SNCB devrait prévoir de remplacer ou doubler ces rampes avec des modèles plus maniables.

Le deuxième point concerne le fait que certains dispositifs d'aide à l'embarquement utilisés par la SNCB sont particulièrement insécurisants, voire dangereux, pour les personnes en chaise roulante. Citons par exemple les rampes d'accès en deux-volées avec rotation à angle droit ou bien encore des rampes trop courtes déployées sur des quais bas (ce qui provoque des pentes trop raides). Par ailleurs, le personnel d'assistance place parfois ces dispositifs de manière dangereuse (ex : rampe donnant pratiquement sur le vide ou sur des piliers). Il conviendrait dès lors que la SNCB veille à une utilisation adéquate et sûre de ces différents dispositifs d'aide à l'embarquement. Elle pourrait pour ce faire établir à court terme un référentiel qui indique dans quelles conditions ils peuvent être utilisés (en se basant par exemple sur la largeur et de la hauteur des quais).

Ce problème est d'autant plus interpellant que la SNCB fait peser, dans de nombreuses situations, la responsabilité d'un incident éventuel sur les personnes à mobilité réduite. Ainsi, nous pouvons lire dans les conditions générales de transport : « *Seul le personnel « B for You » est habilité à vous fournir ces services d'assistance. Par conséquent, la SNCB se décharge de toute responsabilité si des opérations telles que le chargement, le transbordement, le déchargement et/ou le calage de la voiturette utilisée, sont effectuées par vous-même, par tout personnel de la SNCB non habilité ou par un tiers. La personne à mobilité réduite en chaise roulante électrique commande elle-même sa chaise roulante et en assume l'entière responsabilité* ». Au-delà du questionnement sur la valeur juridique de pareille disposition, il apparaît inacceptable pour Unia de faire peser la responsabilité d'un incident sur la personne à mobilité réduite alors que la SNCB a fait le choix d'opter pour du matériel inaccessible ou inadapté.

2. Assouplissement des délais de réservation

La proposition de résolution demande également *un assouplissement des délais de réservation de l'assistance*. Elle prône un alignement des délais avec la position de négociation adoptée par le Parlement européen le 15 novembre 2018 dans le cadre des négociations concernant une modification et une actualisation du Règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Cette position prévoit : « *l'assistance dans les gares est fournie durant l'horaire de fonctionnement des services ferroviaires à condition que l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyageur auprès duquel le billet a été acheté se soit vu notifier, au moins douze heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Dans les gares où le trafic quotidien dépasse 10 000 voyageurs, aucune notification préalable n'est nécessaire; toutefois, toute personne ayant besoin d'assistance doit arriver à la gare*

concernée au moins 30 minutes avant le départ du train. Dans les gares où le trafic quotidien est compris entre 2 000 et 10 000 passagers, cette notification est abaissée à trois heures maximum. »

Pour Unia, un alignement sur cette position constituerait une avancée majeure. Unia plaide, en effet, depuis de nombreuses années pour que la SNCB assouplisse le délai de 24h, ainsi que l'obligation d'arriver 20 minutes à l'avance.

Selon Unia, il serait également opportun d'envisager d'adapter le délai de réservation en prenant en compte le contexte particulier dans lequel l'assistance se déroule. En effet, les modalités de l'assistance varient en fonction des besoins spécifiques de la personne (par exemple, les besoins d'assistance d'une personne aveugle sont fort différents de ceux d'une personne en fauteuil roulant) mais aussi en fonction de l'accessibilité de la gare, des quais et du matériel roulant (plus l'environnement est accessible, plus l'assistance est facilitée).

3. Soutenir pleinement la concertation devant aboutir à un plan d'action structurel sur l'accessibilité des Chemins de fer belges

Jusqu'à présent, la SNCB n'a pas établi de stratégie efficace, cohérente et durable visant une accessibilité intégrale du réseau dans un délai raisonnable. Même si Unia constate aujourd'hui une volonté de faire évoluer positivement la situation, cette absence de stratégie aura encore pendant plusieurs décennies des conséquences négatives pour le voyageur à mobilité réduite.

Unia insiste donc depuis de nombreuses années pour que la SNCB élabore un plan d'action ambitieux pour parvenir à une accessibilité intégrale (c'est-à-dire en autonomie) du réseau pour tous les types de personnes en situation de handicap. Ce plan d'action devrait comporter un état des lieux initial, une stratégie de programmation budgétisée et un calendrier concret permettant de suivre les modifications progressives qui sont apportées. Il devrait être inscrit dans les futurs contrats de gestion de la SNCB, évalué périodiquement et des sanctions doivent être prévues en cas de non-respect. Ce plan d'action devrait être établi en concertation avec les usagers et leurs représentants.

Unia se réjouit qu'un plan d'action structurel construit en concertation avec les parties prenantes puisse prochainement voir le jour au sein de la SNCB. Il soutient pleinement la proposition formulée dans le texte qu'un rapport d'évaluation de ce plan soit présenté annuellement au gouvernement et au parlement.

4. Investir dans l'accessibilité des gares

En janvier 2021, la SNCB comptabilise 85 gares « intégralement accessibles » sur un total de 555 gares et points d'arrêt. Notons toutefois que la définition des gares intégralement accessibles ne prend pas en compte l'embarquement et le débarquement dans le train pour les voyageurs se déplaçant en fauteuil roulant. Or, sans assistance, ils ne peuvent accéder au train.

Unia encourage depuis de nombreuses années la SNCB à adopter un plan d'action ambitieux visant la mise en accessibilité intégrale de l'ensemble des gares et des quais à moyenne échéance. Unia s'inscrit donc pleinement dans la proposition de calendrier inscrite dans la proposition de résolution.

Parallèlement, Unia insiste pour que la SNCB consulte activement les organismes experts en accessibilité aux différentes étapes de construction ou de rénovation de l'environnement voyageurs : avant-projet, suivi du chantier, réception provisoire afin de s'assurer du respect strict des normes d'accessibilité dans le cadre de toute nouvelle construction ou de rénovation de gares, des quais ou des cheminements, quelle que soit l'ampleur des travaux. En effet, il arrive encore régulièrement que certaines gares fassent l'objet de travaux de constructions ou de rénovations sans respecter totalement les réglementations régionales d'accessibilité. Unia a reçu plusieurs signalements de ce type pour les gares de Genval, La Hulpe, Nivelles, Vielsalm, Arlon, Bruxelles-Nord, Berchem-Sainte-Agathe, Bomal...

5. Toutes les nouvelles rames doivent être accessibles

La présence de lacunes et de marches entre le quai et le train est source d'insécurité et d'un important inconfort pour l'ensemble des voyageurs : personnes vieillissantes, parents avec poussettes, personnes avec bagages, vélos,...

Pour les personnes en chaise roulante, il s'agit d'un obstacle infranchissable. Ces personnes sont dès lors obligées de recourir à l'assistance, pour autant que celle-ci soit disponible dans leur gare de départ ou d'arrivée.

Suite à de nombreuses interpellations du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), du Collectif accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB), la SNCB a annoncé fin 2020 son intention de modifier ses futures commandes de trains M7 de façon à permettre à chacun de prendre le train en autonomie. Les nouvelles voitures multifonctionnelles M7 devraient arriver en 2024 et être accessibles de plain-pied via une plateforme automatique coulissante.

Unia se réjouit de cette évolution positive même s'il reste inquiet en raison de la présence de pentes avec un pourcentage important à l'intérieur du wagon. Ces pentes pourraient en effet compromettre l'autonomie de certains voyageurs en fauteuil roulant.

Conscient qu'il reste certains manquements, la SNCB s'est engagée à associer le CSNPH, le CAWaB et Unia lors des prochains appels d'offre pour de nouveaux trains afin de s'assurer de leur accessibilité optimale. Unia espère que cette consultation sera menée activement et systématiquement afin que le nouveau matériel roulant réponde parfaitement aux prescriptions d'accessibilité pour toutes les catégories de personnes en situation de handicap.

Idéalement, il conviendrait d'assurer également un accès sans marches à toutes les nouvelles voitures des trains (et non pas uniquement à la voiture multifonctionnelle), afin de garantir un accès sécurisé et confortable à tous les usagers. Ceci améliorera également les flux de voyageurs et la vitesse commerciale.

Par ailleurs, il reste également important d'agir quand cela est possible sur le matériel roulant existant. Unia propose à la Commission de formuler également une demande quant à la recherche active de solutions visant à permettre un accès en autonomie aux voitures M6, M7 et Desiro, compte tenu qu'elles circuleront encore de nombreuses années sur le réseau.

Proposition de résolution

Considéranants

Unia suggère à la Commission de rajouter les considérants suivants :

- Considérant qu'un Belge sur huit est atteint d'un handicap et qu'un Belge sur trois peut être considéré comme une personne à mobilité réduite ;
- Vu l'engagement pris par la Belgique en tant que Partie à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées de prendre toutes les mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique et aux transports publics ;
- Vu le Règlement (UE) n° 1300/2014 de la Commission du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite qui demande aux Etats membres de veiller à l'établissement et à la mise en œuvre d'un inventaire des actifs en vue d'identifier les barrières à l'accessibilité, de fournir des informations aux usagers et d'effectuer un suivi et une évaluation des progrès accomplis en matière d'accessibilité ;
- Vu la loi fédérale du 10 mai 2007 qui interdit les discriminations directes ou indirectes fondées, notamment, sur le handicap et l'état de santé.

Demandes adressés au gouvernement fédéral

Unia soutient l'ensemble des demandes formulées dans la proposition de résolution. Il suggère à la Commission de rajouter les demandes suivantes :

- d'inscrire dans les contrats de gestion l'obligation pour la SNCB de se doter rapidement d'un plan d'action ambitieux pour parvenir à une accessibilité intégrale (c'est-à-dire en autonomie) du réseau pour tous les types de personnes en situation de handicap. Ce plan d'action doit comporter un état des lieux initial, une stratégie de programmation budgétisée et un calendrier concret permettant de suivre les modifications progressives qui sont apportées. Il doit être évalué périodiquement et des sanctions doivent être prévues en cas de non-respect. Ce plan d'action doit être établi en concertation avec des usagers et leurs représentants.
- de demander à la SNCB de remplacer les rampes embarquées dans les trains par des modèles plus maniables ;
- de demander à la SNCB de veiller à ce que les dispositifs d'aide à l'embarquement et débarquement utilisés lors de l'assistance ne constituent pas un danger pour les personnes à mobilité réduite. A cette fin, la SNCB pourrait établir un référentiel qui indique dans quelles conditions ils peuvent être utilisés ;
- de demander à la SNCB de réviser les dispositions relatives à la responsabilité en cas d'incident lors de l'embarquement et le débarquement des personnes en situation de handicap ;
- de demander à la SNCB d'assouplir le délai de réservation, ainsi que l'obligation d'arriver minimum 20 minutes à l'avance pour obtenir une assistance, en fonction des besoins spécifiques de l'utilisateur et de l'accessibilité de la gare, des quais et du matériel roulant ;
- de demander à la SNCB de consulter activement et systématiquement les organismes experts en accessibilité (élaboration de cahiers des charges, travaux de construction ou de rénovation, achat ou rénovation de matériel roulant, etc.) ;
- de demander à la SNCB de rechercher activement des solutions visant à permettre un accès en autonomie au matériel roulant existant, en agissant prioritairement pour les voitures M6, M7 et Desiro ;
- de demander à la SNCB de veiller à assurer progressivement un accès sans marches à toutes les nouvelles voitures des nouveaux trains, afin de garantir un accès sécurisé et confortable à tous les usagers et d'améliorer les flux de voyageurs et la vitesse commerciale.

3 Contacts Unia

- Marie-Ange Vandecandelaere, Service Handicap/ Convention ONU, marie-ange.vandecandelaere@unia.be ou 02/212 30 18
- Gert Backx, Dienst Handicap / VN-Verdrag, gert.backx@unia.be of 02/212 31 76



L'ACCESSIBILITÉ DES INFRASTRUCTURES ET DES ÉQUIPEMENTS DE LA SNCB POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Recommandation n°82 - Février 2021¹

Résumé

Unia reçoit régulièrement des signalements de personnes en situation de handicap concernant des problèmes liés au manque d'accessibilité du réseau ferroviaire. Des solutions à ce problème structurel doivent être trouvées à court et moyen terme afin d'éliminer progressivement les situations de discriminations rencontrées par les personnes handicapées.

Afin de fournir aux autorités et au groupe SNCB un état des lieux le plus complet possible des problèmes qui lui sont relatés, Unia a mis à jour son rapport de recommandations en collaboration avec le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB).

Ensemble, ils invitent les autorités et le groupe SNCB à mettre en œuvre rapidement une politique plus ambitieuse en matière d'accessibilité conformément aux exigences de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Cette politique doit permettre à moyen terme aux personnes en situation de handicap de voyager de façon autonome et spontanée sur le réseau ferroviaire.

¹ Mise à jour de la recommandation de mai 2016

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

Contenu

L'ACCESSIBILITÉ DES INFRASTRUCTURES ET DES ÉQUIPEMENTS DE LA SNCB POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	0
1 Contexte	2
2 Constats et recommandations	3
2.1 <i>Prise en compte générale de l'accessibilité</i>	<i>3</i>
2.2 <i>Accessibilité des trains</i>	<i>5</i>
2.3 <i>Accessibilité des gares et des quais</i>	<i>8</i>
2.4 <i>Assistance</i>	<i>11</i>
2.5 <i>Achat des titres de transport</i>	<i>15</i>
2.6 <i>Accès à l'information et à la communication</i>	<i>18</i>
3 Conclusions	20
4 Références légales	21
4.1 <i>Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées</i>	<i>21</i>
4.2 <i>Règlement (UE) n °1300/2014 de la commission du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite</i>	<i>22</i>
4.3 <i>Règlement (CE) n° 1371/2007 du parlement européen et du conseil du 23 octobre 2007</i>	<i>23</i>
4.4 <i>Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public</i>	<i>23</i>
4.5 <i>Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services</i>	<i>24</i>
4.6 <i>Législation anti-discrimination</i>	<i>24</i>
4.7 <i>Règlements régionaux d'accessibilité</i>	<i>25</i>
4.8 <i>Résolution de la chambre des représentants de belgique visant à améliorer la qualité du transport ferroviaire pour les voyageurs à mobilité réduite</i>	<i>25</i>
5 Contact	25
Unia	25
CAWaB	25

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

1 Contexte

Unia reçoit régulièrement des signalements de personnes en situation de handicap concernant des problèmes liés au manque d'accessibilité du réseau ferroviaire.

Les problèmes individuels qui sont rapportés reflètent une prise en compte inadéquate des besoins des voyageurs en situation de handicap et un manque important d'accessibilité du transport ferroviaire. Des solutions à ces problèmes structurels doivent être trouvées à court et moyen terme afin d'éliminer progressivement les situations de discriminations rencontrées par les personnes handicapées et d'évoluer vers un transport ferroviaire inclusif.

Dans l'attente des prochains contrats de gestion, Unia souhaite réitérer une nouvelle fois ses recommandations afin de s'assurer que les orientations prises pour les voyageurs en situation de handicap soient bien conformes à la **Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées** (ci-dessous la Convention).

En ratifiant cette Convention, la Belgique s'est engagée à prendre toutes les mesures appropriées pour améliorer l'accessibilité des transports publics et permettre aux personnes handicapées de les utiliser de manière autonome. En octobre 2014, le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées l'a d'ailleurs explicitement rappelé à la Belgique en lui recommandant d'adopter un cadre juridique avec des objectifs précis et obligatoires en matière d'accessibilité.

Par **accessibilité**, on entend les mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales (art. 9 de la Convention).

Afin de fournir aux autorités et au groupe SNCB un état des lieux le plus complet possible des problèmes qui lui sont relatés, Unia a mis à jour son rapport de recommandations en collaboration avec le **Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB)**.

Ensemble, ils invitent les autorités et le groupe SNCB à mettre en œuvre rapidement une **politique ambitieuse** en matière d'accessibilité conformément aux exigences de la Convention. Cette politique doit permettre à moyen terme aux personnes en situation de handicap de voyager de façon autonome et spontanée sur le réseau ferroviaire.

L'**accès au transport public** est un prérequis essentiel à la participation pleine et entière des personnes handicapées. En effet, sans transport en commun accessible, les personnes handicapées ne peuvent, sur base de l'égalité avec les autres, accéder à l'emploi, l'éducation, la vie sociale et culturelle, etc.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

2 Constats et recommandations²

2.1 Prise en compte générale de l'accessibilité

A l'heure actuelle, le réseau ferroviaire belge n'est **pas accessible en autonomie** pour les voyageurs en situation de handicap. Les personnes handicapées sont dépendantes de l'assistance (disponible uniquement dans 115 gares sur 555) et vivent de nombreuses expériences négatives sur le réseau. Elles sont dès lors de plus en plus réticentes à utiliser le rail comme mode de déplacement. Pourtant, des autres moyens de transport comme la voiture ne sont souvent pas pour elles des alternatives possibles.

Jusqu'à présent, le groupe SNCB n'a pas établi de **stratégie efficace, cohérente et durable** visant une accessibilité intégrale du réseau dans un délai raisonnable.

Même si on constate aujourd'hui une **volonté de faire évoluer positivement** la situation, cette absence de stratégie aura encore pendant plusieurs décennies des conséquences négatives pour le voyageur à mobilité réduite.

Un **manager accessibilité** a été engagé en janvier 2020 au sein de la SNCB. Au regard de l'ampleur du travail à réaliser, nous craignons toutefois qu'une seule personne ne soit pas suffisante pour mettre en œuvre une politique d'accessibilité transversale au sein de toutes les divisions. Il est en effet primordial qu'il puisse s'assurer systématiquement que toutes les décisions prises au sein de la SNCB prennent bien en compte l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

Malgré la bonne volonté, le personnel SNCB n'est pas encore suffisamment **formé et sensibilisé** à l'accessibilité, à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées.

Par ailleurs, les procédures et injonctions données au personnel (en matière d'assistance par exemple) ne sont pas toujours cohérentes, systématiques, claires et transparentes vis-à-vis du client.

Enfin, le groupe SNCB ne consulte pas encore suffisamment et systématiquement le Conseil Supérieur National des Personnes handicapées. Il collabore aussi de manière trop sporadique avec des **associations expertes en accessibilité**. Pourtant, une collaboration approfondie avec ces différents acteurs permettrait de s'assurer que tous les projets répondent efficacement aux prescriptions d'accessibilité et éviterait que des investissements importants pour l'acquisition de matériel et la construction/rénovation d'infrastructures soient réalisés sans tenir compte des besoins des personnes en situations de handicap.

² Les constats décrits ci-dessous sont issus de différents signalements et témoignages reçus par Unia et le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB)

Recommandations générales

- **Elaborer et communiquer un plan d'action ambitieux** pour parvenir à une accessibilité intégrale (c'est-à-dire en autonomie) du réseau pour tous les types de personnes en situation de handicap.

Ce plan d'action doit comporter un état des lieux initial, une stratégie de programmation budgétisée et un calendrier concret permettant de suivre les modifications progressives qui sont apportées. Il doit être inscrit dans les futurs contrats de gestion de la SNCB, évalué périodiquement et des sanctions doivent être prévues en cas de non-respect.

Ce plan d'action doit être établi **en concertation** avec les usagers en situation de handicap et les organisations qui les représentent.

- **Prévoir une convention de collaboration avec des organismes experts en accessibilité.**

La SNCB doit les associer le plus tôt possible aux différents projets : élaboration de cahiers des charges, travaux de construction ou de rénovation, achat ou rénovation de matériel roulant, etc.

- **Garantir que le manager accessibilité** soit systématiquement impliqué dans chacune des décisions prise par les différentes divisions de la SNCB qui ont un impact sur l'accessibilité des personnes handicapées. Cette personne ressource doit être formée en profondeur pour pouvoir veiller à la bonne prise en compte de l'accessibilité dans chacun des projets.

- **Sensibiliser/former l'ensemble du personnel au handicap et à l'accessibilité.**

De la direction au personnel de terrain en passant par les responsables d'achat de matériel, les concepteurs, l'ensemble du personnel déjà en service ou nouvellement recruté devrait être sensibilisé (via des mises en situations et un rappel des normes d'accessibilité).

Le personnel en contact avec la clientèle (accompagnateurs, chef de gare, guichetiers, assistants B for You) doit quant à lui être formé à l'accueil respectueux de l'ensemble des personnes en situation de handicap.

- **Instaurer une politique de Handistreaming.** Lors de chaque décision, le groupe SNCB doit étudier l'impact pour le (futur) client en situation de handicap.

2.2 Accessibilité des trains

La présence de lacunes et de marches entre le quai et le train est source d'insécurité et d'un important inconfort pour l'ensemble des voyageurs (personnes vieillissantes, parents avec poussettes, personnes avec bagages, vélos, ...). Pour les personnes en chaise roulante, il s'agit d'**un obstacle infranchissable**.

Aucun train belge ne leur permet à l'heure actuelle un **embarquement et débarquement en autonomie**. Ces personnes sont dès lors obligées de recourir à l'assistance, pour autant que celle-ci soit disponible dans leur gare de départ ou d'arrivée.

Pourtant, les exemples de bonnes pratiques à l'étranger commencent à se multiplier. En Suisse, en Espagne et en France, les personnes en chaise roulante peuvent embarquer et débarquer sans assistance dans certains trains.



Entrée de plain pied dans un train suisse

Le développement du **RER** aurait pu être une opportunité d'offrir un accès en autonomie pour les voyageurs en fauteuil roulant. Cependant, malgré le placement d'ascenseurs dans les différentes gares, le rehaussement des quais à 76 cm et l'achat de véhicules à plancher bas (Desiro), le dernier maillon de l'accessibilité, c'est-à-dire l'accès aux trains, n'est pas fonctionnel. Il subsiste encore une lacune horizontale entre le train et le quai qui n'est pas compensée à l'aide d'un comble-lacune automatique.

Fin 2015, la SNCB a commandé 445 voitures de train de type **M7** à double étage dont la hauteur de l'accès aux portes du wagon multifonctionnel ne correspondait à aucune hauteur de quais standard en Belgique. Les personnes à mobilité réduite n'auraient donc pas pu accéder de plain-pied au train. Beaucoup d'acteurs, dont Unia et le CAWaB, ont déploré cette décision qui condamnait les personnes en chaise roulante à être dépendantes de l'assistance pendant plusieurs décennies.

Suite à de nombreuses interpellations du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, du CAWaB et d'Unia, la SNCB a annoncé fin 2020 son intention de modifier ses commandes de trains M7 de façon à permettre à chacun de prendre **le train en autonomie**. Les nouvelles voitures multifonctionnelles devraient arriver en 2024 et être accessibles de plain-pied via une plateforme automatique coulissante. Unia et le CaWaB se réjouissent de cette **évolution positive** même s'ils restent inquiets en raison de la présence de pentes avec un pourcentage important à l'intérieur du wagon. Ces pentes pourraient en effet compromettre l'autonomie de certains voyageurs en fauteuil roulant.

Conscient qu'il reste certains manquements, la SNCB s'est engagée à associer le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, le CAWaB et Unia lors des **prochains appels d'offre pour de nouveaux trains** afin de s'assurer de leur accessibilité optimale.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

Au-delà de l'indispensable accessibilité en autonomie aux voitures multifonctionnelles, il n'est à l'heure actuelle pas envisagé par la SNCB de permettre un accès de plain-pied pour tous les voyageurs à l'ensemble des voitures. Pourtant, cela augmenterait sans conteste le confort des usagers et donc l'attractivité du train comme mode de déplacement. Grâce à un embarquement et un débarquement des trains plus aisés, la ponctualité des trains pourrait également être améliorée.

Bien que cela apporte un confort indéniable à tous les voyageurs, **l'information à bord des trains** n'est pas systématiquement fournie de manière visuelle et auditive (et cela même lorsque le hardware le prévoit). Disposer de l'information dans les deux formats est pourtant indispensable aux personnes déficientes visuelles ou auditives ainsi qu'aux personnes déficientes intellectuelles, que ce soit dans les situations normales ou imprévues (retard important, déviation du train, arrêt supplémentaire...). De plus, il arrive également que ces informations ne soient pas en cohérence avec la réalité (annonce erronée) ou fournies dans une seule langue nationale.

Pour permettre aux personnes déficientes visuelles de s'orienter plus facilement, il serait utile de prévoir des annonces indiquant de **quel côté aura lieu le débarquement**. L'expérience dans les pays étrangers a démontré que cette mesure avait un impact positif sur la ponctualité.

Les **adaptations à bord du train** ne sont pas toujours satisfaisantes. La conception de certaines voitures ne permet pas aux personnes handicapées d'être autonomes : que ce soit pour se diriger vers la sortie ; atteindre et utiliser les sanitaires (ex : Thalys) ; ou bien encore pour se signaler en cas de problème (boutons d'alerte inaccessible). Par ailleurs, il arrive encore régulièrement que des personnes en chaise roulante voyagent dans le sas faute de pouvoir accéder aux voitures (portes d'accès trop étroites). Une fois à bord, rien n'est prévu pour le confort de la personne en chaise roulante, telles que des barres d'appui, des accoudoirs.

Les personnes à mobilité réduite n'ont généralement accès qu'à **un seul wagon** sur l'ensemble du train mais son positionnement n'est pas standardisé dans la composition du train. Cela peut induire des difficultés à l'embarquement ou au débarquement. Il n'y a pas moyen à l'heure actuelle de savoir où sera le wagon accessible sur le quai, ni quel est le type de train qui circule.

Le **nombre de places** pour les voyageurs en fauteuil roulant est très limité dans le train. Ce qui empêche plusieurs personnes en chaise roulante de voyager ensemble.

Dans le **Thalys** et l'**Eurostar**, il y a également très peu d'emplacements pour fauteuil roulant. Les personnes handicapées sont régulièrement obligées de reporter leur voyage à un autre moment faute de disponibilités. Par ailleurs, les emplacements pour personnes en chaise roulante se trouvent en **1^{ère} classe**. La personne en chaise roulante et un accompagnateur peuvent y accéder au tarif standard. Toutefois, si la personne en chaise roulante voyage en famille ou en groupe, les autres personnes sont contraintes de payer le prix de la 1^{ère} classe. Ce positionnement en première classe implique dès lors des effets de discrimination indirecte pour les personnes handicapées qui risquent de devoir renoncer à leur voyage faute de moyens.

Recommandations en matière d'accessibilité des trains

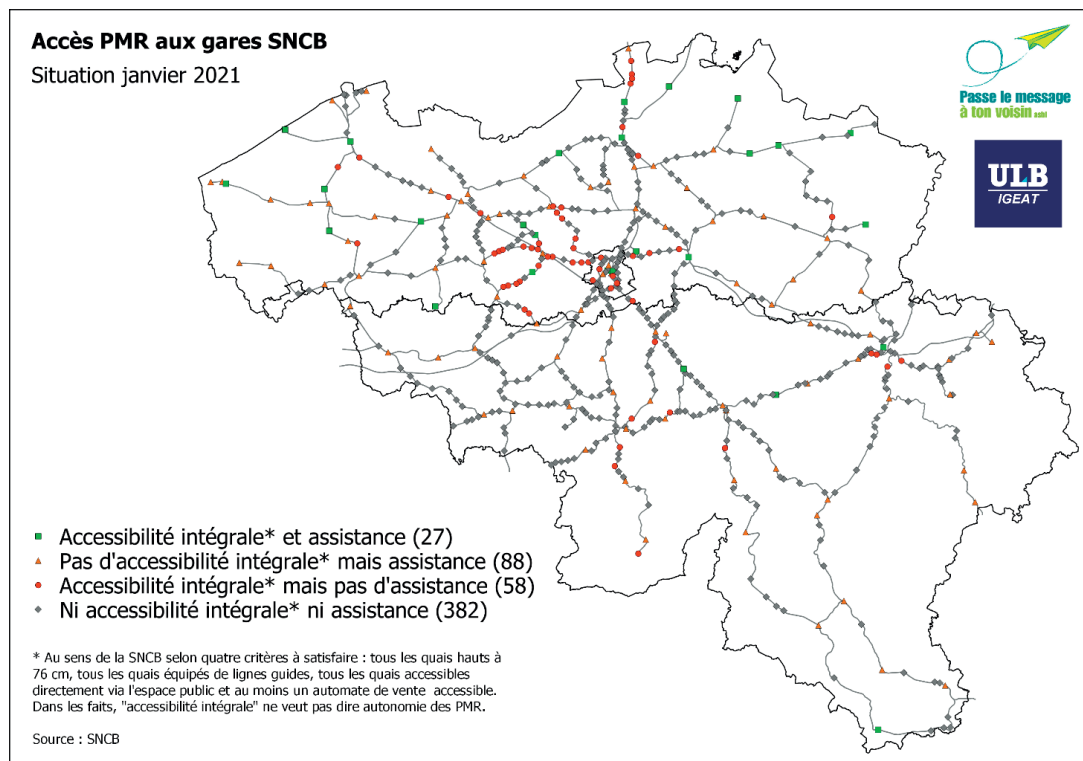
- Etablir **un plan d'action ambitieux** visant à trouver des solutions pour permettre un accès en autonomie au matériel roulant pour les personnes en chaise roulante, en agissant prioritairement pour les voitures M6, M7 et Desiro.
- Consulter activement et systématiquement les **organismes experts en accessibilité** lors de l'achat ou la rénovation du matériel roulant afin de s'assurer que celui-ci réponde correctement aux prescriptions d'accessibilité pour toutes les catégories de personnes en situation de handicap (embarquement et débarquement de plain-pied ; informations visuelles et sonores ; circulation accessible...).
- Développer en collaboration avec ces experts un « **référentiel SNCB matériel roulant accessible** », avec des normes strictes visant à garantir l'autonomie des personnes en situation de handicap.
- Veiller à assurer progressivement **un accès sans marches à toutes les voitures** des trains, afin de garantir un accès sécurisé et confortable à tous les usagers. Ceci améliorera également les flux de voyageurs et la vitesse commerciale.
- Prévoir dans chaque train des **systèmes vocaux et visuels d'annonce des arrêts** qui soient suffisamment audibles et visibles (taille de la police, contraste suffisant, ...) et bien synchronisés avec l'arrêt. L'arrêt suivant doit être annoncé dès le départ du train et répété au moment de l'arrivée en gare. L'annonce doit préciser de quel côté sera l'ouverture des portes pour permettre aux personnes déficientes visuelles de s'orienter facilement vers la sortie. Les incidents, déviations, retards importants doivent également faire l'objet d'annonces sonores et visuelles
- Augmenter le **nombre d'emplacements disponibles** pour les personnes en chaise roulante dans les trains de façon à leur permettre de voyager à plusieurs dans le même train. Créer des emplacements pour les personnes en chaise roulante dans les 2èmes classe des TGV (Thalys, Eurostar, ...) afin d'augmenter l'offre d'emplacements à leur disposition et leur permettre de voyager en famille ou en petit groupe sans surcoût.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

2.3 Accessibilité des gares et des quais

Selon les critères de la SNCB, une gare est **intégralement accessible** lorsque les quais sont rehaussés à 76 cm, qu'ils sont équipés de lignes de guidage podotactiles, qu'ils sont accessibles par des rampes d'accès ou par des ascenseurs, et qu'il y a au minimum 1 distributeur de billets accessible.

En janvier 2021, la SNCB comptabilise **85 gares** « intégralement accessibles » sur un total de 555 gares et points d'arrêt. Cependant, la définition de gare intégralement accessible ne prend pas en compte l'embarquement et le débarquement dans le train pour les voyageurs se déplaçant en fauteuil roulant. Or, sans assistance, ils ne peuvent accéder au train.



En prenant en compte l'offre d'assistance, il n'existerait que **27 gares** intégralement accessibles en Belgique. Cela représente 5 % des gares belges réellement accessibles à tous.

Par ailleurs, Unia regrette que certaines gares fassent l'objet de **travaux de constructions ou de rénovations** sans respecter totalement les réglementations régionales d'accessibilité. Unia a reçu plusieurs signalements de ce type pour les gares de Genval, La Hulpe, Nivelles, Vielsalm, Arlon, Bruxelles-Nord, Berchem-Sainte-Agathe, Bomal...

Encore en 2019, Unia a interpellé Infrabel suite à la construction d'un **couloir sous-voies inaccessible en gare de Bomal**. L'entreprise a répondu ne pas avoir rendu le couloir sous-voies accessible car la gare n'était pas référencée comme point d'arrêt PMR par la SNCB. Cet argument n'est bien évidemment pas conforme au Règlement régional d'urbanisme et ne peut constituer un motif valable de dérogation.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

Le **manque de coordination Infrabel-SNCB** amène également des situations difficiles telles qu'un revêtement rénové et macadamisé jusqu'à 60 m de la gare (Mouscron) puis de la cendrée (revêtement peu accessible) pour accéder au quai. A l'inverse, des quais rénovés mais pas de trottoirs surbaissés aux abords (Tournai).

Lors de **travaux**, l'accessibilité aux personnes en situation de handicap est parfois fortement diminuée pendant une période de temps conséquente (ex : plus d'accès aux quais, plus de guidage podotactile...). Aucune alternative n'est alors proposée aux personnes en situation de handicap. Unia s'est inquiété à multiples reprises concernant les conditions d'accessibilité très défavorables des gares **RER** sur les lignes Nivelles-Bruxelles et Ottignies-Bruxelles dont les travaux ont été à l'arrêt pendant de nombreuses années. De plus, il arrive régulièrement que le groupe SNCB tarde à placer des ascenseurs alors que les travaux sont terminés (Verviers-Central, Jette, Genval, Rixensart).

L'accessibilité des gares n'est pas toujours maintenue dans le temps. Des ascenseurs et des escalators tombent **régulièrement en panne** : parfois pour des délais importants (ex : Bruxelles-Centrale, Bruxelles-Nord...), voire pour une durée indéterminée. La SNCB ne communique pas sur la disponibilité en temps réel de ces ascenseurs, ni sur la durée d'indisponibilité prévue. Ce qui a des répercussions importantes sur les voyageurs qui restent parfois bloqués sur des quais dans le froid et dans le vent.

La **signalétique dans les gares et sur les quais** n'est pas toujours visible, ni lisible et compréhensible. Elle n'est pas uniforme avec les autres opérateurs de transport. Elle oriente parfois vers des cheminements inaccessibles. Dans les plus petites gares, il n'y a pas toujours un écran indiquant le train annoncé. Ce qui peut entraîner des confusions pour les personnes qui n'entendent pas les annonces vocales.

Il n'y a pas encore **de guidage podotactile** pour les personnes déficientes visuelles dans toutes les gares et il n'est pas suffisamment complet (ex : Gand Saint Pierre où il n'y a pas de guidage vers les arrêts de bus). Trop souvent, du matériel (publicitaire ou autre) est placé sur les dalles podotactiles dans les gares, les rendant inutilisables. Lorsqu'un seul guichet est ouvert, la SNCB ne veille pas toujours à ce que ce soit celui sur lequel sont dirigées les lignes guides.

Dans certaines gares, la clé des **sanitaires PMR** est à demander aux guichets. En dehors des heures d'ouvertures de ceux-ci, les sanitaires adaptés ne sont donc pas accessibles. Pourtant, avoir accès à des WC adapté est une demande récurrente des personnes handicapées, surtout dans un contexte urbain.

Enfin, il manque d'une procédure claire pour les personnes à mobilité réduite en cas d'**évacuation de la gare**. Il est arrivé que des personnes en chaise roulante restent bloquées sur des quais, sans aucune information, car les ascenseurs étaient mis à l'arrêt.

Recommandations en matière d'accessibilité des gares et des quais

- Etablir et communiquer **un plan d'action ambitieux** visant la mise en accessibilité intégrale de l'ensemble des gares et des quais à moyenne échéance.
- Veiller au **respect strict des normes d'accessibilité** dans le cadre de toute nouvelle construction ou de rénovation de gares, des quais ou des cheminements, quelle que soit l'ampleur des travaux.
- Consulter activement les **organismes experts en accessibilité** aux différentes étapes de construction ou de rénovation de l'environnement voyageurs : avant-projet, suivi du chantier, réception provisoire.
- Placer de manière prioritaire les **dalles podotactiles** et les **ascenseurs** lors des travaux dans les gares. Doubler ceux-ci de rampes d'accès à chaque fois que cela est possible.
- Assurer le **maintien de l'accessibilité** dans le temps, y compris pendant des périodes de travaux importants (dalles podotactiles, dispositifs de changement de niveaux, signalisation...)
- Veiller à la **maintenance et la réparation urgente** des équipements tels que les ascenseurs et escalators. Exiger un délai réduit pour résoudre les pannes. Communiquer sur la disponibilité en temps réel et la durée d'indisponibilité de ceux-ci. Privilégier la maintenance de ces équipements en dehors des périodes d'affluence (idéalement en dehors des heures d'ouvertures des gares).
- Uniformiser et améliorer l'accessibilité de la **signalétique**, y compris digitale, dans l'ensemble des gares. Etablir une charte commune avec les autres opérateurs de transports pour assurer la continuité de la chaîne de déplacement.. Agrandir les caractères sur les affiches horaires en gare. Renforcer l'utilisation des pictogrammes/illustrations entre toutes les gares. Afficher sur les quais les informations relatives à l'accessibilité.
- Assurer une **communication vocale et visuelle** dans toutes les gares et points d'arrêts.
- Prévoir des directives claires au personnel de gare pour leur rappeler de veiller à laisser le **guidage podotactile** libre de tout obstacle. Veiller à maintenir toujours ouvert le guichet vers lequel sont orientées les lignes guides.
- Permettre un accès aux **sanitaires PMR** pendant les heures de circulation des trains.
- Prévoir et communiquer les **procédures d'évacuation des gares** (en ce compris les quais) pour les personnes en situation de handicap

2.4 Assistance

L'inaccessibilité des gares, des quais et des trains rend obligatoire le recours à l'assistance pour bon nombre de personnes handicapées. Au sens de la législation antidiscrimination, cette **assistance constitue donc un « aménagement raisonnable »** en attendant l'accessibilité intégrale des infrastructures de la SNCB. Un aménagement raisonnable doit être efficace, permettre une participation égale, être respectueux de la personne, assurer sa sécurité. Enfin, il ne doit pas être assumé financièrement par la personne handicapée.

L'assistance, B for You, fournie par la SNCB aux personnes à mobilité réduite ne répond pas aux critères ci-dessus.

En effet, l'assistance doit être **réservée au moins 24h à l'avance** et cela quel que soit le handicap de la personne ou les facilités présentes en gare (présence de personnel en permanence, ascenseurs, rampes mobiles...). Les personnes qui ont demandé une assistance doivent se présenter **20 min avant le départ** du train. La combinaison de ces deux contraintes réduit très fortement la liberté de se déplacer des personnes en situation de handicap et leur retire toute flexibilité (ex : au travail, elles ne peuvent pas rester à une réunion qui se prolonge car elles ont réservé une assistance).

Il est maintenant possible de réserver par téléphone une assistance jusqu'à **3h avant le départ** pour un voyage sans correspondance, effectué entre 6h30 et 21h, entre 41 gares. Certaines gares, qui disposent pourtant de personnel en suffisance ou qui accueillent un grand nombre de voyageurs, comme Bruxelles-Schuman ou Bruxelles-Luxembourg, ne figurent pas dans cette liste.

Des pratiques étrangères nous montrent qu'il est possible d'assouplir ces délais. Par exemple, la compagnie ferroviaire espagnole RENFE n'exige pas que les personnes en situation de handicap ayant besoin d'une assistance se signalent à l'avance dans ses plus grandes gares. La CFF, compagnie ferroviaire suisse, invite quant à elle ses usagers en situation de handicap à prévenir au moins une heure avant le départ du train (sauf dans 15 gares où ils sont invités à prévenir deux heures à l'avance).

La réservation de l'assistance B for You dans les délais ne garantit pas pour autant une assistance optimale. Régulièrement, des **dysfonctionnements** sont signalés à Unia et cela même si la procédure de réservation a été respectée : assistance non réalisée, manque de coordination entre les services, problèmes lors des correspondances, changement de voies inattendu, placement dangereux de la rampe, embarquement dans le wagon inaccessible, arrivée sur des quais non accessibles ou dont l'ascenseur est en panne, etc. De plus, le personnel qui fournit l'assistance n'est pas toujours correctement **sensibilisé** et n'est pas toujours respectueux et à l'écoute des besoins individuels des personnes handicapées.

L'assistance est **possible uniquement dans 115 gares**, du premier au dernier train. Dans un nombre croissant de gares et arrêts, la SNCB a réduit les services d'assistance permanents. Les équipes mobiles de 'B for You', installées en tant qu'alternative, n'arrivent pas à répondre à toutes les demandes d'assistance. Des assistances pour les derniers trains sont parfois refusées.

De plus, il était auparavant possible pour **les personnes handicapées ne se déplaçant pas en fauteuil roulant**, de se faire tout de même assisté dans une série de gares avec du personnel (ex : Binche). Avec la fermeture de nombreux guichets, cela n'est aujourd'hui souvent plus possible. Il s'agit d'un retour en arrière pour les voyageurs en situation de handicap.

Le **nombre de gares avec assistance stagne** depuis plus de 10 ans. Seule la gare de Bruxelles-Schuman, 2 ans après sa rénovation, a été rajoutée à la liste en 2018, suite à l'intervention de l'asbl Passe le Message à ton Voisin et d'Unia.

Pourtant, la SNCB compte **85 gares intégralement accessibles dont une cinquantaine ne propose pas le service d'assistance B for You**. Pour la plupart de ces gares accessibles, une offre d'assistance pourrait être mise en œuvre relativement facilement (ex : Tielen, Bordet, Anderlecht) que ce soit via des équipes mobiles ou via l'accompagnateur de train.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

De plus, dans les situations où le train est équipé d'une rampe d'accès et que la hauteur des quais est adéquate, les **accompagnateurs pourraient fournir facilement cette assistance**. Toutefois, certains rechignent à le faire faute de directives claires et/ou de matériel correctement adapté, la rampe embarquée étant difficilement manipulable.

Actuellement, les accompagnateurs sont autorisés, sur base de leur appréciation de la situation, à aider les personnes à mobilité réduite au moment de leur embarquement et débarquement. Dans la pratique, cette zone de libre arbitre laissée à l'accompagnateur entraîne inévitablement des discussions et met la personne en situation de handicap dans une trop grande incertitude.

Certains **dispositifs d'aide à l'embarquement et débarquement** utilisés lors de l'assistance sont particulièrement **insécurisants, voire dangereux**, pour les personnes en chaise roulante. Citons par exemple les rampes d'accès en deux-volées avec rotation à angle droit ou bien encore des rampes trop courtes déployées sur des quais bas, ce qui provoque des pentes trop raides. De plus, le personnel d'assistance place parfois ces dispositifs de manière dangereuse (ex : rampe donnant pratiquement sur le vide ou sur des piliers).

Cela est d'autant plus interpellant que la SNCB fait peser, dans de nombreuses situations, **la responsabilité d'un incident éventuel sur les personnes à mobilité réduite**. Ainsi, nous pouvons lire dans les conditions générales de transport : *Seul le personnel « B for You » est habilité à vous fournir ces services d'assistance. Par conséquent, la SNCB se décharge de toute responsabilité si des opérations telles que le chargement, le transbordement, le déchargement et/ou le calage de la voiturette utilisée, sont effectuées par vous-même, par tout personnel de la SNCB non habilité ou par un tiers. La personne à mobilité réduite en chaise roulante électrique commande elle-même sa chaise roulante et en assume l'entière responsabilité.* Au-delà du questionnement sur la valeur juridique de pareille disposition, il apparaît inacceptable pour Unia de faire peser la responsabilité d'un incident sur la personne à mobilité réduite alors que la SNCB a fait le choix d'opter pour du matériel inaccessible ou inadapté.

Pour des raisons de sécurité, la SNCB prévoit que le poids total et les dimensions du fauteuil roulant ne doivent pas dépasser : 300 kg, 75 cm de large et 120 cm de long. Ces restrictions excluent de facto bon nombre d'utilisateurs de **scooters électriques** car leur engin de déplacement est souvent plus long que 120 cm. Les chemins de fer néerlandais et allemand autorisent de leur côté des longueurs maximales plus élevées. Il conviendrait d'étudier la possibilité de revoir ces normes maximales en fonction du type de train et du dispositif d'aide à l'embarquement à disposition.

L'assistance se réserve par **Internet ou via le contact center**. Le numéro du contact center est un numéro payant, ce qui entraîne des frais supplémentaires pour les personnes en situation de handicap. Il n'est pas possible de réserver par SMS, e-mail, via une application mobile ou directement en gare. La réservation ne peut être conjointe à l'achat du billet. Il faut donc faire des démarches supplémentaires même si on se trouve déjà en gare aux guichets, y compris lorsqu'on réserve une place pour fauteuil roulant dans le Thalys ou l'Eurostar.

Lorsque la personne en situation de handicap réserve une assistance, elle ne peut indiquer qu'une **heure d'arrivée** et pas le train (ou le type de train) qu'elle souhaite emprunter. Les horaires proposés par le service d'assistance de la SNCB ne respectent pas toujours la demande initiale de la personne. De plus, elles ne peuvent programmer que des allers-simples ou des allers-retours. Le logiciel de réservation ne permet pas d'encoder des étapes.

La **confirmation de l'assistance** se fait par SMS avec les informations d'heure et de lieu de rendez-vous : aucune autre alternative n'est proposée pour les personnes qui ne peuvent les lire.

Des **bornes d'assistance** sont placées dans certaines gares où le service d'assistance est disponible. Elles permettent de se signaler au personnel SNCB. Toutefois, ces bornes ne sont pas placées dans toutes les gares avec assistance, ne sont pas présentes à toutes leurs entrées et sont parfois en panne. De plus, elles sont connectées à du personnel régional qui n'est pas présent en gare et qui doit donc contacter le

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

personnel présent en gare pour réaliser l'assistance. Le lieu de rendez-vous de l'assistance n'est pas toujours clair.

Quand il y a des **travaux et des déviations de ligne**, il n'y a pas toujours de continuité de l'assistance dans ces circonstances particulières. Le bus de substitution n'est pas toujours accessible aux personnes en fauteuil roulant.

En cas de problème lors de l'assistance ou durant le voyage en train, il n'y a **pas de personne de contact spécifique et ni de procédure d'urgence** pour les personnes en situation de handicap. A titre d'exemple, en France, le service Accès Plus prévoit une ligne d'urgence en cas de difficultés imprévues sur le trajet. Ce service est également disponible par SMS pour les voyageurs malentendants.

Recommandations en matière d'assistance

- **Assouplir le délai de 24h**, ainsi que l'obligation d'arriver 20 minutes à l'avance, pour obtenir une assistance dans les gares. Il convient d'adapter ce délai en fonction du besoin de l'usager et de l'accessibilité de la gare, des quais et du matériel roulant.
- **Etendre la liste des gares** où la réservation est possible jusqu'à 3h avant le départ. Permettre de faire une correspondance si la gare dispose du personnel d'assistance nécessaire. Etendre sa plage horaire jusqu'au dernier train et permettre sa réservation par Internet.
- Améliorer **l'information, la sensibilisation et la formation** du personnel en gare, des accompagnateurs et du personnel d'assistance aux besoins des personnes en situation de handicap.
- Augmenter **l'offre d'assistance** à toutes les gares intégralement accessibles et progressivement aux autres gares.
- Donner **instructions aux accompagnateurs** de train d'assister les personnes à mobilité réduite qui le demandent lorsque le train est équipé d'une rampe d'accès et que la hauteur des quais est adéquate, sauf circonstances exceptionnelles de sécurité. Les circonstances exceptionnelles de sécurité doivent être objectivées et détaillées auprès du personnel et du grand public.
- Remplacer les **rampes embarquées dans les trains** par des modèles plus maniables.
- Veiller à ce que les **dispositifs d'aide à l'embarquement et débarquement** utilisés lors de l'assistance ne constituent pas un danger pour les personnes à mobilité réduite. Etablir un référentiel qui indique dans quelles conditions ils peuvent être utilisés (en se basant sur la largeur et de la hauteur des quais).
- Réviser les dispositions relatives à la **responsabilité** en cas d'incident lors de l'embarquement et le débarquement des personnes en situation de handicap.
- Réviser les **dimensions maximales autorisées** des fauteuils roulants en prenant en compte le type de train et le dispositif d'embarquement à disposition.
- Améliorer la **procédure de réservation de l'assistance** en prévoyant la possibilité de réserver via différents canaux (téléphone, fax, SMS, Internet, application mobile, e-mail, en gare...). Il convient également d'instaurer la gratuité des appels vers le call center. Prévoir différents canaux pour la confirmation d'assistance.
- Améliorer la maintenance et la réparation urgente des **bornes d'assistance**. Les relier, si possible, au personnel présent en gare.
- Améliorer **le fonctionnement, le contact et la coordination de l'assistance** tant pour la Belgique que pour les trajets vers ou en provenance de l'étranger. Veiller à respecter les souhaits des voyageurs (heure de départ et heure d'arrivée, type de train).
- Prévoir une **continuité de l'assistance** en cas de travaux, déviations de lignes pour la liaison avec le bus de remplacement – et vérifier son accessibilité.
- Créer une **procédure d'urgence** (avec un helpdesk disponible pendant toute la durée d'exploitation) en cas de dysfonctionnement de l'assistance (demande de réservation non respectée, oubli de la personne dans le train, etc.). Prévoir une borne d'appel sur les quais qui pourrait être actionnée en cas d'incidents non prévus.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

2.5 Achat des titres de transport

Depuis le 1^{er} février 2021, la SNCB différencie ses **tarifs** entre les versions « papier » et « digitales » de certains de ses produits. Ainsi, les voyageurs souhaitant utiliser les « Pass » en version papier devront payer un supplément. Le CAWaB et Unia regrettent cette décision qui a un impact négatif sur les personnes en situation de handicap moins familiarisées aux nouvelles technologies.

Dans le même temps, la SNCB a annoncé son intention de **fermer un nombre important de guichets** dans les gares. Pourtant, le personnel au guichet permet d'aider efficacement les personnes en situation de handicap, ayant des difficultés de compréhension ou encore les personnes peu à l'aise avec la technologie. Elles peuvent y demander des informations complémentaires sur les horaires, les services, l'assistance, ... Elles peuvent y payer facilement en liquide, et s'assurer de faire les bons choix grâce à l'interaction avec le personnel de gare à leur écoute.

Les personnes sourdes et malentendantes rencontrent parfois des difficultés au guichet pour communiquer avec le personnel. Certains guichets sont équipés de **boucles d'induction magnétique** mais ce dispositif devrait être généralisé. Le personnel devrait également être davantage formé à son utilisation. De plus, ils devraient être reliés avec un système à distance d'interprétation en langue des signes.

Lorsqu'un seul guichet est ouvert, la SNCB ne veille pas toujours à ce que ce soit celui qui est **accessible PMR** (ex : Bruxelles Schuman et Bruxelles Nord).

Les **distributeurs automatiques de titres de transport** ne sont pas accessibles et utilisables pour certaines personnes en situation de handicap, et plus particulièrement pour les personnes déficientes sensorielles ou intellectuelles (ex : l'écran d'accueil se réinitialise trop vite, pas de possibilité de payer avec des billets). Ils ne sont pas toujours placés à des endroits adéquats ou accessibles (ex : à Chastre sur une plateforme avec marche, rectifiée suite à une interpellation de l'asbl Passe le Message à ton Voisin). Il n'est pas non plus tenu compte du reflet du soleil sur les écrans, or une personne en chaise est trop basse pour projeter de l'ombre sur celui-ci et l'écran devient donc illisible.

Dans les plus petites gares, il n'y a souvent qu'un **seul distributeur placé d'un seul côté du quai** (ex. : Bordet), ce qui peut engendrer de longs et fastidieux déplacements pour les personnes handicapées.

En Région bruxelloise, les **valideurs** de la STIB permettait auparavant de pointer rapidement sa carte Mobib pour un **parcours « Jump »**. Ils ont disparu lors du remplacement des valideurs « papiers ». Les voyageurs doivent dorénavant valider leur ticket au distributeur SNCB, ce qui engendre des déplacements longs et complexes lorsque celui-ci est situé du côté opposé à l'arrivée du client sur les quais.

Depuis février 2015, les personnes qui n'ont pas de titre de transport avant de monter dans le train payent systématiquement un **supplément de 7 €**. Cette règle est valable pour tous sans aucune prise en compte des besoins spécifiques des personnes handicapées. Cette mesure est clairement en contradiction avec la Convention ONU et la loi antidiscrimination, ainsi qu'avec le Règlement européen n° 1371/2007 sur les droits et les obligations des voyageurs ferroviaires qui, dans son préambule, précise que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix ».

Suite à une conciliation avec Unia, la SNCB, en collaboration avec l'asbl Inclusion, a créé un kit pédagogique personnalisable qui s'appelle « **J'ose prendre le train** ». Ce kit est destiné aux voyageurs qui ont des difficultés d'orientation et de compréhension. Il a pour but de favoriser l'autonomie des voyageurs avec un handicap intellectuel. Le kit, écrit en langage facile à lire et à comprendre, comporte un mode d'emploi ; un guide d'apprentissage qui explique toutes les étapes du voyage ainsi que les assistances possibles avant le

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

voyage et pendant le voyage ; une database de photos et de pictogrammes SNCB que le client peut utiliser pour créer son guide ; une carte pour aider à demander de l'aide lorsque la personne a des difficultés à s'exprimer.

La SNCB a également prévu une amélioration du sticker sur les automates de vente. Si une personne éprouve des difficultés à acheter son titre de transport à l'automate, elle peut faire appel à **l'assistance de vente** 7j/7 de 7h00 à 21h30. Le numéro de téléphone (payant) est apposé sur chaque automate. Le collaborateur SNCB prend alors à distance le contrôle de l'appareil pour accompagner la personne dans son processus d'achat, jusqu'au moment du paiement. Le client procède ensuite lui-même au paiement avec de la monnaie ou par carte. Le sticker est simplifié afin de faciliter sa compréhension et de donner la possibilité aux personnes qui éprouvent des difficultés à l'automate de se faire assister à distance. Unia salue ces initiatives qui vont dans le bon sens mais regrette que la SNCB reste sur ses positions quant au supplément de 7 euros lorsque la personne handicapée achète son billet à bord du train.

Contrairement à l'Eurostar, dans le cadre des trajets en Thalys ou TGV, les personnes en situation de handicap ne peuvent **réserver directement leur titre de transport sur Internet** si elles ont besoin d'un emplacement pour fauteuil roulant. Elles sont donc soit contraintes d'effectuer leur réservation auprès d'une agence ou d'un guichet Travel center. Contrairement aux autres voyageurs, cela suppose l'obligation pour elles de se déplacer alors que précisément elles éprouvent des difficultés à le faire. De plus cela implique des coûts supplémentaires liés aux frais de déplacement. Elles peuvent également recourir à la voie téléphonique et faire appel à un numéro payant (02). Unia demande depuis plusieurs années à la SNCB Europe de revoir cette pratique qui relève de la discrimination (différence de traitement non justifiée). Malgré son engagement à le réaliser, la SNCB Europe n'offre toujours pas cette possibilité. De plus, il arrive encore régulièrement qu'on réclame des frais de dossiers de 9 €, notamment lorsque la personne réserve pour sa famille en même temps que pour son trajet, alors que le Règlement européen sur les droits des voyageurs ferroviaires stipule que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets ».

Recommandations en matière d'achat des titres de transports

- Supprimer la **différenciation des tarifs** entre les produits achetés au guichet et en ligne.
- Dans les gares où les **guichets disparaissent**, des solutions doivent être prévues pour maintenir un service équivalent aux personnes en situation de handicap.
- Rendre les **distributeurs de titres de transport accessibles et utilisables pour tous**. En prévoir un au minimum sur chaque quai dans les PANG. Veiller à ce que leur écran soit à l'abri du soleil. Prévoir des tests d'accessibilité avec des utilisateurs en situation de handicap. Permettre le paiement avec des billets. Rendre le numéro pour l'assistance à l'achat gratuit.
- Equiper tous les guichets de **boucle d'induction magnétique**. Former le personnel à son utilisation. Prévoir également que le personnel puisse facilement entrer en contact avec un **service d'interprétation à distance**.
- Ouvrir le **guichet accessible PMR en priorité** et s'assurer qu'il soit équipé et fonctionnel comme les autres guichets.
- Modifier le règlement concernant le **supplément de 7€** pour le tarif à bord en prévoyant une exception pour les personnes en situation de handicap sur présentation par exemple de leur « European Disability Card »
- Permettre aux personnes en situation de handicap **d'acheter en ligne** leur billet de Thalys ou TGV. Ne pas appliquer de frais de dossier pour l'achat des billets des proches. Permettre aux proches (sans limitation de nombre) de la personne en chaise roulante de voyager avec elle en 1^{ère} classe sans supplément de prix.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

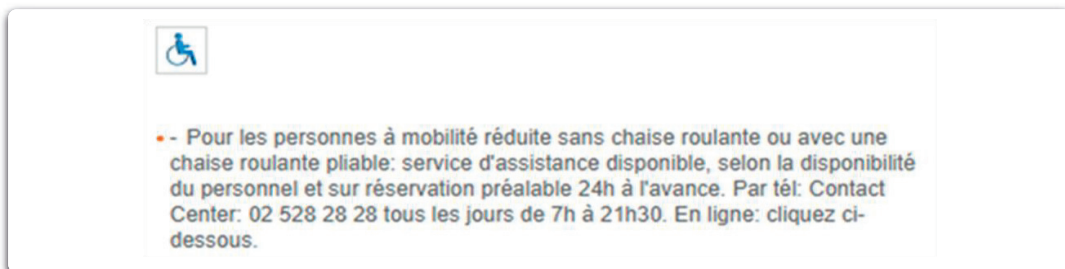
2.6 Accès à l'information et à la communication

La SNCB ne communique pas suffisamment sur l'accessibilité. L'utilisateur à mobilité réduite ne trouve pas sur le site Internet et l'application **des informations précises et mises à jour sur l'accessibilité** de la gare et/ou du matériel roulant qui circulera à l'horaire souhaité. Il n'a par exemple pas d'indications sur la disponibilité réelle des ascenseurs ou sur la zone de quai où il peut se positionner pour accéder facilement au wagon adapté.

En outre, le site Internet entraîne de la **confusion** chez le voyageur en situation de handicap. A titre d'exemple, le logo international de l'accessibilité est toujours présent même pour des gares inaccessibles. Le bouton « réserver assistance » est également systématiquement présent même dans des gares dépourvues de personnel où aucune forme d'assistance n'est proposée.



Information sur l'accessibilité des gares trop peu détaillée (www.belgianrail.be – gare de Limburg)



Information sur l'accessibilité non adéquate. Ce qui importe ici c'est que la personne à mobilité réduite puisse encore faire quelques pas pour embarquer/débarquer dans le train et non pas son type de chaise roulante manuelle (www.belgianrail.be – gare de Waterloo).

Le site Internet de la SNCB, ainsi que l'application mobile, ne sont pas suffisamment accessibles et ne répondent pas aux normes internationales d'accessibilité numériques, pourtant rendues obligatoires depuis le 23/09/2020 en Belgique.

Par ailleurs, le site ne propose pas d'informations en langage « **Facile à lire ou à comprendre** ». Il n'est pas illustré à l'aide d'image (pictogrammes, dessins, photos) pour les personnes avec un handicap intellectuel.

Recommandations en matière d'accès à l'information et à la communication

- Améliorer la communication à l'attention des personnes en situation de handicap. Des **informations complètes, précises et actualisées sur l'accessibilité** des gares et des trains, mais aussi sur les services spécifiques proposés, doivent être fournies à l'utilisateur dans les différents formats adaptés.
- Informer sur l'accessibilité (par exemple des ascenseurs) dans la **recherche d'itinéraire** sur le site web ou l'application
- Diffuser **l'information en temps réel** sur le type de matériel roulant qui circule sur les lignes (Desiro, Mx, M6, M7...) et indiquer aux voyageurs à mobilité réduite dans quelle zone de quai se placer pour un embarquement aisé.
- Diffuser l'information sur la **disponibilité des ascenseurs** en temps réel, avec le calendrier maintenance et la date de remise en route programmée lorsque celle-ci est connue
- Rendre accessible le(s) **site(s) internet et application(s)** de la SNCB aux normes internationales d'accessibilité numérique (WCAG 2.1 AA).
- Prévoir des informations en **facile à lire et à comprendre** sur le(s) site(s) et application(s) de la SNCB.
- Mettre à disposition des informations en facile à lire et à comprendre **sur support papier** : fiche horaires, plan de réseau, plan de lignes, guide tarifaire, panneau d'information, etc.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

3 Conclusions

Afin de respecter la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et de répondre adéquatement à la recommandation du Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées adressée à la Belgique, **une politique ambitieuse en matière d'accessibilité et d'accueil des personnes en situation de handicap doit être mise en place** par le groupe SNCB. Pour garantir son succès, les ressources nécessaires doivent y être allouées et des engagements fermes doivent être pris au travers des contrats de gestion.

Cette politique d'accessibilité doit également être construite sur base de l'écoute active des personnes en situation de handicap, des associations qui les représentent et des experts en accessibilité. A cet égard, la collaboration entre la SNCB, le Conseil Supérieur National des Personnes handicapées et le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles doit être maintenue et devenir plus systématique pour l'ensemble des projets d'amélioration de l'accessibilité.

La prise en compte des avis de ces instances doit être garantie. Pour toutes les questions techniques, il conviendrait également que la SNCB initie une démarche de collaboration structurelle avec des organismes experts en accessibilité (CAWaB, Inter).

Si l'accessibilité des transports ferroviaires est un élément essentiel pour la libre circulation des personnes en situation de handicap, rappelons qu'elle est aussi une **source de confort indéniable pour l'ensemble des voyageurs**. Elle participe également à une meilleure ponctualité grâce à un embarquement et un débarquement plus aisé de tous les voyageurs.

Dans le contexte actuel de mobilité durable et de souci pour l'environnement, améliorer l'accessibilité permet à l'ensemble des personnes à mobilité réduite de participer à l'effort commun et les aide à diminuer l'usage de la voiture individuelle, plus polluante.

Dès lors, il convient que les autorités belges et l'opérateur ferroviaire envisagent le défi de la mise en accessibilité de son réseau, non pas comme une contrainte, mais bien comme une **opportunité d'améliorer la qualité de son service à l'ensemble de ses voyageurs**.

4 Références légales

4.1 Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

Cette Convention a été ratifiée par la Belgique en juillet 2009 et est entrée en vigueur le 1er août 2009.

L'article 5 « Egalité et non-discrimination » de la Convention rappelle l'interdiction de discriminer sur base du handicap et « *afin de promouvoir l'égalité et d'éliminer la discrimination, les Etats Parties prennent toutes les mesures appropriées pour faire en sorte que des aménagements raisonnables soient apportés* ».

L'article 9 de la Convention est consacré aux obligations des Etats Parties en matière d'**accessibilité** :

1. « *Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :*

a) Aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail ;

b) Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.

2. Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour :

a) Élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives ;

b) Faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées ;

c) Assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées ;

d) Faire mettre en place dans les bâtiments et autres installations ouverts au public une signalisation en braille et sous des formes faciles à lire et à comprendre ;

e) Mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animalière et les services de médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public ; [...].

L'article 20 demande quant à lui aux États Parties de prendre des mesures efficaces pour assurer la **mobilité personnelle** des personnes handicapées, dans la plus grande autonomie possible, selon les modalités et au moment que celles-ci choisissent.

Le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées a édité son **observation générale n°2 (2014)** qui explique aux Etats parties de la Convention comment mettre en œuvre l'article 9. Il y est précisé que les obstacles à l'accès aux objets, installations, biens et services existants destinés ou ouverts au public doivent être levés progressivement de manière systématique et surtout, sous une supervision constante,

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

pour parvenir à la pleine accessibilité. Il y est également indiqué que le coût potentiel de la suppression des obstacles existants ne doit pas être utilisé comme excuse pour se dérober à l'obligation de lever progressivement les obstacles à l'accessibilité. De plus, comme cette obligation doit être exécutée progressivement, les Etats parties devraient définir des délais précis et allouer des ressources adéquates pour l'élimination des obstacles existants.

Dans ses **observations finales concernant le rapport initial de la Belgique (octobre 2014)**, le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées a, dans cette lignée, explicitement recommandé à la Belgique d'adopter un cadre juridique avec des objectifs précis et obligatoires en matière d'accessibilité des transports publics.

La Belgique a également signé le protocole optionnel de la Convention, ce qui signifie qu'elle accepte que le Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées reçoive et examine des plaintes présentées par des particuliers ou des groupes de particuliers qui s'estiment être victimes d'une violation par cet Etat Partie des dispositions de la Convention.

Au niveau national, Unia – le Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et les discriminations - est désigné comme le mécanisme indépendant chargé de la promotion, de la protection et du suivi de l'application de la Convention. Les personnes handicapées peuvent s'y adresser en cas de violation présumée de la Convention.

4.2 Règlement (UE) n °1300/2014 de la commission du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

Ce règlement qui est d'application depuis le 1er janvier 2015 demande à chaque État membre de veiller à l'établissement et à la mise en œuvre d'un inventaire des actifs en vue d'identifier les barrières à l'accessibilité, de fournir des informations aux usagers et d'effectuer un suivi et une évaluation des progrès accomplis en matière d'accessibilité.

De plus, ce règlement demande également aux États membres d'**adopter pour janvier 2017 des plans nationaux de mise en œuvre en vue d'éliminer progressivement toutes les barrières à l'accessibilité qui sont recensées**. Les plans nationaux de mise en œuvre sont fondés sur des plans nationaux existants et, s'il est disponible, sur l'inventaire des actifs ou sur toute autre source d'informations fiable et pertinente. Ces plans nationaux de mise en œuvre doivent comprendre une stratégie, qui inclut une règle relative aux priorités établissant les critères et les priorités de désignation des gares et des unités de matériel roulant destinées au renouvellement ou au réaménagement. Cette stratégie est formulée en collaboration avec le(s) gestionnaire(s) de l'infrastructure, le(s) gestionnaire(s) des gares, la ou les entreprise(s) ferroviaire(s) et, si nécessaire, d'autres autorités locales (y compris les autorités de transport locales). Les associations représentatives d'usagers, y compris de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, sont consultées.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

4.3 Règlement (CE) n° 1371/2007 du parlement européen et du conseil du 23 octobre 2007

Ce règlement, qui porte sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, rappelle dans son préambule qu'il convient que les services ferroviaires de transport de voyageurs profitent aux citoyens en général. Par conséquent, **les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens.** Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer le mieux possible les informations concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il conviendrait de recourir à des systèmes audio et visuels, en tant que de besoin. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix.

Selon ce règlement, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares doivent veiller à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ils doivent aussi fournir gratuitement une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement. L'assistance est fournie à condition que le voyage ait été notifié au moins quarante-huit heures à l'avance. Si tel n'est pas le cas, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares doivent malgré tout s'efforcer de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager. Précisons toutefois que ce délai de 48 heures a été établi en tenant compte de l'infrastructure ferroviaire de l'ensemble des pays membres de l'UE, qui diffère fortement selon les Etats. Il s'agit donc d'une condition minimale, toute disposition nationale plus favorable restant donc vivement recommandée.

4.4 Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public

La Directive européenne relative à l'accessibilité des sites web est entrée en vigueur le 22 décembre 2016 et a été transposée dans la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

Les organismes publics doivent faire en sorte que leurs sites web et applications mobiles soient accessibles, c'est-à-dire conformes à la norme WCAG 2.1 niveau AA.

- Depuis le 23/09/2020, tous les sites doivent être accessibles, même les plus anciens. Les vidéos publiées à partir de cette date devront également être accessibles.
- Le 23/09/2021, toutes les applications mobiles doivent être accessibles.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

4.5 Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services

Aussi appelée « Acte Européen d'accessibilité », cette directive vise à améliorer le bon fonctionnement du marché intérieur en harmonisant les normes d'accessibilité de certains produits et services, dont notamment :

- les **terminaux en libre-service** (terminaux de paiement, distributeurs automatiques de billets, distributeurs de titres de transport, bornes d'enregistrement, etc.);
- les services d'accès aux services de transport de passagers dans les secteurs ferroviaires, aérien, routier, maritime et fluvial, notamment **l'information voyageurs en temps réel**.

Cette directive devra être transposée par les Etats membres dans leur droit interne dans un délai de trois ans (avant le 28 juin 2022) et ses dispositions ne seront mises en application qu'au terme de six ans au minimum (à partir du 28 juin 2025).

4.6 Législation anti-discrimination

La loi fédérale du 10 mai 2007 interdit les discriminations directes ou indirectes fondées, notamment, sur le handicap et l'état de santé. Parce que le handicap résulte souvent d'un environnement inadapté, des mesures doivent être prises dans certaines situations afin d'éliminer les obstacles qui empêchent une personne handicapée de bénéficier d'un service. On parle d'aménagements raisonnables, autrement dit de *"mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée."* (loi du 10 mai 2007, art. 4-12³)

La loi stipule que le refus de mettre en place des aménagements raisonnables pour les personnes avec un handicap constitue une discrimination. Pour Unia, l'inaccessibilité des gares, quais et trains crée le besoin d'assistance. Cette assistance indispensable constitue donc un « aménagement raisonnable » en attendant l'accessibilité intégrale des infrastructures de la SNCB.

Un aménagement raisonnable doit être efficace, respectueux de la personne, assurer sa sécurité et ne doit pas être assumé financièrement par la personne handicapée³.

³ Protocole relatif établi entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française en faveur des personnes en situation de handicap. Protocole relatif au concept d'aménagements raisonnables en Belgique en vertu de la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et de lutte contre le racisme.

Accessibilité au transport ferroviaire / Février 2021

4.7 Règlements régionaux d'accessibilité

Chaque région dispose d'un règlement régional d'urbanisme qui définit des normes d'accessibilité applicables notamment aux stations de chemins de fer, en ce compris les quais. Il s'agit des articles 414 et 415 du Guide Régional d'Urbanisme en Wallonie, des Titres IV et VII du RRU en Région bruxelloise et du Règlement d'urbanisme concernant l'accessibilité pour la Région flamande.

4.8 Résolution de la chambre des représentants de belgique visant à améliorer la qualité du transport ferroviaire pour les voyageurs à mobilité réduite

Cette résolution adoptée et communiquée au Gouvernement par la Chambre des Représentants le 2 juillet 2015 vise principalement à ramener le délai dans lequel les personnes handicapées doivent introduire leur demande d'assistance pour se déplacer en train à une heure dans les grandes gares, où une assistance permanente est présente, et à ancrer cette règle dans le futur contrat de gestion de la SNCB. Il est également demandé au Gouvernement de poursuivre les efforts menés en matière d'accessibilité en respectant les objectifs convenus dans le contrat de gestion ; de fixer lors de l'adjudication de fourniture de rames, des conditions suffisamment ambitieuses et claires en matière d'accessibilité, et ce, en concertation avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées et de faire en sorte que des objectifs ambitieux mais réalistes soient fixés en matière d'accessibilité lors de la négociation des futurs contrats de gestion et de mettre également à disposition les moyens financiers nécessaires à cette fin.

5 Contact

Unia

- Marie-Ange Vandecandelaere, Service Handicap/ Convention ONU, marie-ange.vandecandelaere@unia.be ou 02/212 30 18
- Gert Backx, Dienst Handicap / VN-Verdrag, gert.backx@unia.be of 02/212 31 76

CAWaB

- Mathieu Angelo, Directeur, mathieu.angelo@cawab.be ou 081/13 97 87



DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE INFRASTRUCTUUR EN DE VOERTUIGEN VAN DE NMBS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

Aanbeveling nr. 82 -Februari 2021¹

Samenvatting

Unia ontvangt regelmatig meldingen van personen met een handicap over problemen die verband houden met de toegankelijkheid van het spoornet. Op korte en middellange termijn moeten oplossingen voor dit structurele probleem worden gevonden om situaties van discriminatie waarmee personen met een handicap te maken krijgen, geleidelijk uit te bannen.

Om de overheid en de NMBS-groep een zo volledig mogelijke stand van zaken te bezorgen van de problemen die haar worden gemeld, heeft Unia in samenwerking met het Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB) haar aanbevelingen geactualiseerd.

Samen vragen ze de overheid en de NMBS-groep om snel een ambitieuzer toegankelijkheidsbeleid te voeren dat beantwoordt aan de vereisten van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Dit beleid moet personen met een handicap in staat stellen om op middellange termijn autonoom en op het tijdstip dat ze verkiezen met de trein te reizen.

¹ Update van de aanbeveling van mei 2016

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

Inhoud

DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE INFRASTRUCTUUR EN DE VOERTUIGEN VAN DE NMBS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP	0
1 Context	2
2 Vaststellingen en aanbevelingen	3
2.1 Algemene inachtneming van toegankelijkheid	3
2.2 Toegankelijkheid van treinen	5
2.3 Toegankelijkheid van stations en perrons	8
2.4 Assistentie	11
2.5 Aankoop van vervoersbewijzen	15
2.6 Toegang tot informatie en communicatie	18
3 Conclusies	20
4 Wettelijke referenties	21
4.1 Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap	21
4.2 Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit	22
4.3 Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007	23
4.4 Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties	23
4.5 Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten	24
4.6 Antidiscriminatiewetgeving	24
4.7 Gewestelijke toegankelijkheidsregels	25
4.8 Resolutie van de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers met het oog op het verbeteren van het treinvervoer voor reizigers met een beperkte mobiliteit	25
5 Contactgegevens	25
Unia	25
CAWaB	25

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

1 Context

Unia ontvangt regelmatig meldingen van personen met een handicap over problemen die verband houden met de toegankelijkheid van het spoornet.

De individuele problemen die worden gemeld, wijzen erop dat onvoldoende rekening wordt gehouden met de noden van reizigers met een handicap en dat de toegankelijkheid van het treinvervoer erg te wensen overlaat. Op korte en middellange termijn moeten oplossingen voor deze structurele problemen worden gevonden om de situaties van discriminatie waarmee personen met een handicap te maken hebben, geleidelijk uit te bannen en om te evolueren naar inclusief vervoer per trein.

In afwachting van de volgende beheersovereenkomsten wil Unia haar aanbevelingen herhalen om ervoor te zorgen dat de beleidsoriëntaties voor reizigers met een handicap voldoen aan het **Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap** (hierna het Verdrag).

Door dit verdrag te ratificeren, heeft België zich ertoe verbonden alle passende maatregelen te nemen om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren en personen met een handicap in staat te stellen er zelfstandig gebruik van te maken. In oktober 2014 heeft het Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap van de Verenigde Naties België hier expliciet aan herinnerd en aanbevolen om een wettelijk kader goed te keuren met specifieke en verplichte doelstellingen op het gebied van toegankelijkheid.

Toegankelijkheid staat voor de passende maatregelen om te waarborgen dat personen met een handicap, op voet van gelijkheid met anderen, toegang hebben tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en -systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden (art. 9 van het Verdrag).

Om de overheid en de NMBS-groep een zo volledig mogelijke stand van zaken te bezorgen van de problemen die haar worden gemeld, heeft Unia in samenwerking met het **Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB)** haar aanbevelingen geactualiseerd.

Ze vragen de overheid en de NMBS-groep om snel een **ambitieuze toegankelijkheidsbeleid** in te voeren in overeenstemming met de eisen van het Verdrag. Dit beleid moet personen met een handicap in staat stellen om op middellange termijn autonoom en op het tijdstip dat ze verkiezen met de trein te reizen.

Toegang tot het openbaar vervoer is een essentiële vereiste voor de participatie van personen met een handicap. Zonder toegankelijk openbaar vervoer hebben personen met een handicap niet in dezelfde mate als andere mensen toegang tot werkgelegenheid, onderwijs, het sociale en culturele leven enz.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

2 Vaststellingen en aanbevelingen²

2.1 Algemene inachtneming van toegankelijkheid

Momenteel is het Belgische spoornet voor reizigers met een handicap **niet autonoom toegankelijk**. Personen met een handicap zijn aangewezen op assistentie (die in slechts 115 van de 555 stations beschikbaar is) en hebben heel wat negatieve ervaringen op het net. Daarom zijn ze almaar minder geneigd om de trein te nemen voor verplaatsingen. Andere vervoermiddelen zoals de auto zijn voor hen echter vaak geen haalbaar alternatief.

Tot op vandaag heeft de NMBS-groep **geen doeltreffende, coherente en duurzame strategie** uitgestippeld om het net binnen een redelijke termijn volledig toegankelijk te maken.

Hoewel we vandaag **bereidheid zien om de situatie in gunstige zin te laten evolueren**, zal het ontbreken van een strategie nog vele decennia een negatieve impact hebben voor reizigers met beperkte mobiliteit.

In januari 2020 stelde de NMBS een **toegankelijkheidsmanager** aan. Gelet op de omvang van de taak vrezen we echter dat één persoon niet volstaat om in alle afdelingen een transversaal toegankelijkheidsbeleid in te voeren. Het is immers van belang dat de toegankelijkheidsmanager kan waarborgen dat bij alle beslissingen die binnen de NMBS worden genomen, systematisch ook rekening wordt gehouden met de toegankelijkheid voor personen met een handicap.

Ondanks de goede wil is het NMBS-personeel nog onvoldoende **opgeleid en bewust gemaakt over** toegankelijkheid, onthaal en begeleiding van personen met een handicap.

Bovendien zijn de procedures en instructies die het personeel krijgt (bijvoorbeeld over assistentie) niet altijd coherent, systematisch, duidelijk en transparant voor de klant.

Tot slot overlegt de NMBS-groep nog niet voldoende en systematisch met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap. Ze werkt ook te sporadisch samen met **verenigingen gespecialiseerd in toegankelijkheid**. Nochtans kan een verregaande samenwerking met al deze actoren waarborgen dat alle plannen daadwerkelijk aan de toegankelijkheidseisen voldoen en kan de NMBS voorkomen dat er nieuwe investeringen worden gedaan in de aanschaf van apparatuur en de bouw/renovatie van infrastructuur, zonder rekening te houden met de noden van personen met een handicap.

² De hierna beschreven vaststellingen zijn afkomstig uit verschillende meldingen en getuigenissen die Unia en het Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB) hebben ontvangen.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

Algemene aanbevelingen

- **Een ambitieus actieplan uitwerken en communiceren** om tot volledige (autonome) toegankelijkheid van het net te komen voor alle personen, ongeacht hun vorm van handicap.

In dit actieplan moet een initiële stand van zaken, een gebudgetteerde planningsstrategie en een concrete kalender zijn opgenomen om de geleidelijk doorgevoerde aanpassingen te kunnen volgen. Het plan moet deel uitmaken van de toekomstige beheersovereenkomsten met de NMBS. Er moeten ook sancties worden voorzien wanneer de planning niet wordt aangehouden.

Dit actieplan moet worden opgesteld **in overleg** met de gebruikers met een handicap en de organisaties die hen vertegenwoordigen.

- **Een samenwerkingsovereenkomst sluiten met instanties gespecialiseerd in toegankelijkheid.**

De NMBS moet hen zo snel mogelijk bij de verschillende projecten betrekken: het opstellen van bestekken, het bouwen of renoveren van haltes, de aankoop of vernieuwing van rollend materieel enz.

- **Garanderen dat de toegankelijkheidsmanager** systematisch wordt betrokken bij alle beslissingen van de verschillende NMBS-afdelingen die een impact hebben op de toegankelijkheid voor personen met een handicap. Deze manager moet een grondige opleiding krijgen om erop toe te kunnen zien dat de verschillende afdelingen bij alle projecten op de juiste manier rekening houden met toegankelijkheid.

- **Alle personeelsleden bewustmaken van en via opleidingen vertrouwd maken met de thema's handicap en toegankelijkheid.**

Alle bestaande en nieuwe personeelsleden, van de directie, aankopers van materieel, ontwerpers tot de mensen op het terrein, moeten bewust worden gemaakt van toegankelijkheid (via rollenspelen en een uiteenzetting van de toegankelijkheidsnormen).

Het personeel dat in contact staat met klanten (begeleiders, stationschef, loketbedienden, B for You-assistenten), moet worden opgeleid om alle personen met een handicap respectvol te ontvangen.

- Een **Handistreaming-beleid** invoeren. Bij elke beslissing moet de NMBS onderzoeken wat de impact ervan is voor (toekomstige) klanten met een handicap.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

2.2 Toegankelijkheid van treinen

Speling en treden tussen het perron en de trein zijn onveilig en oncomfortabel voor alle reizigers (oudere personen, ouders met een kinderwagen, reizigers met bagage, fietsen enz.). Voor personen die een rolstoel gebruiken, is dit **een onoverkomelijk obstakel**.

Rolstoelgebruikers kunnen momenteel nergens in België **zelfstandig een trein nemen of verlaten**. Ze moeten een beroep doen op assistentie, als die al beschikbaar is in het station van vertrek of aankomst.

Er zijn nochtans steeds meer goede buitenlandse praktijkvoorbeelden. In Zwitserland, Spanje en Frankrijk kunnen rolstoelgebruikers in bepaalde treinen zonder hulp in- en uitstappen.



Drempelvrije toegang tot een Zwitserse trein

De ontwikkeling van het **Gewestelijk ExpresNet (GEN)** had een kans kunnen zijn om rolstoelgebruikers autonome toegang te bieden. Ondanks de installatie van liften in de verschillende stations, het verhogen van de perrons tot 76 cm en de aankoop van lagevloerrijtuigen (Desiro), werkt de laatste schakel van de toegankelijkheid – die tot de treinen – niet. Er blijft een speling bestaan tussen de trein en het perron die niet met een automatisch uitschuifplateau wordt overbrugd.

Eind 2015 bestelde de NMBS 445 **M7**-dubbeldeksrijtuigen. De hoogte van de toegang tot de deuren van het multifunctionele rijtuig komt echter met geen enkele standaardperronhoogte in België overeen. Personen met een beperkte mobiliteit kunnen met andere woorden niet zelfstandig de trein nemen. Heel wat actoren, waaronder Unia en CAWaB, betreuren deze beslissing die rolstoelgebruikers decennialang van assistentie afhankelijk maakt.

Na tal van interpellaties van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, CAWaB en Unia kondigde de NMBS eind 2020 de intentie aan om haar bestelling van M7-rijtuigen aan te passen, zodat iedereen **zelfstandig de trein kan nemen**. De nieuwe multifunctionele rijtuigen zullen naar verwachting in 2024 in gebruik worden genomen en zullen dankzij een automatisch uitschuifplateau niveauvrij toegankelijk zijn. Unia en CAWaB verheugen zich over deze **positieve evolutie**, maar blijven zich zorgen maken over de vrij steile hellingen in de wagons. Die hellingen kunnen de autonomie van sommige rolstoelgebruikers in de weg staan.

De NMBS is zich ervan bewust dat er nog steeds enkele tekortkomingen zijn en beloofde om de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, CAWaB en Unia te betrekken bij de **volgende aanbestedingen voor nieuwe treinen** om hun optimale toegankelijkheid te garanderen.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

Naast de essentiële autonome toegankelijkheid van de multifunctionele rijtuigen, heeft de NMBS momenteel echter geen plannen om een niveauvrije toegang tot alle rijtuigen voor alle reizigers te garanderen, hoewel dit zonder enige twijfel het comfort van de gebruikers en de aantrekkelijkheid van de trein als vervoermiddel vergroot. Vlotter in- en uitstappen kan ook de stiptheid van de treinen ten goede komen.

Hoewel alle reizigers hier zonder enige twijfel baat bij hebben, wordt **informatie op treinen** niet systematisch op een visuele en auditieve manier aangeboden (hoewel de hardware dit toelaat). Toegang hebben tot informatie in beide formaten is essentieel voor mensen met een visuele of auditieve handicap en voor personen met een verstandelijke beperking, zowel in normale als in onvoorziene situaties (grote vertraging, omleiding van de trein, extra stop enz.). Soms strookt de aangeboden informatie ook niet met de realiteit (foute aankondiging) of wordt ze slechts in één landstaal aangeboden.

Om het voor blinde en slechthziende reizigers gemakkelijker te maken om hun weg te vinden, is het zinvol om aan te kondigen **aan welke kant ze moet uitstappen**. Uit de praktijk in het buitenland blijkt dat deze maatregel ook een positieve impact op de stiptheid heeft.

De **aanpassingen aan boord van de trein** voldoen niet altijd. Het ontwerp van sommige wagons staat de zelfstandigheid van reizigers met een handicap in de weg: ze raken niet bij de uitgang, ze kunnen de toiletten niet bereiken en gebruiken (bijvoorbeeld in de Thalys), of ze kunnen geen problemen melden (alarmknop is niet bereikbaar). Rolstoelgebruikers moeten nog geregeld hun treinreis in de sasruimte doorbrengen omdat ze geen toegang tot de rijtuigen hebben (te smalle deuren). Aan boord zijn er geen voorzieningen die het comfort van rolstoelgebruikers verhogen, zoals handgrepen of armleuningen.

Personen met beperkte mobiliteit hebben doorgaans slechts toegang tot **één enkel rijtuig** in de hele treinsamenstelling. Dat rijtuig bevindt zich echter niet altijd op dezelfde plaats in de samenstelling van de trein. Dit kan problemen opleveren bij het in- en uitstappen. Momenteel is het voor reizigers onmogelijk om te voorzien met welk type trein ze zullen reizen en waar ze op het perron het toegankelijk rijtuig zullen aantreffen.

Het **aantal plaatsen** voor rolstoelgebruikers aan boord van de trein is zeer beperkt. Hierdoor kunnen ze vaak niet samen reizen.

Ook aan boord van de hogesnelheidstreinen **TGV, Thalys** en de **Eurostar** zijn er zeer weinig rolstoelplaatsen. Geregeld moeten personen met een handicap bij gebrek aan beschikbare plaatsen hun reis uitstellen. Bovendien bevinden de plaatsen voor rolstoelgebruikers zich in **eerste klasse**. Rolstoelgebruikers en begeleiders kunnen er tegen het standaardtarief van gebruikmaken. Echter, als de rolstoelgebruiker in groep reist, zijn de andere personen verplicht om het eersteklastarief te betalen. De ligging in eerste klasse kan gezien worden als indirecte discriminatie van personen met een handicap, die door gebrek aan middelen het risico lopen van hun reis te moeten afzien.

Aanbevelingen om treinen toegankelijker te maken

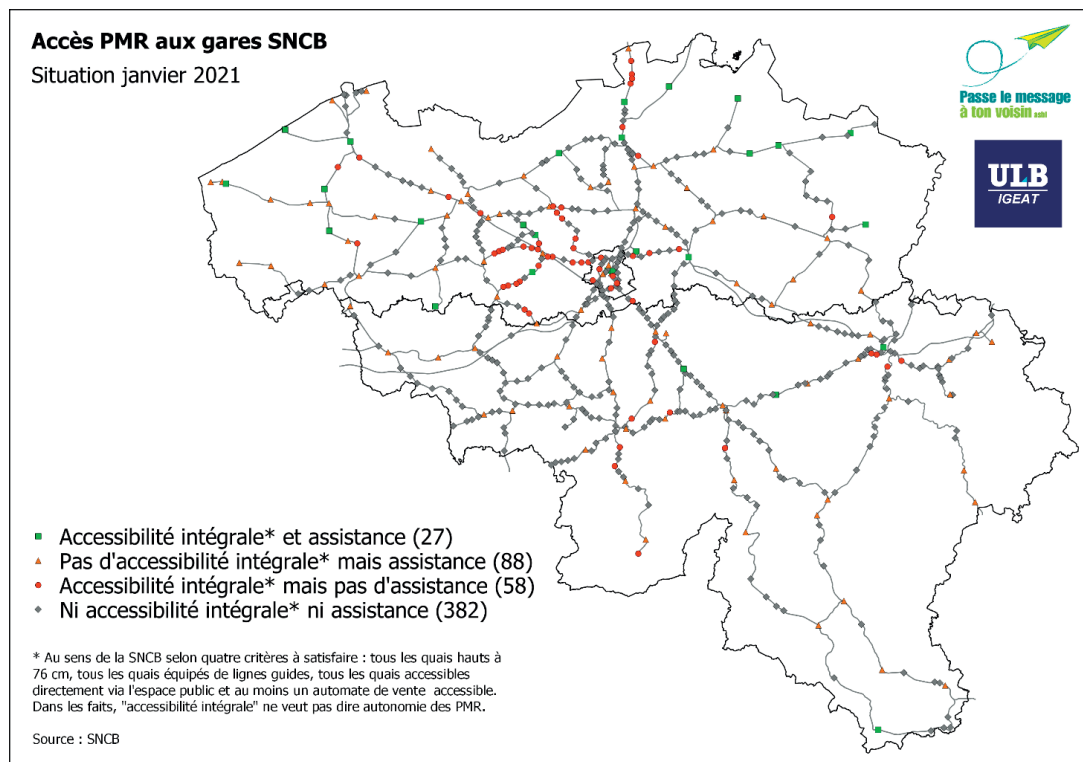
- Een **ambitieuw actieplan** uitwerken om oplossingen te vinden zodat het rollend materieel autonoom toegankelijk gemaakt wordt voor rolstoelgebruikers. De focus van dit plan moet liggen op de M6-, M7- en Desiro-rijtuigen.
- Bij de aankoop of renovatie van rollend materieel actief en systematisch advies inwinnen bij **instanties die gespecialiseerd zijn in toegankelijkheid** om te waarborgen dat het resultaat perfect voldoet aan de toegankelijkheidsvereisten voor alle categorieën van personen met een handicap (in- en uitstappen zonder niveauverschil, visuele en auditieve informatie, vlotte doorgang enz.).
- Samen met deskundigen een **'NMBS-referentiegids voor toegankelijk rollend materieel'** uitwerken, met strikte normen die de autonomie van personen met een handicap garanderen.
- Garandeer geleidelijk aan **toegang zonder trappen tot alle rijtuigen** zodat alle reizigers veilig en comfortabel toegang hebben. Dit zorgt ook voor betere reizigersstromen en een hogere reissnelheid.
- Rust alle rijtuigen uit met **auditieve en visuele halte aankondigingssystemen** die voldoende hoorbaar en zichtbaar zijn (lettergrootte, voldoende contrast enz.) en goed zijn afgestemd op de halte. De volgende halte moet worden aangekondigd zodra de trein vertrekt en worden herhaald als de trein het station binnenrijdt. Er moet ook worden aangekondigd aan welke kant de deuren worden geopend, zodat blinde en slechtziende reizigers vlot de uitgang kunnen vinden. Ongevallen, omleidingen en grote vertragingen moeten ook auditief en visueel worden aangekondigd.
- Verhoog het **aantal beschikbare plaatsen** voor rolstoelgebruikers in de treinen, zodat meerdere rolstoelgebruikers tegelijk dezelfde trein kunnen nemen. Creëer plaatsen voor rolstoelgebruikers in de tweede klasse van hogesnelheidstreinen (TGV, Thalys, Eurostar enz.) om het aanbod beschikbare plaatsen uit te breiden en om hen de mogelijkheid te bieden om zonder extra kosten in groep te reizen.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

2.3 Toegankelijkheid van stations en perrons

Volgens de NMBS-criteria is een station **volledig toegankelijk** als de perrons verhoogd zijn tot 76 cm, als ze zijn uitgerust met geleidelijnen, als ze toegankelijk zijn via opritten of liften en als er minstens 1 toegankelijke vervoersbewijsautomaat is.

In januari 2021 telt de NMBS naar eigen zeggen **85 integraal toegankelijke stations** op een totaal van 555 stations en stopplaatsen. De definitie van integraal toegankelijk station houdt echter geen rekening met het in- en uitstappen van rolstoelgebruikers. Zonder assistentie hebben zij geen toegang tot de trein.



Als we het assistentieaanbod in overweging nemen, zijn er slechts **27 integraal toegankelijke stations** in België. Slechts 5% van de Belgische stations zijn met andere woorden voor iedereen toegankelijk.

Unia betreurt bovendien dat in sommige stations **bouw- of renovatiewerken** aan de gang zijn die de gewestelijke toegankelijkheidsvoorschriften niet helemaal in acht nemen. Unia ontving verschillende dergelijke meldingen over de stations in Genval, Terhulpen, Nijvel, Vielsalm, Aarlen, Brussel Noord, Sint-Agatha-Berchem, Bomal enz.

In 2019 nog riep Unia Infrabel op het matje na het bouwen van een **ontoegankelijke doorgang onder de sporen in het station van Bomal**. Infrabel antwoordde dat de doorgang onder de sporen niet toegankelijk was gemaakt omdat het station niet opgenomen is in de lijst met toegankelijke stopplaatsen van de NMBS. Dit is uiteraard geen geldige reden om af te wijken van de Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

Het **gebrek aan coördinatie tussen Infrabel en de NMBS** leidt soms tot vreemde situaties: zo werd in Moeskroen de stationsomgeving toegankelijk aangelegd tot op 60 m van het station, terwijl de perrons zelf een moeilijk toegankelijke ondergrond hebben. Omgekeerd werden de perrons in Doornik vernieuwd, maar werden de trottoirs in de buurt niet verlaagd.

Tijdens **werken** is de toegankelijkheid voor personen met een handicap soms gedurende langere tijd sterk beperkt (bijvoorbeeld geen toegang tot perrons, geen geleidelijnen enz.). Er wordt ook geen alternatief voor personen met een handicap aangeboden. Unia heeft herhaaldelijk haar bezorgdheid geuit over de zeer slechte toegankelijkheid van de **GEN**-stations op de lijnen Nijvel-Brussel en Ottignies-Brussel, waarvan de werkzaamheden jarenlang stillagen. Het komt ook regelmatig voor dat de NMBS-groep wacht met het plaatsen van liften, hoewel de werken al afgerond zijn (Verviers-Centraal, Jette, Genval en Rixensart).

De stations zijn ook niet altijd toegankelijk. Liften en roltrappen zijn **geregeld defect**: soms voor langere tijd (bijvoorbeeld in Brussel Centraal, Brussel Noord enz.), soms zelfs voor onbepaalde tijd. De NMBS communiceert niet over de realtime beschikbaarheid van deze liften of over hoelang ze niet beschikbaar zijn. Dit heeft grote gevolgen voor de reizigers, die soms in weer en wind op de perrons achterblijven.

De **signalisatie in de stations en op de perrons** is niet altijd zichtbaar, leesbaar of begrijpelijk. Bovendien gebruiken niet alle openbare vervoersmaatschappijen dezelfde soort signalisatie. Soms stuurt ze mensen naar ontoegankelijke doorgangen. In de kleinere stations is er niet altijd een scherm waarop de treinen worden aangekondigd. Dit kan tot verwarring leiden bij personen die de gesproken aankondigingen niet horen.

Er zijn nog niet in alle stations **geleidelijnen** voor blinde en slechtziende reizigers en ze zijn ook niet volledig (bijvoorbeeld in het station Gent Sint-Pieters zijn er geen geleidelijnen tot aan de bushaltes). Al te vaak wordt in de stations materiaal (reclame of ander) op de podotactiele tegels geplaatst, waardoor die niet bruikbaar zijn. Wanneer er slechts één loket open is, ziet de NMBS er niet altijd op toe dat het dat loket is waar de geleidelijnen naar verwijzen.

In sommige stations moeten rolstoelgebruikers de sleutel van het **toegankelijk toilet** aan de loketten vragen. Als de loketten gesloten zijn, is het toegankelijk sanitair dus niet beschikbaar. De beschikbaarheid van toegankelijke toiletten is nochtans een terugkerende verzuchting van personen met een handicap, zeker in een stedelijke context.

Tot slot ontbreekt het aan een duidelijke procedure voor reizigers met beperkte mobiliteit **wanneer het station moet ontruimd worden**. Het is al gebeurd dat rolstoelgebruikers zonder informatie vastzaten op de perrons omdat de liften waren stilgelegd.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

Aanbevelingen over de toegankelijkheid van stations en perrons

- Werk een **ambitieuze actieplan** uit om alle stations en perrons op middellange termijn volledig toegankelijk te maken en communiceer erover.
- **Neem de toegankelijkheidsnormen strikt in acht** bij het bouwen of renoveren van stations, perrons of doorgangen, ongeacht de omvang van de werken.
- Overleg actief met **instanties gespecialiseerd in toegankelijkheid** tijdens de verschillende stappen in de bouw of renovatie van de reizigersomgeving: voorontwerp, follow-up van de werken, voorlopige oplevering.
- Geef voorrang aan het plaatsen van **podotactiele tegels** en **liften** bij werken in stations. Verdubbel het aantal mobiele oprijdplaten waar dit kan.
- Waarborg de **blijvende toegankelijkheid**, ook bij grote werken (podotactiele tegels, liften, signalisatie enz.).
- Zorg ervoor dat liften en roltrappen **goed onderhouden en snel hersteld** worden. Leg korte termijnen op om defecten te verhelpen. Communiceer in realtime over de (on)beschikbaarheid van liften en roltrappen. Laat deze bij voorkeur buiten drukke periodes onderhouden (idealiter wanneer de stations gesloten zijn).
- Zorg voor uniforme en beter toegankelijke **signalisatie** – ook in digitaal formaat – in alle stations. Stel met andere vervoersmaatschappijen een gemeenschappelijk charter op om de continuïteit van de reisketen te waarborgen. Vergroot het lettertype van de dienstregelingen in het station. Gebruik meer pictogrammen/illustraties in alle stations. Geef op de perrons informatie over de toegankelijkheid.
- Garandeer **auditieve en visuele communicatie** in alle stations en stopplaatsen.
- Zorg voor duidelijke richtlijnen voor het stationspersoneel die hen erop wijzen dat de **geleidelijnen** vrij moeten blijven van obstakels. Zorg ervoor dat het loket waarnaar de geleidelijnen leiden, altijd open is.
- Zorg ervoor dat het **toegankelijk sanitair** beschikbaar is zolang de treinen rijden.
- Besteed aandacht aan personen met een handicap in de **evacuatieprocedure voor stations** (inclusief de perrons) en communiceer erover.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

2.4 Assistentie

Omdat stations, perrons en treinen ontoegankelijk zijn, zien heel wat personen met een handicap zich genoodzaakt om een beroep te doen op assistentie. In de zin van de antidiscriminatiewetgeving moet die assistentie dan ook beschouwd worden als een **redelijke aanpassing**, in afwachting van de volledige toegankelijkheid van de NMBS-voorzieningen. Redelijke aanpassingen moeten zoveel mogelijk doeltreffend zijn, evenwaardige participatie mogelijk maken, zelfstandige participatie beogen en de veiligheid waarborgen. De kosten ervan mogen niet op de persoon met een handicap verhaald worden.

De B for You-assistentie die de NMBS aan reizigers met beperkte mobiliteit aanbiedt, voldoet niet aan de bovenstaande criteria.

De assistentie moet immers **minimum 24 uur op voorhand worden geboekt**, ongeacht de aard van de handicap van de reiziger of de aanwezige voorzieningen in het station (permanente aanwezigheid van personeel, liften, mobiele oprijdplaten enz.). Wie assistentie heeft aangevraagd, moet **minimum 20 minuten voor het vertrek** van de trein aanwezig zijn. De combinatie van deze twee vereisten beperkt de bewegingsvrijheid van personen met een handicap aanzienlijk en ontnemt hen elke flexibiliteit (zo kunnen ze niet aanwezig blijven op een vergadering die uitloopt omdat ze assistentie hebben geboekt).

Voortaan kan assistentie telefonisch tot 3 uur voor het vertrek worden geboekt voor reizen zonder overstap tussen 41 stations, uitgevoerd tussen 6.30 uur en 21 uur. Sommige stations die nochtans over voldoende personeel beschikken of een groot aantal reizigers verwerken, zoals Brussel-Schuman of Brussel-Luxemburg, komen niet op deze lijst voor.

Praktijkvoorbeelden uit het buitenland tonen aan dat deze termijnen soepeler kunnen. De Spaanse spoorwegmaatschappij RENFE bijvoorbeeld eist in de grootste stations niet van personen met een handicap die assistentie nodig hebben, dat ze zich op voorhand aanmelden. CFF, de Zwitserse spoorwegmaatschappij, vraagt reizigers met een handicap om minimum 1 uur voor het vertrek van de trein te verwittigen (in 15 stations vragen ze om dit twee uur op voorhand te doen).

Het tijdig boeken van de B for You-assistentie staat bovendien niet garant voor een optimale assistentie. Unia ontvangt geregeld meldingen van **problemen**, zelfs als de boekingsprocedure perfect werd gevolgd: geen assistentie beschikbaar, gebrek aan overleg tussen diensten, problemen bij het overstappen, onverwachte spoorwijzigingen, gevaarlijke opstelling van de helling, onmogelijk om in te stappen, ontoegankelijke perrons of liften die buiten gebruik zijn enz. Bovendien is het personeel dat assisteert niet altijd even goed **bewustgemaakt** of respectvol of heeft het geen oren naar de individuele behoeften van personen met een handicap.

Assistentie van de eerste tot de laatste trein is **slechts in 115 stations mogelijk**. In een steeds groter aantal stations en stopplaatsen heeft de NMBS de permanente assistentiediensten terugged Schroefd. De alternatieve mobiele 'B for You'-teams kunnen niet op alle assistentieaanvragen ingaan. Assistentie voor de laatste treinen wordt soms geweigerd.

Vroeger konden **reizigers met een handicap die geen rolstoel gebruiken**, zich toch laten assisteren in een aantal bemande stations (bijvoorbeeld in Binche). Nu heel wat loketten gesloten worden, kan dit vaak niet meer. Dit is een stap terug voor reizigers met een handicap.

Het **aantal stations waar assistentie mogelijk is, stagneert** al meer dan 10 jaar. Enkel het station Brussel-Schuman werd 2 jaar na zijn renovatie in 2018 aan de lijst toegevoegd, na een tussenkomst van de vzw Passe le Message à ton Voisin en van Unia.

De NLBS telt **85 "integraal" toegankelijke stations, maar biedt in een vijftigtal daarvan de B for You-assistentiedienst niet aan**. In de meeste van deze toegankelijke stations (bijvoorbeeld in Tielen, Bordet en Anderlecht) kan nochtans vrij eenvoudig een assistentieaanbod worden ingevoerd met mobiele teams of door het inzetten van de treinbegeleider.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

Wanneer de trein is uitgerust met een makkelijk bedienbare oprijdplaat en de perronhoogte het toelaat, **kan de treinbegeleider vlot zelf de assistentie verlenen**. Sommige treinbegeleiders zijn echter terughoudend om dit te doen bij gebrek aan duidelijke richtlijnen. Ofwel is de aanwezige oprijdplaat niet makkelijk bedienbaar.

Momenteel mogen treinbegeleiders naar eigen inzicht reizigers met beperkte mobiliteit helpen bij het in- en uitstappen. In de praktijk leidt deze arbitraire vrijheid die de treinbegeleiders wordt geboden, onvermijdelijk tot discussies en zorgt ze voor veel onzekerheid bij de reizigers met een handicap.

Sommige **hulpmiddelen voor het in- en uitstappen** die bij het assisteren worden gebruikt, zijn **onveilig en zelfs gevaarlijk** voor rolstoelgebruikers. We denken hierbij bijvoorbeeld aan de tweeledige oprijdplaten die in een rechte hoek roteren of te korte oprijdplaten op te lage perrons, waardoor de oprijdhelling te steil is. Bovendien plaatst het assistentiepersoneel deze voorzieningen soms gevaarlijk (bijvoorbeeld met een helling die gebruikers bijna op de sporen of op obstakels doet belanden).

Dit is erg zorgwekkend omdat de NMBS **de verantwoordelijkheid voor een eventueel incident in veel gevallen bij de personen met beperkte mobiliteit legt**. Zo kunnen we in de algemene vervoersvoorwaarden lezen: *Enkel het 'B for You'-personeel is bevoegd om u deze assistentie te verlenen. NMBS ziet af van iedere aansprakelijkheid als verrichtingen zoals het laden, overladen, lossen en vastzetten van de rolstoel door uzelf, niet-bevoegd personeel van NMBS of een derde, worden uitgevoerd. Personen met beperkte mobiliteit in een elektrische rolstoel bedienen hun rolstoel zelf en dragen hiervoor zelf de volledige verantwoordelijkheid.* Naast de vraag over de juridische waarde van deze bepalingen vindt Unia het onaanvaardbaar om de verantwoordelijkheid voor een incident bij de persoon met beperkte mobiliteit te leggen, waar de NMBS heeft gekozen voor ontoegankelijk of onaangepast materieel.

Om veiligheidsredenen beperkt de NMBS het totale gewicht en de afmetingen van een rolstoel tot: 300 kg, 75 cm breedte en 120 cm lengte. Die beperkingen sluiten de facto een groot aantal gebruikers van elektrische scooters uit, want die scooters zijn meestal langer dan 120 cm. De Nederlandse en Duitse spoorwegen laten langere maximumlengtes toe. De mogelijkheid moet worden onderzocht om deze maximumnormen te herzien, afhankelijk van het treintype en het beschikbare instaphulpsysteem.

Assistentie moet via de **website of het contact center** worden geboekt. Het nummer van het contact center is betalend, wat leidt tot extra kosten voor personen met een handicap. Boeken via sms, e-mail, een mobiel app of rechtstreeks in een station is niet mogelijk. Het boeken kan niet samen met de aankoop van een vervoersbewijs gebeuren. Ook bij een loket in een station zijn extra stappen nodig, ook als je een rolstoelplaats in de Thalys of de Eurostar wil boeken.

Bij het boeken van assistentie kunnen personen met een handicap alleen een tijdstip van aankomst opgeven, maar niet welke trein (of type trein) ze willen nemen. De voorgestelde timing door de NMBS-assistentiedienst komt niet altijd overeen met wat de persoon aanvankelijk vroeg. Bovendien kunnen ze alleen enkele reizen of retourreizen plannen. Het boekingsprogramma laat nog niet toe om etappes in te geven.

De **assistentie wordt per sms bevestigd** met informatie over waar en wanneer er wordt afgesproken: er worden geen alternatieven aangeboden voor personen die de informatie niet kunnen lezen.

In sommige stations waar assistentie geboden wordt, staan **assistentiezuilen**. Mensen kunnen zich zo kenbaar maken aan het NMBS-personeel. Deze zuilen staan echter niet altijd in de inkomhal en zijn soms defect. Bovendien zijn ze verbonden met regiomedewerkers die niet in de stations aanwezig zijn en op hun beurt contact moeten opnemen met het personeel in het station om de assistentie te verlenen. De aanmeldingsplek voor de assistentiedienst is ook niet altijd duidelijk aangegeven.

Bij **werken of omleidingen op de lijnen** is de continuïteit van de assistentie niet altijd gewaarborgd. De vervangbus is niet altijd toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

Wanneer zich bij het verlenen van assistentie of tijdens de treinreis een probleem voordoet, is er **geen specifieke contactpersoon en geen noodprocedure** voor reizigers met een handicap. De dienst Accès Plus

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

in Frankrijk heeft bijvoorbeeld een noodnummer voor wanneer zich onvoorziene problemen tijdens de reis voordoen. Deze dienst is ook per sms beschikbaar voor dove en slechthorende reizigers.

Aanbevelingen in verband met assistentie

- **Versoepel de termijn van 24 uur** en de verplichting om 20 minuten op voorhand aanwezig te zijn om assistentie in stations te krijgen. Die termijn moet worden aangepast aan de behoeften van de gebruiker en de toegankelijkheid van het station, de perrons en het rollend materieel.
- **Breid de lijst met stations uit** waar tot 3 uur voor het vertrek assistentie kan worden geboekt. Laat overstappen toe als het station over het nodige assistentiepersoneel beschikt. Breid de uurregeling uit tot en met de laatste trein en maak boeking online mogelijk.
- Zorg voor betere **informatie, bewustmaking en opleiding** over de behoeften van reizigers met een handicap voor het personeel in stations, treinbegeleiders en assistentiepersoneel.
- Breid **het assistentieaanbod** uit tot alle “integraal” toegankelijke stations en vervolgens geleidelijk tot de andere stations.
- Geef **treinbegeleiders** instructies om reizigers met beperkte mobiliteit die erom vragen, assistentie te verlenen wanneer de trein met een oprijdplaat is uitgerust en de perronhoogte het toelaat, behalve bij uitzonderlijke veiligheidsomstandigheden. Die uitzonderlijke veiligheidsomstandigheden moeten objectief en in detail kenbaar worden gemaakt aan het personeel en het grote publiek.
- Vervang de **oprijdplaten aan boord van treinen** door makkelijk bedienbare exemplaren.
- Zorg ervoor dat de bij de assistentie gebruikte **hulpmiddelen bij het in- en uitstappen** geen gevaar vormen voor personen met beperkte mobiliteit. Stel een referentiegidssamen die aangeeft onder welke voorwaarden ze mogen worden gebruikt (op basis van de breedte en de hoogte van de perrons).
- Herzie de bepalingen over de **verantwoordelijkheid** voor incidenten bij het in- en uitstappen van personen met een handicap.
- Herzie die **maximum toegestane afmetingen** van rolstoelen, rekening houdend met het treintype en de beschikbare instaphulp.
- Verbeter de procedure om assistentie te boeken door de mogelijkheid aan te bieden om dit via verschillende kanalen te doen (telefoon, fax, sms, internet, mobiele app, e-mail, in het station enz.). Maak bellen met het contact center gratis. Voorzie in verschillende kanalen om de assistentie te bevestigen.
- Verbeter het onderhoud en de dringende herstelling van **assistentiezuilen**. Zorg indien mogelijk dat ze doorverbonden worden naar personeel dat in het station aanwezig is.
- Verbeter **de werking van, het contact met en de coördinatie van de assistentie** in België en voor reizen van en naar het buitenland. Respecteer de wensen van de reizigers (tijdstip van vertrek en aankomst, treintype).
- Zorg in geval van werken en omlleidingen voor **continuïteit van assistentie** en zorg voor toegankelijke vervangbussen.
- Voer een **noodprocedure** in (met een helpdesk die bereikbaar is tijdens de werkuren) bij problemen met de assistentie (geboekte assistentie die niet werd verleend, reizigers die werden vergeten op de trein enz.). Zorg voor een noodknop op de perrons die bij onvoorziene incidenten kan worden gebruikt.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

2.5 Aankoop van vervoersbewijzen

Sinds 1 februari 2021 hanteert de NMBS verschillende **tarieven** voor papieren en digitale versies van sommige producten. Reizigers die voor een papieren vervoersbewijs opteren, betalen een toeslag. CAWaB en Unia betreuren deze beslissing die een negatieve impact heeft op reizigers die omwille van hun handicap soms moeilijker toegang hebben tot nieuwe technologieën.

Tegelijk kondigde NMBS haar plannen aan om **een groot aantal loketten** in stations **te sluiten**. Nochtans is het loketpersoneel een toeverlaat voor veel reizigers met een handicap met vragen over dienstregelingen, aangeboden diensten, assistentie enz. Reizigers met een handicap kunnen aan het loket ook gemakkelijk contant betalen en zich er bij het personeel van vergewissen dat ze de juiste keuzes maken.

Dove en slechthorende reizigers hebben soms moeite om met de bedienden aan het loket te communiceren. Enkele loketten zijn voorzien van **ringleiding**, maar dit hulpmiddel kan het beste overall worden toegepast. Het personeel moet ook beter worden opgeleid in het gebruik ervan. Bovendien moeten ze de beschikking hebben over een systeem voor tolken in gebarentaal op afstand.

Als er slechts één loket open is, zorgt de NMBS er niet altijd voor dat dit **toegankelijk is voor reizigers met beperkte mobiliteit** (bijvoorbeeld in Brussel-Schuman en Brussel-Noord).

De vervoersbewijsautomaten zijn voor sommige personen met een handicap, meer bepaald voor personen met een zintuiglijke of verstandelijke beperking, niet toegankelijk en bruikbaar (het startscherm reset te snel, geen mogelijkheid om met cash geld te betalen, enz.). Ze staan ook niet altijd op de meest geschikte of toegankelijke plaats (in Chastre stond de automaat op een platform met een opstap). Er werd ook geen rekening gehouden met lichtweerkaatsing op de schermen. Klanten die een rolstoel gebruiken zitten te laag om schaduw op het scherm te kunnen werpen, waardoor het onleesbaar is.

In kleinere stations staat er vaak **slechts één automaat aan één kant van de perrons** (bijvoorbeeld in Bordet), waardoor reizigers met een handicap zich soms onnodig ver moeten verplaatsen.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest konden reizigers vroeger op één van de MIVB-**valideertoestellen** met hun Mobib-kaart snel een **'Jump-rit'** valideren. Die zijn echter verdwenen toen de 'papieren' valideertoestellen werden vervangen. Reizigers moeten hun vervoersbewijs nu via de NMBS-automaat valideren, die soms aan de andere kant van het perron staat, waardoor reizigers vaak lange en moeilijke verplaatsingen moeten maken.

Sinds februari 2015 moeten personen die geen vervoersbewijs hebben voor ze instappen, systematisch een **toeslag van 7 euro** betalen. Die regel geldt voor iedereen, zonder rekening te houden met de specifieke noden van reizigers met een handicap. Deze maatregel is duidelijk in tegenspraak met het VN-Verdrag, met de antidiscriminatiewet en met de Europese verordening nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, die in de preambule bepaalt: "Gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit moeten zonder extra kosten hun vervoerbewijs in de trein kunnen kopen".

Na een bemiddeling via Unia stelde de NMBS met de vzw Inclusion een aanpasbare leergids samen: **'Ik durf de trein te nemen'**. Deze leergids is bedoeld voor reizigers die moeite hebben om te begrijpen en te weten waar ze naartoe moeten. Hij wil de autonomie van reizigers met een verstandelijke beperking bevorderen. De gids, geschreven in gemakkelijk te lezen en te begrijpen taal, legt alle stappen van de reis uit en geeft aan welke assistentie voor en tijdens de reis mogelijk is, samen met foto's en pictogrammen die de klant kan gebruiken om zijn gids te personaliseren en een kaartje om tijdens de reis hulp te vragen.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

De NMBS heeft de sticker met informatie op de verkoopautomaten verbeterd. Wie moeite heeft om bij de automaat een vervoersbewijs te kopen, kan zeven dagen per week tussen 7 uur en 21.30 uur een beroep doen op **de verkoopassistentie**. Het (betalend) telefoonnummer is op elke automaat aangebracht. De NMBS-medewerker neemt dan op afstand de controle over de automaat over om de persoon door het aankoopproces te leiden, tot het moment van betalen. De klant voert dan zelf de betaling contant of met een betaalkaart uit. De sticker werd vereenvoudigd zodat hij begrijpelijker is voor mensen die problemen hebben met het gebruik van de automaat. Unia verwelkomt deze initiatieven die in de goede richting gaan, maar betreurt dat de NMBS bij haar standpunt blijft over de toeslag van 7 euro wanneer de reiziger met een handicap zijn vervoersbewijs op de trein koopt.

In tegenstelling tot de Eurostar kunnen personen met een handicap voor Thalys- of TGV-trajecten **niet rechtstreeks online een vervoersbewijs reserveren** als ze een rolstoelplaats nodig hebben. Ze moeten in dat geval reserveren via een reisbureau of een loket van een Travel Center. In tegenstelling tot andere reizigers impliceert dit dat zij zich moeten verplaatsen, terwijl dat voor hen net moeilijker is. Het brengt ook extra verplaatsingskosten met zich mee. Ze kunnen hun reservatie ook telefonisch doen via een betalend nummer (02). Unia vraagt NMBS Internationaal (voorheen NMBS Europe) al jaren om een einde te maken aan deze discriminerende praktijk (ongerechtvaardigd verschil in behandeling). Ondanks haar belofte om dit te doen, biedt NMBS Internationaal deze mogelijkheid nog steeds niet. Bovendien worden nog geregeld 9 euro dossierkosten aangerekend, met name wanneer iemand samen met zijn eigen reis ook voor zijn gezin reserveert. Dit is in strijd met de Europese verordening betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, die het volgende bepaalt: "Boeking en vervoerbewijs worden gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit aangeboden zonder extra kosten."

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

Aanbevelingen over het aankopen van vervoersbewijzen

- Maak de **tariefverschillen** ongedaan tussen papieren en digitale vervoersbewijzen.
- In de stations waar **loketten verdwijnen**, moeten oplossingen komen om reizigers met een handicap een gelijkwaardige dienstverlening te bieden.
- Maak de **vervoersbewijsautomaten toegankelijk en bruikbaar voor iedereen**. Zorg voor minimum één automaat op elk perron in onbewaakte stopplaatsen. Let erop dat het (zon)licht het scherm niet onleesbaar maakt. Organiseer toegankelijkheidstests met gebruikers met een handicap. Maak cash betaling mogelijk. Maak het nummer voor de aankoopassistentie gratis.
- Voorzie alle loketten van **ringleiding**. Leidt het personeel op in het gebruik ervan. Zorg ervoor dat het personeel vlot een **tolkdienst op afstand** kan inschakelen.
- Zorg ervoor dat **het toegankelijke loket** steeds open is en zorg ervoor dat alle verrichtingen er kunnen uitgevoerd worden.
- Wijzig de regels over de **toeslag van 7 euro** voor betaling op de trein en maak een uitzondering voor reizigers met een handicap, bijvoorbeeld op vertoon van hun 'European Disability Card'.
- Zorg ervoor dat personen met een handicap hun Thalys- of TGV-vervoersbewijs **online kunnen kopen**. Reken geen dossierkosten aan bij aankoop van vervoersbewijzen voor familieleden. Laat familieleden van de rolstoelgebruiker (zonder beperking in aantal) zonder meerprijs in eerste klasse meereizen.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

2.6 Toegang tot informatie en communicatie

De NMBS communiceert te weinig over toegankelijkheid. Gebruikers met beperkte mobiliteit vinden op de website en de applicatie geen **precieze en up-to-date informatie over de toegankelijkheid** van het station en het rollend materieel op het gewenste reistijdstip. Ze vinden er geen aanwijzingen over de feitelijke beschikbaarheid van liften of over de zone op het perron waar ze plaats moeten nemen om gemakkelijk toegang tot het aangepaste rijtuig te hebben.

De website is bovendien **verwarrend** voor reizigers met een handicap. Zo staat het internationale toegankelijkheidslogo overal, ook bij stations die niet toegankelijk zijn. De knop om assistentie te boeken, is ook systematisch aanwezig, zelfs voor onbemande stations waar geen enkele vorm van assistentie beschikbaar is.



Onvoldoende gedetailleerde informatie over de toegankelijkheid van het station (www.belgianrail.be - station van Limal).



Ontoereikende informatie over toegankelijkheid. Wat hier van belang is, is te weten of de reiziger met beperkte mobiliteit nog enkele stappen kan zetten om in- of uit te stappen en niet het type manuele rolstoel (www.belgianrail.be - station van Waterloo).

De NMBS-website en de mobiele applicatie zijn onvoldoende toegankelijk en beantwoorden niet aan de internationale normen voor digitale toegankelijkheid, die nochtans sinds 23/09/2020 verplicht gelden in België.

De website biedt ook geen informatie aan in **gemakkelijk te lezen of te begrijpen** taal. Ze maakt geen gebruik van beelden (pictogrammen, tekeningen of foto's) voor personen met een verstandelijke beperking.

Aanbevelingen over de toegang tot informatie en communicatie

- Verbeter de communicatie met personen met een handicap. **Volledige, nauwkeurige en up-to-date informatie over de toegankelijkheid** van stations, treinen en de aangeboden specifieke diensten moet in verschillende aangepaste formaten aan gebruikers worden aangeboden.
- Geef informatie over de toegankelijkheid (bijvoorbeeld over aanwezigheid van liften) bij het **plannen van de reis** via de website of de app.
- Maak **informatie in realtime** beschikbaar over het type rollend materieel op de lijnen (Desiro, Mx, M6, M7 enz.) en vermeld waar reizigers met beperkte mobiliteit precies op het perron moeten staan om vlot te kunnen instappen.
- Bied informatie in realtime aan over de **beschikbaarheid van liften**, met het onderhoudsschema en de geplande hersteldatum wanneer die bekend is.
- Maak de **NMBS-website(s) en app(s)** beschikbaar conform de internationale digitale toegankelijkheidsnormen (WCAG 2.1 AA).
- Bied **gemakkelijk te lezen en te begrijpen** informatie aan op de website(s) en de app(s) van de NMBS.
- Stel ook gemakkelijk te lezen en te begrijpen informatie ter beschikking **op papier**: dienstenregelingen, netwerkplan, lijnenplan, tariefgids, informatiebord enz.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

3 Conclusies

Om het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap te respecteren en adequaat te reageren op de aanbevelingen van het Comité voor de rechten van personen met een handicap van de Verenigde Naties **moet de NMBS-groep een ambitieus beleid invoeren op het vlak van toegankelijkheid en de dienstverlening aan personen met een handicap**. Om dit tot een succes te maken, moeten de nodig middelen worden toegewezen en moeten duidelijke verbintenissen worden vastgelegd in de beheersovereenkomsten.

Bij de uitwerking van dit beleid moet de NMBS actief luisteren naar personen met een handicap, naar de verenigingen die hen vertegenwoordigen en naar toegankelijkheidsexperts. Daarom is het van belang om de samenwerking tussen de NMBS, de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap en het Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles te handhaven en deze instanties systematisch te betrekken bij alle plannen om de toegankelijkheid te verbeteren.

Er moet absoluut rekening worden gehouden met de adviezen van deze instanties. Het is ook raadzaam dat de NMBS voor alle technische vragen structureel samenwerkt met organisaties die gespecialiseerd zijn in toegankelijkheid (CAWaB, Inter).

De toegankelijkheid van het openbaar vervoer is van essentieel belang voor het vrije verkeer van personen met een handicap, maar we willen erop wijzen dat die evenzeer **voor heel wat (extra) comfort zorgt voor alle reizigers**. Ze draagt ook bij tot een betere stiptheid omdat alle reizigers vlotter kunnen in- en uitstappen.

In de huidige context van duurzame mobiliteit en aandacht voor het milieu, stelt een betere toegankelijkheid alle mensen met beperkte mobiliteit in staat deel te nemen aan de gemeenschappelijke inspanning en helpt het hen om het gebruik van meer vervuilende vervoersmiddelen te beperken.

Daarom moeten de Belgische overheden en de NMBS de uitdaging om haar netwerk toegankelijk te maken niet als een dwingende verplichting beschouwen, maar wel als **een kans om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren voor al haar reizigers**.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

4 Wettelijke referenties

4.1 Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap

Dit Verdrag werd door België in juli 2009 geratificeerd en is op 1 augustus 2009 in werking getreden.

Artikel 5 van het VN-Verdrag over **Gelijkheid en non-discriminatie** verbiedt elke vorm van discriminatie op grond van een handicap en *“om de gelijkheid te bevorderen en discriminatie uit te bannen, nemen de Staten die Partij zijn alle passende maatregelen om te waarborgen dat redelijke aanpassingen worden verricht.”*

Artikel 9 van het VN-Verdrag is gewijd aan de verplichtingen van de Staten die Partij zijn met betrekking tot **toegankelijkheid**:

1. *“Teneinde personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en – systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden. Deze maatregelen, die mede de identificatie en bestrijding van obstakels en drempels voor de toegankelijkheid omvatten, zijn onder andere van toepassing op:*

a) gebouwen, wegen, vervoer en andere voorzieningen in gebouwen en daarbuiten, met inbegrip van scholen, huisvesting, medische voorzieningen en werkplekken;

b) informatie, communicatie en andere diensten, met inbegrip van elektronische diensten en nooddiensten.

2. *De Staten die Partij zijn, nemen tevens passende maatregelen om:*

a) de tenuitvoerlegging van minimumnormen en richtlijnen voor de toegankelijkheid van faciliteiten en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, te ontwikkelen, af te kondigen en de toepassing ervan te controleren;

b) te waarborgen dat private instellingen die faciliteiten of diensten aanbieden die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, zich rekenschap geven van alle aspecten van toegankelijkheid voor personen met een handicap;

c) betrokkenen te trainen inzake kwesties op het vlak van de toegankelijkheid waarmee personen met een handicap geconfronteerd worden;

d) openbare gebouwen en andere faciliteiten te voorzien van bewegwijzering in braille en in makkelijk te lezen en te begrijpen vormen;

e) te voorzien in vormen van praktische hulp door mens of dier en in bemiddeling, waaronder begeleiders, mensen die voorlezen en professionele doventolken om de toegang tot gebouwen en andere faciliteiten die openstaan voor het publiek, te vergemakkelijken. [...].

Artikel 20 vraagt de Staten die Partij zijn om gepaste maatregelen te nemen om de **persoonlijke mobiliteit** van personen met een handicap te waarborgen met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid, op de wijze en op het tijdstip van hun keuze.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

Het Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap van de Verenigde Naties publiceerde zijn **General Comment n° 2 (2014)**, waarin wordt uitgelegd hoe de verdragsluitende staten artikel 9 moeten uitvoeren. Hierin wordt vermeld dat de obstakels voor de toegankelijkheid tot bestaande voorwerpen, faciliteiten, goederen en diensten die bestemd zijn of openstaan voor het publiek, geleidelijk moeten worden weggenomen, op een systematische manier en vooral onder constant toezicht, om te komen tot een volledige toegankelijkheid. Er wordt eveneens op gewezen dat de potentiële kosten van het wegnemen van bestaande obstakels niet als excuus mag worden gebruikt om zich te onttrekken aan de verplichting om obstakels voor de toegankelijkheid geleidelijk weg te nemen. Aangezien deze verplichting geleidelijk moet worden uitgevoerd, moeten de Staten die Partij zijn, bovendien nauwkeurige termijnen vastleggen en passende middelen toewijzen om de bestaande obstakels weg te nemen.

In zijn **slotopmerkingen bij het eerste rapport van België (Concluding Observations - oktober 2014)** raadde het VN-Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap België uitdrukkelijk aan om een juridisch kader goed te keuren met precieze en bindende doelstellingen over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

België ondertekende ook het facultatieve protocol bij het Verdrag. Hiermee erkent het dat het VN-Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap bevoegd is om klachten van personen of groepen van personen die beweren het slachtoffer te zijn van een schending van de bepalingen van het Verdrag, in ontvangst te nemen en te onderzoeken.

Op nationaal niveau werd Unia, het Interfederaal Centrum voor gelijke kansen en bestrijding van discriminatie en racisme, aangesteld als onafhankelijk mechanisme belast met het bevorderen, beschermen en opvolgen van de toepassing van het Verdrag. Personen met een handicap kunnen zich tot Unia wenden als ze een schending van het Verdrag vermoeden.

4.2 Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

Deze verordening, die sinds 1 januari 2015 van kracht is, verplicht elke lidstaat om ervoor te zorgen dat een inventaris van de voorzieningen wordt opgesteld en ingevoerd om toegankelijkheidsbeperkingen in kaart te brengen, informatie aan gebruikers te verstrekken en de geboekte vooruitgang op het vlak van toegankelijkheid te monitoren en te evalueren.

Bovendien eist de verordening dat de lidstaten **tegen januari 2017 nationale uitvoeringsplannen moeten goedkeuren om alle in kaart gebrachte toegankelijkheidsbelemmeringen geleidelijk weg te nemen**. De nationale uitvoeringsplannen bouwen voort op de bestaande nationale plannen en op de inventaris van de voorzieningen – als die beschikbaar is – of op andere betrouwbare en relevante informatiebronnen. In de nationale uitvoeringsplannen moet een strategie worden opgenomen. Die omvat een regel die de criteria en prioriteiten vastlegt om te bepalen welke stations en rollend materieel moeten worden vervangen of aangepast. Die strategie wordt vastgelegd in overleg met de infrastructuurbeheerder(s), stationsbeheerder(s), spoorwegonderneming(en) en in voorkomend geval met andere lokale overheden (waaronder lokale vervoersautoriteiten). De representatieve gebruikersverenigingen, die onder meer personen met een handicap of beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, worden geraadpleegd.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

4.3 Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007

Deze verordening, die betrekking heeft op de rechten en plichten van treinreizigers, herinnert er in de preambule aan dat het reizigersvervoer per spoor ten goede moet komen aan de burger in het algemeen. **Personen met een handicap of met beperkte mobiliteit moeten dus ongeacht hun handicap, leeftijd of een andere factor toegang tot het treinvervoer hebben onder omstandigheden die vergelijkbaar zijn met die van andere burgers.** Personen met een handicap of met beperkte mobiliteit hebben net als alle andere burgers het recht op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie. Er moet onder meer voor worden gezorgd dat personen met een handicap of met beperkte mobiliteit informatie krijgen over de toegankelijkheid van spoorwegdiensten, de omstandigheden voor toegang tot rollend materieel en tot voorzieningen aan boord. Om informatie over vertragingen zo goed mogelijk te communiceren aan mensen met een zintuiglijke handicap, moeten waar nodig auditieve en visuele systemen worden gebruikt. Personen met een handicap of met beperkte mobiliteit moeten hun vervoerbewijs zonder meerprijs op de trein kunnen kopen.

Volgens deze verordening moeten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders de toegang tot stations, perrons, rollend materieel en andere voorzieningen voor personen met een handicap of met beperkte mobiliteit waarborgen. Ze moeten ook gratis assistentie verlenen aan personen met een handicap of met beperkte mobiliteit op de trein en bij het in- en uitstappen. Assistentie wordt verleend op voorwaarde dat de reis minimum achtenveertig uur op voorhand werd gemeld. Als dat niet is gebeurd, moeten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders er toch naar streven om personen met een handicap of met beperkte mobiliteit assistentie te verlenen, zodat ze kunnen reizen. We wijzen er echter op dat bij de vaststelling van deze termijn van 48 uur rekening werd gehouden met de spoorweginfrastructuur in alle EU-lidstaten, die sterk verschilt van land tot land. Het gaat met andere woorden om een minimumvoorwaarde en een gunstigere nationale bepaling blijft daarom sterk aanbevolen.

4.4 Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties

De Europese richtlijn inzake de toegankelijkheid van websites trad in werking op 22 december 2016 en werd omgezet in de wet van 19 juli 2018 inzake toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties.

Overheidsinstanties moeten ervoor zorgen dat hun websites en mobiele applicaties toegankelijk zijn en dus voldoen aan de norm WCAG 2.1 niveau AA.

- Sinds 23 september 2020 moeten alle websites - ook de oudste - toegankelijk zijn. Ook videoclips die vanaf dan online worden geplaatst, moeten toegankelijk zijn.
- Op 23/09/2021 moeten alle mobiele applicaties toegankelijk zijn.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

4.5 Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten

Het opzet van deze richtlijn, ook wel 'Europese toegankelijkheidswet' genoemd, is om de goede werking van de interne markt te verbeteren door toegankelijkheidsnormen voor bepaalde producten en diensten te harmoniseren, zoals:

- **zelfbedieningsterminals** (betaalautomaten, geldautomaten, vervoersbewijsautomaten, incheckautomaten enz.);
- het verstrekken van informatie over de toegankelijkheid van vervoersdiensten per vliegtuig, bus, trein en over water, waaronder **realtime-informatie voor reizigers**.

De lidstaten moeten deze richtlijn binnen drie jaar (voor 28 juni 2022) in hun nationale wetgeving omzetten en de bepalingen worden pas na minimaal zes jaar (vanaf 28 juni 2025) ingevoerd.

4.6 Antidiscriminatiewetgeving

De federale wet van 10 mei 2007 verbiedt directe of indirecte discriminatie gebaseerd op met name een handicap en de gezondheidstoestand. Omdat een handicap vaak het gevolg is van een onaangepaste omgeving, moet in bepaalde situaties actie worden ondernomen om belemmeringen weg te nemen die een persoon met een handicap verhinderen om van een dienst gebruik te maken. We hebben het dan over redelijke aanpassingen of "*passende maatregelen die in een concrete situatie en naargelang de behoefte worden getroffen om een persoon met een handicap in staat te stellen toegang te hebben tot, deel te nemen aan en vooruit te komen in de aangelegenheden waarop deze wet van toepassing is, tenzij deze maatregelen een onevenredige belasting vormen voor de persoon die deze maatregelen moet treffen*" (wet van 10 mei 2007, art. 4-12°).

De wet bepaalt dat het weigeren van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap discriminerend is. Voor Unia maakt de ontoegankelijkheid van stations, perrons en treinen assistentie noodzakelijk. Die noodzakelijke assistentie is met andere woorden een 'redelijke aanpassing' in afwachting van de volledige toegankelijkheid van de NMBS-voorzieningen.

Redelijke aanpassingen moeten zoveel mogelijk doeltreffend zijn, evenwaardige participatie mogelijk maken, zelfstandige participatie beogen en de veiligheid waarborgen. De kosten ervan mogen niet op de persoon met een handicap verhaald worden.³

³ Het protocol tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, de Duitstalige Gemeenschap, het Waals Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie ten gunste van de personen met een handicap. Protocol betreffende het begrip redelijke aanpassingen in België krachtens de wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding.

Toegankelijkheid van het treinvervoer/Februari 2021

4.7 Gewestelijke toegankelijkheidsregels

Elk gewest heeft zijn gewestelijke stedenbouwkundige verordening waarin toegankelijkheidsnormen zijn vastgelegd die van toepassing zijn op onder meer stations en perrons. Het gaat om artikels 414 en 415 van de Guide Regional d'Urbanisme (Gewestelijke handleiding voor stedenbouw) in Wallonië, om Titels IV en VII van de GSV in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en om de Stedenbouwkundige verordening betreffende de toegankelijkheid in het Vlaams Gewest.

4.8 Resolutie van de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers met het oog op het verbeteren van het treinvervoer voor reizigers met een beperkte mobiliteit

Het opzet van deze resolutie, die op 2 juli 2015 door de Kamer van Volksvertegenwoordigers is aangenomen en aan de regering is meegedeeld, is om de termijn waarbinnen personen met een handicap hun aanvraag moeten indienen voor assistentie bij het reizen met de trein, terug te brengen tot één uur in grote stations die in permanente assistentie voorzien en om deze regel te verankeren in de toekomstige beheersovereenkomst van de NMBS. De regering wordt ook verzocht haar toegankelijkheidsinspanningen voort te zetten, met inachtneming van de doelstellingen vastgelegd in de beheersovereenkomst, om bij het toewijzen van de levering van rijtuigen voldoende ambitieuze en duidelijke toegankelijkheidsdoelstellingen vast te leggen in overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, er alles aan te doen om ambitieuze, maar realistische toegankelijkheidsdoelstellingen vast te leggen bij het onderhandelen van toekomstige beheersovereenkomsten en om hiervoor ook de nodige financiële middelen ter beschikking te stellen.

5 Contactgegevens

Unia

- Marie-Ange Vandecandelaere, Service Handicap/Convention ONU, marie-ange.vandecandelaere@unia.be of 02 212 30 18
- Gert Backx, Dienst Handicap/VN-Verdrag, gert.backx@unia.be of 02 212 31 76

CAWaB

- Mathieu Angelo, directeur, mathieu.angelo@cawab.be of 081 13 97 87



Advies (nr. 82) over de voorstellen van resolutie met het oog op het verbeteren van de toegankelijkheid van het treinvervoer voor personen met een handicap

Opgesteld op verzoek van de Commissie Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen van de Kamer van Volksvertegenwoordigers.

Februari 2021

1 Context

Unia, het Interfederaal Gelijkekansencentrum, bedankt de Commissie Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen van de Kamer van Volksvertegenwoordigers voor de vraag om advies over de twee voorstellen van resolutie met het oog op het verbeteren van de toegankelijkheid van het treinvervoer voor personen met een handicap.

Als onafhankelijke interfederale overheidsdienst die de opdracht heeft om de gelijkheid te bevorderen en discriminatie te bestrijden¹, ontvangt Unia regelmatig meldingen van personen met een handicap over problemen met de dienstverlening van de NMBS-groep (gebrek aan coördinatie, problemen met de toegankelijkheid van de spoorweginfrastructuur, slechte werking van de assistentiediensten enz.).

Naast de individuele behandeling van deze meldingen deed Unia meermaals aanbevelingen aan de federale overheid en de NMBS met het verzoek om structurele maatregelen te nemen om de discriminerende situaties voor reizigers met een handicap geleidelijk uit te bannen en te evolueren naar inclusief treinvervoer. De recentste versie van deze aanbevelingen vindt u als bijlage bij dit advies.

In 2009 ratificeerde België het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap. Unia werd aangesteld als onafhankelijke instantie bevoegd voor het promoten, beschermen en opvolgen van de toepassing van het Verdrag in België. Individuele autonomie, inclusie en toegankelijkheid behoren tot de grondbeginselen van dit Verdrag. Door deze ratificatie verbonden de Belgische overheden zich ertoe alle passende maatregelen te nemen om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren en personen met een handicap in staat te stellen er zelfstandig gebruik van te maken.

Jammer genoeg moeten we vandaag vaststellen dat het Belgische spoornet nog steeds niet autonoom toegankelijk is voor reizigers met een handicap. Personen met een handicap zijn aangewezen op assistentie en hebben nog steeds heel wat negatieve ervaringen op het net.

Toegang tot het openbaar vervoer is nochtans een essentiële vereiste, zodat personen met een handicap onbeperkt en voluit kunnen participeren. Zonder toegankelijk openbaar vervoer hebben personen met een handicap niet in dezelfde mate als andere mensen toegang tot werkgelegenheid, onderwijs, het sociale en culturele leven enz.

Dit bleek opnieuw erg duidelijk uit de ruime bevraging die Unia tussen december 2019 en juni 2020 deed² bij personen met een handicap. Hierna delen we enkele sprekende getuigenissen:

¹ Op onze website www.unia.be vindt u meer informatie over de bevoegdheden van Unia en de beschermde criteria.

² Unia, Bevraging van personen met een handicap over de naleving van hun rechten (2020). Online beschikbaar op https://www.unia.be/files/Documenten/Publicaties_docs/Verslag-bevraging-2020_.pdf

1 Advies (nr. 82) d.d. 22/02/2021

"Dat je minimum 24 uur vooraf assistentie voor treinen moet boeken, zet soms een domper op je vrije tijd en je sociale leven. Je weet immers niet altijd precies wanneer een avondje uit, een film of een show gedaan zal zijn."

"De meeste treinen zijn ontoegankelijk en de geboden begeleidingsoplossingen volstaan niet en zijn soms onbetrouwbaar: soms zijn ze er en soms ook niet. Hoe wil je in zulke omstandigheden iets plannen, zoals op tijd komen voor een afspraak of op het werk?"

"Ik kan onmogelijk het openbaar vervoer (bv. een trein) nemen zonder mijn reis meerdere dagen op voorhand te plannen. Omdat ik tegen die voorbereiding opzie, geef ik altijd de voorkeur aan de auto. En dat vind ik jammer."

Om al die redenen verwelkomt Unia de parlementaire initiatieven die op dit vlak worden genomen en hoopt ze dat deze zullen leiden tot de uitwerking van een ambitieus beleid om de toegankelijkheid van het treinvervoer voor personen met een handicap te verbeteren.

2 Commentaar op de voorstellen van resolutie

2.1 Voorstel van resolutie met het oog op het verbeteren van het treinvervoer voor reizigers met een beperkte mobiliteit en reizigers die een fiets meenemen

Toelichting

Het voorstel van resolutie wil de NMBS aanzetten om meer inspanningen te leveren om de kwaliteit van het treinvervoer te verbeteren voor reizigers met beperkte mobiliteit en reizigers die hun fiets in de trein willen meenemen. Het brengt een aantal obstakels voor reizigers met een handicap in kaart: te weinig stations zijn volledig toegankelijk, treinen zijn niet aangepast en het assistentieaanbod is niet flexibel genoeg. Unia komt op basis van behandelde meldingen tot dezelfde vaststellingen.

Het voorstel van resolutie legt de nadruk op multifunctionaliteit als prioriteit om de toegang voor fietsers en rolstoelgebruikers te vergemakkelijken.

"Er moeten meer multifunctionele rijtuigen ingezet worden waardoor alle soorten reizigers probleemloos gebruik kunnen maken van de trein. Correcte reizigersinformatie moet ervoor zorgen dat personen die een fiets meenemen of een rolstoel gebruiken efficiënt het rijtuig kunnen bereiken. Multifunctionele rijtuigen kunnen op hetzelfde moment ingezet worden voor verschillende doelgroepen. Tijdens de piekuren kan het woon-werkverkeer probleemloos plaatsnemen in een multifunctioneel rijtuig terwijl in de daluren plaats gemaakt kan worden om fiets- en rolstoelgebruikers te stationeren. De flexibiliteit van dit soort rijtuigen zal ervoor zorgen dat het treinvervoer aantrekkelijker en toegankelijker wordt voor alle gebruikers. De multifunctionele rijtuigen in de M6-rijtuigen zijn hiervan een goed voorbeeld (met uitzondering van de bediening van de verlaagde deur)."

Volgens Unia kunnen multifunctionele rijtuigen inderdaad voor heel wat reizigers erg aantrekkelijk zijn: rolstoelgebruikers, fietsers, **maar ook** ouderen, mensen die slecht ter been zijn, mensen met bagage of met een kinderwagen enz. Unia is echter van mening dat dit momenteel niet het geval is in M6-treinen. De meeste van deze reizigers kunnen, als ze geen assistentie regelen, jammer genoeg niet gemakkelijk instappen door de aanwezigheid van opstapjes en trappen. De multifunctionele M6-rijtuigen mogen dan wel een verlaagde deur hebben, deze wordt te weinig gebruikt omdat ze alleen door NMBS-personeel kan worden bediend.

2 Advies (nr. 82) d.d. 22/02/2021

Unia is het eens met het voorstel om meer multifunctionele rijtuigen in te zetten, op voorwaarde dat rolstoelgebruikers hindernisvrij en autonoom kunnen in- en uitstappen. Unia vindt het ook zinvol om reizigers met beperkte mobiliteit te laten weten waar ze op het perron moeten plaatsnemen om gemakkelijk in dat aangepast rijtuig te kunnen instappen.

Unia vraagt ook om op middellange termijn te overwegen om meerdere multifunctionele rijtuigen per treinsamenstelling in te zetten. Omdat die rijtuigen gemakkelijker toegankelijk zijn, zullen ze snel aantrekkelijker worden voor een groot aantal reizigers (personen met beperkte mobiliteit, fietsers, reizigers met bagage enz.) en snel vol zitten.

Om elke vorm van discriminatie te vermijden, wijst Unia erop dat rolstoelgebruikers zowel tijdens de dal- als de piekuren toegang tot de trein moeten hebben. Daarom vraagt Unia om het volgende deel van de tekst te wijzigen: *"Tijdens de piekuren kan het woon-werkverkeer probleemloos plaatsnemen in een multifunctioneel rijtuig terwijl in de daluren plaats gemaakt kan worden om fiets- en rolstoelgebruikers te stationeren."* We wijzen erop dat ook rolstoelgebruikers pendelen.

Naast de hoogst noodzakelijke autonome toegankelijkheid van de multifunctionele rijtuigen vraagt Unia om te overwegen om de toegang tot alle rijtuigen voor alle reizigers hindernisvrij te maken. Dit zou zonder enige twijfel het comfort van de reizigers en de aantrekkelijkheid van de trein als vervoermiddel vergroten. Vlotter in- en uitstappen kan ook de stiptheid van de treinen ten goede komen.

Voorstel van resolutie

Overwegingen

Unia vraagt de commissie om de volgende overwegingen toe te voegen:

- Overwegende dat één Belg op acht een handicap heeft en een Belg op drie als een persoon met beperkte mobiliteit kan worden beschouwd;
- Overwegende dat België in juli 2009 het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap ratificeerde en zich er daardoor toe heeft verbonden om alle gepaste maatregelen te nemen om te waarborgen dat personen met een handicap net als andere personen toegang hebben tot de fysieke omgeving en tot het openbaar vervoer;
- Overwegende dat de Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer in haar preambule vaststelt dat personen met een handicap en met beperkte mobiliteit, ongeacht of deze veroorzaakt wordt door een functiebeperking, leeftijd of enige andere factor, per spoor moeten kunnen reizen zoals andere burgers dat kunnen;
- Overwegende dat de Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor personen met een handicap en met beperkte mobiliteit de lidstaten vraagt om een inventaris van voorzieningen op te stellen en in te voeren met het oog op het in kaart brengen van de toegankelijkheidsbelemmeringen, op het verstrekken van informatie aan de gebruikers en op het monitoren en evalueren van de vooruitgang die op het vlak van toegankelijkheid wordt geboekt;
- Overwegende dat de federale wet van 10 mei 2007 directe en indirecte discriminatie op grond van een handicap en de gezondheidstoestand verbiedt.

Verzoeken aan de federale regering

Naast de twee reeds geformuleerde verzoeken voor personen met een handicap vraagt Unia de Commissie om nog de volgende verzoeken te formuleren:

3 Advies (nr. 82) d.d. 22/02/2021

- De NMBS vragen om een ambitieus actieplan uit te werken om oplossingen te vinden zodat het rollend materieel autonoom toegankelijk is voor rolstoelgebruikers. De focus van dit plan moet liggen op de M6-, M7- en Desiro-rijtuigen.
- De NMBS vragen om actief en systematisch te overleggen met de instanties die gespecialiseerd zijn in toegankelijkheid bij de aankoop of renovatie van rollend materieel om te garanderen dat het perfect beantwoordt aan de toegankelijkheidsvoorschriften voor alle categorieën personen met een handicap.
- De NMBS vragen om geleidelijk een hindernisvrije toegang tot alle nieuwe rijtuigen te verzekeren om een veilige en comfortabele toegang voor alle reizigers te garanderen en tegelijk de reizigersstromen en de reissnelheid te verbeteren.

2.2 Voorstel van resolutie betreffende het garanderen van de toegankelijkheid van het Belgische treinverkeer

Toelichting

Op basis van de artikelen 9 en 20 van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, herinnert het voorstel van resolutie er terecht aan dat mobiliteit een basisrecht is voor mensen met een handicap. De tekst vraagt de federale regering om op korte en middellange termijn een reeks belangrijke maatregelen te nemen om de toegankelijkheid van de Belgische Spoorwegen voor alle personen met een handicap aanzienlijk te verbeteren, of het nu gaat om een fysieke, auditieve, visuele of verstandelijke handicap. Het voorstel stelt dat deze verbetering van de toegankelijkheid uiteindelijk alle reizigers ten goede zal komen, omdat treinen en stations veel gebruiksvriendelijker worden. Unia is het volledig eens met dit standpunt.

"Op korte termijn gaat het hier om maatregelen die het gebruik van de huidige treinstellen voor mensen met een handicap vergemakkelijkt, om het versoepelen van de reserveringstermijnen voor persoonlijke assistentie en om het ten volle steunen van het aan de gang zijnde overleg met alle betrokken actoren om een structureel actieplan toegankelijkheid te realiseren. Op middellange termijn gaat het over het garanderen dat alle nieuwe treintoestellen van de NMBS toegankelijk zijn voor mensen met een handicap en het voorzien van ruime bijkomende investeringsruimte om het aantal toegankelijke stations versneld op te trekken."

1. Het gebruik van de bestaande rijtuigen vereenvoudigen

Op korte termijn overweegt het voorstel van resolutie het nemen van *maatregelen om de toegang van mensen met een handicap tot de huidige treinen te vergemakkelijken*. De maatregelen hebben betrekking op:

- De strengste toegankelijkheidscriteria hanteren bij het kiezen van nieuwe vervoersbewijsautomaten.
- De toeslag van 7 euro bij aankoop van een vervoersbewijs op de trein.
- De uitbreiding van de maximum toegestane lengte voor elektrische scooters.
- De garantie om toegankelijk vervangbussen in te zetten bij het (onvoorzien) schrappen van treinen.
- De garantie om toegang te hebben tot up-to-date informatie die voor iedereen begrijpelijk is over de samenstelling van treinen, het type rijtuigen, de aangepaste plaatsen voor rolstoelgebruikers, de toegankelijkheid en de ligging van toiletten enz. ;
- De toestemming dat treinbegeleiders de aan boord aanwezige instaphulpmiddelen mogen gebruiken als perronhoogte 76 cm bedraagt en de hoogte van de trein compatibel is met die perronhoogte (bijvoorbeeld Desiro), om te vermijden dat rolstoelgebruikers op voorhand assistentie moeten boeken en die assistentie eenvoudig uitbreiden tot een groot aantal stations en stopplaatsen die nu deze service niet kunnen aanbieden.
- De toewijzing van extra middelen en personeel om in de als 'toegankelijk' beschouwde stations assistentie te verlenen.
- Het gebruik van preciezere en regelmatigere auditieve informatie aan boord van treinen, vooral aankondigen welke deuren zullen opengaan.

4 Advies (nr. 82) d.d. 22/02/2021

Unia sluit zich bij alle bovenstaande punten aan, maar vraagt de Commissie om twee punten toe te voegen over de **instaphulpmiddelen** die de NMBS bij de assistentie inzet en over de **verantwoordelijkheid bij incidenten**.

Het eerste punt heeft betrekking op de oprijdhellingen aan boord van de treinen (bijvoorbeeld Desiro), die volgens de NMBS door hun gewicht en hun omvang moeilijk te bedienen zijn door de treinbegeleider. Dit gebrek aan gebruiksvriendelijkheid maakt het voor de treinbegeleider soms onmogelijk om assistentie te verlenen terwijl dat wel zou kunnen waar de perronhoogte 76 cm bedraagt en de hoogte van de trein compatibel is met deze perronhoogte. Daarom moet de NMBS op korte termijn inplannen om deze oprijdhellingen te vervangen door een gebruiksvriendelijker model.

Het tweede punt heeft betrekking op de vaststelling dat sommige instaphulpmiddelen die de NMBS gebruikt onveilig en zelfs gevaarlijk zijn voor rolstoelgebruikers. We denken hierbij bijvoorbeeld aan de tweeledige oprijplaten die in een rechte hoek roteren of aan te korte oprijplaten op te lage perrons, waardoor de oprijhelling te steil is. Bovendien plaatst het assistentiepersoneel deze voorzieningen soms gevaarlijk (bijvoorbeeld een helling die gebruikers bijna op de sporen of op obstakels doet belanden). De NMBS moet erop toezien dat de verschillende instaphulpmiddelen op een correcte en veilige manier worden gebruikt. Ze kan hiervoor op korte termijn een referentiegid uitwerken die aangeeft onder welke omstandigheden de hulpmiddelen mogen worden ingezet (op basis van bijvoorbeeld de breedte en de hoogte van de perrons).

Dit probleem is erg zorgwekkend omdat de NMBS de verantwoordelijkheid voor een eventueel incident in veel gevallen bij de personen met beperkte mobiliteit legt. Zo kunnen we in de algemene vervoersvoorwaarden lezen: *"Enkel het 'B for You'-personeel is bevoegd om u deze assistentie te verlenen. NMBS ziet af van iedere aansprakelijkheid als verrichtingen zoals het laden, overladen, lossen en vastzetten van de rolstoel door uzelf, niet-bevoegd personeel van NMBS of een derde, worden uitgevoerd. Personen met beperkte mobiliteit in een elektrische rolstoel bedienen hun rolstoel zelf en dragen hiervoor zelf de volledige verantwoordelijkheid."* Naast de vraag over de juridische waarde van deze bepalingen, vindt Unia het onaanvaardbaar om de verantwoordelijkheid voor een incident bij de persoon met beperkte mobiliteit te leggen, waar het de NMBS is die voor ontoegankelijk of onaangepast materieel heeft gekozen.

2. Versoepeling van de reserveringstermijnen

Het voorstel van resolutie vraagt ook om *versoepeling van de reserveringstermijnen voor assistentie*. Het pleit voor een afstemming van de termijnen op het onderhandelingsstandpunt van het Europees Parlement op 15 november 2018 in het kader van de onderhandelingen over een wijziging en aanpassing van Verordening nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 over de rechten en plichten van treinreizigers. Het voorstel zegt hierover het volgende: *"De bijstand in stations wordt verleend gedurende de werktijden van de spoorwegdiensten op voorwaarde dat de spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de verkoper van vervoersbewijzen of de touroperator waarbij het vervoersbewijs is gekocht, ten minste twaalf uur voordat de bijstand nodig is, in kennis wordt gesteld van de behoefte van de persoon aan deze bijstand. Voor stations die dagelijks meer dan 10.000 reizigers ontvangen, is geen voorafgaande kennisgeving vereist; de persoon die bijstand nodig heeft moet evenwel minstens 30 minuten voor het vertrek van de trein op het betreffende station aanwezig zijn. Voor stations die dagelijks tussen 2000 en 10.000 reizigers ontvangen, wordt de termijn voor deze kennisgeving herleid tot maximaal drie uur."*

Unia vindt een afstemming op dat standpunt een grote stap voorwaarts. Ze pleit er immers al jaren voor dat de NMBS de termijn van 24 uur en de verplichting om 20 minuten op voorhand aanwezig te zijn, versoepelt.

Volgens Unia is het ook raadzaam om de reserveringstermijn aan te passen en rekening te houden met de bijzondere context waar de assistentie plaatsvindt. De manier waarop assistentie wordt verleend, hangt immers af van de specifieke behoeften van de persoon (zo heeft een blinde reiziger andere behoeften dan een rolstoelgebruiker) en van de toegankelijkheid van het station, de perrons en het rollend materieel (hoe beter de toegankelijkheid van de omgeving, des te eenvoudiger de assistentie).

5 Advies (nr. 82) d.d. 22/02/2021

3. Voluit het overleg steunen dat moet leiden tot een structureel actieplan over de toegankelijkheid van de Belgische spoorwegen

Tot op vandaag heeft de NMBS-groep geen doeltreffende, coherente en duurzame strategie uitgestippeld om het net binnen een redelijke termijn volledig toegankelijk te maken. Hoewel Unia vandaag bereidheid ziet om de situatie in gunstige zin te laten evolueren, zal het ontbreken van een strategie nog vele decennia een negatieve impact hebben voor reizigers met beperkte mobiliteit.

Unia dringt er dan ook al jaren op aan dat de NMBS een ambitieus actieplan opstelt om te komen tot een integrale (dat wil zeggen autonome) toegankelijkheid van het netwerk voor alle categorieën personen met een handicap. In dit actieplan moet een initiële stand van zaken, een gebudgetteerde planningsstrategie en een concrete kalender zijn opgenomen om de geleidelijk doorgevoerde aanpassingen te kunnen volgen. Het plan moet deel uitmaken van de toekomstige beheersovereenkomsten met de NMBS en moet regelmatig worden geëvalueerd. Er moeten ook sancties worden voorzien wanneer de planning niet wordt aangehouden. Dit actieplan moet worden opgesteld in overleg met gebruikers en hun vertegenwoordigers.

Unia is verheugd dat de NMBS binnenkort met een structureel actieplan komt, uitgewerkt in overleg met de stakeholders. Ze staat volledig achter het in de tekst gedane voorstel om jaarlijks een evaluatierapport van dit plan aan de regering en het parlement voor te leggen.

4. Investeren in de toegankelijkheid van stations

In januari 2021 telde de NMBS naar eigen zeggen 85 integraal toegankelijke stations op een totaal van 555 stations en stopplaatsen. De definitie van integraal toegankelijk station houdt echter geen rekening met het in- en uitstappen van rolstoelgebruikers. Zonder assistentie hebben zij geen toegang tot de trein.

Unia vraagt de NMBS al jaren om een ambitieus actieplan uit te werken om op middellange termijn alle stations en perrons volledig toegankelijk te maken. Unia is het volledig eens met de voorgestelde timing die in het voorstel van resolutie is opgenomen.

Tegelijk dringt Unia erop aan dat de NMBS actief overlegt met instanties die gespecialiseerd zijn in toegankelijkheid, tijdens de verschillende stadia van de bouw of renovatie van de passagiersomgeving: voorontwerp, follow-up van de werken en voorlopige oplevering om de strikte naleving van de toegankelijkheidsnormen te verzekeren bij elke nieuwbouw of renovatie van stations, perrons of doorgangen, ongeacht de omvang van de werken. Geregeld vinden immers in sommige stations bouw- of renovatiewerken plaats die niet helemaal aan de gewestelijke toegankelijkheidsregels voldoen. Unia ontving verschillende dergelijke meldingen over de stations in Genval, Terhulpen, Nijvel, Vielsalm, Aarlen, Brussel-Noord, Sint-Agatha-Berchem, Bomal enz.

5. Alle nieuwe rijtuigen moet toegankelijk zijn

De aanwezigheid van speling en treden tussen het perron en de trein is een bron van onveiligheid en aanzienlijk ongemak voor alle reizigers: ouderen, ouders met een kinderwagen, reizigers met bagage of een fiets enz. Voor rolstoelgebruikers is dit een onoverkomelijk obstakel. Zij zijn genoodzaakt om een beroep te doen op assistentie, als die al beschikbaar is in het station van vertrek of aankomst.

Na tal van interpellaties van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, CAWaB en Unia kondigde de NMBS eind 2020 haar intentie aan om haar bestelling van M7-rijtuigen aan te passen, zodat iedereen zelfstandig de trein kan nemen. De nieuwe multifunctionele M7-rijtuigen zullen naar verwachting in 2024 in gebruik worden genomen en zullen dankzij een automatisch uitschuifplatform hindernisvrij toegankelijk zijn.

Unia verheugt zich over deze positieve evolutie, maar blijft zich zorgen maken over de vrij steile hellingen in de wagons. Die hellingen kunnen de autonomie van sommige rolstoelgebruikers in de weg staan.

6Advies (nr. 82) d.d. 22/02/2021

De NMBS is zich ervan bewust dat er nog steeds enkele tekortkomingen zijn en belooft om de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, CAWaB en Unia te betrekken bij de volgende aanbestedingen voor nieuwe treinen om hun optimale toegankelijkheid te garanderen. Unia hoopt dat dit overleg actief en systematisch plaatsvindt zodat het nieuwe rollend materieel volledig voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften voor alle categorieën personen met een handicap.

Idealiter moeten alle nieuwe rytuigen (en niet alleen het multifunctionele rytuig) hindernisvrij toegankelijk zijn om een veilige en comfortabele toegang voor alle gebruikers te garanderen. Dit zorgt ook voor betere reizigersstromen en een hogere reissnelheid.

Daarnaast is het ook van belang om waar mogelijk het bestaande materieel aan te passen. Unia stelt voor dat de Commissie ook een verzoek formuleert om actief te zoeken naar oplossingen om zelfstandig toegang te krijgen tot M6-, M7- en Desiro-rytuigen, aangezien die nog jarenlang op het netwerk zullen rijden.

Voorstel van resolutie

Overwegingen

Unia vraagt de commissie om de volgende overwegingen toe te voegen:

- Overwegende dat één Belg op acht een handicap heeft en een Belg op drie als een persoon met beperkte mobiliteit kan worden beschouwd.
- Gelet op de verbintenis van België als Partij bij het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap om alle gepaste maatregelen te nemen om te waarborgen dat personen met een handicap net als andere personen toegang hebben tot de fysieke omgeving en tot het openbaar vervoer.
- Overwegende dat de Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor personen met een handicap en beperkte mobiliteit de lidstaten vraagt om een inventaris van voorzieningen op te stellen en in te voeren met het oog op het in kaart brengen van de toegankelijkheidsbelemmeringen, op het verstrekken van informatie aan de gebruikers en op het monitoren en evalueren van de vooruitgang die op het vlak van toegankelijkheid wordt geboekt.
- Overwegende dat de federale wet van 10 mei 2007 directe en indirecte discriminatie op grond van een handicap en de gezondheidstoestand verbiedt.

Verzoeken aan de federale regering

Unia steunt alle verzoeken in het voorstel van resolutie en stelt de Commissie voor om de volgende toe te voegen:

- In de beheerscontracten de verplichting voor de NMBS opnemen om snel een ambitieus actieplan goed te keuren om volledige (autonome) toegankelijkheid van het netwerk te realiseren voor alle categorieën personen met een handicap. In dit actieplan moet een initiële stand van zaken, een gebudgetteerde planningsstrategie en een concrete kalender zijn opgenomen om de geleidelijk doorgevoerde aanpassingen te kunnen volgen. Het moet periodiek worden geëvalueerd en er moeten sancties in zijn opgenomen wanneer het plan niet wordt nageleefd. Dit actieplan moet worden opgesteld in overleg met gebruikers en hun vertegenwoordigers.
- De NMBS vragen om de aanwezige oprijthellingen aan boord van de trein te vervangen door gebruiksvriendelijkere exemplaren.
- De NMBS vragen om ervoor te zorgen dat de bij de assistentie gebruikte hulpmiddelen bij het in- en uitstappen geen gevaar vormen voor de personen met beperkte mobiliteit. De NMBS kan hiervoor een referentiegids uitwerken die aangeeft in welke omstandigheden de hulpmiddelen mogen worden gebruikt.
- De NMBS vragen om de bepalingen te herzien over de verantwoordelijkheid voor incidenten bij het in- en uitstappen van personen met een handicap.

7 Advies (nr. 82) d.d. 22/02/2021

- De NMBS vragen om de reserveringstermijn voor assistentie en de verplichting om 20 minuten op voorhand aanwezig te zijn, te versoepelen, afhankelijk van de specifieke behoeften van de gebruiker en de toegankelijkheid van het station, de perrons en het rollend materieel.
- De NMBS vragen om actief en systematisch te overleggen met de instanties die gespecialiseerd zijn in toegankelijkheid (bij de opmaak van bestekken, nieuwbouw of renovatie, aankoop of renovatie van rollend materieel enz.).
- De NMBS vragen om actief oplossingen te zoeken om zelfstandig toegang te hebben tot het bestaande rollend materieel en hierbij voorrang te geven aan de M6-, M7- en Desiro-rijtuigen.
- De NMBS vragen om geleidelijk een hindernisvrije toegang tot alle nieuwe rijtuigen te verzekeren om een veilige en comfortabele toegang voor alle reizigers te garanderen en tegelijk de reizigersstromen en de reissnelheid te verbeteren.

3 Contactpersonen Unia

- Marie-Ange Vandecandelaere, Service Handicap/Convention ONU, marie-ange.vandecandelaere@unia.be of 02/212 30 18
- Gert Backx, Dienst Handicap/VN-Verdrag, gert.backx@unia.be of 02/212 31 76



NS

Stakeholder- en Concessiemanagement

Aan Kamer van Volksvertegenwoordigers
Commissie voor Mobiliteit, Overheidsbedrijven
en federale instellingen

Van Miryam de With
Telefoon 06 - 83 63 68 91

T.a.v. de heer Modrzewski

Datum 23 februari 2021
Kenmerk MW20210223
Onderwerp Toegankelijkheid bij de Nederlandse Spoorwegen

Geachte heer Modrzewski,

In uw brief aan Marjan Rintel, President-Directeur van NS, verzonden op 3 februari 2021, verzocht u NS om meer informatie te verstrekken over toegankelijkheid van treinen in Nederland. Graag doe ik u hierbij meer informatie toekomen. Mochten er aanvullende vragen zijn, staan wij u uiteraard graag te woord.

NS en ProRail (spoorbeheerder in Nederland) werken al langere tijd, in samenwerking met het ministerie van IenW, samen aan het toegankelijk maken van het reizigersvervoer per trein. Bij zowel ProRail als NS heeft dat geleid tot langlopende programma's om de toegankelijkheid te verbeteren. De visie, doelen en strategie en de totstandkoming daarvan staan gedetailleerd beschreven in het actualisatie rapport 2015. Dit rapport is online te raadplegen via deze [link](#) of in de bijlage. Later dit jaar volgt een actualisatie van dit rapport.

Met betrekking tot het in-, uit- of overstappen voor reizigers met een motorische beperking volgt hieronder een beknopte samenvatting van de huidige situatie bij NS.

ProRail werkt hard aan het toegankelijk maken van alle stations, en het op de juiste standaardhoogte (P76) brengen en houden van alle perrons. Inmiddels zijn ruim 95% van de stations in Nederland zelfstandig toegankelijk -voor reizigers met een rolstoel of scootmobiel- middels een lift of hellingbaan en zijn op deze stations de perrons drempelvrij bereikbaar. Bij een groot deel van deze stations ligt ook het perron op de juiste hoogte.

Om voor reizigers met een fysieke beperking een toegankelijke reis te realiseren, zijn alle nieuwe treinen van NS voorzien van een schuiftrede, die in combinatie met een op de juiste hoogte gebracht perron voor een gelijkvloerse instap zorgt. Eind dit jaar is al het sprintermaterieel voorzien van een schuiftrede, naar verwachting stromen binnenkort ook de eerste toegankelijke intercity's in. Deze treinen hebben naast de schuiftrede nog veel andere toegankelijkheidstoepassingen, waaronder een rolstoeltoegankelijk toilet, tactiele elementen, priority seats voor mensen met een sta-beperking en auditieve en visuele signalen bij de deuren.

Omdat er sprake is van een lange transitieperiode waarin er deels toegankelijke treinen rijden, en deels treinen die nog niet voorzien zijn van een schuiftrede, biedt NS op steeds meer stations ook reisassistentie aan. Op dit moment beschikt 68% van de stations over reisassistentie, eind dit jaar bedraagt dit 78%, voor 2025 zijn alle stations waar NS halteert voorzien van reisassistentie: klanten met een motorische beperking worden geholpen bij de



Kenmerk MW20210223

Pagina 2/2

in- over- en uitstap, reizigers met een visuele beperking bieden we hulp bij het navigeren door het station. Reisassistentie is online, via een app en telefonisch 24/7 te boeken, en kent een minimale aanmeldtijd van 1 uur.

Om klanten, juist in deze transitieperiode, goed te informeren over de mogelijkheden (zelfstandige in- en uitstap, reisassistentie, of nog niet toegankelijk) heeft NS in haar reisplanner (de NS-app) een functionaliteit opgenomen om op basis van actuele gegevens een toegankelijke reis te plannen. De klant ziet dan of de combinatie van materieel en perron zelfstandig reizen mogelijk maakt, of er assistentie beschikbaar is of dat er nog geen toegankelijke reis beschikbaar is op een station.

Op <https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking> zijn alle voorzieningen te vinden die NS treft voor mensen met een beperking.

Hoogachtend,

Miryam de With
European Affairs Manager Nederlandse Spoorwegen

**BELGIUM**

50-52 rue Cambier Dupret
6001 Charleroi (Belgium)
Phone: +32 (0)71 44 54 11
Fax: +32 (0)71 44 57 77
www.alstom.com

A l'attention de M. Jean-Marc Delizée
Président de la commission de la Mobilité, des Entreprises
publiques et des Institutions fédérales
Chambre des représentants

B-1008 Bruxelles

Bruxelles, le 22 février 2021

Monsieur le député,
Cher Monsieur Delizée,

Je tiens tout d'abord à remercier les membres de la commission de la Mobilité, des Entreprises publiques et des Institutions fédérales ainsi que les auteurs des deux résolutions pour leur intérêt envers le rail.

C'est avec plaisir que je vous fais parvenir ci-dessous l'avis écrit d'Alstom concernant les deux propositions de résolution visant à améliorer la qualité du transport ferroviaire pour les voyageurs à mobilité réduite et les voyageurs qui emportent un vélo. Notre avis se limite bien évidemment aux aspects directement liés au matériel roulant de notre fourniture.

Le gouvernement belge, et le Vice-Premier ministre et ministre de la Mobilité M. Georges Gilkinet en particulier, ont exprimé de grandes ambitions en matière de transport ferroviaire. Saluons à cet égard la SNCB qui se montre prête à relever les défis en la matière. Je tiens à souligner qu'Alstom est, et reste, un partenaire loyal pour la SNCB, les autorités et la société belge dans son ensemble.

Venons-en au sujet principal de ce courrier. L'accessibilité des trains est un souci essentiel que nous partageons avec les membres de la commission et la SNCB, et sur lequel nous agissons concrètement, en étroite collaboration avec la Société nationale des Chemins de fer belges.

A cet égard, je m'en réfère notamment aux éléments suivants :

- Je me permets tout d'abord de rappeler que les voitures M6 et les premières voitures M7 (commandées en 2015) disposent déjà de voitures multifonctionnelles (de type BD ou BDX) spécialement adaptées pour l'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et le transport de voyageurs avec vélos. Ces 2 commandes totalisent 141 voitures de ce type sur un total de 847, ce qui représente une voiture multifonctionnelle par rame de 6 voitures.
- Vous n'ignorez sans doute pas qu'en outre, la SNCB vient de commander (en décembre 2020) de nouvelles voitures M7-PMR. Ces nouvelles voitures multifonctionnelles (de type BD) ont été améliorées au point de vue spécifique de leur accessibilité aux PMR. Ces améliorations sont le résultat d'intenses consultations entre la SNCB, le constructeur (Alstom) et les groupes représentant les personnes handicapées, à savoir le CAWaB, le

ALSTOM BELGIUM S.A.
RPM CHARLEROI
TVA: BE 0436.195.241
BNP Paribas Fortis: IBAN BE72 2600 0174 0716 GEBABEBB

1



CSNPH/NHRPH, UNIA et Adviesraad Toegankelijkheid Stad Leuven. Une maquette représentant l'accessibilité aux voitures PMR a d'ailleurs été réalisée et mise à disposition de ces associations lors d'une visite à Bruges le 8 août 2020, pour qu'elles puissent les tester. A la suite de cette visite, un rapport avec des recommandations a été transmis et la grande majorité d'entre elles ont été intégrées dans la conception effective des voitures M7 PMR.

- Ces nouvelles voitures PMR permettront notamment aux usagers en chaise roulante d'y accéder de manière autonome à partir des quais standards d'une hauteur de 76 cm, par le biais d'une palette coulissante installée sur les voitures et comblant intégralement le trou situé entre le quai et le seuil d'accès aux voitures.
- Pour ce qui concerne les utilisateurs de vélos dans les nouvelles voitures M7, en plus des espaces disponibles dans les voitures multifonctionnelles, le design des sièges passagers dans les compartiments a été spécialement conçu pour offrir un espace sous les assises pour le rangement de vélos pliables, augmentant significativement la capacité d'emport des vélos à bord.
- Grâce à cette commande, la SNCB double d'ailleurs le nombre de voitures multifonctionnelles double étage de sa flotte M6-M7. La SNCB fera ainsi passer le ratio à plus d'un quart dans les 4 années qui viennent, soit 278 voitures multifonctionnelles dont 137 spécialement adaptées pour l'accessibilité aux PMR, sur une flotte de 1.054 voitures double étage M6 – M7 alliant ainsi le plus efficacement possible très haute capacité d'emport de passagers, confort et accessibilité garantie dans tous les trains pour les personnes à mobilité réduite et plus spécifiquement les usagers en fauteuil roulant.

En résumé, l'exécution des commandes actuelles de matériel roulant en application du contrat-cadre M7 existant offre les meilleures garanties pour adapter dans les plus brefs délais une partie substantielle des rames aux besoins des PMR et des passagers emportant un vélo. De plus, rappelons que le contrat cadre existant prévoit la possibilité pour la SNCB d'acheter 1.065 voitures remorquées. A ce jour, elle en a commandé 562. La SNCB a donc la possibilité de compléter sa flotte de véhicules double étage, en continuité des livraisons déjà prévues – à savoir à partir de 2025 – et d'ajuster, en fonction de la stratégie industrielle (harmonisation, ponctualité, ...), la proportion de voitures multifonctionnelles dans cette flotte.

J'espère que ce document contribuera à alimenter le dialogue au sein de la commission en ce qui concerne l'accessibilité du transport ferroviaire en Belgique et l'amélioration de la qualité du transport ferroviaire pour les voyageurs à mobilité réduite et ceux emportant un vélo.

Je reste bien entendu à votre disposition pour toute question éventuelle que vous auriez à la lecture du présent document. J'en profite, monsieur le président, pour vous inviter avec l'ensemble des membres de la commission à venir visiter le site de production d'Alstom à Bruges, dès que la situation sanitaire permettra des rencontres en présentiel. A l'occasion de cette visite, les membres de la commission pourront se rendre compte de leurs propres yeux, et en détail, des efforts consentis par Alstom pour rendre les trains accessibles au plus grand nombre, et en apprendre davantage sur les projets d'investissements futurs d'Alstom en Belgique.

Je vous prie de croire, Monsieur le député, Cher Monsieur Delizée, à l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Bernard Belvaux
Managing Director Benelux

**BELGIUM**

50-52 rue Cambier Dupret
6001 Charleroi (Belgium)
Phone: +32 (0)71 44 54 11
Fax: +32 (0)71 44 57 77
www.alstom.com

Aan de heer Jean-Marc Delizée
Voorzitter van de Commissie Mobiliteit,
Overheidsbedrijven en Federale Instellingen
Kamer van Volksvertegenwoordigers

B-1008 Brussel

Brussel, 22 februari 2021

Geachte heer volksvertegenwoordiger,
Geachte heer Delizée,

Graag wil ik vooreerst de leden van de Commissie Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen alsook de auteurs van de twee resoluties bedanken voor hun belangstelling voor het spoor.

Het is met genoegen dat ik u hierbij namens Alstom een geschreven advies bezorg met betrekking tot de twee voorstellen van resolutie die een verbetering beogen van de kwaliteit van het spoorvervoer voor personen met een verminderde mobiliteit en voor reizigers met een fiets. Ons advies beperkt zich uiteraard tot die aspecten die rechtstreeks verband houden met het rollend materieel dat door ons wordt geleverd.

De Belgische regering en in het bijzonder ook vice-eerste minister en minister bevoegd voor mobiliteit, de heer Georges Gilkinet, hebben grote ambities kenbaar gemaakt voor het spoorvervoer. De NMBS van haar kant heeft zich bereid getoond om de uitdagingen die hiermee gepaard gaan aan te pakken. Alstom maakt van deze gelegenheid gebruik om nogmaals te bevestigen dat wij een loyale partner zijn en blijven voor de NMBS en voor de hele Belgische samenleving.

De toegankelijkheid van treinen is een essentiële bekommernis die we delen met de leden van de commissie en met de NMBS. We nemen hiervoor ook concrete initiatieven, in nauwe samenwerking met de NMBS.

Ik verwijz in dit verband meer bepaald naar volgende elementen:

- Eerst en vooral wil ik er nog even aan herinneren dat de M6 treinstellen en de eerste M7 treinstellen (besteld in 2015) reeds uitgerust zijn met multifunctionele rijtuigen (van het type BD of BDX), specifiek ontworpen om de toegankelijkheid te verzekeren voor personen met verminderde mobiliteit en voor reizigers met fietsen. In beide bestellingen samen gaat het om 141 rijtuigen op een totaal van 847, hetgeen neerkomt op één multifunctioneel rijtuig per treinstel van zes rijtuigen.
- U bent er ook van op de hoogte dat de NMBS bovendien (in december 2020) nieuwe M7-PMR/PVM rijtuigen heeft besteld. Deze nieuwe multifunctionele rijtuigen (van het type BD) werden verbeterd, specifiek met het oog op een nog betere toegankelijkheid voor personen met verminderde mobiliteit. Die verbeteringen zijn overigens het resultaat van intensief overleg tussen de NMBS, de constructeur (Alstom) en diverse organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen, met name CAWaB, CSNPH/NHRPH, Unia en de Adviesraad Toegankelijkheid Stad Leuven. Een modelvoertuig dat de toegankelijkheid tot het nieuwe PMR/PVM rijtuig kon illustreren werd ter beschikking gesteld van de genoemde organisaties tijdens een werkbezoek in de productie-ateliers in Brugge op 8

ALSTOM BELGIUM S.A.
RPM CHARLEROI
TVA: BE 0436.195.241
BNP Paribas Fortis: IBAN BE72 2600 0174 0716 GERABEBB

1



augustus 2020. Zo konden ze het nieuwe systeem meteen ook testen. Na afloop van dit werkbezoek werd een rapport opgesteld met aanbevelingen en het grootste deel daarvan werd ook daadwerkelijk geïntegreerd in de uiteindelijke vormgeving van de nieuwe M7 PMR/PVM rijtuigen.

- De nieuwe PMR/PVM rijtuigen zullen voortaan aan reizigers in een rolstoel autonome toegang bieden tot de trein vanop perrons met een hoogte van 76 centimeter. Dit zal gebeuren door middel van een uitschuifbaar palet dat ingewerkt zit in het rijtuig en toelaat de kloof tussen het perron en de toegang tot het rijtuig te overbruggen.
- Voor reizigers met een fiets zullen de nieuwe M7 treinstellen, bovenop de plaatsen die beschikbaar zijn in de multifunctionele rijtuigen, uitgerust zijn met zitplaatsen die zo ontworpen zijn dat er ook plooibare fietsen kunnen worden opgeborgen onder het zitgedeelte. Deze specifieke design zal de capaciteit voor het meenemen van fietsen aanzienlijk vergroten.
- Dankzij deze nieuwe bestelling verdubbelt de NMBS het aantal multifunctionele dubbeldek-rijtuigen in de vloot M6-M7 treinstellen. Op deze manier zal in de komende vier jaar het aantal multifunctionele voertuigen meer dan één op vier bedragen. Concreet zal de NMBS beschikken over 278 multifunctionele rijtuigen, waarvan 137 specifiek aangepast met het oog op de toegankelijkheid voor personen met verminderde mobiliteit, op een totale vloot van 1.054 M6 en M7 dubbeldek-rijtuigen. Hiermee wordt op de meest efficiënte manier de nood aan een maximale vervoerscapaciteit gecombineerd met de nood aan comfort en toegankelijkheid van alle treinen voor personen met een verminderde mobiliteit en meer specifiek voor reizigers in een rolstoel.

Samengevat kunnen we stellen dat de uitvoering van de lopende bestellingen van rollend materieel binnen het bestaande M7 raamcontract de beste garanties biedt om op de kortst mogelijke termijn een substantieel deel van de rijtuigen aan te passen aan de noden van reizigers met verminderde mobiliteit en reizigers met een fiets. Bovendien biedt het bestaande raamcontract de NMBS de mogelijkheid om 1.065 rijtuigen aan te kopen. Momenteel zijn er daarvan 562 besteld. De NMBS heeft dus de mogelijkheid om, aansluitend bij de reeds geplande leveringen – en dus vanaf 2025 - haar vloot dubbeldek-rijtuigen verder aan te vullen en om, in functie van de bedrijfsstrategie (harmonisatie, stiptheid, ...), het aandeel multifunctionele rijtuigen in het totale aanbod aan te passen.

Ik hoop dat deze informatie kan bijdragen tot de dialoog binnen de commissie over de toegankelijkheid van het spoorvervoer in België en de verbetering van de kwaliteit van het treinverkeer voor personen met verminderde mobiliteit en reizigers met een fiets.

Uiteraard blijf ik graag ter beschikking voor het beantwoorden van verdere vragen die u mogelijk nog heeft na het lezen van dit document. Graag maak ik ook van de gelegenheid gebruik, mijnheer de voorzitter, om u en de leden van de commissie uit te nodigen voor een werkbezoek aan de Alstom productiesite in Brugge, eens de gezondheidsmaatregelen dit opnieuw toelaten. Tijdens het werkbezoek zullen de leden van de commissie zich persoonlijk kunnen vergewissen van de inspanningen die Alstom levert om de toegankelijkheid van de treinen te garanderen. Ze zullen tevens kennis kunnen nemen van de toekomstige investeringsplannen van Alstom in België.

Met de meeste hoogachting,

Bernard Belvaux
Managing Director Benelux