

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

13 septembre 2023

PROPOSITION DE RÉOLUTION

visant à créer des Points Train

(déposée par M. Tomas Roggeman et consorts)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

13 september 2023

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

betreffende de oprichting van TreinPunten

(ingediend door de heer Tomas Roggeman c.s.)

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
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant – Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering 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 vertaalde 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 (beigegekleurig papier)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

À l'instar de ce qui se passe dans toute la société, l'achat de billets de train par voie numérique a tendance à s'accroître. La politique de la SNCB vise par ailleurs délibérément à promouvoir ces canaux de vente, ce qui répond à une logique multiple. De plus en plus de voyageurs possèdent un smartphone, une tablette ou un ordinateur. Les citoyens sont de plus en plus nombreux à se servir de l'internet mobile, et la vente en ligne est en plein essor. Ce constat ne se limite pas à l'achat des billets de train: il s'inscrit dans une évolution plus large de la société. Augmenter le volume des ventes de titres de transport par voie numérique ou dans des guichets automatiques représente donc pour la SNCB une économie qui aboutit à des fermetures de guichets à certains endroits.

La vente par voie numérique gagne encore en importance. Comme dans les entreprises, l'automatisation est une tendance inéluctable. Selon une comparaison internationale, la vente de billets au guichet a reculé pour s'établir à 20 % en 2020 (contre 54 % en 2015) et elle serait même passée à 12 % en mai 2023 selon la SNCB. Dans le même temps, la vente en ligne n'a cessé d'augmenter (pour atteindre 75 % en 2020). Dès lors que les guichets perdent de l'importance, ils ne sont souvent plus rentables et finissent par être fermés. En 2021, la SNCB a ainsi annoncé la fermeture de 44 guichets et tous ces guichets ont déjà été fermés depuis lors. Il s'agissait donc de guichets peu utilisés, mais des protestations se sont néanmoins fait entendre au niveau local. Il est en effet compréhensible que les voyageurs et les administrations communales désapprouvent la fermeture complète des guichets.

Ces fermetures sont souvent décidées sans véritable concertation avec les autorités locales. Dans ce cas, les citoyens se tournent d'abord vers leurs représentants locaux mais ceux-ci ont alors peu de latitude pour imaginer une solution.

L'absence de tout point de vente physique pose un problème lorsque le distributeur automatique de billets est en panne. Les voyageurs doivent alors en informer l'accompagnateur de train, qui leur réclame dans ce cas le prix payable à bord, pour lequel les voyageurs se font (éventuellement) rembourser. Il s'agit d'une procédure très peu conviviale qui nécessite de nombreuses démarches administratives. Comme l'a indiqué l'association TreinTramBus au cours de l'audition du 24 mai 2023 en commission de la Mobilité de la Chambre, les titres de transport électroniques causent parfois aussi d'autres

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Bij de spoorwegen bestaat net als in de hele maatschappij de tendens waarbij men steeds meer vervoersbewijzen digitaal aankoopt. Daarnaast is het een doelbewust bedrijfsbeleid om die verkoopkanalen ook te promoten. Daar zit een meervoudige logica achter. Reizigers zijn steeds vaker in het bezit van een smartphone, tablet of computer. Meer en meer burgers maken gebruik van mobiel internet. De digitale verkoop is in opmars. Dit is niet alleen het geval bij treintickets, maar het gaat over een brede maatschappelijke trend. Voor de NMBS betekent het dus een besparing om vervoersbewijzen steeds vaker via het internet of de ticketautomaten te verkopen. Een gevolg hiervan is dan ook dat op sommige plaatsen de loketten worden gesloten.

De verkoop via digitale kanalen wint nog meer aan belang. De automatisering is – net als in het bedrijfsleven – een trend die niet te stoppen is. Uit de benchmark bleek dat de ticketverkoop via loketten tegen 2020 al was gezakt tot 20 % (in 2015 nog 54 %), in mei 2023 was dat volgens NMBS al verder gezakt tot 12 %. Tezelfdertijd nam de digitale verkoop alleen maar toe (tot 75 % in 2020). De loketten boeten aan belang in, waardoor ze vaak niet meer rendabel zijn en op termijn sluiten. Zo kondigde de NMBS in 2021 de sluiting van 44 loketten aan. Deze sluitingen hebben zich ondertussen ook reeds allemaal voltrokken. Hoewel het dus weinig gebruikte loketten waren, rees er toch lokaal protest. Reizigers en gemeentebesturen vinden het begrijpelijkerwijze niet prettig wanneer de loketfunctie in hun station volledig verdwijnt.

Dergelijke sluitingen gebeuren vaak zonder noemenswaardige vorm van overleg met de lokale overheid. Burgers richten zich in eerste instantie tot hun lokale vertegenwoordigers. Zij hebben op dat ogenblik weinig speelruimte om een oplossing te bedenken.

Het ontbreken van een fysiek verkooppunt stelt problemen als de ticketautomaat defect is. Dan moeten reizigers dat melden aan de treinbegeleider. Die rekent dan het boordtarief aan dat de reizigers nadien (al dan niet) terugvorderen. Dit is allesbehalve klantvriendelijk en brengt een hele administratieve rompslomp te weeg. Digitale vervoersbewijzen brengen soms ook andere problemen met zich mee, zoals geïllustreerd door TreinTramBus tijdens de hoorzitting in de Kamercommissie Mobiliteit van 24 mei 2023. Zij merkten op dat vooral ouderen problemen kunnen ondervinden wanneer zij moeten

problèmes. Cette association souligne que ce sont surtout les personnes âgées qui éprouvent des difficultés lorsqu'elles doivent se rabattre sur les canaux de vente numériques. Elle a déclaré que lorsqu'on prend de l'âge, il est parfois plus difficile d'utiliser un smartphone que par le passé mais que les personnes âgées veulent toutefois encore pouvoir se déplacer.

Dangers et opportunités de la révolution numérique

Cette évolution numérique génère également de nouveaux problèmes sociaux. Certains voyageurs ne sont pas en mesure d'acheter leur titre de transport par la voie d'un ordinateur, smartphone ou distributeur automatique de billets. Ils ne disposent pas des appareils adéquats, ils ne les maîtrisent pas suffisamment, etc. En 2021, 54 % des habitants de la Région flamande âgés de 16 à 74 ans avaient au moins des compétences numériques de base. Cela signifie que 46 % de la population âgée de 16 à 74 ans n'ont pas les compétences numériques de base requises: 37 % ont de faibles compétences numériques et 8 % n'ont pas de compétences numériques ou utilisent peu l'internet, voire pas du tout¹. Ces personnes doivent recourir au guichet ou compter sur l'aide de leurs proches. En cas de fermeture du guichet, le distributeur automatique de billets n'est pas une solution structurelle pour elles. Elles montent alors dans le train et doivent payer le tarif de bord, ce qui suscite des frustrations et une aversion chez ces voyageurs de bonne foi. Cette situation écorne indubitablement l'image des chemins de fer, ce qui est négatif pour son utilisation.

Ce faisant, la SNCB voit sans doute aussi des recettes lui échapper. Il n'y a pas de contrôle absolu dans les trains. La SNCB perd par conséquent les recettes des voyageurs qui ne sont pas contrôlés et qui ne s'adressent pas à l'accompagnateur de train.

Vente par des tiers

Nous voulons remédier à ce problème. Les sociétés régionales de transport De Lijn et TEC vendent déjà depuis de nombreuses années des tickets de bus par l'intermédiaire d'un large éventail de points de vente comme des magasins, des stations-services, des libraires, etc., et ce, avec succès. Cette formule présente des avantages pour toutes les parties:

a) la société de transport dispose ainsi d'un canal de distribution bon marché pour ses titres de transport;

¹ <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/digitale-economie/digitale-vaardigheden-bij-burgers>

terugvallen op digitale verkoopkanalen. "Wanneer we een dagje ouder worden, kunnen we misschien niet meer hetzelfde op een smartphone zoals we het voordien konden en dan willen we ons toch nog kunnen verplaatsen," luidde het.

Gevaren en opportuniteiten van de digitale revolutie

Deze digitale evolutie veroorzaakt ook nieuwe maatschappelijke problemen. Sommige reizigers zijn niet in staat om hun vervoersbewijs aan te kopen via de computer, de smartphone of de ticketautomaat. Ze hebben geen geschikt toestel, ze zijn er niet voldoende vaardig mee, enzovoort. In 2021 had 54 % van de inwoners van het Vlaams Gewest van 16 tot 74 jaar minstens digitale basisvaardigheden. Daartegenover staat dat 46 % van de bevolking van 16 tot 74 jaar de nodige digitale basisvaardigheden mist: 37 % heeft lage digitale vaardigheden en 8 % heeft geen digitale vaardigheden of gebruikt amper tot niet het internet¹. Deze personen zijn aangewezen op het loket of op hulp van hun naasten. Wanneer het loket sluit, is de ticketautomaat voor hen geen structurele oplossing. Zij stappen dan de trein op en moeten dan het boordtarief betalen. Dit veroorzaakt veel frustraties, ongenoegen en afkeer bij deze goedbedoelende reizigers. Dit tast ontegensprekelijk het imago van de spoorwegen aan, wat negatief is voor het gebruik ervan.

Vermoedelijk verliest de NMBS hierdoor ook inkomsten. Er is geen waterdichte controle op de trein. De NMBS verliest bijgevolg de inkomsten van deze reizigers die geen controle krijgen of zelf niet naar de treinbegeleider stappen.

Verkoop via derden

Wij willen dat euvel verhelpen. De busmaatschappijen De Lijn & TEC verkopen al enkele jaren bustickets via allerlei lokale handelaars, winkels, tankstations, boekhandels enzovoort. Dit blijkt een succes. Het concept biedt voordelen voor alle betrokkenen:

a) de vervoersmaatschappij heeft een goedkoop distributiekanaal voor haar vervoersbewijzen;

¹ <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/digitale-economie/digitale-vaardigheden-bij-burgers>

b) le commerçant touche une petite commission sur le chiffre d'affaires et attire de nouveaux clients (potentiels) dans son établissement;

c) les voyageurs conservent un point de vente physique dans les environs de la gare.

Il convient toutefois d'apporter une nuance: il y a de grandes différences entre l'offre tarifaire de la SNCB et celle des sociétés régionales de transport. La SNCB propose en effet un éventail plus large et plus complexe de titres de transport. De plus, les nombreux tarifs appliqués par la SNCB dépendent de la distance et de l'itinéraire choisi.

Récemment, un projet pilote a également été lancé en vue de vendre des titres de transport de la SNCB par l'intermédiaire des bureaux de bpost. Ce projet pilote ne concerne toutefois que quelques bureaux de poste (six à huit). En un an, seules douze transactions y ont été enregistrées pour l'achat de titres de transport de la SNCB.

Quoi qu'il soit, une partie de l'offre se prête bel et bien à une diffusion par des tiers (surtout les formules d'abonnement et les cartes multi-voyages, comme la Youth Multi et la Standard Multi). Vu la grande complexité de son offre tarifaire, la SNCB examine la possibilité de confier à des tiers la vente de titres de transport par le biais de son site web. L'idée serait d'octroyer à ces tiers une commission sur la vente de billets. Ce serait aussi une alternative utile pour les gares où il n'existe plus de service au guichet. Nous voulons dès lors garantir que cette alternative soit proposée aux abords des gares menacées de fermeture. L'offre de titres de transport devrait être la plus complète possible, en fonction de ce qui est réalisable sur le plan pratique. La SNCB doit, pour ce faire, développer une politique destinée à encadrer adéquatement de tels partenariats. Il conviendra notamment d'élaborer un protocole d'accord fonctionnel indiquant clairement quels sont les droits et les devoirs des deux parties.

Notre volonté est d'obliger la SNCB, en cas de nouvelles fermetures de guichets, à aménager des points de vente physiques par le biais de tiers. La présente résolution ne constitue d'aucune façon un assentiment à la fermeture de guichets. Il s'agit au contraire d'une tentative visant à réduire au maximum l'impact de telles

b) de handelaar pikt een graantje mee van de omzet en trekt extra (potentiële) klanten naar zijn/haar handelszaak;

c) de reizigers behouden een fysiek verkooppunt in de nabije omgeving van het station.

Hierbij is er weliswaar een kanttekening te plaatsen. Er zijn belangrijke verschillen tussen het tariefaanbod van de NMBS en dat van de regionale vervoersmaatschappijen. De NMBS heeft een groter, complexer aantal vervoersbewijzen. Daarnaast zijn de vele tarieven van de NMBS afhankelijk van de afstand en van de gekozen route.

Recent werd ook een proefproject opgestart om via de kantoren van bpost vervoersbewijzen van de NMBS te verkopen. Dat proefproject loopt echter in slechts een paar postkantoren (zes à acht). Op een jaar tijd werden daar dan ook slechts twaalf transacties genoteerd voor aankoop van NMBS-vervoersbewijzen.

Niettemin leent een gedeelte van het aanbod aan vervoersbewijzen zich ertoe om verspreid te worden via derden (vooral abonnementsformules en de meerrittenkaarten, zoals de Youth Multi en de Standard Multi). Vanwege de grote complexiteit van het tariefaanbod onderzoekt de NMBS de mogelijkheid of het derde partijen vervoersbewijzen kan laten verkopen via haar website. Het wil hen daarvoor een commissie op de ticketverkoop geven. Dit is ook een nuttig alternatief voor stations waar er vandaag geen loketfunctie meer bestaat. Wij willen dat alternatief dan ook waarborgen voor stations die in de toekomst met sluiting bedreigd zijn. Het aangeboden tariefaanbod is bij voorkeur zo volledig mogelijk, in functie van wat praktisch haalbaar is. Hiervoor dient de NMBS een beleid te ontwikkelen dat dergelijke partnerschappen in goede banen leidt. Er dient een werkbaar protocolovereenkomst te komen die de rechten en plichten tussen beide partijen duidelijk stelt.

Wij willen de NMBS ertoe verplichten bij nieuwe sluitingen van loketten, een fysiek verkooppunt via een derde in te richten. Deze resolutie is op geen enkele wijze een instemming met het sluiten van loketten. Het is daarentegen een poging tot het maximaal reduceren van de gevolgen van dergelijke sluitingen. Laat dit eveneens

fermetures. Par ailleurs, notre résolution peut également être prise comme un plaidoyer en faveur d'une franche simplification de l'offre tarifaire de la SNCB.

een pleidooi zijn om het tariefaanbod van de NMBS in grote mate te vereenvoudigen.

Tomas Roggeman (N-VA)
Frieda Gijbels (N-VA)
Wouter Raskin (N-VA)
Kathleen Depoorter (N-VA)
Katrien Houtmeyers (N-VA)
Sigrid Goethals (N-VA)
Mieke Claes (N-VA)
Ynvild Ingels (N-VA)
Michael Freilich (N-VA)
Anneleen Van Bossuyt (N-VA)

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. vu la croissance des ventes de titres de transport au moyen des canaux numériques, notamment à la SNCB;

B. vu le taux d'inactivité croissant de certains guichets;

C. vu les problèmes sociaux causés par les fermetures de guichet;

D. considérant que les distributeurs automatiques ne sont pas infaillibles et que leurs pannes éventuelles sont autant de causes de colère, d'apathie et de frustration des voyageurs;

E. vu l'objectif d'augmenter les ventes de titres de transport en dehors des trains;

F. considérant qu'il est souhaitable de proposer une alternative de qualité pour remplacer les guichets des gares;

G. considérant que la présente proposition sera aussi avantageuse pour la SNCB que pour les commerçants et, avant tout, pour les voyageurs;

H. vu les recettes supplémentaires pouvant découler de cette mesure;

I. vu la décision prise en 2021 par la SNCB de fermer 44 guichets;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'encourager la SNCB à examiner la vente d'une offre de titres de transport claire et simple par des partenaires locaux et de développer à cet effet une vision étayée;

2. d'encourager la SNCB à concrétiser cette vision par le développement de Points Train, des points de vente exploités par d'autres vendeurs que la SNCB même, par analogie avec les points poste et les partenariats de De Lijn, des TEC et de la STIB;

3. d'encourager la SNCB à rechercher activement des partenaires locaux pour développer les Points Train, tant dans les infrastructures ferroviaires (partiellement) vides qu'à tout autre endroit;

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op de trend bij onder meer de NMBS naar steeds meer verkoop van vervoersbewijzen via digitale kanalen;

B. overwegende dat de inactiviteitsgraad van sommige loketten in stijgende lijn ligt;

C. gelet op de maatschappelijke problemen die ontstaan bij het sluiten van loketten;

D. overwegende dat de ticketautomaten niet feilloos zijn en dat eventuele defecten boosheid, apathie en frustratie opwekken bij reizigers;

E. gelet op de doelstelling om meer vervoersbewijzen te verkopen alvorens men op de trein stapt;

F. gelet op de mogelijkheid tot het verschaffen van een degelijk alternatief voor het stationsloket;

G. gelet op de win-winsituatie die dit voorstel creëert voor de NMBS, de lokale handelaars maar vooral voor de treinreizigers;

H. gelet op de potentiële extra inkomsten van deze maatregel;

I. gelet op de beslissing van de NMBS in 2021 tot sluiting van 44 loketten;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. de NMBS aan te sporen de verkoop van een eenvoudig leesbaar aanbod van vervoerbewijzen door lokale partners grondig te onderzoeken en daarover een onderbouwde visie te ontwikkelen;

2. de NMBS aan te moedigen die visie te laten uitmonden in het ontwikkelen van TreinPunten: verkooppunten door andere verkopers dan de NMBS zelf, naar analogie van de postpunten en partnerschappen van De Lijn, TEC en MIVB;

3. de NMBS aan te moedigen om actief op zoek te gaan naar lokale partners om TreinPunten te ontwikkelen, zowel in (gedeeltelijk) leegstaande stationsinfrastructuur als op alle andere plaatsen;

4. de faire examiner par la SNCB, lors de chaque éventuelle fermeture de guichet, la possibilité d'ouvrir un Point Train, tant dans le bâtiment de gare existant qu'à proximité de la gare. Le cas échéant, ce Point Train sera opérationnel avant la fermeture effective de la gare; si elle est dans l'incapacité de le faire, la SNCB devra en outre fournir une motivation détaillée de sa décision;

5. de charger, le cas échéant, la SNCB d'élaborer, pour les partenariats entre elle-même et les partenaires potentiels souhaitant distribuer ses titres de transport, un protocole d'accord équilibré dans lequel les droits et les obligations des deux parties seront clairement définis et identiques pour tous les commerçants participants.

22 juin 2023

4. de NMBS bij elke eventuele sluiting van een loket de mogelijkheid van een TreinPunt te laten onderzoeken, zowel in het bestaande stationsgebouw als op wandelafstand van het station. In voorkomend geval zal dit TreinPunt operationeel zijn vooraleer het station effectief wordt gesloten; indien de NMBS niet kan voldoen aan deze voorwaarde, geeft zij hiervoor een uitgebreide motivering;

5. de NMBS desgewenst een evenwichtige protocolovereenkomst te doen ontwikkelen voor partnerschappen tussen haarzelf en potentiële partners die de vervoerbewijzen willen verdelen en waarin de rechten en plichten van beide partijen duidelijk zijn omschreven en gelijk zijn voor alle deelnemende handelaars.

22 juni 2023

Tomas Roggeman (N-VA)
 Frieda Gijbels (N-VA)
 Wouter Raskin (N-VA)
 Kathleen Depoorter (N-VA)
 Katrien Houtmeyers (N-VA)
 Sigrid Goethals (N-VA)
 Mieke Claes (N-VA)
 Ynvild Ingels (N-VA)
 Michael Freilich (N-VA)
 Anneleen Van Bossuyt (N-VA)