

COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MERCREDI 26 JANVIER 2011

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 26 JANUARI 2011

Namiddag

La réunion publique est ouverte à 14 h 24 sous la présidence de M. Anthony Dufrane.

01 Questions jointes de

- M. Damien Thiéry à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la réouverture de la ligne ferroviaire 154 Dinant-Givet" (n° 711)
- M. Georges Gilkinet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la réouverture de la ligne ferroviaire Dinant-Givet" (n° 1596)

01.01 **Damien Thiéry** (MR): Concernant la remise en service de la ligne 154 Dinant-Givet, cette réouverture est soutenue par les autorités locales des deux communes susvisées ainsi que par les autorités françaises, comme en atteste d'ailleurs un courrier de M. Sarkozy à ce sujet.

Votre prédécesseur, M. Vanackere, faisait état, en 2009, de l'intérêt réel de la République française quant à ce projet de réouverture et des perspectives de financement de celui-ci par le réseau ferroviaire français. Il signalait aussi la mise sur pied d'un groupe de travail – constitué de la préfecture de la région, la direction régionale de l'équipement, la SNCF pour la France; la SNCB et la Région wallonne pour la Belgique – chargé d'étudier, à la fois, les aspects financiers du projet ainsi que les conditions d'exploitation de réouverture de cette ligne. La Conférence permanente de développement territorial avait émis un avis positif quant la réouverture de cette ligne. Celle-ci permettrait de désenclaver Dinant, ce qui serait positif sur les plans économique et touristique et permettrait de relier Namur aux lignes TGV, au départ de Reims et de Charleville-Mézières.

Une table ronde sur l'avenir de la ligne ferroviaire Namur-Reims a réuni différents responsables politiques, syndicaux et associatifs. M. Rieder, expert de l'Institut suisse pour la planification du trafic et des systèmes de transport, y a fourni une étude et a exprimé le fait que la ligne pourrait servir de ligne pilote à la SNCB pour tester une exploitation moderne de lignes ferroviaires de faible potentiel.

Le groupe de travail a-t-il terminé ses travaux et, si oui, quelles sont ses conclusions?

Infrabel s'est-elle prononcée quant à la concurrence potentielle de réouverture de cette ligne 154 avec la ligne Athus-Meuse?

01.02 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): La ligne Dinant-Givet suscite l'intérêt, notamment, de nombreux acteurs politiques et syndicaux français et belges, voire suisses. Dans le prolongement d'une réunion, en décembre 2008, où les responsables français avaient fait part de leur souhait, confirmé par M. Sarkozy, de remettre la ligne en fonction, il avait été décidé d'actualiser, sous le pilotage de la région de Champagne-Ardenne, une étude de faisabilité antérieure, dont vous annonciez le 26 avril la finalisation prochaine.

Le rapport définitif vous a-t-il été transmis? Quelles en sont les conclusions? Puis-je en recevoir une copie?

Des réunions franco-belges, politiques et techniques, sont-elles prévues pour discuter du rapport et des initiatives qui en découleraient? Quel est le calendrier des travaux?

01.03 Inge Vervotte, ministre (*en français*): L'étude, qui n'est pas en possession de mon cabinet, est terminée et présente trois scénarios (prolongement des trains TER en fonction locale ou en fonctions locale et interrégionale ou en fonctions locale et longue distance) fortement déficitaires.

Infrabel ne s'est pas prononcée sur la concurrence de cette ligne avec la ligne Athus-Meuse. Cette remise en route en service voyageurs nécessiterait un nouvel itinéraire entre Namur et l'est de la France pour les marchandises. Le choix d'un itinéraire relève des entreprises ferroviaires.

C'est aux opérateurs et au gestionnaire de se prononcer d'abord sur la volonté de la réouverture de cette ligne de voyageurs transfrontaliers. Vu le potentiel limité, je me demande si elle se justifie.

J'ignore si une réunion politique de haut niveau été planifiée.

01.04 Damien Thiéry (MR): Les calculs ont été faits à partir des chiffres actuels, alors qu'il aurait été judicieux d'envisager les développements futurs. Je reviendrai sur ce débat.

01.05 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Il faut laisser le dossier ouvert et étudier divers scénarios en élargissant la vision.

Il faudrait peut-être aussi étudier la possibilité que des trains belges joignent Givet au départ de Namur. Cela nécessiterait l'électrification entre Namur et Dinant, qui pourrait répondre à l'enjeu de la mobilité dans toute la vallée de la Meuse. L'activité ferroviaire, étant un service public, ne doit pas générer de bénéfices, mais oser des paris pour désenclaver une région au plan économique. Il s'agit de scénarios à dix ans au moins, et j'y resterai attentif.

L'incident est clos.

02 Question de Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la distribution du courrier à Waasmunster" (n° 808)

02.01 Ine Somers (Open Vld): Les problèmes de distribution du courrier à Waasmunster persistent. Le courrier n'est pas distribué tous les jours, n'arrive pas à la bonne adresse, etc.

Que pense pouvoir faire la ministre?

02.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Les problèmes concernent manifestement un facteur en particulier, qui a été licencié dans l'intervalle.

Les problèmes structurels dans la région sont dus à l'importante rotation du personnel et à la difficulté de recruter du personnel adéquat. Il n'est apparemment pas si simple pour un service public de trouver les personnes adéquates alors qu'un port d'envergure mondiale grand pourvoyeur d'emplois se trouve à proximité. J'ajoute néanmoins que le bureau de Sint-Niklaas, dont dépend celui de Waasmunster, atteint quasiment la norme de qualité nationale.

Nous nous intéressons généralement aux rationalisations et à la libéralisation du marché mais le recrutement d'un personnel de qualité doit également retenir toute notre attention. Un service comme bpost dépend en effet entièrement de la qualité du personnel.

02.03 Ine Somers (Open Vld): S'il y a une pénurie de postiers, il faut effectivement trouver une solution.

L'incident est clos.

03 Questions jointes de

- **M. Damien Thiéry** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les travaux entrepris par erreur par Infrabel dans le cadre de la mise en place du RER à Watermael-Boitsfort" (n° 989)

- **Mme Valérie De Bue** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le saccage de jardins par Infrabel" (n° 1034)

- **M. Patrick Moriau** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la détérioration de jardins privés par Infrabel" (n° 1216)

03.01 Damien Thiéry (MR): Des habitants de Watermael-Boitsfort ont eu la désagréable surprise, en novembre dernier, de voir leur jardin dévasté par des bulldozers, sans avertissement préalable. Il s'agit d'une communication erronée d'Infrabel, qui a transmis des dates erronées à l'entrepreneur chargé d'exécuter les travaux de déblayement suite à la procédure d'expropriation entamée pour la réalisation du RER.

Or, les procédures d'expropriation sont, selon moi, toujours en cours. Il n'y a dès lors aucune raison d'entreprendre ces travaux. Le courrier d'excuses d'Infrabel semble confirmer mes propos.

Avez-vous accompli des démarches auprès d'Infrabel pour éviter que ces incidents ne se reproduisent?

Les riverains ont-ils été avertis de la possibilité de faire valoir leurs droits à une indemnisation pour les dommages subis?

03.02 Inge Vervotte, ministre (*en français*): Les travaux ont été entrepris sur 5 parcelles pour lesquelles les procédures d'expropriation n'étaient pas encore terminées. Il s'agit d'un problème de communication entre Infrabel et l'entrepreneur.

Infrabel assume les conséquences des désagréments encourus et s'engage à indemniser les riverains pour prime d'occupation anticipée. Les procédures d'expropriation suivront leur cours en tenant compte d'une occupation anticipée.

En ce qui concerne Gembloux, les travaux ont été réalisés en accord avec les riverains et les actes juridiques régularisant la situation sont en cours.

03.03 Damien Thiéry (MR): Savez-vous en quoi consistent les indemnisations proposées par Infrabel?

03.04 Inge Vervotte, ministre (*en français*): Non.

Le **président**: Les questions n° 1034 de Mme De Bue et n° 1216 de M. Moriau sont supprimées, les auteurs des questions étant absents.

L'incident est clos.

04 Question de M. Peter Dedecker à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "certains aspects déontologiques de la fonction de commissaire du gouvernement auprès d'institutions et d'entreprises publiques" (n° 993)

04.01 Peter Dedecker (N-VA): Les commissaires du gouvernement auprès d'institutions et d'entreprises publiques sont désignés politiquement et remplissent en général également une fonction au sein d'un cabinet. Dans la plupart des cas, il n'y a aucun problème mais la situation est plus délicate lorsqu'un commissaire du gouvernement est désigné auprès d'une entreprise publique qui est en concurrence avec des sociétés privées.

Qu'en est-il alors lorsque les commissaires du gouvernement participent au processus décisionnel dans un groupe de travail intercabinets? Existe-t-il un code déontologique pour régler pareils cas? Que pense la ministre de cette situation délicate?

04.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): On croit souvent à tort que le commissaire du gouvernement aurait pour mission d'exécuter des décisions politiques alors qu'il n'est même pas autorisé à intervenir dans l'entreprise publique où il est désigné; il doit simplement contrôler si les lois et les statuts sont respectés. Un arbitrage politique doit être réalisé par le biais du conseil d'administration ou d'un contrat de gestion, pas par l'intermédiaire du commissaire.

Il est exact que des collaborateurs du cabinet – tant aujourd'hui que précédemment – assument régulièrement la fonction de commissaire du gouvernement auprès d'entreprises publiques fédérales et que ces entreprises opèrent, en effet, parfois sur un marché concurrentiel. Il n'existe à cet égard aucune réglementation parce qu'il n'y a pas de conflit d'intérêts: le commissaire du gouvernement contrôle le respect par l'entreprise de la loi, de ses statuts et du contrat de gestion. Il va de soi que le commissaire est lié par un devoir général de réserve lorsqu'il s'agit d'une entreprise cotée en bourse.

Il faut donc bien faire la distinction entre un commissaire du gouvernement et les membres du conseil d'administration qui ont, cela va de soi, une responsabilité juridique différente.

04.03 Peter Dedecker (N-VA): Je peux toutefois imaginer que certains commissaires du gouvernement se sentent très liés à leur entreprise et qu'ils entendent le traduire sur le plan politique. Peut-être devrions-nous nous poser la question fondamentale de savoir si un commissaire du gouvernement a sa raison d'être dans ce type d'entreprises? Je pense par exemple à Belgacom. Lorsqu'une entreprise est déjà considérée comme un prolongement des services publics, notamment par la présence d'un commissaire du gouvernement, cette présence peut éveiller le soupçon qu'elle ne fonctionne pas de manière autonome.

04.04 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Pour moi, la transparence est l'essence même des règles du jeu. La mission d'un commissaire du gouvernement est très différente de celle d'un actionnaire, d'un administrateur ou du CEO. Je veille de manière très stricte à cette répartition des rôles, même de façon trop stricte selon certains interpellateurs. Si chacun s'occupe uniquement de sa mission, de façon transparente, il n'est nullement question de conflit d'intérêts.

04.05 Peter Dedecker (N-VA): Nous devons en effet bien veiller à la répartition des rôles et à la transparence.

L'incident est clos.

Le **président**: M. Maertens étant absent, ses questions n^{os} 1041 et 1042 sont reportées.

05 Question de M. Karel Uyttersprot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'application de la législation linguistique par Belgacom" (n° 1107)

05.01 Karel Uyttersprot (N-VA): Des clients flamands de la périphérie bruxelloise et des communes à facilités en particulier se plaignent de l'emploi des langues chez Belgacom. Ils reçoivent de la publicité en français et, en cas de contact téléphonique avec l'entreprise, ils ont affaire à un francophone. Les techniciens qui se rendent à domicile pour les installations sont presque toujours des francophones qui ne donnent des explications qu'en français.

Je me demande comment s'exerce le contrôle du respect de la législation linguistique. Quelles mesures peut-on prendre lorsque des plaintes sont enregistrées sur la politique linguistique de Belgacom qui reste une entreprise publique, même si elle jouit d'un statut spécial?

05.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): L'article 36, § 1, de la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques soumet les entreprises publiques autonomes à la loi sur l'emploi des langues en matière administrative. Belgacom souligne qu'elle n'a nullement l'intention d'enfreindre la loi et confirme que l'entreprise s'efforce de respecter les lois linguistiques dans toutes ses activités de communication. Belgacom est consciente que le respect de ces règles à l'égard de la clientèle

constitue un élément essentiel pour promouvoir l'image de l'entreprise.

Des erreurs ne sont évidemment jamais à exclure. Belgacom fait savoir que des consignes strictes sont mises en place pour éviter que de telles erreurs se reproduisent à l'avenir. Les erreurs peuvent toujours être signalées soit à la Commission permanente de Contrôle linguistique, soit au service clientèle de Belgacom, soit à mon administration. Il est clair que la législation linguistique doit être appliquée.

05.03 Karel Uyttersprot (N-VA): Ne se pourrait-il pas que les installateurs qui se rendent à domicile travaillent pour des tiers?

05.04 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Qu'il s'agisse de travailleurs employés par des tiers ou des agents de Belgacom, la loi est la loi et il convient de la respecter. Ce principe ne souffre aucune discussion.

L'incident est clos.

06 Questions jointes de

- **M. Karel Uyttersprot** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'application de la législation linguistique par La Poste" (n° 1109)
- **M. Bert Maertens** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la législation linguistique chez bpost" (n° 1209)
- **M. Tanguy Veys** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "des dépliants francophones de bpost" (n° 1471)
- **Mme Minneke De Ridder** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'objet d'une lettre d'information électronique de bpost libellée en français" (n° 1530)
- **M. Peter Logghe** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'emploi des langues chez bpost" (n° 1797)

06.01 Karel Uyttersprot (N-VA): Les Flamands éprouvent également des difficultés à s'adresser dans leur langue aux guichetiers du bureau de poste de la commune à facilités de Leeuw-Saint-Pierre qui sont tous francophones.

Dans quelle mesure bpost contrôle-t-elle le respect de la législation linguistique et comment le client peut-il faire valoir ses droits?

06.02 Tanguy Veys (VB): Le respect de la législation dans les entreprises et les services publics reste un point délicat. Des plaintes sont introduites régulièrement et les plaignants obtiennent gain de cause auprès de la Commission permanente de Contrôle linguistique. Il s'agit là du seul moyen leur permettant d'inciter les services concernés à améliorer la situation. À Renaix, bpost a récemment distribué un dépliant unilingue rédigé en français dans le cadre de la promotion pour l'ouverture d'un nouveau Point Poste et après avoir constaté l'erreur, elle a également distribué un dépliant rédigé en néerlandais. Par ailleurs, j'ai reçu en tant que Flamand, le 2 décembre dernier, un courrier électronique de bpost rédigé en français.

La ministre a-t-elle une idée du nombre d'infractions commises contre la législation sur l'emploi des langues? Des mesures sont-elles prises? La ministre a-t-elle insisté auprès de bpost pour qu'il en soit ainsi? Les infractions sont-elles sanctionnées et, dans l'affirmative, comment?

Quelles infractions ont été commises ces dernières années sur le plan de la législation sur l'emploi des langues et quelle évolution observe-t-on en la matière? Ce problème est-il en augmentation ou en diminution?

06.03 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): bpost dit mettre tout en œuvre pour que la législation sur l'emploi des langues soit respectée. Concernant Leeuw-Saint-Pierre, bpost indique que, conformément à la loi, tous ses collaborateurs sont néerlandophones.

Quant aux questions sur la communication en français lors de l'ouverture d'un Point Poste à Renaix, bpost répond que puisque cette commune est située le long de la frontière linguistique, l'annonce devait être faite en néerlandais et en français et que dès lors, elle avait prévu de diffuser simultanément des "toutes boîtes" en néerlandais et en français. Cependant, la brochure en français ayant été distribuée deux jours après celle

en néerlandais, elle était le seul "toutes boîtes" diffusé à ce moment-là, ce qui a pu donner l'impression que la communication était unilingue alors que ce n'était pas le cas.

bpost se doit de respecter la législation sur l'emploi des langues en matière administrative. L'entreprise suit également les plaintes signalées à ce sujet et y donne toujours suite. Elle a reçu 29 plaintes en 2007, 28 en 2008, 9 en 2009, et 16 jusqu'à octobre 2010. C'est peu comparé aux 45 millions de contacts annuels avec la clientèle.

En ce qui concerne l'emploi des langues chez bpost, tous les appels téléphoniques vers des bureaux de poste sont transférés vers le numéro central clients, où chacun est accueilli dans la langue qu'il a choisie au préalable. bpost respecte ainsi la législation sur l'emploi des langues.

06.04 Tanguy Veys (VB): Il faut rester vigilant. J'espère que la ministre veillera au respect de la législation.

L'incident est clos.

07 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le préavis de grève du SACT pour le 23 novembre 2010" (n° 1127)

07.01 Steven Vandeput (N-VA): Heureusement, le mouvement de grève lancé par le SACT n'a eu que des conséquences limitées pour le trafic ferroviaire en Flandre. Le SACT proteste contre la stagnation du dossier ETCS et demande une amélioration des conditions de travail.

Le SACT est-il au courant des problèmes de sécurité qu'entraînerait l'application accélérée du système ETCS? La ministre s'est-elle entretenue avec le SACT? Comment les conditions de travail peuvent-elles être améliorées?

07.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Suite au préavis de grève, des représentants du SACT ont été invités, le 18 novembre par la direction de la SNCB, à un entretien au cours duquel ils ont été informés en détail sur le système ETCS. Le SACT a demandé quelques modifications des horaires des conducteurs de train qui manquent de temps pour préparer leurs trains. Ce problème a également été pointé du doigt par les autres syndicats. Les adaptations nécessaires ont été apportées.

Présidente: Maggie De Block.

07.03 Steven Vandeput (N-VA): Il reste que la grève a tout de même eu lieu et qu'une fois de plus, ce sont les voyageurs qui en ont été les victimes.

L'incident est clos.

La **présidente**: Les questions n^{os} 1147 et 1151 de M. Maertens sont reportées. Les questions n^{os} 1210 et 1211 de Mme De Ridder sont transformées en questions écrites pour cause de maladie.

08 Question de M. Peter Dedecker à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les conditions imposées par la SNCB à iRail" (n° 1288)

08.01 Peter Dedecker (N-VA): La SNCB a annoncé qu'elle n'avait pas l'intention de miner des initiatives telles que iRail. Une collaboration pourrait voir le jour sous certaines conditions. Selon iRail, les conditions imposées par la SNCB sont cependant particulièrement vagues et de plus, l'opérateur ferroviaire refuserait de les coucher sur le papier.

En quoi consistent précisément ces conditions et pourquoi ne peuvent-elles pas être mises par écrit?

08.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): La SNCB s'emploie à élaborer un projet de convention applicable aux futurs partenariats. Toute demande de collaboration sera évaluée à l'aune des critères développés dans ce projet de convention. Des collaborations ne seront envisageables que lorsque ce document sera prêt.

08.03 Peter Dedecker (N-VA): La SNCB a-t-elle annoncé un calendrier à cet égard?

08.04 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): La société ne me l'a pas fait savoir.

08.05 Peter Dedecker (N-VA): Je suppose que la circulaire annoncée par M. Van Quickenborne sur l'utilisation des données détenues par les autorités publiques devra être compatible avec ce document.

L'incident est clos.

La **présidente**: La question n° 1351 de M. Vercamer et les questions n°s 1353, 1355 et 1375 de M. Geerts sont reportées.

09 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'action 'La gare est à tout le monde'" (n° 1391)

09.01 Steven Vandeput (N-VA): Le 16 novembre 2010, une action a été lancée dans le cadre de la campagne "La gare est à tout le monde". Dans quelles gares cette action a-t-elle eu lieu? Combien de collaborateurs y ont-ils été associés? Des tiers y ont-ils été associés? À qui la campagne promotionnelle a-t-elle été confiée? Combien a coûté l'action? Comment l'action a-t-elle été évaluée? Comment en a-t-on mesuré l'impact? Ce type d'actions font-elles partie de la mission principale de la SNCB-Holding?

09.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Les affiches de la campagne "Tous différents, c'est plus marrant" ont été visibles pendant deux semaines dans 41 gares. Ces gares touchent environ 70 % des 750 000 voyageurs, qui prennent le train tous les jours, sans compter les clients et utilisateurs de la gare.

La campagne a été lancée le 16 novembre 2010. À cette occasion, des structures gonflables ayant la forme de distributeurs de bonbons ont été installées dans deux gares flamandes, Gand-Saint-Pierre et Anvers-Central et dans deux gares wallonnes, Charleroi et Namur. Un poster de sept mètres carrés présentant le même logo de campagne a été placé dans quatre autres gares: Louvain, Bruges, Ottignies et Liège. À ces endroits, 46 500 prospectus et sacs de bonbons ont été distribués. À cet effet, 26 hôtesses ont été engagées pendant quatre heures. Les dépliants et les sacs de bonbons ont été distribués entre 6 h 30 et 10 h 30 dans les gares de Gand, Louvain, Bruges, Namur, Liège et Ottignies.

Ces dépliants et ces sachets de friandises ont été distribués dans les gares d'Anvers et de Charleroi entre 15 h 30 et 19 heures.

Il a été procédé à l'adjudication conformément à la législation sur les marchés publics. Le montant total de la campagne s'élève à 144 877 euros. Cette campagne s'est déroulée jusqu'à la semaine du 13 décembre. Une évaluation interne n'a pas encore été effectuée.

L'organisateur d'événements qui a assuré le lancement de la campagne établit un rapport relatif au déroulement de cette action de sensibilisation, rapport qui rend compte également du feed-back des voyageurs. Cette distribution de dépliants et de sachets de friandises a permis de conscientiser 46 500 clients.

Cette campagne de sensibilisation à la tolérance et à la diversité, réalisée à la demande du Corporate Security Service de la SNCB-Holding, vise notamment à augmenter le sentiment de sécurité chez les voyageurs et les membres du personnel. La raison en est que le rôle des gares a évolué. La gare est devenue, dans une mesure sans cesse croissante, un lieu de rencontre pour des personnes de tous âges et de toutes les couches de la population. Aussi attend-on d'une gare qu'elle offre de plus en plus de confort mais aussi une multiplicité de services, de magasins, d'événements, etc.

Diverses études ont déjà démontré que la présence de "l'Autre inconnu" dans la gare influe sur la perception de la sécurité et de l'insécurité. Cet "Autre inconnu" peut être un sans-abri, un jeune désœuvré ou tout simplement une personne appartenant à une autre culture.

Le service CSS (Corporate Security Service) a choisi de lancer la campagne le 16 novembre, Journée internationale de la tolérance. La campagne de prévention tend à inciter les voyageurs, sur un ton positif et

humoristique, à se montrer tolérants, non seulement le 16 novembre, mais tous les jours de l'année.

Il y a eu d'autres initiatives visant à améliorer la sécurité: ainsi, nous avons augmenté le nombre de stewards et organisé diverses formations. L'approche du Groupe SNCB de la problématique de la sécurité ne se limite pas à une campagne de sensibilisation pour combattre le sentiment d'insécurité. Des campagnes de courtoisie ont déjà été menées. Il apparaît que les voyageurs apprécient l'intérêt porté à cette question.

L'action est sous-tendue par une enquête menée en profondeur. Je suppose qu'elle sera suivie d'une évaluation.

L'incident est clos.

10 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'affectation des bénéfices d'Infrabel" (n° 1392)

10.01 Steven Vandeput (N-VA): Comment peut-on justifier qu'Infrabel puisse enregistrer tout excédent d'exploitation (bénéfices réels ou bénéfices réalisés par le biais du subventionnement par l'État) comme des bénéfices pour accroître les fonds propres? L'Europe interdit tout de même explicitement les subventions croisées. La ministre propose-t-elle de modifier le contrat de gestion pour que les bénéfices d'exploitation aient désormais une affectation? Comment la ministre évalue-t-elle la capitalisation actuelle d'Infrabel? Infrabel peut-il effectuer correctement les missions qui lui sont confiées? Les excédents d'exploitation réalisés par la location du réseau peuvent-ils contribuer à l'amortissement de la dette historique du Groupe SNCB?

10.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Au cours des dernières années, Infrabel a enregistré sur son compte d'exploitation un résultat positif qu'elle utilise pour stabiliser la dette consolidée du Groupe SNCB.

Fin 2008, le résultat cumulé reporté s'était élevé à 241 millions d'euros. C'est ce qui m'a amenée à décider en concertation avec Infrabel d'investir 200 millions d'euros dans le réseau ferroviaire belge en convertissant ce résultat en aides en capital.

Un mécanisme similaire a été proposé pour 2011. Les 90 millions de ce résultat reporté seront investis dans le réseau ferroviaire belge afin de garantir la continuité des programmes d'investissements en cours. La raison en est qu'en 2011, la dotation d'investissements d'Infrabel sera inférieure de 100 à 110 millions d'euros parce que cette année-ci, la priorité dans le cadre du programme d'investissements sera accordée à l'achat de matériel roulant. Ce montant de 90 millions d'euros fera office de crédit de soudure pour faire face à cette baisse soudaine.

Étant donné qu'Infrabel remplit des missions d'utilité publique et que la dette historique de la SNCB est principalement le résultat des activités commerciales de l'ancienne SNCB unitaire, il est impossible, en théorie et dans la pratique, pour Infrabel de supporter elle-même une partie de cette dette en utilisant des moyens publics qui ne sont pas destinés à cette fin. Des accords clairs ont été passés à ce sujet. Nous avons donné l'ordre de faire stabiliser cette dette mais il ne saurait être question d'obliger la SNCB à démanteler elle-même cette dette en tablant sur son opérabilité. Le message est: il est interdit de continuer à faire augmenter cette dette.

L'incident est clos.

11 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la dette financière historique de l'ancienne SNCB" (n° 1393)

11.01 Steven Vandeput (N-VA): Les divers contrats de gestion de la SNCB-Holding ne font pas de distinction entre la dette financière du secteur public et celle du secteur commercial. Cependant, la réglementation européenne ne permet pas que des moyens publics soient affectés au financement du service commercial.

Un échange de vues a-t-il déjà eu lieu à ce sujet avec le commissaire européen compétent? Comment la dette sera-t-elle scindée? Quels mécanismes doivent permettre de rembourser la dette historique? La ministre élabore-t-elle des initiatives? Le Parlement y sera-t-il associé?

11.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Lors de la restructuration de la SNCB, les autorités ont opté pour un assainissement de la charge de la dette. Infrabel et la SNCB ont été créés sur une base financière saine. Toutes les dettes avaient été transférées au Fonds d'Infrastructure ferroviaire (FIF) ou détenues par la SNCB-Holding.

La restructuration et l'assainissement de la dette de la SNCB ont fait l'objet d'une concertation avec la Commission européenne, qui ne s'y est pas opposée, voire qui incite les États membres à alléger les dettes historiques des entreprises ferroviaires. Une directive européenne permet un amortissement sans conditions des dettes antérieures à 1993. Les dettes postérieures à 1993 doivent être amorties conformément aux règles juridiques européennes.

La scission entre la dette financière publique et la dette financière commerciale a été examinée dans le cadre d'un audit de la Cour des comptes du 15 octobre 2008. La dette financière globale de la SNCB-Holding s'élevait à environ 2,8 milliards d'euros au 31 décembre 2009: une dette publique de 260,4 millions d'euros, des augmentations de capital auprès de la SNCB pour un montant de 613,5 millions d'euros, un montant de 370,8 millions d'euros pour le fret et une dette commerciale de 2,4 milliards d'euros. La SNCB-Holding a été obligée par les autorités à stabiliser cette dette au niveau de juin 2008. La Cour des comptes reconnaît dans son rapport que la maîtrise de la dette n'est pas évidente, les recettes que le Holding tire de ses activités étant insuffisantes.

Si les revenus générés par les missions de service public couvrent la dette publique, ceux générés par les activités commerciales sont largement insuffisants pour couvrir la dette financière commerciale.

Depuis fin 2005, la Holding maîtrise l'évolution de son endettement grâce au contrôle des coûts et à la vente des actifs non stratégiques. La maîtrise de la dette à long terme dépend de la performance des participations financières liées aux activités commerciales.

L'opération B-Cargo a été particulièrement importante. Nous l'avons négociée avec l'Union européenne et sommes actuellement en train de mettre en œuvre un plan de restructuration. Cette activité ne doit pas être déficitaire, mais elle ne permettra pas de liquider la dette historique. Par ailleurs, le Groupe SNCB s'est vu confier la mission de contribuer à la stabilisation de l'endettement en valorisant une série d'actifs. À un certain moment, il faudra examiner comment l'État belge peut y contribuer. Ce qui importe en ce moment est que la SNCB et Infrabel ont une base financière saine et qu'il y a une scission stricte entre les services publics et les activités commerciales.

L'incident est clos.

12 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les reversements au Fonds des Investissements ferroviaires effectués par les sociétés du Groupe SNCB" (n° 1394)

12.01 Steven Vandeput (N-VA): Depuis 2006, les sociétés du Groupe SNCB doivent reverser chaque année un certain montant au Fonds des Investissements ferroviaires (FIF), sur la base d'estimations du mois de septembre. Au 31 décembre, le solde des subsides d'investissement non utilisés était de 266,3 millions d'euros, mais seulement 140 millions ont été reversés au Fonds.

Quels montants ont été reversés en 2008 et en 2009? À combien s'élevait le capital du Fonds fin 2009? Quelles estimations ont été communiquées à la ministre pour cette année? Sont-elles réalistes? Le Fonds est une construction temporaire. Les sociétés ont-elles déjà été remboursées? Comment les moyens du Fonds sont-ils gérés? Quel est le coût de la gestion du Fonds, tant au niveau administratif qu'au niveau du personnel? Quelle est la valeur ajoutée du Fonds?

12.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Dans d'autres services publics, l'argent qui n'a pas été dépensé est reversé au Trésor public, pour servir à d'autres fins. Avec le FIF, nous avons développé une sorte de mécanisme de protection pour que les moyens dégagés pour les chemins de fer et non dépensés ne disparaissent pas. En effet, il arrive parfois que d'importants travaux d'infrastructure ne puissent démarrer à la date prévue, par exemple en raison d'un retard dans la délivrance des permis. Les moyens que nous avons dégagés pour ces travaux doivent rester disponibles pour pouvoir être utilisés lors du commencement des travaux. Ceci dit, l'objectif ne consiste pas non plus à suralimenter le Fonds. La différence avec les coûts estimés doit être aussi réduite que possible. Il ne serait pas crédible de prévoir toute une série de projets sans jamais rien mettre en œuvre.

En 2008, 256 millions d'euros ont été versés au Fonds, dont 21,84 millions pour la SNCB, 180,52 millions pour Infrabel et 53,64 millions pour la SNCB-Holding. Aucun versement n'a été effectué en 2009. Le capital s'élevait donc à un montant nul en 2009. Le 15 décembre 2010, 125 millions d'euros ont été versés, dont 60 millions pour la SNCB, 40 millions pour Infrabel et 25 millions pour la SNCB-Holding. Il s'agit de chiffres réalistes. L'arrêté royal a été publié au *Moniteur belge* le 27 décembre 2010.

Les montants qui ont été versés au Fonds fin 2008 ont été intégralement re-versés aux trois sociétés le 15 janvier 2009. Les intérêts produits sont allés au Trésor. Il en sera de même, cette année, pour les sommes se trouvant dans le Fonds fin 2010. L'argent a été versé sur un compte destiné à des investissements ferroviaires et placé dans un *commercial paper*. Il n'y a pas de frais administratifs, le Fonds est géré gratuitement par la SNCB-Holding et il n'est pas fait appel à des collaborateurs supplémentaires internes ou externes. Le Fonds limite les dépenses de l'État dans le budget aux investissements réels qui sont réalisés pendant l'année.

L'incident est clos.

La **présidente**: La question n° 1404 de Mme De Ridder est transformée en question écrite. Nous sommes sans nouvelles de M. Maertens, dont la question n° 1417 est reportée.

13 Question de M. Anthony Dufrane au secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre, sur "les investissements prévus à la gare de triage de Monceau" (n° 1452)

13.01 Anthony Dufrane (PS): Voici quelques semaines, un reportage télévisé s'intéressait à la gare de triage de Monceau. Un document datant de décembre 2009 et figurant sur le site du SPF Mobilité confirme ce triste constat (matériel vieillot, obsolète et un manque cruel d'investissements).

Ce document mentionne des freins de voie obsolètes, inadaptés et coûteux ainsi qu'un projet et un nouveau schéma directeur prévoyant trois freins primaires et 24 voies de triage avec un planning s'étalant jusqu'à mi-2015.

Les investissements portant sur les trois freins primaires et les 24 voies de triage sont-ils toujours d'actualité?

D'autres investissements sont-ils prévus pour assurer le développement de la gare de triage de Monceau?

13.02 Inge Vervotte, ministre (*en français*): Infrabel confirme l'étude d'un nouveau schéma directeur pour la gare de triage de Monceau. L'importance des travaux de modernisation dépendra des choix stratégiques de la SNCB, dans le cadre de la réorganisation des activités de B-Cargo. Ces travaux devraient débuter fin 2012. Des travaux préparatoires de signalisation sont planifiés en 2011 pour un montant de près d'un million d'euros.

L'incident est clos.

14 Questions jointes de

- **M. Bert Schoofs au secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre, sur "un incident concernant le train P Bruxelles-Tongres" (n° 1455)**

- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'incident qui s'est produit dans le train P Bruxelles-Tongres le 2 décembre 2010" (n° 1508)**

14.01 Bert Schoofs (VB): Le 2 décembre, un train a quitté Bruxelles en direction de Tongres, mais sans accompagnateur de train à bord. Les voyageurs ont dû descendre du train à Diepenbeek et attendre sur le quai dans un froid glacial, sans recevoir la moindre information. Le train est finalement reparti sans voyageurs, mais cette fois avec un accompagnateur.

Pourquoi l'accompagnateur de train n'a-t-il pas embarqué à Bruxelles? Pourquoi les voyageurs ont-ils dû descendre à Diepenbeek au moment où l'accompagnateur de train les y avait rejoints? Celui-ci est monté dans le train, qui a poursuivi son chemin, vide, jusqu'à l'arrêt suivant. Pourquoi les voyageurs n'ont-ils reçu aucune information? Le personnel concerné a-t-il respecté les procédures en vigueur et les règles internes? Les voyageurs obtiendront-ils une quelconque forme de compensation?

14.02 Steven Vandeput (N-VA): La scène semble presque sortie de *Comedy Capers*. L'accompagnateur de train a manqué son propre train à Hasselt et a alors rejoint Diepenbeek en taxi. Cela prête à rire, non?

À quel moment et comment le conducteur du train a-t-il constaté qu'il roulait sans accompagnateur? Comment ces deux personnes se sont-elles contactées? Par le biais du réseau GSM-R? Existe-t-il des procédures établies exposant la marche à suivre par le conducteur dans un tel cas? Je présume que la procédure normale prévoit qu'un train ne peut circuler sans accompagnateur? Ne pouvait-on dans ce cas consentir une exception à la règle? Les passagers disent ne pas avoir été informés des raisons pour lesquelles le train s'est arrêté à Diepenbeek. Cette tâche incombe naturellement à l'accompagnateur de train, mais ne pouvait-elle être assurée par un autre membre du personnel à bord du train?

Pourquoi les voyageurs ont-ils dû attendre un autre train pendant 40 minutes?

14.03 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Le 2 décembre 2010, l'accompagnateur du train P à destination de Tongres, dont le départ était prévu à 19 h 07 à Hasselt, a exécuté à 19 h 18 la procédure "indicateur opérations". Cependant, le train en question n'a pas reçu directement l'autorisation de départ parce qu'un autre train, à destination d'Anvers, devait partir avant. À 19 h 22, l'accompagnateur est sorti du train P pour inverser la procédure et pour s'informer des raisons pour lesquelles le départ était retardé. Il a oublié d'actionner le frein de secours de son train et le signal de départ a été donné, aussi le conducteur du train a-t-il démarré. L'accompagnateur de train a été conduit en taxi à Diepenbeek et, pour des raisons de sécurité, Infrabel lui a retiré son brevet à 19 h 34. Il ne pouvait donc plus exercer sa tâche d'accompagnateur de train. C'est la raison pour laquelle les voyageurs ont dû descendre du train. Le train P est parti de Diepenbeek à 20 h 07 avec l'accompagnateur suspendu comme unique voyageur.

Il était impossible de communiquer des informations dans le train jusqu'à l'arrivée de l'accompagnateur. Les clients ont été avertis à Diepenbeek à 19 h 56 et des excuses leur ont été présentées. Un retard de 15 minutes, puis de 40 minutes, a été annoncé pour le train suivant. Aucune information n'a été communiquée pendant 20 minutes, ce qui constitue effectivement un "temps mort" exagéré. Infrabel a appliqué les procédures de sécurité appropriées et cherche à déterminer pourquoi aucune solution n'a été mise en place simultanément pour que le trafic ferroviaire se poursuive.

Nous espérons qu'un tel incident ne se reproduira plus jamais à l'avenir.

14.04 Bert Schoofs (VB): Je ne comprends pas pourquoi cet accompagnateur de train a subitement été suspendu. Il aurait quand même parfaitement pu accompagner le train à partir de la gare de Diepenbeek? On aurait quand même pu transporter les voyageurs au prochain arrêt?

14.05 Steven Vandeput (N-VA): Contrairement à M. Schoofs, j'estime qu'il était justifié de retirer le brevet de l'accompagnateur de train concerné jusqu'à ce que les circonstances exactes de cet incident soient connues. Je me demande néanmoins pourquoi l'accompagnateur pouvait, lui, monter dans le train. Il me semble qu'il n'était pas plus qu'un simple voyageur après le retrait de son brevet. Il avait été suspendu en tant qu'accompagnateur de train et a effectué le trajet en tant que membre du personnel à bord d'un train sans accompagnateur. C'est une discussion technique, mais ce sont surtout les retards importants à la suite de cet incident qui ont fait la une des médias et selon la SNCB, il ne s'agit pas d'un cas isolé.

La ministre n'a pas répondu à la question sur le déroulement des contacts entre les différents collaborateurs

de la SNCB.

14.06 Bert Schoofs (VB): Pourquoi un autre accompagnateur de train n'a-t-il pas été envoyé sans délai?

14.07 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Nous devons attendre les résultats de l'enquête.

L'incident est clos.

15 Questions jointes de

- **M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le développement des lignes 27A et 12 et son impact sur la qualité de vie des riverains" (n° 1499)**
- **Mme Zuhail Demir à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les travaux prévus par Infrabel à Ekeren" (n° 1613)**

15.01 Jef Van den Bergh (CD&V): Une extension de la ligne de chemin de fer 27A et un faisceau de garage le long de la ligne 12 sont des éléments importants pour le transport de marchandises à partir du port d'Anvers.

Pourriez-vous m'éclairer sur le contenu des projets d'investissements? Où en est le projet actuellement? Dans quelle mesure Infrabel a-t-elle tenu compte des améliorations proposées par le collège de district de Ekeren? Quelles conditions Infrabel devra-t-il remplir pour garantir la viabilité? Il y a la question de l'installation d'écrans antibruit sur toute la longueur du trajet afin de lutter contre les nuisances sonores de façon préventive.

Infrabel est-il prêt à la concertation en vue d'une transparence totale sur d'éventuels problèmes complémentaires? Quelles mesures la ministre est-elle en mesure de prendre et est-elle prête à prendre?

15.02 Zuhail Demir (N-VA): Mes questions sont les mêmes que celles de M. Van den Bergh.

Les écrans antibruit seront-ils ou non prolongés? Infrabel s'en occupe-t-elle? A-t-elle déjà procédé à une étude des nuisances sonores? Compte-t-elle mettre en place un plan de communication relatif aux travaux et à leur calendrier?

15.03 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Il s'agit de la bifurcation à niveaux séparés de Oude Landen. La transformation du complexe de bifurcation de plain-pied existant en un complexe de bifurcation à différents niveaux dans la zone pilote de Oude Landen constitue une première étape dans l'accroissement de la capacité de l'axe de transport de marchandises L27A entre, d'une part, l'entrée et la sortie de la gare de formation d'Anvers-Nord et, d'autre part, la jonction avec la ligne L15 à Mortsel, appelée bifurcation Krijgsbaan.

Dans le cadre du programme d'investissements d'Infrabel, les chiffres du budget de ce projet sont définitifs jusqu'à 2012 inclus et les chiffres après 2012 ne sont qu'indicatifs. Pour 2010, il s'agit de 0,9 million d'euros, pour 2011 de 3,4 millions d'euros, pour 2012 de 33,3 millions d'euros, pour 2013 de 33,5 millions d'euros, pour 2014 de 12 millions d'euros et pour 2015 de 1 million d'euros.

La mise en service de cette infrastructure, annoncée pour le deuxième semestre 2014 par Infrabel, coïncidera avec l'ouverture de la liaison ferroviaire du Liefkenshoek, cette dernière devant intervenir à la mi-2014.

La modification de la bifurcation actuelle de la Krijgsbaan entre la ligne 27A et la ligne 15 à Mortsel est influencée par une éventuelle variante du deuxième désenclavement ferroviaire du port d'Anvers, prévue dans une phase ultérieure et qui longerait la ligne 15 Anvers-Berchem-Lierre. Cette variante serait examinée en même temps que l'autre éventuelle variante du tracé dans le cadre d'un plan EIE (étude d'incidence sur l'environnement) portant sur le deuxième désenclavement.

La procédure du plan EIE en est à la phase d'adjudication de la mission d'étude. Tant qu'aucune précision ne peut être donnée à ce sujet, Infrabel continue à accorder la priorité absolue à la réalisation de la bifurcation à

niveaux séparés de Oude Landen. Le budget s'élève à 0,0 million d'euros pour 2010, 0,1 million d'euros pour 2011, 10 millions d'euros pour 2012, 33 millions d'euros pour 2013, 33 millions d'euros pour 2014 et 6 millions d'euros pour 2015.

Le gouvernement flamand a fixé le 18 juin 2010 le plan régional d'aménagement du territoire pour la bifurcation à niveaux séparés de Oude Landen. L'enquête publique s'est achevée le 7 octobre 2010. La session d'information s'est déroulée dans ce cadre. Infrabel prévoit que le plan régional d'aménagement du territoire entrera en vigueur au plus tard à la fin du mois de juillet prochain. Infrabel introduira la demande de permis d'urbanisme dans le courant du premier semestre 2011.

Le service flamand compétent en matière d'études d'incidence sur l'environnement a accepté le 15 décembre 2010 la demande d'Infrabel visant à obtenir une dérogation à l'obligation d'effectuer une étude d'incidence sur l'environnement pour le projet de bifurcation à niveaux séparés à la Krijgsbaan.

La nouvelle ligne qui servira de deuxième désenclavement ferroviaire du port d'Anvers sera réalisée ultérieurement. Les travaux ne pourront débuter qu'en 2014 au plus tôt.

Comme il a été précisé lors de la séance d'information organisée le 30 septembre, Infrabel introduira une demande de permis d'urbanisme sur la base des mesures correctrices proposées par les spécialistes acousticiens agréés dans le cadre du rapport d'incidences sur l'environnement qui a été approuvé. Outre les panneaux anti-bruit déjà installés aux abords de la voie de travaux, cette demande comprend également des panneaux supplémentaires à la hauteur du Prinshoeveeweg.

Cette mesure permettra d'éviter que les valeurs indicatives ne soient dépassées dans la Poorthoflaan, située en partie à proximité du Prinshoeveeweg. Dans le cadre de la procédure pour la demande du permis d'urbanisme, une enquête publique distincte est menée permettant aux riverains concernés de formuler d'éventuelles objections.

Les valeurs indicatives dont la conformité aux futures normes de bruit devait être vérifiée résultent de la consultation publique à laquelle le dossier de notification du projet EIE était soumis. Il a été fixé par décret que seul le service EIE est compétent pour la fixation et la définition de ces valeurs indicatives. Infrabel n'a eu et n'a aucune influence à cet égard et doit adhérer aux conclusions des experts agréés en matière de bruit.

Lors de cette enquête publique distincte, Infrabel ne manquera pas d'organiser une réunion d'information par l'intermédiaire de son service spécial de communication, la Cellule Riverains. Le principe de base est qu'Infrabel souhaite organiser ses chantiers de manière à ce que les nuisances pour les riverains soient réduites au maximum.

Après l'attribution d'une première série de travaux à l'entrepreneur, Infrabel organisera évidemment une nouvelle soirée d'information au cours de laquelle des précisions seront fournies à propos du calendrier et de la planification concrète avec les délais d'exécution et éventuellement les différentes étapes des travaux.

Le phasage du projet est actuellement à l'étude. Ce projet englobe également la rénovation du pont ferroviaire actuel du croisement des lignes ferroviaires L27A/L12 à la hauteur de la Statiestraat. L'étude y relative est très complexe et ses résultats ne sont pas encore définitifs à l'heure où nous parlons. La seule chose qu'il y ait, c'est une planification indicative.

La localisation des voies a été largement exposée lors de la soirée d'information du 30 septembre. Un expert agréé EIE a également évalué la notion de "viabilité pour les riverains". En ce qui concerne l'incidence éventuelle des vibrations pendant la phase de réalisation et la phase ultérieure d'exploitation, les critères d'évaluation ont été définis par le biais des directives du service EIE du gouvernement flamand.

Certains problèmes pourraient se poser pour trois maisons de rangée récentes avec étage situées dans la Weegbreelaan. Un post-monitoring comme dans le cas de l'EIE est ce qu'il y a de plus indiqué.

En ce qui concerne les fondations pour les nouvelles infrastructures ferroviaires, une attention toute

particulière a été prêtée à l'atténuation des vibrations provenant du trafic ferroviaire. Dans le cadre du projet "bifurcation de Oude Landen", le choix a été fait de creuser sous les voies de profondes fondations qui auront pour effet une atténuation maximale des vibrations. D'après nos prévisions, cette mesure de l'amplitude des vibrations ne devrait pas provoquer des nuisances vibratoires posant problème parce qu'il s'agit d'habitations relativement récentes, à condition toutefois que ces habitations aient été construites dans les règles de l'art. Selon Infrabel, nous ne sommes pas en présence ici de dommages prévisibles.

Depuis un certain temps déjà, Infrabel se concerte, avec la ville d'Anvers, sur une solution pour le projet d'aménagement d'une aire boisée destinée aux jeux et le "sportpark Oude Landen". Infrabel est disposée à remplacer les deux passages non accessibles au public par un croisement sécurisé à niveaux séparés, un pont ou un tunnel. Infrabel espère bien que les autres parties contribueront aussi à une solution et escompte une intervention financière proportionnelle.

En été, mon cabinet s'est concerté avec Infrabel et la ville d'Anvers mais c'est Infrabel qui connaît le mieux la situation. Je continue à suivre le dossier mais je ne puis me mettre à la place des experts indépendants. J'ai aussi eu des contacts avec des habitants d'Ekeren, dont je comprends les préoccupations. J'adresserai à nouveau une lettre à Infrabel pour que la société reste attentive au sort des riverains. Nous souhaitons toujours aboutir à une large assise sociale lors de travaux d'infrastructure.

15.04 Jef Van den Bergh (CD&V): Il ne s'agit pas uniquement d'un problème local mais de la réalisation d'importants travaux d'infrastructure et de l'implication du voisinage. Il y a une double procédure avec un plan communal d'aménagement du territoire pour lequel il ne faut pas rendre de comptes aux riverains, quand bien même ceux-ci le souhaiteraient. Les riverains peuvent aussi faire entendre leur voix pour la demande de permis de bâtir. Infrabel est disposée à les écouter. J'espère dès lors qu'Infrabel ne se cramponnera pas au point de vue des experts mais qu'elle voudra réellement entendre les préoccupations des habitants d'Ekeren. Je ne sais pas si la prolongation partielle des murs anti-bruit sera suffisante pour éliminer les nuisances sonores.

15.05 Zuhal Demir (N-VA): Je me réjouis d'apprendre que la ministre insistera auprès d'Infrabel pour qu'elle soit plus attentive à sa communication. Les riverains doivent être associés à la définition du tracé de ces lignes ferroviaires. Infrabel a une obligation d'information vis-à-vis des riverains, et doit respecter ses engagements.

15.06 Jef Van den Bergh (CD&V): La communication est en effet essentielle, car les riverains ne sont pas informés des efforts déjà fournis.

La **présidente**: Cette question a pris 20 minutes. Le temps de parole a été largement dépassé. Nous ne devons pas en faire une habitude.

L'incident est clos.

16 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la communication aux usagers des chemins de fer dans les gares" (n° 1501)

16.01 Steven Vandeput (N-VA): Sur la base de quelles informations la communication aux voyageurs s'effectue-t-elle dans les gares? Qui est responsable de cette communication? Des protocoles existent-ils en la matière? Qui est responsable des annonces faites dans les gares? Comment l'information est-elle diffusée dans les petites gares? L'information dans les gares fait-elle régulièrement l'objet d'une évaluation?

16.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Infrabel est responsable de l'information auditive et visuelle dans les gares et les points d'arrêt. L'information est fournie par les postes de signalisation d'Infrabel, qui règlent le trafic ferroviaire. L'information diffusée dans les gares est le résultat de toute une chaîne d'information. Toutes les informations sont toujours centralisées auprès de Traffic Control, par la voie du personnel de train et de gare, voire via des tiers qui signalent des incidents. Traffic Control, qui a une vue d'ensemble du trafic ferroviaire, se charge de la transmission de l'information aux postes de signalisation et aux opérateurs ferroviaires.

De très nombreux canaux sont utilisés à cet effet: le téléphone par l'intermédiaire du régulateur de ligne vers

les cabines de signalisation concernées; l'introduction de données dans plusieurs applications informatiques avec de très nombreuses possibilités de consultation; les phonemails et infomails.

Dans les gares, le voyageur est informé par le biais d'une installation sonore et s'il y en a, des écrans. Le voyageur peut également obtenir des informations par d'autres canaux – guichets, infokiosque, à bord du train – qui appartiennent à l'opérateur ferroviaire.

Pour fournir des informations aux voyageurs dans les gares, Infrabel dispose de trois canaux.

Dans les cabines de signalisation, les annonceurs utilisent un manuel où figurent toutes les annonces possibles. Ce manuel a été entièrement revu début 2010. Par ailleurs, les annonceurs bénéficient constamment de formations relatives aux directives actuelles, aux instruments de travail disponibles et aux modifications dans les annonces.

Infrabel a également recours à différents types d'écrans, notamment les grands écrans généraux dans le hall central des gares, les écrans avec la liste des départs de trains et les écrans d'annonce sur le quai. Dans certaines gares, il existe également des écrans de crise qui informent les voyageurs des incidents sur les voies. Ces écrans sont pilotés par la cellule Infopublic du Traffic Control.

Enfin, il y a les affiches jaunes présentant les horaires et les affiches d'information sur les chantiers, sur lesquelles les voyageurs peuvent consulter les travaux prévus ou en cours et les adaptations d'horaires qui en découlent sur leur ligne.

Les directives spécifiques d'Infrabel en ce qui concerne la communication d'informations sont les suivantes. Les retards à partir de cinq minutes doivent être annoncés oralement, au plus tard à l'heure de départ prévue du train. La cause du retard doit toujours être communiquée dès qu'elle est connue, à la condition d'être spécifique. En principe, un client dans la gare doit pouvoir disposer des informations nécessaires à l'heure de départ prévue du train. Les normes et principes généraux en vigueur pour réaliser cette annonce, figurent dans le manuel des annonceurs. Les retards à partir de cinq minutes figurent également sur les grands écrans généraux et sur les écrans d'annonce situés sur les quais. Les retards à partir de cinq minutes ne peuvent être annoncés sur les quais que dans les gares équipées de nouveaux écrans.

Un projet relatif à l'amélioration de la qualité des informations dans les arrêts non desservis par du personnel est actuellement examiné par Infrabel.

La transmission d'informations est contrôlée par une société privée depuis début 2010. Elle contrôle les installations concernées par la diffusion des informations par le biais d'un système de clients mystères. Toutes les gares et arrêts non surveillés sont contrôlés plusieurs fois. Par ailleurs, des contrôles internes sont régulièrement organisés à l'improviste.

L'incident est clos.

La **présidente**: La question n° 1505 de Mme Musin est transformée en question écrite.

17 **Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la consommation de drogues dans les toilettes des gares de la SNCB" (n° 1507)**

17.01 Bert Maertens (N-VA): Il y a quelques mois, des tubes de lumière noire ont été installés dans les toilettes de la gare de Courtrai pour décourager les toxicomanes. Dans un endroit éclairé par ce type de lumière, ils ont en effet des difficultés à trouver leurs veines.

Qu'en est-il de l'évaluation de cette expérience? Ce type d'éclairage sera-t-il également utilisé dans d'autres gares? Dans quelles gares les toilettes sont-elles librement accessibles au public? Qu'en est-il de la politique menée par le Groupe SNCB en matière de prévention de la toxicomanie? Une coopération avec les administrations locales, les services de police et les organisations de prévention est-elle prévue?

17.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Selon le personnel de nettoyage, le nombre de seringues a diminué depuis l'installation des nouvelles lampes. L'installation de tubes de lumière noire dans les toilettes

d'autres gares n'est pas prévue à ce jour, mais les concessionnaires peuvent toujours y procéder d'initiative. Si les toilettes ne sont pas commercialement intéressantes, leur gestion est assurée par le gestionnaire de la gare. En principe, les toilettes sont accessibles dans toutes les gares gérées par la SNCB-Holding. Si des problèmes se posent, une autre organisation de la gestion des toilettes peut être envisagée.

Depuis mars 2009, la SNCB-Holding conclut des accords de coopération relatifs à la sécurité dans les gares avec le bourgmestre, la police locale, la police fédérale, le procureur du Roi et la police des chemins de fer. D'autres partenaires pourraient également y être associés, par exemple les institutions psychiatriques, les prisons, les écoles ou les autres sociétés de transport public. Après analyse, un plan d'action est mis en œuvre pour chaque gare. Les problèmes de drogue éventuels seront pris en charge en collaboration avec d'autres partenaires. En Flandre orientale, la SNCB collabore ainsi avec la *Provinciaal Interbestuurlijk Samenwerkingsverband voor de Aanpak van Drugsgebruik*. La SNCB-Holding a déjà conclu 47 accords de coopération. D'autres viendront s'y ajouter au cours des prochains mois. Au moins une fois par mois, ils feront l'objet d'une évaluation et d'une adaptation.

17.03 Bert Maertens (N-VA): Il s'agit d'une expérience intéressante et peu coûteuse. Peut-être pourrions-nous examiner l'intérêt de l'étendre à d'autres gares.

L'incident est clos.

18 Question de Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ligne Bruxelles-Mons et la desserte de la gare de Tubize" (n° 1516)

18.01 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Je signale au passage le dysfonctionnement de cette commission en terme de report des questions.

Le 3 décembre, un éboulement a provoqué un arrêt sur la ligne Bruxelles-Mons et des conséquences généralisées sur le réseau wallon. Les problèmes seraient en partie dus à la centralisation du commandement. Certains trains immobilisés ont dû attendre une locomotive de secours pendant 2 heures. De plus, les bus étant insuffisants, une partie des passagers ont été contraints à de multiples détours en train.

Avez-vous dressé le bilan de ce nouvel accident? Comment justifiez-vous la pagaille décrite ci-dessus? Ne pensez-vous pas qu'une troisième voie fonctionnelle de Mons à Hal doit être prévue au plus tôt?

Bien qu'il y ait une demande grandissante à Tubize, certains usagers sont contraints de prendre le train dans une autre gare où la fréquence est plus grande.

Ne pensez-vous pas qu'il conviendrait de revaloriser la gare de Tubize? Des améliorations sont-elles prévues sur la desserte en vue des grands projets immobiliers à Clabecq? Y aura-t-il prolongation des heures de pointe à Tubize?

18.02 Inge Vervotte, ministre (en français): La prise des mesures de sécurité en vue d'éviter des conséquences plus importantes nécessite un certain temps. Quand on ne connaît pas l'ampleur exacte d'un incident, entre autres sa durée, il n'est pas évident d'organiser un transport alternatif efficace en bus ou de dévier des trains si nécessaire. Je ne peux me mettre à la place des responsables d'Infrabel et de la SNCB. Ils sont les mieux placés pour juger pareille situation et en tirer les conclusions.

Les voies existantes ont une capacité suffisante pour les besoins actuels. La gare de Tubize est située sur la ligne 96, alors que la gare de Hal est située sur les lignes 96, 94 et 26. La gare de Hal dispose de ce fait de plus de possibilités physiques de desserte que celle de Tubize.

Il est prévu, dans l'étude de l'article 13 de la convention RER, une desserte de la gare de Tubize à l'horizon 2015 avec une fréquence de quatre trains par heure et par sens toute la journée. Cette étude n'a pas encore

été approuvée par les ministres compétents.

18.03 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Cette étude me paraît déterminante pour l'avenir des lignes desservant l'ouest du Brabant wallon et le nord du Hainaut. Il faudra vraiment considérer l'augmentation de la population qui va avoir lieu à Tubize et sa région et la nécessité de renforcer ces lignes. Il serait nécessaire de prévoir des investissements supplémentaires et de ne pas laisser ces régions à la merci de la congestion routière et autoroutière.

L'incident est clos.

19 Questions jointes de

- **M. André Frédéric** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la 'révolution du 8 décembre 2013' annoncée le 24 novembre dernier par le CEO de la SNCB" (n° 1566)
- **M. André Frédéric** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les problèmes de ponctualité du rail belge et la future 'révolution du rail'" (n° 1988)
- **Mme Karin Temmerman** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le nouveau concept de transport de la SNCB" (n° 1773)
- **M. David Geerts** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les statistiques de ponctualité 2010 de la SNCB" (n° 2019)
- **M. Steven Vandeput** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les statistiques de ponctualité de la SNCB pour l'année 2010" (n° 2052)
- **M. Steven Vandeput** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les études sur la ponctualité des trains" (n° 2054)

19.01 André Frédéric (PS): Des documents d'Infrabel donnent, pour 2010, un taux de ponctualité des trains inférieur à 87 %. En 2009, on relevait déjà un taux de ponctualité de 89 %, taux historiquement bas. Le patron de la SNCB ne s'attend pas à une amélioration avant fin 2013. Le CEO de la SNCB a annoncé en effet un nouveau plan de transport destiné à améliorer drastiquement le service aux voyageurs à l'horizon 2014.

Quels sont les facteurs les plus importants ayant entraîné une ponctualité aussi catastrophique? En novembre dernier, M. Descheemaeker annonçait que la SNCB et Infrabel travailleront désormais avec des experts des chemins de fer helvétiques. Pourriez-vous nous informer de la teneur de cette collaboration et des objectifs poursuivis?

L'administrateur délégué a évoqué un nouveau planning strict et rigide pour améliorer les correspondances. D'expérience, les navetteurs dénoncent précisément cette rigidité de la SNCB qui empêche nombre d'entre eux d'avoir leur correspondance et cela parfois à une ou deux minutes près! Pourriez-vous nous préciser ce qu'augure ce nouveau planning?

Enfin, lorsque l'administrateur estime qu'il est possible d'encore augmenter de 50 % le nombre de navetteurs, ne fait-il pas preuve d'un optimisme quelque peu surprenant?

19.02 Karin Temmerman (sp.a): La SNCB apporte chaque année quelques petites modifications à ses horaires mais on peut se demander si le moment n'est pas venu de procéder à une analyse approfondie et à une évaluation de l'offre et du concept de transports actuel. En avril 2009, De Lijn a ainsi présenté sa vision de la mobilité en 2020.

Dans le contrat de gestion actuel 2008-2012 de la SNCB, la société s'impose en fait elle-même cette obligation: pour décembre 2011, elle doit avoir réalisé avec tous les intéressés un concept de transport intégré orienté clients. Toute lacune doit être identifiée, ce qui doit permettre de renforcer l'adéquation entre l'offre et les besoins et aspirations des voyageurs actuels et potentiels. L'étude à ce sujet devait être transmise au plus tard à la mi-2010.

Où en est-on? Quels résultats de cette étude ont-ils été présentés à la ministre? La commission peut-elle consulter cette étude? La SNCB a-t-elle déjà organisé les concertations obligatoires? Avons-nous maintenant

une idée des lacunes? Comment se présente la suite du calendrier?

Lors d'une réunion de commission récente, la ministre évoquait un nouveau plan pour 2013.

L'introduction d'un tel plan de transport entièrement nouveau est-elle vraiment réaliste à la lumière des déclarations récentes de la ministre selon lesquelles nul ne doit compter sur des moyens supplémentaires?

19.03 Steven Vandeput (N-VA): Au cours des onze premiers mois de 2010, 86,5 % seulement des trains seraient arrivés à leur gare de destination avec un retard de moins de six minutes – et étaient donc réputés "à l'heure". Novembre 2010 a été le plus mauvais mois avec un taux de ponctualité de 79,4 %. Le Groupe SNCB est donc loin de l'objectif de ponctualité de 92 % visé par le contrat de gestion 2008-2012.

Les causes sont parfaitement connues: le nombre de voyageurs a augmenté de près de 50 % en dix ans et les investissements dans l'infrastructure et le matériel roulant pour faire face à cette augmentation ont été dérisoires pendant des années. Ajoutons à cela la vétusté du matériel roulant, responsable de bon nombre de pannes.

D'après les médias, fin 2013, la ponctualité devrait s'améliorer: le nouveau plan de transport doit entrer en vigueur, les nouveaux trains Desiro, les trains à double étage M6 et les locomotives T18 seront livrés et une série de travaux d'infrastructure auront été menés à bien. Nous ne sommes cependant pas totalement rassurés: le nouveau plan de transport de 1998 a été un échec et a dû être remanié en profondeur. Le RER a déjà enregistré d'importants retards sur le calendrier prévu et ne devrait être opérationnel qu'en 2020.

Lorsqu'on prédit et veut réaliser une croissance spectaculaire du nombre de voyageurs, pourquoi ne l'anticipe-t-on pas? Quelles mesures prendra-t-on à court terme? Pourquoi le nouveau plan de transport se fait-il tant attendre?

L'article 2 du contrat de gestion 2008-2012 prévoit qu'Infrabel doit commander une étude sur la croissance du trafic ferroviaire et la ponctualité. Les résultats de cette étude devaient être disponibles en novembre 2009. Début 2010, la SNCB et Infrabel ont conjointement commandé une étude supplémentaire auprès du consultant Arthur D. Little. S'agit-il de deux choses différentes?

Entre-temps, sept points noirs ont été épinglés dans un premier rapport intermédiaire d'Arthur D. Little.

L'étude qu'Infrabel devait faire effectuer conformément au contrat de gestion 2008-2012 a-t-elle produit des résultats? Qui a réalisé cette fameuse étude?

Quel est l'objet de l'étude menée par Arthur D. Little? Quel en est le coût? Comment est-il réparti entre les deux entités qui l'ont commandée, la SNCB et Infrabel? Quelles nouvelles perspectives ont résulté du rapport intermédiaire de Arthur D. Little? Quelles mesures ont été prises au sein du Groupe SNCB à la suite de ce premier rapport? Quand les résultats définitifs seront-ils disponibles?

19.04 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): En 2010, les accidents à Buizingen et à Mons et les rudes conditions atmosphériques hivernales du mois de décembre ont eu des répercussions sur la ponctualité. Par ailleurs, le nombre de clients augmente, de sorte que davantage de trains doivent être mis en service. Le matériel ferroviaire parcourt plus de kilomètres et il en résulte une augmentation des pannes. Tout le matériel en état de rouler est mis en service pendant les heures de pointe. Il n'y a donc plus de matériel de remplacement disponible en cas de panne. Le réseau ferroviaire est lui-même saturé pendant les heures de pointe. Le moindre problème survenu sur un train a dès lors d'importantes conséquences pour plusieurs trains, et plus particulièrement si le train défectueux doit passer par le goulet de la jonction Nord-Midi à Bruxelles.

(En français) Les principaux facteurs ayant influencé négativement la ponctualité en 2010 sont l'accident de Buizingen (15 février), le déraillement entre Saint-Ghislain et Mons (9 mars), les avaries au matériel roulant, les avaries à l'infrastructure et à la signalisation, les incidents sur les réseaux étrangers, les vols de câbles et les incidents à charge de tiers.

(En néerlandais) Les conditions météorologiques interviennent évidemment aussi.

À mon estime, la direction des entreprises ferroviaires doit mieux communiquer sur les possibilités qui existent et sur les choix qui sont opérés. La sécurité est la priorité absolue. D'importantes sommes y sont évidemment consacrées. La ponctualité constitue la deuxième priorité, qui a aussi un coût important. Il convient d'examiner ensuite quelle marge d'investissement subsiste et quels choix seront opérés. Ce dernier aspect requiert de mener un débat de société. Il appartiendra au prochain gouvernement de prendre les décisions en la matière. Il faut aussi tenir compte du fait que, s'agissant des chemins de fer, les montants en jeu sont toujours très importants et se chiffrent facilement en milliards d'euros.

Il me paraît judicieux de mettre sur la table, au niveau fédéral, un ensemble minimum d'investissements. Ensuite, on pourra examiner quelles parties, les Régions ou les communautés locales, demandent tels ou tels investissements. Des accords de coopération pourront être conclus de cette manière. Il n'est pas réaliste de laisser le niveau fédéral assumer seul tous les investissements.

Lors de la conclusion du contrat de gestion en 2008, la gestion de la croissance du nombre de voyageurs constituait ma principale priorité. L'augmentation du nombre de voyageurs – déjà constatée en 2000 – a progressivement eu des répercussions sur la qualité. Les trois CEO ont alors également souligné la nécessité de nouveaux investissements. À cette fin, le gouvernement a cherché, trouvé et investi de l'argent. De nouveaux investissements visant à compenser l'augmentation du nombre de voyageurs constituent le défi pour l'avenir. Le système actuel a atteint ses limites; la jonction Nord-Midi de Bruxelles est saturée.

Le 14 décembre 2010, nous avons longuement débattu au sein de cette commission des problèmes de ponctualité et de l'étude réalisée par le bureau Arthur D. Little. Il n'est pas nécessaire d'y revenir aujourd'hui.

L'étude est presque terminée et sera prochainement présentée aux comités de direction et aux conseils d'administration. Si des décisions sont prises en conséquence, elles seront évidemment communiquées. Il me paraît également intéressant d'organiser une audition des trois CEO.

Les montants consacrés à ce type d'étude sont confidentiels. Le rapport de Little comprend une série d'idées inspirées d'un benchmarking effectué à l'étranger, parmi lesquelles une vision adaptée du plan de transport, le suivi de l'entretien du matériel roulant et la collaboration entre les entreprises ferroviaires.

C'est pour des raisons d'objectivation qu'il est parfois recouru à des consultants externes. Les audits internes et les propositions de réforme sont parfois vite interprétés comme un rejet de la responsabilité sur autrui, d'où le recours à un consultant externe. Il n'est donc nullement question d'un manque de savoir-faire dans les entreprises proprement dites. Toutefois, il ne faudrait pas en déduire non plus que nous ne sommes pas à l'écoute du personnel.

Certains éléments du rapport étaient déjà connus et ont déjà été incorporés dans les plans d'action d'Infrabel et de la SNCB.

Jusqu'à présent, on a tenté de faire face à l'augmentation du nombre de voyageurs par l'acquisition de nouveau matériel roulant, tels que les trains à double étage. Il avait été prévu que le nombre de voyageurs augmenterait de façon progressive et constante alors qu'en réalité, la croissance s'est avérée importante et rapide. Les chemins de fer sont arrivés à la conclusion qu'il était inutile de continuer à proposer des remèdes. Pour pallier l'augmentation de façon approfondie et structurelle, tout le concept de transport doit être repensé. Cela ne peut cependant pas être réalisé en l'espace d'un ou deux mois. Eu égard aux investissements en matière de sécurité et au renouvellement du parc de voitures, 2013 a été jugé le meilleur délai pour le nouveau plan de transport, ce qui ne signifie évidemment pas que nous ne pouvons rien entreprendre avant 2013. Que rien ne serait fait avant 2020, comme certains journalistes le prétendent, est totalement absurde.

L'actuel plan de transport date de 1998. Depuis, le nombre de voyageurs a augmenté de 50 %. L'offre de trains à quant à elle été augmentée de 15 %. C'est pourquoi j'ai demandé dans le cadre de l'article 10 du contrat de gestion qu'un nouveau concept de transport soit élaboré. Il importe d'identifier les lacunes et de faire correspondre l'offre ferroviaire aux besoins des voyageurs. À cet égard, il doit être tenu compte au

maximum des possibilités de correspondance multimodales. Nous estimons que les chemins de fer s'insèrent dans une chaîne de mobilité. Nous devons déterminer où le train peut jouer un rôle et où les autres sociétés de transport public ont leur propre rôle à jouer. L'importance que nous accordons au système du ticket unique s'inscrit dans cette vision. Il faut que nous expliquions aux voyageurs qu'il ne sera pas toujours possible d'arriver à leur destination en utilisant un seul moyen de transport. Cela, hélas, c'est du passé!

Un plan de transport tenant compte de tous ces aspects doit être adopté. Ceci demande bien sûr du temps et une étroite collaboration est nécessaire entre les opérateurs ferroviaires et le gestionnaire d'infrastructure. Ensemble, ils doivent fixer des normes pour les horaires et les roulements.

Dès que cette base de travail sera disponible, les correspondances régulières entre les trains de voyageurs pourront être élaborées. Des études de marché sont nécessaires à cet effet. Il faut y ajouter les trains de pointe et les trains de marchandises. La cohésion de tous ces éléments sera déterminante du succès du plan de transport. Les changements seront en tout cas radicaux et devront être annoncés bien à l'avance. De tels changements n'interviennent pas sans peine. N'oublions pas que tous les systèmes informatiques devront être adaptés également.

La SNCB a avant tout voulu développer une vision stratégique à long terme de sorte que l'on puisse déterminer en temps voulu quels moyens et quel personnel seront nécessaires pour répondre à la demande. Une étude approfondie de la capacité d'infrastructure est également nécessaire. Les besoins futurs en matière de capacité de ligne et de gare doivent être déterminés. L'utilité des trains circulant avec un faible nombre de voyageurs doit être réexaminée.

Depuis 2009, la SNCB travaille au plan de transport Horizon 2020 dont la première étape doit voir le jour en 2013. Diabolo permettra de rendre disponible une partie de la nouvelle infrastructure et de mettre en service un nouveau matériel roulant. C'est la raison pour laquelle la SNCB m'a proposé de repousser jusqu'en décembre 2013 l'entrée en vigueur du plan de transport qui vise avant tout la ponctualité et la qualité de l'offre et non l'extension de celle-ci. La vision stratégique a été approuvée par le conseil d'administration. Ce concept de transport a déjà été proposé aux sociétés régionales de transport.

La SNCB étudiera également les possibilités d'extension et s'efforcera de mettre en œuvre la solution la plus économique. La concertation avec les sociétés régionales de transport passe par les commissions provinciales du transport public.

Ce mode de fonctionnement et ce délai ne sont pas exceptionnels. En Suisse, un nouveau plan de transport, lancé en 1984, devait être mis en œuvre en 2000 mais ne l'a été, finalement, qu'en 2004.

(En français) La collaboration avec Infrabel et les experts suisses portera justement sur la planification de l'offre de manière à traduire au mieux la demande des voyageurs. Concernant les correspondances, elles seront étudiées en fonction des dispositions locales de manière à être mieux respectées en cas de légères perturbations.

Enfin, la croissance de ces dernières années devrait se poursuivre. Suivant les prévisions du Bureau du Plan, le transport des voyageurs par train devrait croître de 50 % d'ici 2025. De nouveaux plans de transport ne suffiront pas, de nouveaux investissements sont également nécessaires. Depuis début 2008, plus de 2 milliards d'euros ont été consacrés à la commande de matériel roulant neuf, garantissant 11 000 places supplémentaires.

Pour les futurs projets, Infrabel a fait réaliser une étude à long terme identifiant un certain nombre de futurs goulots d'étranglement. Les solutions possibles seront étudiées et des conclusions en seront tirées pour affiner le plan d'investissement existant et élaborer des projets dans le cadre du plan d'investissement à long terme 2013-2025.

19.05 Karin Temmerman (sp.a): Si j'ai bien compris, nous allons nous pencher sur cette étude en

commission?

19.06 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Oui.

19.07 Karin Temmerman (sp.a): Je me réjouis d'entendre que l'on se basera surtout sur le modèle multimodal, ce qui était trop rarement le cas par le passé. Il est positif que les sociétés de transport régionales seront davantage associées à la réflexion. Il est logique que des lignes peu fréquentées soient supprimées, mais j'espère que d'autres aspects que l'aspect financier seront pris en considération.

19.08 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): La SNCB a certes aussi une mission publique à remplir, mais une analyse des coûts et des bénéfices s'impose.

19.09 Karin Temmerman (sp.a): Je suis d'accord avec vous, mais si des lignes sont supprimées ou si la fréquence des trains diminue, il faut tenir compte de l'incidence d'une telle décision. Il est indispensable de disposer d'un bon réseau de transports en commun si l'on veut décourager l'utilisation de la voiture.

19.10 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): On n'atteindra pas cet objectif en faisant circuler des trains à vide, ce qui entraîne un coût énorme pour la société.

19.11 Karin Temmerman (sp.a): Je parlais des trains qui sont fréquentés, mais pas suffisamment selon l'analyse des coûts et des bénéfices.

19.12 Steven Vandeput (N-VA): Apparemment, Mme Temmerman renonce au principe de la mobilité de base.

19.13 Karin Temmerman (sp.a): Je n'ai jamais dit cela.

19.14 Steven Vandeput (N-VA): J'ai appris que Mme Temmerman soutiendra la ministre dans son projet de suppression de lignes inutiles.

19.15 Karin Temmerman (sp.a): Je dis tout le contraire.

19.16 Steven Vandeput (N-VA): La ministre a répondu que les mauvais chiffres sont dus à la catastrophe ferroviaire de Buizingen et à l'hiver rude, mais cela n'est pas exact. Ces chiffres laissent déjà à désirer au mois de novembre.

19.17 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): J'ai dit que ces circonstances particulières ont eu un impact, mais j'ai également indiqué d'autres causes.

19.18 Steven Vandeput (N-VA): Mon groupe soutiendra certainement la ministre dans sa volonté de réaliser les priorités en matière de sécurité et de ponctualité et d'aligner les programmes d'investissements sur ces priorités. On n'a cessé de répéter qu'il faut investir davantage pour pouvoir réaliser ces priorités. Il n'est jamais question d'améliorer l'efficacité dans cette discussion. Le projet de M. Descheemaeker consiste en l'acquisition accélérée de matériel roulant en vue d'améliorer la sécurité et la ponctualité. L'utilisation de matériel neuf se traduira également par une diminution des frais d'entretien.

Mon groupe souhaite également qu'une audition soit organisée au sujet de cette étude.

Si de nombreuses études sont effectuées et de nombreuses promesses faites, le voyageur, lui, souhaite voir des résultats dès aujourd'hui. L'augmentation des tarifs, qui entrera en vigueur le 1^{er} février, sera mal accueillie car ces résultats se font attendre.

19.19 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Nous aurons l'occasion d'en débattre. Si nous arrivons à améliorer l'efficacité, nous pourrions peut-être réaliser des économies d'un montant de 100 à 150 millions d'euros. Or, les investissements dans des projets tels que le Rhin de fer, Diabolo ou le RER représentent des milliards d'euros. Des travaux d'infrastructure d'une telle ampleur ne peuvent être réalisés sur la base d'une série d'économies. Ceux qui sont d'accord pour dire que le désenclavement du port d'Anvers ou de l'aéroport

est indispensable, doivent aussi comprendre que nous devons tous contribuer au financement de cette opération.

Nous n'en sommes pas encore à parler d'autres améliorations qui pourraient être apportées aux transports en commun. Nous voulons pour l'heure améliorer la qualité et la fiabilité de l'offre existante. De nombreux choix devront être faits et un débat de société devra être mené à cet effet. On se plaint déjà lorsque le prix des billets est simplement indexé. Des augmentations tarifaires ne suffiront pas.

19.20 Steven Vandeput (N-VA): J'attends avec impatience ce débat.

La **présidente**: Notre commission croule véritablement sous les questions. Des mesures devront être prises. Certains collègues transposent systématiquement leurs questions en questions écrites. Pourquoi ne pas poser directement des questions écrites? Certaines questions datent d'il y a plusieurs mois et ne sont plus véritablement pertinentes. J'entamerai les prochaines réunions par un examen de l'ordre des travaux, afin que nous puissions discuter de ce problème.

19.21 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Je ne veux pas m'immiscer dans l'ordre des travaux, mais il serait regrettable que certains débats intéressants ne puissent avoir lieu parce que certains membres posent systématiquement des questions orales, de peur de ne pas recevoir de réponse aux questions écrites. Mon cabinet s'engage à répondre aux questions écrites dans les délais fixés.

La **présidente**: Qu'en pensez-vous?

19.22 André Frédéric (PS): Si les cabinets allaient aussi vite avec leurs administrations pour répondre aux questions écrites qu'ils sont capables de le faire pour les questions orales, un grand nombre de questions seraient écrites.

Quant au fait que certaines questions sont intéressantes et d'autres inintéressantes, personnellement, je l'ai souvent pensé mais je me rendais compte que le député qui posait sa question la trouvait très importante.

Je ne vois pas très bien quels critères nous pourrions établir. Sous la précédente législature, nous nous demandions si un certain nombre de questions ne correspondaient pas à un débat de fond sur une problématique.

Nous pourrions en profiter pour ouvrir un mini-débat en commission, de telle façon à éviter des dizaines de questions. Je comprends la difficulté de se limiter à cinq minutes. En faisant preuve de bonne foi avec des questions qui semblent être importantes, elles sont reportées et posées deux mois plus tard! C'est surréaliste! On peut réfléchir à ce que l'on va faire sous cette législature-ci.

La **présidente**: Je ne puis me prononcer sur le contenu des questions mais je souhaite convenir avec les membres des questions qu'il serait préférable de poser par écrit dorénavant. La ministre s'est engagée à y répondre même si nous sommes en période d'affaires courantes. De cette manière, nous pourrions consacrer plus de temps à des débats intéressants et tout le monde y trouvera son compte.

L'incident est clos.

La réunion publique est levée à 17 h 30.

De vergadering wordt geopend om 14.24 uur en voorgezeten door de heer Anthony Dufrane.

01 Samengevoegde vragen van

- de heer Damien Thiéry aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de heropening van spoorlijn 154 Dinant-Givet" (nr. 711)
- de heer Georges Gilkinet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de heropening van de spoorlijn Dinant-Givet" (nr. 1596)

01.01 Damien Thiéry (MR): De heropening van lijn 154 Dinant-Givet wordt gesteund door de lokale

besturen van de twee gemeenten in kwestie en de Franse overheden, zoals trouwens blijkt uit een schrijven van de heer Sarkozy over de aangelegenheid.

Uw voorganger, de heer Vanackere, maakte in 2009 gewag van de reële belangstelling van de Franse Republiek voor dat heropeningsproject en een mogelijke financiering ervan door het Franse spoorweginet. Hij wees ook op de oprichting van een werkgroep – samengesteld uit de prefectuur van de regio, de regionale directie voor de uitrusting, de SNCF voor Frankrijk, de NMBS en het Waals Gewest voor België – die ermee belast zou worden de financiële aspecten van het project en de exploitatievoorwaarden voor de heropening van die lijn te bestuderen. De Permanente conferentie voor ruimtelijke ontwikkeling had een positief advies uitgebracht over de heropening van die lijn. De lijn zou Dinant uit zijn isolement halen, wat dan weer positief was voor de economie en het toerisme en voorts zou men Namen kunnen aansluiten op de hst-lijnen vanuit Reims en Charleville-Mézières.

Een rondetafelconferentie bracht een aantal verantwoordelijken uit de politiek, de vakbonden en het middenveld samen. De heer Rieder, deskundige van het Zwitserse instituut voor verkeersplanning en vervoerssystemen, stelde er een studie voor en stelde dat de lijn als pilootlijn kon dienen voor de NMBS om de moderne exploitatie van spoorweglijnen met weinig potentieel uit te testen.

Heeft de werkgroep zijn werkzaamheden afgerond en zo ja, tot welke conclusies is hij gekomen?

Heeft Infrabel aan zijn kant een standpunt ingenomen met betrekking tot de potentiële concurrentie die de heropening van lijn 154 met de lijn Athus-Meuse tot stand kan brengen?

01.02 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): De lijn Dinant-Givet kan onder meer rekenen op de belangstelling van tal van Franse en Belgische, ja zelfs Zwitserse politici en vakbondsleiders. Tijdens een vergadering in december 2008 hebben de Franse beleidsmakers te kennen gegeven dat ze die spoorlijn graag heropend zouden zien, wat achteraf door de heer Sarkozy werd bevestigd. In het verlengde van die vergadering werd besloten om, onder leiding van de regio Champagne-Ardenne, een vroegere haalbaarheidsstudie te updaten. Op 26 april van vorig jaar hebt u aangekondigd dat het eindrapport daarvan niet lang meer op zich zou laten wachten.

Hebt u dat eindrapport ondertussen ontvangen? Welke conclusies worden erin getrokken? Kan u me een kopie van dat rapport bezorgen?

Zijn er politieke en technische vergaderingen tussen de betrokken Franse en Belgische actoren gepland, teneinde het rapport en de daaruit voortvloeiende initiatieven te bespreken? Welk tijdspad is er vastgelegd voor de werkzaamheden?

01.03 Minister **Inge Vervotte** (Frans): Mijn kabinet beschikt niet over deze studie, maar ze is wel klaar en stelt drie mogelijke scenario's voor (een verlenging van de TER-treinen die lokaal worden ingezet of lokaal en interregionaal of lokaal en over lange afstanden). De scenario's zijn echter in hoge mate deficitair.

Infrabel heeft zich niet uitgesproken over concurrentie met de Athus-Meuse-lijn. De heropening voor het reizigersverkeer zou een nieuw traject tussen Namen en het oosten van Frankrijk voor het goederenverkeer noodzakelijk maken. De spoorwegondernemingen kiezen dat traject.

De operatoren en de beheerder moeten zich eerst uitspreken over de bereidheid om deze lijn met grensoverschrijdend verkeer te heropenen. Gelet op het beperkte potentieel vraag ik mij af of een heropening wel verantwoord is.

Ik weet niet of er een politieke high level meeting gepland werd.

01.04 **Damien Thiéry** (MR): De berekeningen gebeurden op basis van de huidige cijfers, terwijl het zinnvoller was geweest uit te gaan van de toekomstige ontwikkelingen. Ik zal op die kwestie terugkomen.

01.05 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Dit dossier mag niet als afgehandeld worden beschouwd. De verschillende mogelijkheden moeten vanuit verscheidene invalshoeken worden onderzocht.

Misschien kan ook worden nagegaan of er geen Belgische treinen kunnen worden ingezet tussen Namen en Givet. Daartoe zou de lijn tussen Namen en Dinant geëlektrificeerd moeten worden, wat de mobiliteit in de hele Maasvallei zou aanzwengelen. De spoorwegactiviteit is een openbare dienst en hoeft dus niet winstgevend te zijn, maar moet uitdagingen durven aangaan met het oog op de economische ontsluiting van een bepaalde regio. Een dergelijk scenario loopt over minstens tien jaar. Ik zal dit dossier aandachtig blijven volgen.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werking van de postbedeling in Waasmunster" (nr. 808)

02.01 Ine Somers (Open Vld): De problemen met de postbedeling in Waasmunster blijven aanslepen. Post wordt niet alle dagen bedeed, brieven komen op foute adressen terecht enzovoort.

Wat denkt de minister hieraan te kunnen doen?

02.02 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): De problemen hebben duidelijk te maken met één postbode en de man werd ondertussen ontslagen.

De structurele problemen in de regio hebben te maken met het grote personeelsverloop en de moeizame aanwerving van geschikt personeel. Het is voor een overheidsdienst blijkbaar niet zo eenvoudig om vlakbij een wereldhaven met veel tewerkstelling de geschikte mensen te vinden. Ik zeg er wel bij dat het kantoor Sint-Niklaas – Waasmunster valt daaronder – de nationale kwaliteitsnorm ongeveer haalt.

De discussies gaan meestal over rationalisaties en geliberaliseerde markt, maar ook het aantrekken van kwaliteitsmensen moet onze volle aandacht krijgen. Een dienst als bpost valt of staat immers met de kwaliteit van het personeel.

02.03 Ine Somers (Open Vld): Als postbeambte een knelpuntberoep wordt, moet daar inderdaad een oplossing voor worden gevonden.

Het incident is gesloten.

03 Samengevoegde vragen van

- de heer Damien Thiéry aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werken die Infrabel bij vergissing in Watermaal-Bosvoorde uitvoerde in het kader van de aanleg van het GEN" (nr. 989)

- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de door Infrabel vernielde tuinen" (nr. 1034)

- de heer Patrick Moriau aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het toebrengen van schade aan privétuinen door Infrabel" (nr. 1216)

03.01 Damien Thiéry (MR): Enkele inwoners van Watermaal-Bosvoorde werden in november 2010 onaangenaam verrast toen ze vaststelden dat hun tuin, zonder voorafgaande kennisgeving, door graafmachines werd omgeploegd. De fout lag bij Infrabel, die verkeerde data had doorgegeven aan de aannemer die de graafwerken moet uitvoeren na afloop van de onteigeningsprocedure die ingesteld werd met het oog op de aanleg van het GEN.

Bij mijn weten lopen de onteigeningsprocedures echter nog. Er was dus geen enkele reden om met die werken te starten. Infrabel lijkt dat te bevestigen in de verontschuldigingsbrief aan de gedupeerden.

Heeft u stappen gedaan ten aanzien van Infrabel om dergelijke incidenten in de toekomst te vermijden?

Werden de buurtbewoners verwittigd dat ze aanspraak kunnen maken op een schadevergoeding?

03.02 Minister Inge Vervotte (*Frans*): Op 5 percelen werd met de werken gestart voordat de

onteigeningsprocedure afgerond was, ten gevolge van een communicatieprobleem tussen Infrabel en de aannemer.

Infrabel staat in voor de gevolgen van de veroorzaakte overlast en zal de betrokken buurtbewoners een premie uitbetalen wegens vervroegde ingebruikneming. De onteigeningsprocedures zullen voortgezet worden, rekening houdend met een vervroegde ingebruikneming.

In Gembloux werden de werken met de toestemming van de omwonenden uitgevoerd en worden de rechtshandelingen om de situatie te regulariseren, momenteel verricht.

03.03 Damien Thiéry (MR): Weet u wat de door Infrabel voorgestelde vergoedingen omvatten?

03.04 Minister Inge Vervotte (Frans): Nee.

De **voorzitter:** De vragen nr. 1034 van mevrouw De Bue en nr. 1216 van de heer Moriau vervallen aangezien de indieners niet aanwezig zijn.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "deontologische aspecten van regeringscommissarissen bij overheidsinstellingen en -bedrijven" (nr. 993)

04.01 Peter Dedecker (N-VA): Regeringscommissarissen bij overheidsinstellingen en overheidsbedrijven zijn door de politiek aangesteld en vervullen dikwijls ook nog een functie op een kabinet. In de meeste gevallen levert dat geen problemen op, maar het wordt delicaat wanneer een regeringscommissaris aangesteld wordt bij een overheidsbedrijf dat in concurrentie treedt met private bedrijven.

Wat als zij dan in een interkabinettenwerkgroep de besluitvorming mee bepalen? Bestaat er een deontologische code om dit te regelen? Wat vindt de minister van deze delicate zaak?

04.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Bij velen leeft de foute idee dat een regeringscommissaris de opdracht zou hebben om politieke beslissingen uit te voeren. Een regeringscommissaris mag zelfs niet tussenbeide komen in het overheidsbedrijf waar hij is aangesteld; hij moet gewoon controleren of de wetten en de statuten worden nageleefd. Een politieke arbitrage moet via de raad van bestuur of via een beheerscontract verlopen, niet via de commissaris.

Het klopt dat kabinetsmedewerkers – zowel nu als vroeger – geregeld de functie van regeringscommissaris bij federale overheidsbedrijven uitoefenen, en die bedrijven opereren inderdaad soms in een concurrentiële markt. Hiervoor bestaat geen regelgeving, omdat er geen belangenconflict is: de regeringscommissaris ziet als vertegenwoordiger toe op de naleving van de wet door het bedrijf, de statuten van het bedrijf en het beheerscontract. Vanzelfsprekend is de commissaris gebonden door een algemene discretieplicht als het gaat om een beursgenoteerd bedrijf.

Men moet dus goed het onderscheid maken tussen een regeringscommissaris en leden van de raad van bestuur, die uiteraard een andere juridische verantwoordelijkheid hebben.

04.03 Peter Dedecker (N-VA): Ik kan mij toch voorstellen dat bepaalde regeringscommissarissen zich echt verbonden gaan voelen met hun bedrijf en dit ook politiek vertalen. Misschien moeten we ons de fundamentele vraag stellen of in dergelijke bedrijven wel een regeringscommissaris actief moet zijn? Ik denk dan bijvoorbeeld aan Belgacom. Als een bedrijf als een verlengstuk van de overheid wordt gezien, onder meer door de aanwezigheid van een regeringscommissaris, zou dit de perceptie kunnen wekken dat dit bedrijf niet onafhankelijk opereert.

04.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Voor mij is transparantie de essentie van de spelregels. De taak van een regeringscommissaris verschilt duidelijk van die van een aandeelhouder, een bestuurder of de CEO. Ik kijk heel strikt op die rolverdeling toe, volgens sommige interpellanten zelfs te strikt. Als iedereen zich alleen met zijn taak bezighoudt en dit op een transparante manier, is er helemaal geen sprake van

belangenvermenging.

04.05 **Peter Dedecker** (N-VA): We moeten inderdaad goed toezien op de rolverdeling en de transparantie.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: De heer Maertens is afwezig. Zijn vragen nrs 1041 et 1042 worden uitgesteld.

05 **Vraag van de heer Karel Uyttersprot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toepassing van de taalwetgeving door Belgacom" (nr. 1107)**

05.01 **Karel Uyttersprot** (N-VA): Vlaamse klanten uit de Brusselse rand en uit de faciliteitengemeenten in het bijzonder klagen geregeld over het taalgebruik bij Belgacom. Ze ontvangen Franstalige publiciteit en bij telefonisch contact met het bedrijf krijgt men stevast een Franstalige aan de lijn. Bij installaties aan huis is de technicus bijna altijd een Franstalige die uitsluitend in het Frans uitleg geeft.

Ik vraag me af hoe in dit soort van situaties de controle op het naleven van de taalwetgeving gebeurt. Welke stappen kan men zetten wanneer men klachten heeft over de taalpolitiek van Belgacom, dat toch een overheidsbedrijf is, zij het met een speciaal statuut?

05.02 Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische bedrijven onderwerpt de autonome overheidsbedrijven aan de wet op het gebruik van talen in bestuurszaken. Belgacom beklemtont dat het geenszins de bedoeling is die wetgeving te overtreden en bevestigt dat het bedrijf zich inspant om bij alle communicatieactiviteiten de taalwetten na te leven. Belgacom beseft dat de naleving van die regels tegenover de klanten een essentieel element vormt bij de waardering van het bedrijfsimago.

Vergissingen vallen natuurlijk nooit uit te sluiten. Belgacom laat weten dat strikte richtlijnen worden uitgevaardigd om te vermijden dat dergelijke fouten zich in de toekomst zouden herhalen. Dergelijke fouten kunnen steeds worden gemeld, hetzij bij het Vast Comité voor Taaltoezicht, hetzij bij de klantendienst van Belgacom, hetzij bij mijn administratie. Over de toepassing van de taalwetgeving mag er geen discussie zijn.

05.03 **Karel Uyttersprot** (N-VA): De installateurs die aan huis komen, werken wellicht voor derden?

05.04 Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Of het nu werknemers van derden zijn dan wel van Belgacom, de wet is de wet en moet worden nageleefd. Daarover is er geen discussie mogelijk!

Het incident is gesloten.

06 **Samengevoegde vragen van**

- de heer Karel Uyttersprot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toepassing van de taalwetgeving door De Post" (nr. 1109)
- de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de taalwetgeving bij bpost" (nr. 1209)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "Franstalige folders van bpost" (nr. 1471)
- mevrouw Minneke De Ridder aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "Franstalige onderwerpen bij e-nieuws brieven van bpost" (nr. 1530)
- de heer Peter Logghe aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het taalgebruik bij bpost" (nr. 1797)

06.01 **Karel Uyttersprot** (N-VA): Ook in het postkantoor van de faciliteitengemeente Sint-Pieters-Leeuw komen de Vlamingen nog nauwelijks aan hun trekken. Er zijn alleen nog Franstalige bedienden aan het loket.

In hoeverre is hier toezicht op de taalwetgeving door bpost en hoe kan de klant hier zijn rechten laten gelden?

06.02 **Tanguy Veys** (VB): Het respect voor de taalwetgeving in overheidsbedrijven en –diensten blijft een

teer punt. Regelmatig worden klachten ingediend en krijgt de klager gelijk van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. Alleen zo slagen wij erin de betrokken diensten tot beterschap aan te zetten. In Ronse werd door bpost onlangs een eentalige Franse folder bedeed ter promotie van een bijkomend PostPunt en nadat men de vergissing blijkbaar had vastgesteld werd ook een Nederlandstalige folder rondgestuurd. Anderzijds kreeg ik op 2 december als Vlaming een Franstalige e-mail van bpost.

Heeft de minister zicht op het aantal inbreuken op de taalwetgeving? Worden maatregelen getroffen? Heeft de minister daarop aangedrongen bij bpost? Wordt er opgetreden tegen overtredingen en zo ja, hoe?

Welke overtredingen werden de voorbije jaren begaan op het vlak van taalwetgeving en is daarin een evolutie? Neemt het probleem toe of af?

06.03 Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): bpost deelt mij mee alles in het werk te stellen om de taalwetgeving na te leven. Met betrekking tot Sint-Pieters-Leeuw meldt bpost dat al haar medewerkers daar Nederlandstalig zijn, zoals wettelijk opgelegd.

Wat betreft de vragen over Franstalige communicatie bij de opening van een PostPunt in Ronse, meldt bpost dat deze mededeling in de taalgrensgemeente Ronse in het Nederlands en in het Frans moest gebeuren en daarom had zij een gelijktijdige huis-aan-huisverspreiding van Nederlandstalige en Franstalige folders gepland. De Franstalige folder werd echter twee dagen later verspreid dan de Nederlandstalige en was op dat moment de enige huis-aan-huispublicatie. Hierdoor kan de indruk zijn ontstaan dat de aankondiging slechts in een taal is gebeurd, wat dus niet het geval was.

bpost moet de wetgeving op het gebruik van talen in bestuurszaken naleven. Het bedrijf volgt ook de klachten die hieromtrent worden gemeld en geeft er steeds gevolg aan. In 2007 waren er 29 klachten, in 2008 28, in 2009 9 en tot oktober 2010 16. Dat is weinig vergeleken met de 45 miljoen contacten met de klanten op jaarbasis.

Wat het taalgebruik bij bpost betreft, worden alle telefonische oproepen naar postkantoren afgeleid naar het centraal klantenummer waarbij elke klant eerst zijn taal kiest en de oproep verder in die taal wordt afgehandeld. bpost komt zo de taalwetgeving na.

06.04 **Tanguy Veys** (VB): Dit moet een blijvend aandachtspunt zijn. Ik hoop dat de minister daarover waakt.

Het incident is gesloten.

07 **Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stakingsaanzegging van het ASTB voor 23 november 2010" (nr. 1127)**

07.01 **Steven Vandeput** (N-VA): De stakingsactie van het ASTB had gelukkig beperkte gevolgen voor het treinverkeer in Vlaanderen. Het ASTB is misnoegd over het gebrek aan vooruitgang in het ETCS-dossier en vragen een verbetering van de arbeidsomstandigheden.

Is het ASTB op de hoogte van de veiligheidsproblemen die een versnelde toepassing van ETCS zou veroorzaken? Heeft de minister met het ASTB gesproken? Hoe kunnen de arbeidsomstandigheden verbeterd worden?

07.02 Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Naar aanleiding van de stakingsaanzegging werden vertegenwoordigers van het ASTB door de NMBS-directie op 18 november uitgenodigd voor een gesprek waar zij uitgebreid geïnformeerd werden over het ETCS-systeem. Het ASTB vroeg ook enkele wijzigingen in de dienstregeling van de treinbestuurders die onvoldoende tijd hebben om hun trein klaar te maken. Dit probleem werd ook aangekaart door de andere vakbonden. De nodige aanpassingen werden doorgevoerd.

Voorzitter: Maggie De Block.

07.03 Steven Vandeput (N-VA): Het is dan toch opmerkelijk dat de staking alsnog is doorgegaan, met eens te meer de treinreiziger als slachtoffer!

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: De vragen nrs 1147 en 1151 van de heer Maertens worden uitgesteld. De vragen nrs 1210 en 1211 van mevrouw De Ridder worden wegens ziekte omgezet in schriftelijke vragen.

08 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de voorwaarden opgelegd door de NMBS aan iRail" (nr. 1288)

08.01 Peter Dedecker (N-VA): De NMBS heeft aangekondigd om initiatieven zoals iRail niet te willen fnuiken. Onder bepaalde voorwaarden kan een samenwerking worden aangegaan. Volgens iRail zijn de voorwaarden van de NMBS echter bijzonder vaag en weigert het spoorbedrijf bovendien om ze op papier te zetten.

Wat zijn nu precies de voorwaarden van de NMBS en waarom mogen die niet op papier worden gezet?

08.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): De NMBS werkt aan een ontwerpovereenkomst voor toekomstige partnerships. Elke vraag tot samenwerking zal worden beoordeeld aan de hand van de criteria in de ontwerpovereenkomst. Pas als de ontwerpovereenkomst er is, kunnen er vormen van samenwerking worden aangegaan.

08.03 Peter Dedecker (N-VA): Heeft de NMBS daar ook al een timing op gekleefd?

08.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Dat heeft men mij niet laten weten.

08.05 Peter Dedecker (N-VA): Ik veronderstel dat de door minister Van Quickenborne aangekondigde rondzendbrief over het gebruik van overheidsdata hiermee compatibel zal moeten zijn.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 1351 van de heer Vercamer en vragen nrs 1353, 1355 en 1375 van de heer Geerts worden uitgesteld.

09 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de actie 'Het station is van iedereen'" (nr. 1391)

09.01 Steven Vandeput (N-VA): Op 16 november 2010 werd een actie op het getouw gezet in het kader van de campagne 'Het station is van iedereen'. In welke stations vond die actie plaats? Hoeveel medewerkers waren erbij betrokken? Werden ook derden ingeschakeld? Aan wie werd de promotiecampagne uitbesteed? Hoeveel heeft de actie gekost? Hoe werd de actie geëvalueerd? Hoe wordt de impact ervan nagegaan? Behoort dit soort van acties tot de kerntaak van de NMBS-Holding?

09.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): De affiches van de campagne 'Iedereen is anders, gelukkig maar' werden gedurende twee weken in 41 stations geafficheerd. De 41 stations bereiken ongeveer 70 procent van de 750.000 reizigers, die dagelijks de trein nemen, klanten en gebruikers van het station niet inbegrepen.

De campagne werd gelanceerd op 16 november 2010. De lancering ging gepaard met het plaatsen van opblaasstructuren in de vorm van kauwgomballenautomaten in twee Vlaamse stations, namelijk Gent-Sint-Pieters en Antwerpen-Centraal, en in twee Waalse stations, Charleroi en Namen. Een poster van zeven vierkante meter met hetzelfde campagnebeeld werd geplaatst in vier andere stations: Leuven, Brugge, Ottignies en Luik. Op die plaatsen werden 46.500 folders en snoepzakken uitgedeeld. Hiervoor werden 26 hostesses ingezet gedurende vier uur. Het verdelen van de folders en de snoepzakjes gebeurde tussen 6.30 uur en 10.30 uur voor de stations Gent, Leuven, Brugge, Namen, Luik en Ottignies.

In de stations Antwerpen en Charleroi werd er uitgedeeld tussen 15.30 en 19 uur.

De uitbesteding van de opdracht werd uitgevoerd conform de wetgeving op overheidsopdrachten. Het totaalbedrag van de campagne bedraagt 144.877 euro. De campagne liep tot in de week van 13 december. Er is nog geen interne evaluatie gebeurd.

Het evenementenbureau dat de lancering van de campagne heeft verzorgd, maakt een verslag op over het verloop van de actie, inclusief de feedback van de reizigers. Er werden 46.500 klanten bereikt door het uitdelen van de folders en snoepzakjes.

Deze campagne over tolerantie en diversiteit, gerealiseerd op vraag van de Corporate Security Service van de NMBS-Holding, heeft onder andere tot doel om het veiligheidsgevoel bij de reiziger en het personeel te verhogen. De rol van stations is immers geëvolueerd. Het station is meer en meer een ontmoetingsplaats geworden voor mensen van alle leeftijden en uit alle lagen van de bevolking. Men verwacht dan ook van een station steeds meer comfort, maar ook de aanwezigheid van allerlei diensten, winkels, evenementen en zo verder.

Verschillende studies hebben al aangetoond dat de aanwezigheid van 'de onbekende andere' in het station een impact heeft op de beleving van veiligheid en onveiligheid. Dat kunnen mensen van uiteenlopende aard zijn, zoals daklozen, hangjongeren en personen van andere culturen.

De Corporate Security Service koos 16 november als startdatum van de campagne, aangezien dat de internationale dag van de tolerantie is. De preventiecampagne met een positieve en humoristische weerklank roept alle reizigers op om niet enkel op 16 november verdraagzaam te zijn, maar op alle dagen van het jaar.

Wij hebben al eerder initiatieven genomen om de veiligheid te verhogen, bijvoorbeeld de verhoging van het aantal stewards en de organisatie van allerhande cursussen. De visie van de NMBS-Groep op veiligheid beperkt zich niet tot een sensibilisatiecampagne om het onveiligheidsgevoel aan te pakken. Er werden eerder al eens onder meer hoffelijkheidsacties gevoerd. Het blijkt dat de treinreizigers ook wel appreciëren dat daaraan aandacht wordt geschonken.

De actie werd onderbouwd door een dieptebevraging. Ik neem aan dat er een evaluatie aan verbonden is.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bestemming van de winst van Infrabel" (nr. 1392)

10.01 Steven Vandeput (N-VA): Hoe valt het te verantwoorden dat Infrabel elk exploitatieoverschot – echte winst of via betoelaging door de Staat – als winst kan inschrijven, zodat het eigen vermogen aangroeit? Europa verbiedt toch expliciet kruissubsidiëring. Stelt de minister een wijziging van het beheerscontract voor zodat winsten uit exploitatie voortaan een bestemming moeten krijgen? Hoe evalueert de minister de huidige kapitalisatie van Infrabel? Kan Infrabel zijn toebedeelde taken naar behoren uitvoeren? Kunnen de exploitatieoverschotten door netwerkverhuur bijdragen tot de delging van de historische schuld van de NMBS-Groep?

10.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Infrabel heeft de afgelopen jaren op zijn exploitatierekening een positief resultaat geboekt. Het dient mee om de geconsolideerde schuld van de NMBS-Groep te stabiliseren.

Eind 2008 was het gecumuleerde overgedragen resultaat opgelopen tot 241 miljoen euro. Daarom heb ik dan in overleg met Infrabel besloten om 200 miljoen euro te investeren in het Belgische spoorwegnet door dit resultaat om te zetten in kapitaalsubsidies.

Voor 2011 is een gelijkaardig mechanisme voorgesteld. De 90 miljoen euro overgedragen resultaat wordt geïnvesteerd in het Belgische spoorweginfrastructuur om de continuïteit van de lopende investeringsprogramma's te garanderen. Het is immers zo dat de investeringsdotatie van Infrabel in 2011 100 à 110 miljoen euro lager ligt omdat de prioriteit in het investeringsprogramma dit jaar naar de aankoop van rollend materieel gaat. De 90 miljoen euro is een overbrugging voor deze plotse vermindering.

Omdat Infrabel opdrachten van openbaar nut vervult en de historische schuld voornamelijk het resultaat is van de commerciële activiteiten van de oude unitaire NMBS is het voor Infrabel theoretisch noch praktisch mogelijk om een gedeelte van deze schulden zelf te dragen met de publieke middelen die hiervoor niet bestemd zijn. Er zijn hierover duidelijke afspraken gemaakt. Wij hebben de opdracht gegeven de schuld te laten stabiliseren, maar het kan niet de bedoeling zijn dat de NMBS de schuld zal moeten afbouwen op basis van zijn operationaliteit. De bedoeling is dat men de schuld niet langer mag doen toenemen.

Het incident is gesloten.

11 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de historische financiële schuld van de oude NMBS" (nr. 1393)

11.01 Steven Vandeput (N-VA): In de verschillende beheerscontracten van de NMBS-Holding wordt geen onderscheid gemaakt tussen de financiële schuld van de publieke en die van de commerciële sector. De Europese regelgeving laat echter niet toe dat overheidsmiddelen gebruikt worden voor het financieren van de commerciële dienst.

Werd er hierover al gecommuniceerd met de bevoegde Europese commissaris? Hoe zal de schuld opgesplitst worden? Welke mechanismen zijn er om de historische schuld af te betalen? Werkt de minister aan initiatieven? Zal het Parlement daarbij betrokken worden?

11.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Bij de herstructurering van de NMBS koos de overheid ervoor om de schuldenlast te saneren. Infrabel en de NMBS werden schuldenvrij opgericht. Alle schulden werden overgedragen aan het Fonds voor Spoorweginfrastructuur (FSI) of behouden door de NMBS-Holding.

Over de herstructurering en de schuldsanering van de NMBS werd overleg gepleegd met de Europese Commissie, die zich hiertegen niet verzet heeft en de lidstaten er zelfs toe aanspoort om de historische schulden van spoorwegondernemingen te verlichten. Een Europese richtlijn laat toe dat schulden van voor 1993 onvoorwaardelijk afgeschreven worden. Schulden van na 1993 moeten afgeschreven worden volgens de Europese rechtsregels.

De opsplitsing tussen de publieke en de commerciële financiële schuld werd besproken in een audit van het Rekenhof van 15 oktober 2008. De totale financiële schuld van de NMBS-Holding bedroeg afgerond 2,8 miljard euro op 31 december 2009. Opgesplitst gaat het over 260,4 miljoen euro publieke schuld, 613,5 miljoen euro aan kapitaalsverhogingen bij de NMBS, 370,8 miljoen euro voor cargo en 2,4 miljard euro aan commerciële schuld. De NMBS-Holding werd door de overheid verplicht die schuld te stabiliseren op het niveau van juni 2008. Het Rekenhof erkent in haar rapport dat die schuldbeheersing niet eenvoudig is, omdat de Holding uit haar activiteiten onvoldoende inkomsten genereert.

De inkomsten uit de opdrachten van openbare dienst kunnen wel de publieke schuld dekken, maar de inkomsten uit commerciële activiteiten zijn ruim onvoldoende om de commerciële financiële schuld te dekken.

Sinds eind 2005 heeft de Holding de evolutie van haar schuld onder controle kunnen houden door een controle van de kosten en de verkoop van niet-strategische activa. De schuldbeheersing op lange termijn is afhankelijk van de performantie van de financiële participaties bij de commerciële activiteiten.

De operatie B-Cargo was bijzonder belangrijk. Wij hebben daarover onderhandeld met Europa en voeren momenteel een herstructureringsplan uit. Dat mag geen verlieslatende activiteit zijn, maar het zal onmogelijk zijn om via die activiteiten de historische schuld weg te werken. De NMBS-Groep heeft wel de opdracht gekregen om bij te dragen tot de schuldstabilisatie door een aantal activa te valoriseren. Er zal op een

bepaald moment ook moeten bekeken worden hoe de Belgische Staat kan bijdragen. Het belangrijkste nu is dat de NMBS en Infrabel schuldenvrij zijn en dat de openbare diensten en commerciële activiteiten strikt gescheiden zijn.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de terugstortingen aan het Fonds voor Spoorweginvesteringen door de vennootschappen van de NMBS-Groep" (nr. 1394)

12.01 Steven Vandeput (N-VA): Vanaf 2006 moeten de vennootschappen van de NMBS-Groep jaarlijks een bedrag terugstorten in het Fonds voor Spoorweginvesteringen (FSI) op basis van ramingen in september. Op 31 december bedroeg het saldo van niet-gebruikte investeringstoelagen 266,3 miljoen euro, maar er werd slechts 140 miljoen teruggestort in het Fonds.

Welke bedragen werden teruggestort in 2008 en 2009? Wat was het kapitaal van het Fonds eind 2009? Welke ramingen heeft de minister dit jaar ontvangen? Zijn die realistisch? Het Fonds is een tijdelijke constructie. Werd er al geld aan de ondernemingen teruggestort? Hoe wordt het geld in het Fonds beheerd? Hoeveel kost het beheer van het Fonds, zowel wat administratie als wat personeel betreft? Welke meerwaarde heeft het Fonds?

12.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): In andere overheidsdiensten vloeit geld dat niet is uitgegeven, terug naar de Staatskas, zodat het voor een ander doel kan worden aangewend. Met het FSI hebben wij een soort van beschermingsmechanisme ingebouwd zodat geld dat voor de spoorwegen werd uitgetrokken en niet is opgebruikt, toch niet wegvloeit. Het gebeurt immers dat belangrijke infrastructuurwerken niet op het geplande tijdstip kunnen starten door bijvoorbeeld vertraging bij de uitreiking van de vergunningen. Het geld dat wij voor deze werken hebben uitgetrokken, moet beschikbaar blijven zodat het er is op het moment dat de werken wel van start gaan. Het is daarentegen niet de bedoeling dat de bedragen in het Fonds te groot worden. Het verschil met de geraamde kosten moet zo klein mogelijk zijn. Het zou ongeloofwaardig worden als er allerlei zaken worden gepland en er nooit iets wordt uitgevoerd.

In 2008 werd er 256 miljoen euro in het Fonds gestort, waarvan 21,84 miljoen voor de NMBS, 180,52 miljoen voor Infrabel en 53,64 miljoen voor de NMBS-Holding. In 2009 waren er geen stortingen. Het kapitaal bedroeg dus nul euro in 2009. Op 15 december 2010 werd er 125 miljoen euro gestort, waarvan 60 miljoen voor de NMBS, 40 miljoen voor Infrabel en 25 miljoen voor de NMBS-Holding. Dit zijn realistische cijfers. Het KB werd gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 27 december 2010.

De middelen die eind 2008 in het Fonds werden gestort werden op 15 januari 2009 volledig teruggestort aan de drie maatschappijen. De interestopbrengst ging naar de Schatkist. Hetzelfde gebeurde dit jaar met de bedragen die eind 2010 in het Fonds zaten. Het geld werd gestort op een rekening voor spoorweginvesteringen en werd belegd in een commercial paper. Er zijn geen administratiekosten, het Fonds wordt gratis beheerd door de NMBS-Holding, er wordt geen beroep gedaan op extra medewerkers, intern noch extern. Het Fonds beperkt de uitgaven van de Staat in de begroting tot de werkelijke investeringen die dat jaar zijn gerealiseerd.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 1404 van mevrouw De Ridder wordt omgezet in een schriftelijke vraag. Van de heer Maertens heb ik geen bericht, zijn vraag nr. 1417 wordt uitgesteld.

13 Vraag van de heer Anthony Dufrane aan de staatssecretaris voor Mobiliteit, toegevoegd aan de eerste minister, over "de geplande investeringen in het rangeerstation van Monceau" (nr. 1452)

13.01 Anthony Dufrane (PS): Enkele weken geleden werd er een televisiereportage uitgezonden over het rangeerstation van Monceau. Het trieste beeld dat in de reportage wordt opgehangen (verouderd materieel, schrijnend gebrek aan investeringen), wordt bevestigd in een document uit december 2009 dat op de site van de FOD Mobiliteit staat.

In dit document is er sprake van verouderde, onaangepaste en dure railremmen, en van een project en een nieuw masterplan, dat voorziet in drie primaire remmen en 24 rangeersporen. Het einde van de werkzaamheden is gepland voor medio 2015.

Zijn de investeringen voor de plaatsing van de drie primaire remmen en de aanleg van 24 rangeersporen nog steeds relevant?

Zal er nog meer geïnvesteerd worden in de verdere ontwikkeling van het rangeerstation Monceau?

13.02 Minister **Inge Vervotte** (*Frans*): Infrabel bevestigt het bestaan van de studie over een nieuw masterplan voor het rangeerstation Monceau. De omvang van de moderniseringswerken zal afhangen van de strategische keuzes die de NMBS zal maken in het kader van de reorganisatie van B-Cargo. Die werken zouden eind 2012 moeten starten. Volgens de planning zouden er in 2011 voorbereidende signalisatiewerken ten bedrage van bijna een miljoen euro worden uitgevoerd.

Het incident is gesloten.

14 **Samengevoegde vragen van**

- de heer **Bert Schoofs** aan de staatssecretaris voor Mobiliteit, toegevoegd aan de eerste minister, over "een incident met de P-trein van Brussel naar Tongeren" (nr. 1455)
- de heer **Steven Vandeput** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het voorval op de P-trein van Brussel naar Tongeren op 2 december 2010" (nr. 1508)

14.01 **Bert Schoofs** (VB): Op 2 december vertrok een trein uit Brussel richting Tongeren, doch zonder treinbegeleider aan boord. In Diepenbeek moesten de reizigers de trein verlaten. Zij moesten in de vrieskou wachten op het perron en kregen geen enkele informatie. De trein vertrok uiteindelijk zonder reizigers, maar dit keer met begeleider.

Waarom stapte de treinbegeleider niet op in Brussel? Waarom moesten de reizigers in Diepenbeek afstappen op het ogenblik dat de achterna gereisde treinbegeleider daar aankwam? Deze stapte in de trein en die reed leeg door naar de volgende halte. Waarom kregen de reizigers geen informatie? Werden de geldende procedures en interne regels gevolgd door de betrokken spoorwegbeambten? Krijgen de reizigers enige vorm van compensatie?

14.02 **Steven Vandeput** (N-VA): Het is bijna een scène uit *Comedy Capers*. De treinbegeleider miste in Hasselt zijn eigen trein en geraakte toen per taxi in Diepenbeek. Lachwekkend?

Op welk ogenblik en hoe stelde de treinbestuurder vast dat hij zonder treinbegeleider met die trein reed? Hoe hebben beiden elkaar gecontacteerd? Gebeurde dat via het gsm-R-netwerk? Bestaan er vaste procedures over wat de treinbestuurder in zo'n geval moet doen? Ik vermoed dat de normale procedure is dat een trein niet mag rijden zonder begeleider? Kon daarop in dit geval geen uitzondering worden gemaakt? Volgens de passagiers werd hen niet meegedeeld waarom de trein in Diepenbeek halt hield. Dat is natuurlijk de taak van de treinbegeleider, maar kon die taak niet overgenomen door een ander personeelslid in de trein?

Waarom moesten de reizigers 40 minuten wachten op een andere trein?

14.03 Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Op 2 december 2010 voerde de treinbegeleider van de P-trein naar Tongeren, met een gepland vertrek in Hasselt om 19.07 uur, om 19.18 uur de aanwijzerverrichtingen uit. De trein kreeg echter niet onmiddellijk de toelating om te vertrekken omdat een andere trein naar Antwerpen eerst moest vertrekken. Om 19.22 uur stapte de treinbegeleider uit de P-trein om de aanwijzerverrichtingen terug te draaien en te informeren naar de reden van het uitgestelde vertrek. Hij vergat daarbij de noodrem van zijn trein te bedienen, het vertreksein ging open, waarop de treinbestuurder vertrok. De treinbegeleider werd met een taxi naar Diepenbeek gevoerd en uit veiligheidsoverwegingen heeft Infrabel om 19.34 uur het brevet van dat personeelslid ingetrokken. Hij mocht zijn taak als treinbegeleider dus niet meer uitoefenen. De reizigers moesten daarom uitstappen en de P-trein vertrok in Diepenbeek om 20.07 uur met aan boord enkel

de geschorste treinbegeleider.

Tot de aankomst van de treinbegeleider was het verstrekken van informatie in de trein onmogelijk. De klanten werden in Diepenbeek geïnformeerd om 19.56 uur en er werden verontschuldiging aangeboden. Er werd meegedeeld dat de volgende trein een vertraging had van 15 minuten, nadien werd dat echter 40 minuten. Er was een stilteperiode van 20 minuten in de informatie en dat is inderdaad te lang. Infrabel paste de geëigende veiligheidsprocedures toe en onderzoekt waarom niet gelijktijdig in een oplossing werd voorzien voor het verdere verloop van het treinverkeer.

Wij hopen dat een dergelijk incident zich in de toekomst nooit meer zal voordoen.

14.04 Bert Schoofs (VB): Ik begrijp niet waarom die treinbegeleider plots werd geschorst. Hij had de trein toch perfect verder kunnen begeleiden voorbij Diepenbeek? De reizigers konden toch gewoon worden vervoerd naar de volgende halte?

14.05 Steven Vandeput (N-VA): In tegenstelling tot wat de heer Schoofs zegt, denk ik dat het juist was om het brevet van de betrokken treinbegeleider in te trekken tot vaststaat wat er precies is gebeurd. Ik vraag mij wel af waarom die persoon wel mocht me rijden op die trein. Op het ogenblik dat zijn brevet was ingetrokken, was hij toch niet meer dan een gewone reiziger? Hij was geschorst als begeleider en reisde mee als personeelslid op een trein zonder begeleider. Dat is een technische discussie, maar het zijn vooral de enorme vertragingen die erdoor worden veroorzaakt die de pers halen en volgens de NMBS is dit geen alleenstaand geval.

De minister antwoordde niet op de vraag hoe het contact verliep tussen de diverse NMBS-medewerkers.

14.06 Bert Schoofs (VB): Waarom werd niet onmiddellijk een andere treinbegeleider uitgestuurd?

14.07 Minister Inge Vervotte (Nederlands): We zullen de resultaten van het onderzoek moeten afwachten.

Het incident is gesloten.

15 Samengevoegde vragen van

- de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de ontwikkeling van de lijnen 27A en 12 en de impact hiervan op de leefbaarheid van de omwonenden" (nr. 1499)
- mevrouw Zuhail Demir aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de geplande werken van Infrabel in Ekeren" (nr. 1613)

15.01 Jef Van den Bergh (CD&V): Een uitbreiding van spoorlijn 27A en een uitwijkbundel langsheen lijn 12 zijn van belang voor het goederenverkeer vanuit de Antwerpse haven.

Wat is opgenomen in de investeringsplannen? Wat is de huidige stand van zaken van het project? In welke mate heeft Infrabel rekening gehouden met de door het districtcollege van Ekeren voorgestelde verbeteringen? Welke randvoorwaarden zal Infrabel invullen om de leefbaarheid te garanderen? Om preventief geluidsoverlast tegen te gaan is er de vraag om over de volledige lengte van het traject geluidsschermen te installeren.

Is Infrabel bereid te overleggen om eventueel bijkomende problemen ten gronde uit te klaren? Welke maatregelen kan en wil de minister nemen?

15.02 Zuhail Demir (N-VA): Ik heb dezelfde vragen als de heer Van den Bergh.

Worden de geluidsschermen al dan niet verlengd? Is Infrabel daarmee bezig? Heeft Infrabel al een studie gemaakt over de geluidsoverlast? Zet Infrabel een communicatieplan op betreffende de werken en de timing van de werken?

15.03 Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Het gaat over de ongelijkgrondse vertakking Oude Landen. De omvorming van het bestaand gelijkvloers vertakkingscomplex Schijn tot een ongelijkvloers vertakkingscomplex in het projectgebied Oude Landen is een eerste stap in de verhoging van de capaciteit van de goederenas L27A tussen de in- en uitrit van het vormingsstation Antwerpen-Noord tot de aansluiting met de L15 in Mortsel, die de vertakking Krijgsbaan wordt genoemd.

Binnen het investeringsprogramma van Infrabel zijn de budgetteringscijfers voor het project tot en met 2012 definitief en de cijfers na 2012 eerder richtinggevend. In 2010 gaat het om 0,9 miljoen euro, in 2011 om 3,4 miljoen euro, in 2012 om 33,3 miljoen euro, in 2013 om 33,5 miljoen euro, in 2014 om 12 miljoen euro, in 2015 om 1 miljoen euro.

Infrabel plant de ingebruikstelling in de tweede helft van 2014. Dit is in overeenstemming met de ingebruikneming van de Liefkenshoekspoorverbinding midden 2014.

Het ongelijkgronds maken van de huidige vertakking Krijgsbaan tussen de L27A en de L15 te Mortsel wordt beïnvloed door een eventuele variëte van de later geplande tweede spoorontsluiting die zou worden gebundeld met de spoorlijn 15 Antwerpen-Berchem-Lier. Deze variëte zou samen met de andere mogelijke tracévariëte in het plan-MER voor de tweede spoorontsluiting worden onderzocht.

De procedure plan-MER is in de gunningsfase van de studieopdracht. Zolang hierover geen duidelijkheid kan worden gegeven, behoudt Infrabel de hoogste prioriteit voor de ongelijkgrondse vertakking Oude Landen. De budgettering voor 2010 is 0,0 miljoen euro, voor 2011 0,1 miljoen euro, voor 2012 10 miljoen euro, voor 2013 33 miljoen euro, voor 2014 33 miljoen euro en voor 2015 6 miljoen euro.

Inzake de ongelijkgrondse vertakking Oude Landen heeft de Vlaamse regering op 18 juni 2010 het gewestelijk ruimtelijk uitvoeringsplan (GRUP) vastgesteld. Het openbaar onderzoek verstreek op 7 oktober 2010. Het infomoment vond in dat kader plaats. Infrabel verwacht dat het GRUP uiterlijk eind juli 2011 in werking zal treden. Infrabel dient in de loop van het eerste kwartaal van 2011 de aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning in.

Inzake de ongelijkgrondse vertakking Krijgsbaan heeft de dienst MER van de Vlaamse overheid op 15 december 2010 het verzoek van Infrabel tot ontheffing van het project MER ingewilligd.

De nieuwe spoorlijn voor de tweede spoorontsluiting van de Antwerpse haven zal in een later stadium worden gerealiseerd. De werken kunnen ten vroegste een aanvang nemen in 2014.

Zoals uiteengezet op de infovergadering van 30 september zal Infrabel een aanvraag stedenbouwkundige vergunning indienen op basis van de in het goedgekeurde project-MER door de erkende geluidsdeskundige voorgestelde remediërende maatregelen. Naast de reeds in het kader van het werkspoor opgerichte geluidsschermen worden ter hoogte van Prinshoeveweg extra geluidsschermen opgenomen in deze aanvraag.

Zo wordt de overschrijding van de richtwaarden in de Poorthoflaan, deels dicht gelegen bij de Prinshoeveweg, vermeden. Bij de procedure voor de aanvraag van de stedenbouwkundige vergunning wordt nog een apart openbaar onderzoek ingesteld waarbij de betrokken aangelanden eventuele bezwaren kunnen inbrengen.

De richtwaarden waaraan de toekomstige geluidsniveaus dienden getoetst te worden, vloeien voort uit de publieke consultatie waaraan het kennisgevingsdossier voor het project MER onderworpen was. Het is decretaal vastgelegd dat enkel de dienst MER bevoegd is voor de bepaling en vaststelling van deze richtwaarden. Infrabel had en heeft hierop geen enkele impact en dient zich aan te sluiten bij de conclusies van de erkende geluidsdeskundigen.

Bij dat apart openbaar onderzoek zal Infrabel niet nalaten via zijn bijzondere communicatiedienst Cel Buurtbewoners opnieuw een infomoment te organiseren. Het uitgangspunt blijft hierbij dat Infrabel zijn werven zo wenst te organiseren dat de hinder voor de omliggende bewoners zoveel mogelijk beperkt blijft.

Na de toewijzing aan de aannemer van een eerste reeks werken zal Infrabel uiteraard opnieuw een infoavond organiseren waarop de timing en de concrete planning met uitvoeringstijden en gebeurlijke fasering van de werken wordt verduidelijkt.

De fasering van het project wordt nu bestudeerd. Het project behelst eveneens de vernieuwing van de bestaande spoorwegbrug van de kruising spoorlijn L27A/L12 ter hoogte van de Statiestraat. De studie is heel complex en de resultaten ervan zijn vandaag nog niet definitief afgerond. Er is enkel een indicatieve planning.

De ligging van de sporen werd afdoende toegelicht op de infoavond van 30 september. Een MER-deskundige heeft het begrip 'leefbaarheid voor de omgeving' eveneens geëvalueerd. Inzake de eventuele impact van trillingen tijdens de realisatiefase en de latere exploitatiefase werden de beoordelingscriteria vastgesteld via de richtlijnen van de dienst MER van de Vlaamse overheid.

Er kunnen mogelijk problemen zijn voor een drietal recente rijwoningen met verdieping gelegen in de Weegbreelaan. Postmonitoring zoals in het MER is het meest aangewezen.

Bij de fundering van nieuwe spoorweginfrastructuur werd veel aandacht besteed aan het dempen van de trilling die voortkomt van het treinverkeer. Ook bij het project 'vertakking van Oude Landen' werkt men met een zware fundering onder de sporen die de trilling maximaal zal dempen. Er wordt verwacht dat uit deze trillingsmeting geen problemen in verband met trillingsoverlast zullen blijken – het gaat immers om vrij recente woningen – voor zover de betrokken woningen volgens de regels van de kunst zijn gebouwd. Volgens Infrabel is er hier geen sprake van voorspelbare schade.

Infrabel overlegt al geruime tijd met de stad Antwerpen over een oplossing en over het project voor de aanleg van een speelbos en het sportpark Oude Landen. Infrabel is bereid om de twee bestaande sluikspoorovergangen die niet toegankelijk zijn voor het publiek te vervangen door een veilige ongelijkgrondse spoorkruising, brug of tunnel. Infrabel verwacht wel dat de andere partijen ook bijdragen tot een oplossing en rekent op een evenredige financiële tegemoetkoming.

Mijn kabinet heeft in de zomer overlegd met Infrabel en de stad Antwerpen, maar Infrabel heeft zelf de beste kennis in huis. Ik blijf het dossier volgen, maar ik kan mij niet in de plaats stellen van onafhankelijke deskundigen. Ik heb ook contact gehad met mensen uit Ekeren en begrijp hun bezorgdheid. Ik zal nogmaals een brief aan Infrabel richten om blijvend aandacht te schenken aan de buurtbewoners. Wij willen altijd een groot draagvlak creëren bij infrastructuurwerken.

15.04 Jef Van den Bergh (CD&V): Het gaat hier niet alleen om een lokaal probleem, maar over de aanpak van grote infrastructuurwerken en de betrokkenheid van de buurt. Er is een dubbele procedure met een GRUP waarover geen verantwoording moet worden afgelegd aan de buurt, hoewel de buurt dat wel zou willen. Ook bij de bouwaanvraag kan de buurt inspraak krijgen. Infrabel is daartoe bereid. Ik hoop dat Infrabel zich dan ook niet zonder meer zal blijven vastklampen aan het standpunt van de deskundigen, maar echt wil luisteren naar de bekommernis van de Ekerse bevolking. Ik weet niet of de gedeeltelijke verlenging van geluidsschermen voldoende zal zijn om geluidsoverlast tegen te gaan.

15.05 Zuhail Demir (N-VA): Het verheugt mij dat de minister er bij Infrabel zal op aandringen om aandacht te besteden aan de communicatie. De buurt moet betrokken worden bij de inplanting van die spoorlijnen. Infrabel heeft een informatieplicht tegenover de buurtbewoners en moet zijn beloftes nakomen.

15.06 Jef Van den Bergh (CD&V): Communicatie is inderdaad essentieel, want de bewoners zijn niet op de hoogte over de inspanningen die al geleverd werden.

De **voorzitter:** Deze vraag heeft 20 minuten in beslag genomen. De spreektijd werd ruimschoots

overschreden. Wij mogen daar geen gewoonte van maken.

Het incident is gesloten.

16 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de communicatie aan de treinreizigers in de stations" (nr. 1501)

16.01 Steven Vandeput (N-VA): Op basis van welke informatie gebeurt de communicatie aan de treinreizigers in de stations? Wie is verantwoordelijk voor de informatie? Bestaan er ter zake protocollen? Wie is verantwoordelijk voor het omroepen van de informatie? Hoe gebeurt de informatie aan de reizigers in kleine stations? Wordt de informatieverstrekking in de stations op geregelde basis geëvalueerd?

16.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Infrabel is verantwoordelijk voor de auditieve en visuele informatie in de stations en stopplaatsen. De informatie wordt aangeleverd door de seinhuizen van Infrabel, die het treinverkeer regelen. De informatie die in de stations wordt verstrekt, is het resultaat van een hele infoketting. Alle informatie komt via het trein- en het stationspersoneel en zelfs via buitenstaanders die een incident melden, altijd centraal bij Traffic Control terecht. Deze dienst, die een globaal overzicht op het treinverkeer heeft, zorgt voor de verdeling van de informatie naar de seinposten en de spoorwegoperatoren.

Hiervoor worden heel veel kanalen gebruikt: telefonisch via de lijnregelaar naar de betrokken seinhuizen, input in meerdere informaticatoepassingen met heel brede consultatiemogelijkheden, phonemails en infomails.

In de stations wordt de reiziger ingelicht via de omroepinstallatie en, indien aanwezig, de schermen. De reiziger kan ook informatie krijgen via andere kanalen – loket, infokiosk, in de trein zelf – die eigendom zijn van de spoorwegoperator.

Om informatie te verstrekken aan de reizigers in de stations beschikt Infrabel over drie kanalen.

Er zijn de omroepers in de seinhuizen, die gebruik maken van een handboek met alle mogelijke aankondigingen. Dit handboek werd begin 2010 volledig aangepast. Daarnaast krijgen de speakers permanente opleidingen inzake de huidige richtlijnen, de beschikbare werkinstrumenten en de wijzigingen in de aankondigingen.

Infrabel maakt ook gebruik van meerdere types schermen, zoals de grote overzichtsschermen in de centrale hal, de lijstmonitoren met treinen bij vertrek en de aankondigingschermen op het perron. In sommige stations hangen ook crisismonitoren die de reizigers informeren over incidenten op het spoor. Deze monitoren worden aangestuurd door Infopubliek dat bij Traffic Control zit.

Er zijn tot slot ook de gele affiches met de dienstregeling en de affiches werfinfo, waarop de reiziger de geplande of lopende werken en de daaraan verbonden aanpassingen aan dienstregelingen op zijn lijn kan terugvinden.

De specifieke richtlijnen van Infrabel met betrekking tot informatieverstrekking luiden als volgt. Vertragingen vanaf vijf minuten moeten mondeling worden omgeroepen, ten laatste op de voorziene vertrektijd van de trein. De oorzaak moet altijd worden gemeld vanaf het moment dat zij gekend is, op voorwaarde dat ze specifiek is. In principe moet een klant in het station op de voorziene vertrektijd van de trein over de nodige informatie kunnen beschikken. De algemene principes en normen die gelden om deze aankondiging te doen, zijn opgenomen in het handboek van de speakers. Vertragingen vanaf vijf minuten worden eveneens aangeduid op de overzichtsschermen en op de aankondigingsschermen op de perrons. Enkel in de stations die uitgerust zijn met nieuwe schermen, kunnen vertragingen vanaf vijf minuten op de perrons worden weergegeven.

Een project voor de verbetering van de kwaliteit van de informatie in de onbemande stopplaatsen wordt momenteel door Infrabel onderzocht.

De informatieverstrekking wordt sinds begin 2010 gecontroleerd door een privéfirma. Zij inspecteert via *mystery shopping* de installaties die betrokken zijn bij het verspreiden van de informatie. Alle stations en onbewaakte stopplaatsen worden meerdere keren gecontroleerd. Daarenboven worden er steeds onaangekondigde interne controles uitgevoerd.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 1505 van mevrouw Musin wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

17 Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het drugsgebruik in de toiletten van NMBS-stations" (nr. 1507)

17.01 Bert Maertens (N-VA): Enkele maanden geleden werden er in de toiletten van het station van Kortrijk blauwe blacklights geïnstalleerd om druggebruikers te weren. Door dat licht vinden zij moeilijk hun aders.

Hoe wordt dit experiment geëvalueerd? Zal dit ook toegepast worden in andere stations? In welke stations zijn de toiletten vrij toegankelijk voor het publiek? Welk beleid voert de NMBS-Groep inzake preventie van druggebruik? Wordt er daarvoor samengewerkt met de lokale besturen, politiediensten en preventieorganisaties?

17.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Volgens het schoonmaakpersoneel werden er minder drugnaalden gevonden. Er zijn nog geen plannen om in de toekomst ook blacklights in andere stationstoiletten te installeren, maar de concessiehouders kunnen dat altijd op eigen initiatief doen. Indien de toiletten commercieel niet interessant zijn, wordt het beheer van de toiletten verzorgd door de beheerder van het station. In principe houdt de NMBS-Holding alle toiletten open in de stations die ze beheert. Als er problemen ontstaan, kan het beheer van de toiletten ook anders georganiseerd worden.

Sinds maart 2009 is de NMBS-Holding gestart met samenwerkingsverbanden met betrekking tot veiligheid in de stations samen met de burgemeester, de lokale politie, de federale politie, de procureur des Konings en de spoorwepolitie. Ook andere partners kunnen daarbij betrokken worden, zoals psychiatrische instellingen, gevangenissen, scholen of andere openbare vervoersmaatschappijen. Na een analyse wordt voor elk station een actieplan uitgevoerd. Als er drugsproblemen zijn, zal daaraan worden gewerkt in samenwerking met andere partners. In Oost-Vlaanderen wordt er samengewerkt met het Provinciaal Interbestuurlijk Samenwerkingsverband voor de Aanpak van Drugsgebruik. De NMBS-Holding heeft al 47 samenwerkingsverbanden gesloten. In de loop van de komende maanden komen er daar nog bij. Minstens een keer per jaar worden ze geëvalueerd en bijgestuurd.

17.03 Bert Maertens (N-VA): Dit experiment is interessant en niet duur. Misschien kan er bekeken worden of het ook in andere stations zinvol zou zijn.

Het incident is gesloten.

18 Vraag van mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de lijn Brussel-Bergen en het aantal treinen die in het station Tubeke stoppen" (nr. 1516)

18.01 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Ik wil terloops ook aanstippen dat deze commissie toch niet goed functioneert, zo mag blijken uit het vele uitstellen van vragen.

Op 3 december zorgde een grondverzakking voor een onderbreking van het treinverkeer op de lijn Brussel-Bergen; dat had gevolgen voor het hele Waalse spoorwet. Die problemen zouden deels te wijten zijn aan de centralisering van de spoorverkeersleiding. Voor bepaalde geblokkeerde treinen liet de noodlocomotief 2 uur op zich wachten. Bovendien waren er onvoldoende bussen en daardoor moest een deel van de passagiers een omweg maken per trein, waarbij ze verscheidene keren moesten overstappen.

Hebt u de balans van dit nieuwe ongeval opgemaakt? Hoe verklaart u deze chaos? Denkt u niet dat er zo snel mogelijk een derde spoor in bedrijf moet worden gesteld tussen Bergen en Halle?

Ondanks de groeiende vraag in Tubeke zijn sommige reizigers verplicht de trein te nemen in een ander, drukker station.

Acht u het niet opportuun het station van Tubeke op te waarderen? Plant men met het oog op de grote vastgoedontwikkelingen in Clabecq een verbetering van het treinaanbod? Zullen er meer piekurentreinen worden ingelegd van en naar Tubeke?

18.02 Minister **Inge Vervotte** (*Frans*): De invoering van veiligheidsmaatregelen om ernstigere gevolgen te voorkomen neemt enige tijd in beslag. Wanneer men de precieze omvang van een incident niet kent, en bijvoorbeeld ook niet weet hoe lang een en ander zal duren, is het niet evident om efficiënt alternatief busvervoer te organiseren of zo nodig treinen om te leiden. Ik kan me niet in de plaats stellen van de verantwoordelijken van Infrabel en de NMBS. Zij zijn het beste geplaatst om een dergelijke situatie te beoordelen en er de conclusies uit te trekken.

Er is voldoende capaciteit op de bestaande sporen om aan de huidige behoeften te voldoen. Het station van Tubeke ligt op lijn 96, dat van Halle ligt op de lijnen 96, 94 en 26. Daardoor beschikt het station van Halle over meer materiële mogelijkheden voor het verzekeren van treindiensten dan dat van Tubeke.

In de studie ter uitvoering van artikel 13 van de GEN-overeenkomst wil men tegen 2015 vier treinen per uur inleggen die het station van Tubeke de hele dag lang in beide richtingen zouden aandoen. De bevoegde ministers hebben die studie nog niet goedgekeurd.

18.03 **Thérèse Snoy et d'Oppuers** (*Ecolo-Groen!*): Die studie lijkt me doorslaggevend voor de toekomst van de lijnen die het westen van Waals-Brabant en het noorden van Henegouwen bedienen. Men zal echt rekening dienen te houden met de aangroei van de bevolking die Tubeke en de omliggende regio zal kennen en de noodzaak om het treinaanbod op die lijn te vergroten. Er moet bijkomend geïnvesteerd worden. Die regio's mogen niet alleen aangewezen zijn op dichtgeslibde autowegen.

Het incident is gesloten.

19 **Samengevoegde vragen van**

- de heer **André Frédéric** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de op 24 november jongstleden door de CEO van de NMBS aangekondigde 'revolutie van 8 december 2013'" (nr. 1566)
- de heer **André Frédéric** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheidsproblemen en de toekomstige 'revolutie' bij het Belgische spoor" (nr. 1988)
- mevrouw **Karin Temmerman** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het nieuwe vervoersconcept van de NMBS" (nr. 1773)
- de heer **David Geerts** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheidscijfers 2010 van de NMBS" (nr. 2019)
- de heer **Steven Vandeput** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheidscijfers van de NMBS voor het jaar 2010" (nr. 2052)
- de heer **Steven Vandeput** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de studies over de stiptheid van het treinverkeer" (nr. 2054)

19.01 **André Frédéric** (PS): Uit documenten van Infrabel blijkt dat in 2010 minder dan 87 procent van de treinen op tijd reed. In 2009 had dat cijfer met 89 procent al een historisch dieptepunt bereikt. Volgens de baas van de spoorwegmaatschappij valt er vóór eind 2013 geen verbetering te verwachten. De CEO van de NMBS heeft immers een nieuw vervoersplan aangekondigd, dat de dienstverlening aan de reizigers tegen 2014 drastisch moet verbeteren.

Wat zijn de belangrijkste factoren die tot die catastrofale stiptheidscijfers hebben geleid? In november jongstleden kondigde de heer Descheemaeker aan dat de NMBS en Infrabel voortaan zullen samenwerken

met deskundigen van de Zwitserse spoorwegen. Wat houdt die samenwerking precies in en welke doelstellingen worden er daarbij nagestreefd?

De gedelegeerd bestuurder had het over een nieuwe strikte en strakke planning om de aansluitingen te verbeteren. Uitgaande van hun ervaring, klagen de pendelaars net over dat gebrek aan flexibiliteit van de NMBS, waardoor velen van hen hun aansluiting missen, soms op een of twee minuten na! Kan u toelichten wat er met die nieuwe planning zal veranderen?

Ten slotte is de bestuurder van oordeel dat het mogelijk is om het aantal pendelaars nog eens met 50 procent te verhogen. Is dat geen uiting van overdreven optimisme?

19.02 Karin Temmerman (sp.a): De NMBS voert jaarlijks enkele beperkte wijzigingen door aan haar dienstregeling, maar de vraag rijst of het niet hoog tijd is voor een grondige analyse en evaluatie van het aanbod en het huidige vervoersconcept. De Lijn pakte in april 2009 bijvoorbeeld uit met zijn Mobiliteitsvisie 2020.

In de huidige beheersovereenkomst 2008-2012 met de NMBS legt de maatschappij zichzelf deze plicht eigenlijk ook op: tegen december 2011 moet zij in overleg met alle betrokkenen werk maken van een klantgericht en geïntegreerd vervoersconcept. Alle missing links moeten worden opgespoord, zodat het treinaanbod beter wordt afgestemd op de behoeften en de verwachtingen van de huidige en potentiële reizigers. Het onderzoek hiernaar moest uiterlijk midden 2010 worden overgezonden.

Wat is de stand van zaken? Welke resultaten van het onderzoek werden aan de minister voorgelegd? Kan de commissie dit onderzoek inkijken? Heeft de NMBS de verplichte overlegmomenten al gehad? Hebben wij al een zicht op de missing links? Wat is de verdere timing?

In een van de vorige commissievergaderingen had de minister het over een nieuw plan tegen 2013.

Is het invoeren van zo een volledig nieuw vervoersplan wel realistisch in het licht van recente uitspraken van de minister dat niemand op extra geld hoeft te rekenen?

19.03 Steven Vandeput (N-VA): Tijdens de eerste elf maanden van 2010 zou slechts 86,5 procent van de treinen met een vertraging van minder dan zes minuten – dus zogenaamd op tijd – in het eindstation zijn aangekomen. November 2010 was de slechtste maand met een stiptheidscijfer van 79,4 procent. De NMBS-Groep komt zo niet eens in de buurt van de stiptheidsdoelstelling uit het beheerscontract 2008-2012, die 92 procent bedraagt.

De oorzaken kennen we: het reizigersaantal is in tien jaar tijd met bijna de helft toegenomen, terwijl er jarenlang nauwelijks werd geïnvesteerd in infrastructuur en rollend materieel om die toename op te vangen. Daarnaast zorgt de hoge gemiddelde leeftijd van het rollend materieel voor treinpannes.

Volgens de media zou eind 2013 de stiptheid verbeteren: dan komt er het nieuwe vervoersplan, worden de nieuwe Desirotreinen, dubbeldekkers M6 en locomotieven T18 geleverd en zal een aantal infrastructuurwerken zijn afgerond. Helemaal gerust zijn we er niet in: het nieuwe vervoersplan van 1998 pakte helemaal verkeerd uit en moest grondig worden bijgestuurd. Het GEN loopt intussen al zwaar achter op het schema en zou pas in 2020 definitief operationeel zijn.

Als men een spectaculaire groei van het aantal reizigers voorspelt en nastreeft, waarom anticipeert men daar dan niet beter op? Welke maatregelen zullen op korte termijn worden genomen? Waarom laat het nieuwe vervoersplan nog zolang op zich wachten?

Artikel 2 van het beheerscontract van 2008-2012 bepaalt dat Infrabel een studie moet laten uitvoeren over de groei van het treinverkeer en de stiptheid. De resultaten van deze studie moesten in november 2009 beschikbaar zijn. Begin 2010 hebben de NMBS en Infrabel samen een extra studie besteld bij consultant Arthur D. Little. Gaat het om twee verschillende dingen?

Ondertussen werden in een eerste tussentijds rapport van Arthur D. Little zeven knelpunten vastgesteld.

Waren er resultaten van de studie die Infrabel moest laten uitvoeren volgens het beheerscontract 2008-2012? Door wie is die fameuze studie uitgevoerd?

Wat is Arthur D. Little nu aan het bestuderen? Hoeveel bedraagt de kostprijs van hun studie? Hoe wordt deze kostprijs verdeeld tussen de twee entiteiten die ze besteld hebben, de NMBS en Infrabel? Welke nieuwe inzichten heeft het tussentijdse rapport van Arthur D. Little opgeleverd? Welke maatregelen zijn er binnen de NMBS-Groep genomen naar aanleiding van dat eerste rapport? Wanneer worden de definitieve resultaten verwacht?

19.04 Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): In 2010 hadden onder andere de ongevallen in Buizingen en Bergen en de zware winterse omstandigheden in december gevolgen voor de stiptheid. Voorts groeit het aantal klanten zodat steeds meer treinen moeten worden ingezet. Het treinmaterieel rijdt meer kilometers en kampt daardoor meer met defecten. Tijdens de piek wordt al het rijwaardige materieel ingezet. Bij defecten is er geen vervangingsmaterieel meer voorhanden. Het spoorwegnet zelf is ook verzadigd tijdens de piek. Een klein probleem van één trein heeft dan vaak grote gevolgen voor meerdere treinen, zeker als de getroffen trein door de flessenhals van de Brusselse noord-zuidverbinding moet.

(*Frans*) De belangrijkste factoren die de stiptheidscijfers in 2010 negatief hebben beïnvloed zijn het ongeval in Buizingen (15 februari), de ontsporing tussen Saint-Ghislain en Bergen (9 maart), defect rollend materieel, problemen met de infrastructuur en de signalisatie, incidenten op buitenlandse spoorwegnetten, kabeldiefstallen en door derden veroorzaakte incidenten.

(*Nederlands*) Daarnaast spelen uiteraard ook de weersomstandigheden een rol.

Ik vind dat het management van de spoorwegbedrijven beter moet communiceren over de moeilijkheden die er zijn en de keuzes die worden gemaakt. De eerste prioriteit is veiligheid. Daar gaat uiteraard veel geld naartoe. De tweede prioriteit is stiptheid, ook dat kost aardig wat. Vervolgens moeten we nagaan welke investeringsruimte er nog overblijft en welke keuzes we maken. Daarover moeten we het maatschappelijke debat voeren. Het is aan de volgende regering om daarover beslissingen te nemen. Er moet ook rekening mee worden gehouden dat het bij de spoorwegen altijd over zeer grote bedragen gaat, die al snel in de miljarden euro's lopen.

Het lijkt mij een interessante optie om op federaal niveau een minumpakket aan investeringen op tafel te leggen. Daarnaast kan worden bekeken welke partijen, Gewesten of regio's vragende partij zijn voor bepaalde investeringen. Op die manier kunnen samenwerkingsakkoorden worden aangegaan. Het is niet realistisch om het federale niveau alleen voor alle investeringen te laten instaan.

Bij het afsluiten van de beheersovereenkomst in 2008 was het opvangen van de reizigersgroei mijn grootste prioriteit. De toename van de kwantiteit – die al in 2000 is begonnen – bracht de kwaliteit almaar meer in het gedrang. De drie CEO's hebben toen ook de noodzaak van nieuwe investeringen beklemd. De regering heeft daarvoor geld gezocht, gevonden en geïnvesteerd. Nieuwe investeringen om de toename van het aantal reizigers op te vangen zijn de uitdaging voor de toekomst. Het huidige systeem botst op zijn limieten, de noord-zuidverbinding in Brussel is verzadigd.

Op 14 december 2010 hebben wij in deze commissie uitgebreid gedebatteerd over de stiptheidsproblemen en de studie van bureau Arthur D. Little. Het is niet nodig hier vandaag op terug te komen.

De studie is bijna afgerond en wordt eerstdaags aan de directiecomités en raden van bestuur gepresenteerd. Als daaruit beslissingen voortvloeien, zal dat uiteraard worden meegedeeld. Het lijkt mij ook interessant eens een hoorzitting te organiseren met de drie CEO's.

De bedragen die aan dit soort studies worden gespendeerd, zijn vertrouwelijk. Het rapport van Little bevat een aantal ideeën die geïnspireerd zijn door benchmarking in het buitenland, zoals een aangepaste visie op het transportplan, de opvolging van het onderhoud van het rollend materieel en de samenwerking tussen de spoorwegbedrijven.

De reden waarom er soms een beroep wordt gedaan op externe consultants, is de objectivering. Interne doorlichtingen en hervormingsvoorstellen worden al snel geïnterpreteerd als 'de schuld bij iemand anders leggen'. Dat overstijgen we door een externe consultant in te schakelen. Het heeft dus niets te maken met een gebrek aan knowhow in de bedrijven zelf. Men mag het ook niet interpreteren als zouden we niet luisteren naar het personeel.

Een aantal elementen van het rapport was al bekend en is ook al opgenomen in de actieplannen van Infrabel en de NMBS.

Tot nog toe werd geprobeerd de reizigerstoename op te vangen met nieuw rollend materieel, zoals de dubbeldekstreinen. In de prognoses werd echter uitgegaan van een gestage en constante groei van het aantal reizigers, terwijl zich in de praktijk een grote en snelle groei voordeed. De spoorwegen zijn tot de conclusie gekomen dat het geen zin had om te blijven remediëren. Om de toename grondig en structureel te kunnen opvangen, moet het hele vervoersconcept worden herdacht. Zoiets is echter niet mogelijk in één of twee maanden. Gezien de veiligheidsinvesteringen die moeten worden gedaan en het feit dat er een nieuw rijtuigpark komt, werd 2013 als beste timing bepaald voor het nieuwe vervoersplan. Dat betekent natuurlijk niet dat er vóór 2013 niets kan gebeuren. Dat er vóór 2020 helemaal niets zou gebeuren, zoals sommige journalisten beweren, is al helemaal onzin.

Het huidige vervoersplan dateert van 1998, het aantal reizigers is ondertussen toegenomen met 50 procent. Het treinaanbod werd met 15 procent uitgebreid. Daarom heb ik in artikel 10 van het beheerscontract gevraagd om een nieuw vervoersconcept uit te werken. De missing links moeten worden geïdentificeerd en het treinaanbod moet worden afgestemd op de verwachtingen van de reizigers. Daarbij moet maximaal rekening worden gehouden met de multimodale overstapmogelijkheden. Het is onze visie dat de spoorwegen deel uitmaken van een mobiliteitsketting. We moeten bepalen waar de trein een rol kan spelen en waar andere openbaarvervoersmaatschappijen een taak hebben. Het belang dat wij hechten aan het oneticketsysteem past in die visie. We moeten de reizigers ook duidelijk maken dat het niet langer mogelijk zal zijn om altijd met één vervoersmiddel op een bestemming te geraken. Dat is helaas achterhaald.

Er moet een transportplan komen dat met al die zaken rekening houdt. Dat vraagt uiteraard tijd en een nauwe samenwerking tussen spoorwegoperatoren en de infrastructuurbeheerder. Zij moeten samen normen bepalen voor de dienstregelingen en de beurtregelingen.

Zodra die basis er is, kunnen de reguliere relaties tussen de reizigerstreinen ontworpen worden. Daarvoor zijn marktstudies nodig. Daarbovenop komen dan de piekurentreinen en de goederentreinen. De samenhang van al deze elementen zal het succes van het transportplan bepalen. De veranderingen zullen in elk geval ingrijpend zijn en zullen ruim op voorhand bekend moeten worden gemaakt. Zoiets gebeurt niet zonder slag of stoot. Laten we ook niet vergeten dat ook alle informaticasystemen moeten worden aangepast.

De NMBS heeft eerst en vooral een strategische langetermijnvisie willen ontwikkelen, zodat tijdig kan worden uitgerekend welke middelen en welk personeel nodig zal zijn om aan de vraag te voldoen. Ook een grondige studie van de infrastructuurcapaciteit is nodig. De toekomstige behoefte aan lijn- en stationscapaciteit moet worden bepaald. Het nut van treinen waarop te weinig mensen zitten, wordt herbekeken.

Vanaf 2009 werkt de NMBS aan het transportplan Horizon 2020, waarvan de eerste stap in 2013 wordt gezet. Met Diabolo zal dan een deel van de nieuwe infrastructuur beschikbaar zijn en zal er nieuw rollend materieel rijden. Het is daarom dat de NMBS mij heeft voorgesteld de inwerkingtreding van het vervoersplan uit te stellen tot december 2013. Het vervoersplan is immers in de eerste plaats toegespitst op de kwaliteit van het aanbod en de stiptheid en niet zozeer op de uitbreiding. Die strategische visie werd goedgekeurd door de raad van bestuur. Het vervoersconcept werd ook al voorgesteld aan de regionale vervoersmaatschappijen.

De NMBS zal ook de uitbreidingsmogelijkheden bestuderen en zal daarbij de meest kostenbesparende oplossing nastreven. Het overleg met de gewestelijke vervoersmaatschappijen gebeurt via de provinciale commissies van openbaar vervoer.

Deze werkwijze en de termijn die worden gebruikt zijn helemaal niet uitzonderlijk. In Zwitserland werd in 1984 begonnen met een nieuw transportplan dat in 2000 in werking moest treden. Uiteindelijk werd het zelfs 2004.

(Frans) De samenwerking met Infrabel en de Zwitserse experts zal hoofdzakelijk betrekking hebben op de planning van het aanbod. Daarbij zal optimaal tegemoet worden gekomen aan de noden van de reizigers. De aansluitingen zullen worden bestudeerd, rekening houdend met de lokale inrichting, zodat ze beter kunnen worden verzekerd indien het treinverkeer slechts licht verstoord is.

Tot slot rekenen we erop dat de groei van de jongste jaren zich zal doorzetten. Volgens de vooruitzichten van het Planbureau zal het personenvervoer per trein tegen 2025 met 50 procent toenemen. Nieuwe transportplannen zullen niet volstaan, er zijn ook nieuwe investeringen nodig. Zo werd er sinds begin 2008 meer dan 2 miljard euro uitgetrokken voor de bestelling van nieuw rollend materieel, waardoor er 11.000 zitplaatsen zullen bijkomen.

Wat de toekomstige projecten betreft, heeft Infrabel een langetermijnonderzoek laten uitvoeren waaruit enkele toekomstige bottlenecks naar voren zijn gekomen. De mogelijke oplossingen zullen worden bestudeerd en er zullen conclusies worden getrokken, teneinde het bestaande investeringsplan bij te sturen en projecten te ontwikkelen in het kader van het investeringsplan op lange termijn (2013-2025).

19.05 Karin Temmerman (sp.a): Begrijp ik het goed dat wij de studie in de commissie zullen bespreken?

19.06 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Ja.

19.07 Karin Temmerman (sp.a): Het doet mij plezier dan er vooral met het multimodale model gewerkt zal worden. In het verleden gebeurde dat te weinig. Het is goed dat ook de regionale vervoersmaatschappijen meer betrokken zullen worden. Het is logisch dat weinig bevolkte lijnen worden afgeschaft, maar ik hoop dat er niet alleen naar het financiële aspect wordt gekeken.

19.08 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Uiteraard hebben we ook een maatschappelijke opdracht, maar er zal wel een kosten-batenanalyse gemaakt moeten worden.

19.09 Karin Temmerman (sp.a): Ik ben het daarmee eens, maar als er lijnen worden afgeschaft of verminderd, moet er ook gekeken worden naar de gevolgen daarvan. Goed openbaar vervoer is noodzakelijk als wij het gebruik van de wagen willen ontmoedigen.

19.10 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Dat gebeurt niet door lege treinen te laten rijden. Dat betekent ook een zware maatschappelijke kostprijs.

19.11 Karin Temmerman (sp.a): Ik heb het over de treinen die wel gebruikt worden, maar niet voldoende volgens de kosten-batenanalyse.

19.12 Steven Vandeput (N-VA): Blijkbaar stapt mevrouw Temmerman af van het principe van de basismobiliteit.

19.13 Karin Temmerman (sp.a): Dat heb ik toch nooit gezegd.

19.14 Steven Vandeput (N-VA): Ik heb gehoord dat mevrouw Temmerman de minister zal steunen in het afschaffen van overbodige lijnen.

19.15 Karin Temmerman (sp.a): Ik zeg juist het omgekeerde.

19.16 Steven Vandeput (N-VA): Wat niet klopt in het antwoord van de minister is dat de treinramp in Buizingen en de koude winter verantwoordelijk zijn voor de slechte cijfers. Die cijfers waren in november al slecht.

19.17 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Ik heb gezegd dat deze specifieke omstandigheden een impact gehad hebben. Ik heb ook andere oorzaken vermeld.

19.18 Steven Vandeput (N-VA): Mijn fractie zal de minister zeker steunen in het realiseren van de prioriteiten veiligheid en stiptheid en in het afstemmen van de investeringsprogramma's op die prioriteiten.

Steeds wordt gezegd dat er meer moet worden geïnvesteerd om die prioriteiten te kunnen realiseren. In deze discussie wordt nooit gesproken over meer efficiëntie. Het plan van de heer Descheemaecker bestaat erin om versneld materieel aan te kopen om de veiligheid en de stiptheid te verbeteren. Als er met nieuw materiaal gereden wordt, zullen echter ook de kosten voor onderhoud afnemen.

Ook mijn fractie vraagt een hoorzitting over de studie.

Er worden veel studies uitgevoerd en beloftes gedaan, maar de reiziger wil vandaag al resultaten zien. De prijsverhoging vanaf 1 februari zal niet goed onthaald worden, want de resultaten blijven uit.

19.19 Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): We zullen erover debatteren. Met een betere efficiëntie kan er misschien 100 tot 150 miljoen euro bespaard worden. Investerings zoals de IJzeren Rijn, Diabolo of GEN kosten miljarden. Zulke grote infrastructuurwerken kan men niet realiseren op basis van een aantal besparingen. Wie het ermee eens is dat de ontsluiting van de Antwerpse haven of van de luchthaven nodig is, moet zich ook realiseren dat we daar allemaal voor zullen moeten meebetalen.

Dan hebben we het nog niet eens over andere verbeteringen aan het openbaar vervoer. Nu zitten we enkel nog maar in de fase waarin wij de kwaliteit en de betrouwbaarheid van het bestaande aanbod willen verbeteren. Er zullen heel wat keuzes gemaakt moeten worden. Er moet een maatschappelijk debat over worden gevoerd, want er is een draagvlak nodig. Als de prijs van de tickets geïndexeerd wordt, wordt er al geklaagd. Met alleen prijsverhogingen zullen de spoorwegen er niet komen.

19.20 **Steven Vandeput** (N-VA): Ik kijk uit naar dat debat.

De **voorzitter**: Onze commissie verzuipt in de vragen. Daar zal iets aan moeten worden gedaan. Sommigen zetten hun vragen systematisch om in schriftelijke vragen. Zij kunnen ze net zo goed ineens schriftelijk stellen. Sommige vragen dateren van maanden geleden en zijn niet meer zo relevant. Ik zal de volgende vergaderingen openen met een regeling van de werkzaamheden, zodat we dit probleem kunnen bespreken.

19.21 Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Ik wil mij niet bemoeien met de werkzaamheden, maar het zou jammer zijn als bepaalde interessante debatten niet gehouden kunnen worden omdat een aantal mensen systematisch schriftelijke vragen indient als mondelinge vragen uit schrik dat de schriftelijke vragen niet beantwoord zouden worden. Mijn kabinet engageert zich om de schriftelijke vragen binnen de termijnen te beantwoorden.

De **voorzitter**: Wat denkt u ervan?

19.22 **André Frédéric** (PS): Als de kabinetten en hun administraties even snel zouden antwoorden op de schriftelijke vragen als op de mondelinge vragen, zou een groot aantal vragen schriftelijk worden gesteld.

Ik heb vaak gedacht dat er naast interessante ook oninteressante vragen waren, maar ik heb ook gemerkt dat de volksvertegenwoordiger die de vraag stelde, ze altijd uitermate belangrijk vond.

Ik zie niet goed in welke criteria wij zouden kunnen hanteren. Tijdens de vorige zittingsperiode vroegen wij ons af of bepaalde vragen, die alle passen in het kader van een inhoudelijk debat over een problematiek, niet beter gegroepeerd zouden worden.

Wij zouden dan de gelegenheid te baat kunnen nemen om een minidebat te voeren in de commissie, zodat er wordt vermeden dat er nog tientallen vragen worden gesteld. Ik begrijp dat het moeilijk is om zich te beperken tot vijf minuten. Er wordt blijk gegeven van goede wil bij vragen die belangrijk zijn. Maar dan worden vragen uitgesteld en twee maanden later gesteld! Dat is surreëel! We kunnen inderdaad best eens nadenken over hoe we het tijdens deze zittingsperiode gaan aanpakken.

De **voorzitter**: Ik mag niet oordelen over de inhoud van de vragen, maar ik wil met de leden afspreken welke vragen zij voortaan beter schriftelijk kunnen stellen. De minister heeft zich geëngageerd om ze te beantwoorden, ook al is ze in een periode van lopende zaken. Het is beter voor iedereen als we op die manier meer tijd overhouden voor interessante debatten.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.30 uur.