

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

du

MARDI 29 MARS 2011

Après-midi

---

COMMISSIE VOOR DE  
INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE  
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 29 MAART 2011

Namiddag

---

La réunion publique est ouverte à 14 h 22 sous la présidence de M. Christophe Bastin.

**01** Question de M. Peter Dedecker à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le traitement des envois recommandés par bpost" (n° 1947)

**01.01** Peter Dedecker (N-VA): Dans différentes régions de Flandre orientale, les facteurs ne se donnent même plus la peine de sonner lorsqu'ils ont à distribuer un envoi recommandé ou un colis. Ils déposent d'emblée un avis de passage dans la boîte, même lorsque le destinataire est chez lui.

Le service de médiation de bpost a-t-il connaissance de tels comportements? Quelle est la procédure officielle pour la distribution de paquets et d'envois recommandés? À qui les clients peuvent-ils adresser leurs plaintes?

**01.02** Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Un ordre de service définit la procédure à suivre pour la remise d'un envoi enregistré. Il faut à chaque fois sonner, contrôler l'identité du destinataire ou du mandataire et le récépissé de remise doit être signé. Si l'envoi ne peut être remis, un avis est laissé au destinataire qui dispose de quinze jours pour enlever l'envoi au bureau de poste ou au PointPoste. À défaut, l'envoi est retourné à l'expéditeur.

Pour les colis, la procédure est fonction du mode d'expédition choisi par le client. En l'absence de remise du colis, le client reçoit également un avis dans sa boîte aux lettres et il peut opter pour une nouvelle présentation du colis ou son enlèvement dans les quinze jours. Si l'expéditeur choisit l'option "remise à la porte", en cas d'absence du destinataire, le distributeur peut laisser le colis à la porte du destinataire.

bpost n'applique pas d'autres directives. Les plaintes peuvent être adressées à bpost et les personnes qui ne sont pas satisfaites du traitement de leur plainte peuvent se tourner vers le service de médiation du secteur postal.

**01.03** Peter Dedecker (N-VA): J'en conclus qu'il est impossible de vérifier si un facteur a effectivement sonné. Aucun contrôle n'est effectué à ce sujet.

*L'incident est clos.*

**02** Questions jointes de

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'engorgement de la jonction Nord-Midi" (n° 2527)
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de trains de pointe" (n° 2535)
- Mme Catherine Fonck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de trains pendant les heures de pointe" (n° 2536)
- M. Anthony Dufrane à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de trains au départ de et vers Bruxelles en heure de pointe" (n° 2537)

- Mme Karin Temmerman à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de certains trains d'heure de pointe" (n° 2542)
- M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les menaces de suppression de trains à destination de Bruxelles aux heures de pointe" (n° 2570)
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de trains de pointe dans le cadre de la ponctualité" (n° 2613)
- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de certains trains aux heures de pointe" (n° 3489)

Le **président**: M. Steven Vandeput est absent.

**02.01 David Geerts** (sp.a): Depuis l'échange de vues qui a eu lieu avec les CEO concernés il y a quelques semaines, y a-t-il eu une évolution dans ce dossier?

**02.02 Anthony Dufrane** (PS): L'année 2010 fut, en termes de ponctualité, catastrophique pour la SNCB – 1 train sur 6 ayant au moins 6 minutes de retard et 1 train sur 5 en retard aux heures de pointe. Les navetteurs réclament une amélioration.

Je m'étonne que la SNCB et Infrabel envisagent la suppression de certains trains, compensée selon la SNCB par une augmentation du nombre de voitures sur certains trains.

Les suppressions envisagées doivent-elles être vues en parallèle des trains à immobiliser en vue de leur équipement en TBL1+? Comment cette opération permettrait-elle de résorber les retards sur le réseau durant les heures de pointe? L'allongement de certains trains ne risque-t-il pas de créer des problèmes dans certaines gares qui ne disposent pas de quais suffisamment longs?

Le **président**: Mme Temmerman est absente.

**02.03 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): [www.navetteurs.be](http://www.navetteurs.be) s'étonne de ne pas avoir été consultée sur la question de la suppression de trains actuellement à l'étude, au même titre que d'autres associations de voyageurs.

Ce point est intimement lié à la problématique de la jonction Nord-Midi.

Êtes-vous favorable à cette suppression de trains? Le cas échéant, quelles sont les mesures compensatoires qui pourraient être mises en œuvre? Où en est l'étude par Infrabel de l'accroissement de la capacité de la jonction Nord-Midi?

**02.04 Tanguy Veys** (VB): Il est apparu lors d'une audition avec Infrabel et la SNCB que des trains d'heure de pointe ont dû être supprimés pour réduire la pression dans le goulot bruxellois.

Est-il exact que les trains d'heure de pointe sont la cause des mauvaises statistiques de ponctualité, bien que leur nombre soit resté inchangé depuis 2004? Pourquoi a-t-on choisi de supprimer des trains d'heure de pointe? Les quais sont-ils suffisamment longs pour accueillir des trains allongés? Que pense la ministre de l'idée d'un train périphérique autour de Bruxelles et d'un éventuel nouveau tunnel nord-sud?

*Belga* annonce aujourd'hui que la SNCB annule huit trains d'heure de pointe sur l'axe Bruxelles-aéroport de Zaventem. Ainsi donc, avant même que la ministre ait pu adopter un point de vue à l'issue de l'audition, la SNCB avait déjà pris une décision? Comment est-ce possible?

**02.05 Ine Somers** (Open Vld): Après l'audition, un doute planait encore quant à l'intention de supprimer des trains de pointe.

Dans les faits, combien de trains ont été supprimés? Des mesures sont-elles prises pour limiter autant que possible les inconvénients pour les voyageurs?

**02.06 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): J'ai effectivement exhorté la SNCB à prendre des mesures en vue d'améliorer la ponctualité à court terme. Cent-vingt mesures visant à améliorer systématiquement la

ponctualité jusqu'à 90 % en 2015 ont été formulées au cours de l'audition. Les attentes sont élevées mais la question se pose de savoir si la volonté existe de faire davantage. La seule façon d'obtenir des résultats plus rapidement passe par une intervention au niveau de l'offre. Infrabel et la SNCB examinent la question. Cette décision, difficile à prendre, ne peut s'envisager que dans certains cas bien précis, sous certaines conditions. Modifier le service ne peut se faire qu'en toute dernière instance, si cela s'avère réellement indispensable.

Je ne puis encore m'exprimer spécifiquement sur ce dossier étant donné que je n'ai encore reçu aucune proposition portant sur des mesures précises. Nous devons nous garder de semer la panique tant qu'aucune décision n'a été prise. Les conseils d'administration ont leur propre agenda. J'espère qu'ils prennent les décisions les plus adéquates en fonction de tous les éléments à prendre en considération.

Nous n'observons pas un accroissement important du nombre de trains empruntant la jonction Nord-Midi. En revanche, le nombre de voyageurs partant de Bruxelles-Central et y arrivant a connu une forte augmentation, entraînant un allongement du temps nécessaire aux embarquements et débarquements dans cette gare. Le nombre croissant de voitures à double étage M6 circulant dans la jonction allonge également les temps d'arrêt à Bruxelles-Central.

Infrabel a dressé un inventaire des trains de pointe qui affichent les pires scores de ponctualité et dont la suppression pourrait être favorable à la ponctualité de nombreux autres trains. La liste de ces trains a été remise à la SNCB par les soins d'Infrabel. La SNCB a évalué cette possibilité pour chaque train et a modifié la liste en prenant notamment en considération le nombre de voyageurs, les possibilités de substitution et le taux de couverture des coûts.

Une simulation a montré que la suppression de certains trains de pointe engendrerait un effet trop limité sur la ponctualité par rapport au nombre de voyageurs qui seraient touchés par cette mesure. La SNCB tentera dès lors tout de même de réinstaurer une offre compatible avec l'infrastructure aux heures de pointe par des adaptations ciblées à réaliser en différentes phases.

Afin de désencombrer la jonction Nord-Midi, à partir du 4 avril 2011 huit trains assurant la liaison entre Bruxelles et l'aéroport de Zaventem seront supprimés aux heures de pointe. Il s'agit de trains avec un faible taux d'occupation et pour lesquels il existe des solutions de remplacement. Trois trains par heure assurent toujours la liaison. Un certain nombre d'autres aménagements sont examinés, par exemple la déviation de certains trains par le contournement ouest pour désengorger la jonction.

Il est pour l'heure exclu d'utiliser la ligne 26 – une ceinture ferroviaire autour de Bruxelles – en raison de travaux sur cette ligne. Limiter des trains à Bruxelles-Nord ou Bruxelles-Midi limiterait encore davantage la capacité dans la mesure où les quais resteraient occupés plus longtemps avant le redémarrage des trains.

La composition maximale des trains est à l'heure actuelle de douze voitures plus la locomotive. Tous les trains circulant sur la jonction n'ont pas encore la composition maximale. Pour les voyageurs à destination de petites gares, une annonce peut être diffusée pour indiquer que certaines voitures ne leur sont pas accessibles.

Infrabel procède à l'heure actuelle à l'aménagement du Réseau Express Régional, qui permettra à l'avenir une bien meilleure accessibilité du quartier européen. De nombreux voyageurs ne devront plus alors emprunter la jonction Nord-Midi.

Un aménagement de l'axe nord-sud n'est pas chose évidente, tant sur le plan technique que sur le plan social. À très long terme la construction d'un nouveau tunnel pourrait constituer une solution mais il n'existe pas encore de plans concrets à ce sujet. Nous sommes pour l'instant à la recherche de solutions à court terme.

**02.07 David Geerts** (sp.a): La suppression de trains P ne peut s'effectuer sans une analyse approfondie. S'il devait effectivement apparaître que des trains quasi vides entravent la circulation d'autres trains, le management doit oser intervenir.

**02.08 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Au-delà des mesures à prendre à moyen ou long terme, il est légitime que l'on cherche aussi des solutions à plus court terme. Si de telles mesures de suppression étaient prises, il

faudrait envisager des alternatives pour les usagers, en concertation avec leurs organisations représentatives.

**02.09 Tanguy Veys** (VB): Je ne comprends pas pourquoi le prolongement des trains n'a pas été entrepris plus tôt. Je déplore que l'on ait quand même décidé de supprimer ces huit trains de pointe sans attendre une décision concernant les autres trains de pointe.

**02.10 Ine Somers** (Open Vld): Il importe en toute circonstance de procéder à une analyse approfondie du nombre de voyageurs, des répercussions pour les voyageurs et des solutions de rechange envisageables. En outre, la SNCB doit s'attacher à fournir une communication de grande qualité en ce qui concerne la suppression de trains de pointe.

**02.11 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Le communiqué *Belga* qui a été diffusé aujourd'hui sème la confusion. La SNCB elle-même a communiqué après son conseil d'administration. Il ne s'agit pas de la suppression de trains de pointe supplémentaires mais du train IR Bruxelles-Aéroport national qui circule toute la journée. Il y a une grande différence avec les trains P qui ne circulent que pendant les heures de pointe et qui ne sont pas supprimés.

La décision du conseil d'administration est fondée sur la recommandation, formulée par les consultants, de rendre l'offre conforme à l'infrastructure. Sont ici concernés des trains quasi inoccupés, pour lesquels des alternatives existent. Nous devons donc nous garder de conclure sans plus que la SNCB a supprimé des trains de pointe, car tel n'est pas le cas.

*L'incident est clos.*

### **03 Questions jointes de**

- **Mme Muriel Gerkens** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la pérennité des trains sur la ligne de chemin de fer Bruxelles-Maastricht et l'avenir de la gare de Visé" (n° 2528)

- **Mme Katrin Jadin** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ligne Bruxelles-Maastricht" (n° 3626)

- **M. Steven Vandeput** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le train IC Bruxelles à Maastricht" (n° 3650)

**03.01 Muriel Gerkens** (Ecolo-Groen!): Des utilisateurs s'inquiètent de la ligne Bruxelles-Maastricht. M. Descheemaeker affirmait que ce train était un des quelques trains qui entraînaient de nombreux retards aux autres trains et qu'une décision devrait être prise sur son maintien.

Concernant la gare de Visé, des craintes existent également quant à sa suppression, alors que la ville de Visé a beaucoup investi complémentairement à la SNCB pour la rendre accueillante aux nombreux touristes.

Pourriez-vous me communiquer des informations claires concernant la pérennisation de cette ligne ainsi que sur les modifications prévues pour en améliorer le fonctionnement? Quel en est le timing? Pourriez-vous nous transmettre un positionnement clair concernant l'avenir de la gare de Visé. Celui-ci est-il garanti à long terme? Des conditions ont-elles été énoncées qui, par leur non-respect, entraîneraient sa fermeture?

**03.02 Katrin Jadin** (MR): J'ai eu écho des inquiétudes de nombreux utilisateurs de la ligne Bruxelles-Maastricht/Maastricht-Bruxelles qui auraient reçu l'information qu'elle pourrait être supprimée.

Qu'en est-il? Quels sont les projets de la SNCB en la matière? Mon souhait le plus cher est que cette ligne puisse être maintenue.

**03.03 Steven Vandeput** (N-VA): Dans le cadre d'un projet pilote lancé en 2006 et associant la SNCB et les *Nederlandse Spoorwegen*, treize trains IC relient quotidiennement Bruxelles et Maastricht, en faisant arrêt à Visé, Bressoux et Liège-Guillemins. En 2007, la SNCB a également envisagé un arrêt à Louvain, mais les aménagements techniques requis à cet effet n'ont jamais été effectués.

Quel est le contenu de la convention trisannuelle conclue entre les chemins de fer néerlandais et la SNCB?

Négocie-t-on encore aujourd'hui en vue de poursuivre le projet? Combien de voyageurs le train transporte-t-il actuellement aux heures de pointe et aux heures creuses? Combien de voyageurs embarquent-ils et débarquent-ils aux arrêts précités? Quelles alternatives proposez-vous en cas de suppression du train? Pourquoi le train ne s'arrête-t-il pas à Louvain? À quelle vitesse traverse-t-il la gare de Louvain et des mesures de sécurité supplémentaires ont-elles été prises à cet égard?

**03.04 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Cette convention prévoit que durant les jours ouvrables, la SNCB assure, de 8 h à 20 h, une liaison par heure entre Maastricht et Bruxelles-Midi via Liège-Guillemins. Entre Liège et Bruxelles, cette liaison est assurée par un train à grande vitesse. Il n'y a pas de négociations en cours pour l'instant avec les chemins de fer néerlandais concernant la liaison IC Bruxelles-Maastricht. La convention est valable jusqu'à la fin 2011. D'ici là, la SNCB ne changera rien à cette liaison.

À l'heure de pointe du matin, le train est complet entre Liège et Bruxelles en direction de la capitale. À l'heure de pointe du soir, le taux d'occupation en direction de Liège/Maastricht est d'environ 90 %. Lors des heures creuses, ce taux oscille entre 12 et 26 %. Les chiffres indiquant le nombre de voyageurs qui montent et qui descendent des trains sont réservés à un usage interne.

(*En français*) Depuis sa mise en service en décembre 2006, la relation IC Bruxelles-Maastricht connaît des problèmes de régularité qui affectent l'ensemble des trains circulant sur la ligne Liège-Bruxelles. Régulièrement, des trains IC doivent ainsi être limités à Liège ou à Visé, ce qui occasionne des désagréments pour les voyageurs. De plus, cela nécessite la mise en service d'une alternative pour acheminer les voyageurs vers Maastricht, ce qui n'est pas toujours réalisable étant donné le manque de matériel roulant en heures de pointe.

(*En néerlandais*) La SNCB examine en ce moment la manière de restructurer cette liaison IC. Quoi qu'il en soit, durant les heures de pointe, les voyageurs au départ de Visé et de Bressoux conserveront une liaison directe avec Bruxelles, tandis que le trafic entre Maastricht et Liège sera assuré par des trains L.

(*En français*) Quant à l'avenir de la gare de Visé, la SNCB n'a pas l'intention de réduire sa desserte. Si le train direct était supprimé, une desserte avec correspondance à Liège serait mise en place.

(*En néerlandais*) Aucune décision n'a encore été prise en la matière. À l'époque, un arrêt à Louvain n'avait pas été retenu puisque la volonté était d'assurer une liaison rapide Maastricht-Liège-Bruxelles. En raison de la proximité du sillon du Thalys et de la nécessité d'un étalement des horaires, les horaires entre Louvain et Bruxelles n'autorisent aucun changement. Les passagers qui embarquent à Louvain ne pourraient d'ailleurs pas voyager confortablement dans un train bondé. Visé et Bressoux sont desservis parce que cette liaison IC est la seule offre pour ces gares et qu'elle propose en outre une bonne liaison directe avec Bruxelles. Il faut attendre les résultats de l'étude pour juger de l'opportunité d'un arrêt à Louvain dans le cadre d'une restructuration. Normalement, lors de son passage à Louvain, ce train atteint la vitesse de 160 kilomètres par heure, annoncée par les haut-parleurs.

**03.05 Muriel Gerkens** (Ecolo-Groen!): Liège mérite d'avoir, du matin au soir, un train toutes les demi-heures vers Bruxelles. Si on supprime cette ligne, la cadence sera d'un train par heure. En cas de rupture à Liège, il est important que la SNCB soit particulièrement attentive aux connexions pour combiner les trajets. Il serait dommage que Visé et Maastricht soient privés de ce lien direct avec notre capitale. J'insiste pour que cette liaison soit vraiment prise en compte.

**03.06 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Je déduis de la réponse que la SNCB m'a communiquée qu'aux heures de pointe, une liaison directe avec Bruxelles sera en toute hypothèse encore assurée pour les voyageurs venant de Visé et Bressoux. Toutefois, je suis incapable de vous dire sur la base de cette réponse à partir de quelle gare et suivant quelles modalités cette liaison sera assurée.

**03.07 Katrin Jadin** (MR): Nombreux sont les fonctionnaires qui utilisent cette ligne directe et, donc, dépendent de la SNCB. J'espère vivement qu'à l'avenir, tout sera fait pour garantir le service de qualité, voire de meilleure qualité encore pour la ponctualité, de cette ligne ferroviaire.

J'ajouterai encore qu'il convient de maintenir absolument une liaison rapide de Liège à Bruxelles.

**03.08 Steven Vandeput** (N-VA): Selon les informations dont je dispose, le problème suivant se poserait: à Louvain, pendant la journée, certains trains attendent la moitié du temps portes closes jusqu'à ce que le prochain sillon s'ouvre parce qu'ils ont roulé trop vite sur le premier trajet. Le train qui actuellement passe par Louvain pourrait profiter des infrastructures dans la périphérie de Louvain pour assurer la liaison Hasselt-Bruxelles en 1 heure au lieu d'1 heure et 21 minutes. Mais il s'agit sans doute ici d'un débat politique majeur que devra mener le prochain gouvernement.

**03.09 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): J'espère que dans le prochain gouvernement, ce débat ne tournera pas à la controverse politisée.

**03.10 Muriel Gerken** (Ecolo-Groen!): Je voulais juste dire à Monsieur Vandeput qu'il n'y a plus de place à Louvain, quand le train y arrive.

*L'incident est clos.*

**04 Question de M. Bert Wollants à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la prise en compte du client" (n° 2359)**

**04.01 Bert Wollants** (N-VA): L'approche de la clientèle par la SNCB pose problème. Voici une petite énumération aléatoire des difficultés qui se sont posées au cours des derniers mois: la compensation pour les retards de plus d'une heure a été suspendue le 22 décembre 2010 en raison des chutes de neige; lorsque certains voyageurs s'évanouissent parce que le train est trop plein, la SNCB se contente de dire que les voyageurs doivent éviter de monter dans un train bondé; une salle d'attente est fermée quand le guichetier est malade; un guichetier refuse de demander à son supérieur de faire faire un arrêt à plus de trains à un moment où des centaines de voyageurs sont bloqués dans la gare. Et je pourrais continuer.

Quelles consignes sont d'application pour chacun de ces incidents? Le personnel de la SNCB suit-il des recyclages? Combien d'agents de la SNCB ont réellement des contacts avec les passagers? La ministre compte-t-elle prendre des mesures concernant la convivialité ou plutôt le manque de convivialité à la SNCB?

**04.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Je voudrais tout d'abord rappeler que nous avons déjà discuté à de nombreuses reprises de la communication du Groupe SNCB.

Les faits évoqués ici par M. Wollants n'ont pas trait à des problèmes structurels. Il s'agit plutôt de problèmes d'interprétation erronée ou de communication déficiente.

Pour ce qui est de la suspension de l'indemnisation en cas de retard, je suis intervenue personnellement afin que les voyageurs puissent être correctement informés: l'indemnisation n'est supprimée que pour les retards effectivement dus aux conditions climatiques extrêmes.

La manière dont s'est effectuée la communication à propos des trains bondés n'était en effet pas très heureuse. Il ne s'agissait pas d'imputer la responsabilité des problèmes aux voyageurs. Dans la mesure où il n'existe aucun système de réservation sur le réseau intérieur, le voyageur peut bien évidemment prendre le train de son choix.

Sauf dans quelques gares de petite taille, aucun membre du personnel d'Infrabel n'est en contact direct avec les voyageurs. La communication est assurée par les haut-parleurs, les affiches et les écrans dans les gares ainsi que par railtime.be et *railtime-by-phone*. Tout est mis en œuvre pour assurer une communication rapide, claire et conviviale. Avant de communiquer, il faut évidemment pouvoir disposer d'informations précises et c'est bien là le principal obstacle.

Des systèmes informatiques en cours de développement visent à améliorer l'information entre Infrabel et le dispatching voyageurs ou encore, entre le dispatching et le personnel de bord ou présent à quai.

Il est inacceptable qu'un collaborateur de la gare de Louvain ait affiché sur les panneaux d'annonce des trains la mention "RIP". Il existe des directives et des mesures spécifiques pour éviter ces situations.

Chaque collaborateur opérationnel de la SNCB peut demander au dispatching voyageurs un arrêt supplémentaire s'il l'estime nécessaire. Le préposé aux guichets dispose également de cette possibilité dans

les petites gares sans personnel de surveillance sur les quais. Dans ces cas, le dispatching évalue avec le Traffic Control d'Infrabel la possibilité d'un arrêt supplémentaire. La décision finale est prise par le Traffic Control. L'accompagnateur de train ne peut quant à lui demander un arrêt exceptionnel qu'en cas d'urgence, par exemple pour évacuer une personne malade ou blessée ou pour des faits graves dans le cadre d'une agression. La décision est alors prise en concertation avec le Traffic Control et le Security Operations Center.

À certains points d'arrêt, la fonction de guichet est confiée en sous-traitance au personnel d'Infrabel. Si ce personnel intervient également dans le règlement de la circulation, cette fonction est prioritaire. Il se peut, en cas de perturbation du trafic ferroviaire, que le guichet et la salle d'attente soient temporairement fermés. En cas d'absence prolongée, Infrabel pourvoit un remplaçant. Si le remplacement ne peut être assuré immédiatement, le guichet est fermé, une mesure exceptionnelle. La gare est alors considérée comme un point d'arrêt non surveillé. Des annonces et des affiches en informent les voyageurs.

Au moment de l'embauche, les accompagnateurs de train sont testés quant à leurs compétences à traiter les plaintes des clients. Un module de la formation initiale y est également consacré. L'accompagnateur de train est coaché deux fois par an et suit une journée de formation trois fois par an. Ils sont 2 700 accompagnateurs à suivre ces formations chaque année.

La formation initiale du personnel de gare en contact avec la clientèle prévoit également des modules "approche client" et "gestion de conflits". Des formations permanentes et spécifiques permettent d'acquérir d'autres techniques, comme la gestion de situations conflictuelles par exemple. Une formation "apprentissage du contact avec la diversité" a également été mise en place en 2010. Les chefs de gare bénéficient par ailleurs d'une formation coaching.

Dans la cabine de signalement, les annonceurs d'Infrabel diffusent dans les gares et les différents arrêts les messages de modifications d'horaires. Ils ont été formés et disposent d'un manuel actualisé en 2010. Ils sont en formation continue et, en 2008, deux laboratoires de langue ont été installés pour dispenser aux annonceurs des formations ciblées pour la rédaction et la diffusion des messages. Infrabel a instauré le nouveau grade d'"agent info trafic" pour les annonceurs. Les examens de recrutement accordent une grande attention aux relations avec la clientèle.

Infrabel dispose également d'une équipe de crise, équipée d'écrans, d'ordinateurs portables et d'imprimantes mobilisables vingt-quatre heures sur vingt-quatre en cas de perturbations du réseau. Cette équipe travaille en appui du personnel et n'est pas en contact direct avec les voyageurs.

Les agents qui répondent aux courriels adressés par les voyageurs à Infrabel par le biais de RailTime ont également reçu un cours de relations avec la clientèle.

**04.03 Bert Wollants (N-VA):** Il est assez paradoxal de constater que des accompagnateurs de train, mécontents du service, invitent les clients à déposer une plainte auprès de la SNCB.

**04.04 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Dans le secteur des transports aériens, les gens acceptent que la BIAC s'occupe de la communication concernant l'infrastructure et que les compagnies aériennes gèrent la communication relative aux services qu'elles offrent. C'est dans ce sens que nous évoluons également en matière de chemins de fer. Mais comme il n'y a encore pour l'instant qu'un seul opérateur au plan national, cela peut paraître un peu surréaliste. Pour être prêt au moment où d'autres opérateurs apparaîtront, le Groupe SNCB essaie d'ores et déjà d'inculquer cette discipline à son personnel.

*L'incident est clos.*

**05 Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la carte campus et la distinction entre le chemin le plus court et le chemin le plus rapide" (n° 2534)**

**05.01 David Geerts (sp.a):** Un étudiant voyageant avec une carte campus est-il obligé de toujours emprunter le trajet le plus court, même en cas de retards ou de suppression de trains? Ne pourrait-on faire preuve d'un peu plus de flexibilité? Si les voyageurs détenant une carte campus doivent toujours effectuer le trajet le plus court au lieu du plus rapide, cela est-il également le cas pour les autres types de billets et abonnements?

**05.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Le prix de la carte campus est calculé en fonction du trajet le plus court. Le client est dès lors supposé emprunter ce trajet. Il lui est toutefois permis d'emprunter un autre trajet pour atteindre sa gare de destination mais il lui est alors interdit de descendre dans l'une des gares intermédiaires ou encore de trop allonger la durée du trajet. Le voyageur peut faire usage de cette tolérance s'il peut arriver plus vite à destination ou s'il peut ainsi éviter une correspondance. Il peut allonger à cet effet la durée du voyage de maximum 30 minutes. Il doit tenir compte de l'état du trafic au moment même, sans spéculer sur le fait que son train aura du retard et qu'il manquera dès lors sa correspondance. Dans ce cas, il peut tout simplement opter pour un autre trajet, plus long. Le système présente donc tout de même une certaine flexibilité.

Les règles sont d'application à tous les titres de transport de la SNCB, à l'exception de la Key Card. Cette dernière n'est en effet valable que pour des courts trajets de 15 à 20 km.

*L'incident est clos.*

**06 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la collision évitée de justesse entre deux trains entre Ninove et Grammont" (n° 2541)**

**06.01 Steven Vandeput** (N-VA): Selon le quotidien *Het Nieuwsblad*, nous avons frôlé une nouvelle catastrophe de type "Buizingen" durant le week-end des 22 et 23 janvier. Un train de voyageurs venant de Ninove aurait évité de justesse une collision avec un train de marchandises venant dans l'autre sens entre Ninove et Grammont. En raison de travaux, les trains devaient en effet emprunter la même voie dans les deux sens. Selon Infrabel, un malentendu entre les cabines de signalisation de Denderleeuw et de Grammont serait à l'origine de cet incident. Après avoir utilisé toute la force de freinage de leurs trains respectifs, les deux conducteurs ont finalement pu arrêter leurs convois à temps et éviter la collision.

La ministre peut-elle donner davantage de précisions sur cet incident? Peut-elle nous expliquer le fonctionnement du système d'alarme qui se déclenche immédiatement lorsque deux trains reçoivent simultanément la priorité?

**06.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Le problème survenu le 22 janvier 2011 sur la ligne 90 entre Grammont et Ninove ne peut être considéré comme un quasi-accident. Une des deux voies étant hors service dans le cadre de travaux d'entretien, les trains devaient emprunter la même voie dans les deux sens. Le passage du train venant de Grammont vers Ninove nécessitait l'arrêt à l'entrée de la gare de Ninove du train venant de Denderleeuw à destination de Ninove, sans quoi le train en provenance de Grammont ne pouvait plus accéder à la voie d'évitement. En raison d'une erreur d'inattention commise par le préposé présent dans la cabine de signalisation et par le régulateur de ligne de Traffic Control, le train venant de Denderleeuw avait cependant déjà reçu l'autorisation d'entrer en gare de Ninove. Il n'était dès lors plus possible d'envoyer le train venant de Grammont vers la voie d'évitement.

Chacun des deux trains aurait ainsi rendu impossible le passage de l'autre, sans toutefois compromettre la sécurité. Pour éviter ce problème, il a été nécessaire d'arrêter le train venant de Denderleeuw deux signaux plus tôt. L'incident ayant été constaté *in extremis*, les deux signaux n'ont été mis au rouge que tardivement. Les mesures de sécurité prévues en pareil cas, à savoir la vérification de l'arrêt des trains avant d'autoriser d'autres mouvements, ont été respectées.

Le conducteur du train se trouvait déjà très près de ces signaux, avait déjà franchi le premier signal fermé et a pu s'arrêter avant le deuxième signal fermé. Ce n'est qu'ensuite que le train en provenance de Grammont a pu être dévié sur la voie secondaire.

Infrabel admet la faute, mais souligne qu'il n'y a jamais eu danger. Des mesures adéquates ont été prises pour éviter la répétition de ce type d'incident.

**06.03 Steven Vandeput** (N-VA): La ministre n'a pas répondu à la question sur le système d'alarme.

**06.04 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Il m'a été rapporté qu'une alarme se déclenche normalement dans la cabine de signalisation, mais je vérifierai.

*L'incident est clos.*

**07 Question de Mme Kristien Van Vaerenbergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la re-construction de la gare de Bruxelles-Midi" (n° 2551)**

**07.01 Kristien Van Vaerenbergh (N-VA):** Quel est l'état d'avancement du projet de re-construction de la gare de Bruxelles-Midi?

**07.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Dans le cadre du protocole de coopération *Bruxelles-Midi et ses abords* qui a été conclu le 3 juin 2008 entre la Région de Bruxelles-Capitale, les communes de Saint-Gilles et d'Anderlecht, la SNCB-Holding et EuroStation, il a été décidé de faire de Bruxelles-Midi une porte d'entrée digne de la capitale de l'Europe. Le but visé est en outre de poursuivre le développement du rôle de Bruxelles-Midi en tant que centre intermodal stratégique de communication.

Dans le cadre de l'élaboration de ce protocole de coopération a été échaudé un Masterplan qui constitue une première amorce du développement du quartier de la Gare du Midi, à la fois parce qu'il traduit une vision historique et globalisante de Bruxelles-Midi et parce qu'il propose un projet à géométrie variable. La re-construction de la Gare de Bruxelles-Midi s'inscrit dans ce Masterplan.

Le projet de re-construction de cette Gare – l'espace sous les voies – se compose de trois phases. La phase 1 concerne les travaux d'amélioration urgents dans la gare, travaux qui ne requièrent pas de permis d'urbanisme. Ces travaux ont commencé en 2010, ils courront jusqu'à fin 2011 et ils ont été estimés à environ 5,2 millions d'euros. C'est la SNCB-Holding qui en supportera totalement la charge.

La phase 2 concerne la réaffectation, la rénovation et l'adaptation de la zone située sous le viaduct ferroviaire aux exigences actuelles en matière de confort. Il s'agit notamment de l'ancienne Poste et ce qui est en jeu ici, c'est la revalorisation de l'espace public adjacent, revalorisation dans le cadre de laquelle la gare sera à l'avenir clairement orientée vers le centre de la ville et qui consistera notamment dans l'intégration de plusieurs modes de transport au sein d'un centre multimodal de communication. La confection des avant-projets sera entamée cette année.

La phase 3 concerne la transformation complète de la gare. Cette phase en est actuellement au stade de l'étude de faisabilité.

En fonction des résultats de cette étude de faisabilité, des conditions périphériques en matière d'urbanisme et de l'apport des différents partenaires, les phases 2 et 3 pourront encore être modifiées de sorte qu'il est encore trop tôt pour en estimer le coût, déterminer une clé de répartition entre les partenaires et fixer une date de début des travaux.

La rénovation des quais constitue un projet distinct s'inscrivant dans le cadre du Masterplan Bruxelles-Midi. La rénovation de la couverture des quais 6 à 12 a été étudiée. La procédure d'adjudication a été lancée. Il s'agit d'un projet d'environ 30 millions d'euros. Entre-temps, Euro Immo Star a présenté le projet de Jean Nouvel pour la partie surplombant les quais. Le conseil d'administration d'Infrabel a décidé de s'abstenir pour l'instant de désigner un entrepreneur de travaux pour les couvertures tant que le Groupe SNCB ne se sera pas prononcé définitivement sur le projet de Jean Nouvel.

Infrabel a décidé depuis lors d'améliorer l'état des quais. C'est ainsi qu'en 2010, un rafraîchissement du quai des voies 17-18 a été réalisé. Les autres quais bénéficieront d'un rafraîchissement du même type en 2011 et 2012, et cela pour un budget total d'environ 1,5 million d'euros par quai.

*L'incident est clos.*

**08 Question de Mme Katrin Jadin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la réouverture du point d'arrêt à la gare de La Cavée, sur le territoire d'Isières" (n° 2558)**

**08.01 Katrin Jadin (MR):** Les deux anciennes gares d'Isières ("Isières" et "La Cavée") ont été supprimées et remplacées par un service de bus. Depuis des années, le service rendu par ce bus a bien diminué et est inexistant le week-end et les jours fériés.

Les nombreux élèves qui se rendent à Ath depuis Isières se retrouvent souvent bloqués à Ath pendant des heures et dépendent de tiers pour venir les rechercher. En période hivernale, il n'y a plus de bus qui roulent ou passent par Isières.

Ne pourrait-on envisager la réouverture de la gare de La Cavée – un train toutes les heures vers Ath ou Lessines, en semaine et les week-ends?

**08.02 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): Il n'est techniquement pas possible d'arrêter la relation IR d qui assure seule la desserte cadencée entre Ath et Grammont. Un arrêt supplémentaire signifierait un allongement de 2 à 3 minutes du temps de parcours de l'IR d et une perte de correspondances à Ath.

La ligne de bus 94B des TEC assure, aux heures de pointe, la desserte journalière de la localité d'Isières. Le mercredi, des services de bus sont également assurés en début d'après-midi. La Cavée est très proche des haltes ferroviaires existantes: 1,5 km de la gare de Rebaix et 1,8 km de la gare de Papigny.

La fréquentation de la halte de La Cavée serait relativement faible dans la mesure où elle se situerait à plus de 1,2 km du centre d'Isières.

Les éventuels nouveaux usagers, qui parcourraient une partie de leur trajet en voiture, se rendraient probablement directement à la gare d'Ath, comme le font la plupart des voyageurs, afin de disposer d'une offre de trains plus abondante. Il est peu probable qu'une nouvelle halte "La Cavée" génère suffisamment de nouveaux voyageurs pour couvrir les frais d'investissement et d'exploitation.

*L'incident est clos.*

**09 Question de M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'évolution de la ponctualité sur la relation IR Binche – Bruxelles – Louvain-la-Neuve à la suite de l'entrée en vigueur des nouveaux horaires" (n° 2627)**

Le **président**: La ministre répondra aux questions jusqu'au point 50 de l'ordre du jour.

**09.01 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Les nouveaux horaires d'application sur la relation IR Binche-Bruxelles-Louvain-la-Neuve ont entraîné la suppression de la correspondance avec la relation L Charleroi-Sud - La Louvière-Sud - Mons. D'après la SNCB, cela devait améliorer la ponctualité sur cette relation. Le 14 décembre, vous affirmiez que la SNCB allait suivre l'impact de ces nouveaux horaires et procéder à une évaluation de la situation.

Quelle est l'évolution des chiffres de ponctualité pour cette relation?

Est-ce un réel *quick-win*?

**09.02 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): La Communauté Urbaine du Centre a organisé une réunion de concertation le 1<sup>er</sup> février au sujet de cette récente adaptation des horaires. Y ont participé les responsables de la SNCB, des navetteurs, des permanents syndicaux, des bourgmestres et des parlementaires.

À l'heure actuelle, la période de référence est trop courte pour être représentative de l'évolution de la situation. Le prochain rendez-vous a été fixé dans trois mois, avec les mêmes interlocuteurs.

**09.03 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Je vais devoir interpellier M. Descheemaeker pour obtenir les mêmes chiffres de *quick-win* qu'il avait donnés pour d'autres liaisons. Peut-être a-t-on affaire à un *quick-win* qui n'en est pas un?

*L'incident est clos.*

**10 Question de M. Éric Jadot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les négociations avec la SNCB concernant le projet d'Exposition internationale Liège 2017" (n° 2560)**

**10.01 Éric Jadot** (Ecolo-Groen!): La ville de Liège est candidate à l'organisation d'une exposition

internationale en 2017 dont le site serait Coronmeuse. Le projet urbanistique semble accorder une grande importance aux transports publics et, parmi ceux-ci, à la SNCB. Il fait état d'un réaménagement de l'actuelle halte ferroviaire de Bressoux, accorde une attention particulière à la gare de Herstal et propose de valoriser des terrains appartenant à la SNCB à Bressoux.

Pouvez-vous m'éclairer sur les négociations de votre département avec les pouvoirs locaux et régionaux? Quels sont les éléments pointés par votre administration quant aux enjeux de cette candidature? Quelle est votre analyse concernant les infrastructures de Herstal et Bressoux?

**10.02 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): La Région wallonne dispose, dans le cadre du FEDER, de certains budgets pour les gares de Bressoux et Herstal.

Pour Bressoux, des budgets sont prévus pour la dépollution du site à réaliser par la SPAQuE et la fiche FEDER est détenue par la SPI+, l'Agence de développement pour la province de Liège. La SNCB-Holding examine avec la SPI+ et la SPAQuE les éléments juridiques et financiers de l'opération.

Pour Herstal, la SNCB-Holding est en discussion avec la ville et la SPI+ pour réaménager le plateau de la gare. Une proposition d'emphytéose a été envoyée à la SPI+ pour la reprise de la gare.

Le projet d'exposition internationale Liège 2017 n'a pas été présenté officiellement à la SNCB. Celle-ci n'a pas été contactée pour entamer une réflexion sur ce projet.

**10.03 Éric Jadot** (Ecolo-Groen!): Je suis étonné que la SNCB n'ait pas été contactée.

*L'incident est clos.*

#### **11 Questions jointes de**

- **M. Steven Vandeput** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'attitude du Groupe SNCB envers les proches des victimes de la catastrophe ferroviaire de Buizingen" (n° 2638)
- **M. Tanguy Veys** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le suivi et l'accompagnement des victimes et des proches des victimes de catastrophes ferroviaires" (n° 2661)
- **M. David Geerts** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les critiques émises à l'égard de la SNCB par les familles des victimes de la catastrophe de Buizingen" (n° 2763)
- **Mme Juliette Boulet** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le suivi apporté aux victimes de la catastrophe de Buizingen" (n° 3240)

**11.01 Steven Vandeput** (N-VA): Dans une interview accordée au journal *De Standaard*, Mme Geneviève Isaac, qui est devenue en quelque sorte la voix des proches des victimes de la catastrophe ferroviaire de Buizingen, est extrêmement critique vis-à-vis de l'attitude du Groupe SNCB à leur égard.

Est-il exact qu'aucune aide psychologique n'a été proposée aux proches des victimes de cette catastrophe? Pourquoi a-t-il fallu attendre près d'un an avant que MM. Descheemaeker et Lallemand prennent contact avec eux? M. Haek a-t-il parlé avec les victimes et/ou leurs proches? Quand ces derniers obtiendront-ils davantage d'informations sur les causes précises de l'accident?

**11.02 Tanguy Veys** (VB): Dans quelle mesure la ministre adhère-t-elle à la politique du Groupe SNCB en matière d'accompagnement des proches des victimes des catastrophes ferroviaires de Pécrot et de Buizingen et des personnes qui ont été blessées lors de ces accidents?

**11.03 David Geerts** (sp.a): Nous avons effectivement pu constater qu'il y a chez la plupart des proches des victimes un profond mécontentement par rapport au manque de communication et d'empathie de la part du Groupe SNCB.

Y voit-on par ailleurs déjà un peu plus clair en ce qui concerne l'indemnisation des victimes?

**11.04 Juliette Boulet** (Ecolo-Groen!): Nous avons entendu beaucoup de propos implacables à l'égard du manque de gestion et de prise en considération des victimes de la SNCB.

Combien de rencontres ont-elles eu lieu avec les familles des victimes depuis le 15 février 2010 à l'initiative de la SNCB ou d'Infrabel ou de tout autre responsable de la SNCB? Quels sont les documents qui ont été remis aux victimes et les démarches qui ont été entamées afin de faire leur déposition, de rendre leur témoignage et de bénéficier d'un suivi et d'éventuelles indemnisations? Quels engagements ont-ils été pris par la SNCB et ses filiales à l'égard des victimes et dans quels délais? Ont-ils été honorés? Quelles procédures ont-elles été mises en place depuis la catastrophe de Buizingen pour les victimes d'accidents ferroviaires?

**11.05 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): La question est délicate. Je réponds sur la base des informations reçues. Je comprends la réaction des proches et la situation difficile qu'ils vivent.

Tout le monde scrute ce que fait la SNCB, alors qu'à certains moments elle ne peut rien faire. Lors d'un accident de train, des protocoles et des accords doivent être respectés. Dans de telles circonstances, la bonne volonté est énorme, mais l'impuissance l'est tout autant. La SNCB a vécu des moments difficiles. Elle a reçu des questions qui selon elle, sur la base des accords conclus, devaient être traitées par d'autres. Les accords existants ne sont pas remis en question, mais il faut examiner si nous pouvons veiller à l'avenir à ce que dans de telles circonstances, la SNCB puisse également communiquer certaines informations. La SNCB est en effet considérée par de nombreuses personnes comme l'interlocuteur privilégié.

La coordination des différentes interventions à la suite à l'accident ferroviaire de Buizingen a immédiatement été prise en charge par le gouverneur de la province du Brabant flamand qui, dans le cadre du plan catastrophe provincial, a fait appel à différents services pour assurer l'aide psychosociale. L'aide a été gérée par le directeur des Secours médicaux et plusieurs inspecteurs d'hygiène fédéraux, assistés de managers psychosociaux. Les services d'intervention sociale d'urgence de la Croix-Rouge, les managers psychosociaux de la province, le service d'Aide aux victimes, les psychologues, les médecins et les assistants sociaux de la SNCB sont entrés en action.

Le Groupe SNCB n'étant pas directement mis en cause, les prestataires de soins spécialisés n'ont pas jugé opportun que la SNCB fournisse un service social proactif aux victimes. En cas de demande, les spécialistes d'Infrabel et de la SNCB-Holding offraient l'aide psychosociale requise.

Au centre d'accueil de Hal, les proches parents étaient encadrés par la Croix-Rouge, le service d'Aide aux victimes, l'Assistance policière aux victimes de la police fédérale et les psychologues du Groupe SNCB. Lors de leur dernier hommage aux victimes à la chapelle de l'hôpital militaire, ils étaient entourés par l'équipe Disaster Victim Identification de la police fédérale et les services d'aide précités, dont deux collaborateurs du Groupe SNCB. Un psychologue d'entreprise était également présent au moment de la remise des effets personnels.

Des représentants de la SNCB ont participé aux divers comités de coordination psychosociale. Pour s'assurer que les proches parents bénéficient de toute l'aide psychosociale nécessaire, il a été fait appel aux structures d'aide locales ou supralocales.

(*En français*) À tout moment, les victimes ou leur famille ont eu la possibilité de faire appel au groupe SNCB pour bénéficier d'une assistance psychosociale.

(*En néerlandais*) Les collaborateurs du service d'intervention sociale ont entretenu des contacts étroits avec les proches. Lorsque ces derniers en faisaient la demande, ces contacts ont été poursuivis.

(*En français*) Le groupe SNCB veillera à améliorer son approche psychosociale dans de telles circonstances.

(*En néerlandais*) Le processus de préparation de la SNCB pour la coordination de l'aide psychosociale pourrait certainement être amélioré. La communication externe concernant les aspects psychosociaux et juridiques et les questions d'assurance aurait pu se faire plus rapidement, avec plus de tact et en ayant fait l'objet d'une meilleure concertation. L'audit à ce sujet a été clôturé en septembre 2010. Les organes directeurs de la SNCB veillent à l'application des recommandations, qui visent à optimiser la préparation et à améliorer la coordination de l'aide psychosociale au cours des différentes phases de crise. Les trois CEO ont créé à cet effet un groupe de travail ad hoc commun.

Lorsque les proches étaient d'accord, le Groupe SNCB était représenté lors des cérémonies funéraires, des fleurs étaient envoyées et des condoléances transmises. Des réunions d'information ont été organisées à Hal et à Tubize avec le service juridique, Ethias et les services de communication et psychosociaux de la SNCB et d'Infrabel. Les CEO de la SNCB et d'Infrabel étaient présents lors d'une réunion des proches à Tubize fin janvier 2011.

Le service Communication de la SNCB a ouvert un call center et a contacté les proches, les victimes, les travailleurs de la SNCB, les riverains et les services de secours. Il y a eu plusieurs contacts entre la SNCB et les parents du conducteur de train accidenté. La cérémonie commémorative qui s'est déroulée à Buizingen le 12 février 2011 a été organisée en collaboration avec la ville de Hal et les administrations provinciales du Hainaut et du Brabant flamand.

Les services psychosociaux de la SNCB et d'Infrabel ont eu des contacts téléphoniques avec des victimes et des proches. Ces derniers ont pu prendre rendez-vous avec un assistant social ou un psychologue.

Le service juridique de la SNCB a averti par écrit les personnes concernées du fait qu'un dossier avait été ouvert et après réception des données nécessaires une avance de plusieurs milliers d'euros a été versée. Des demandes d'indemnisation supplémentaires sont examinées, les pièces justificatives sont demandées et une indemnisation supplémentaire est versée le plus rapidement possible.

MM. Descheemaeker et Lallemand se sont rapidement rendus sur les lieux de l'accident, et ont été suivis sans délai par d'autres représentants de la SNCB. Dans l'après-midi, les trois administrateurs délégués étaient sur place en présence du Roi. Des représentants du Groupe SNCB, dont les administrateurs délégués, ont assisté aux funérailles de toutes les victimes, du moins lorsque la famille était d'accord. Six familles s'y sont opposées.

L'envoi d'une carte de condoléances non signée était un geste inapproprié. La SNCB regrette que ce geste ait heurté les proches des victimes. Les autres lettres qui leur ont été envoyées ont toujours été signées.

La demande des proches de rencontrer l'administrateur délégué ne lui est parvenue qu'en octobre 2010. Les administrateurs n'ont jamais évité délibérément le contact avec les familles et regrettent qu'elles aient eu cette impression.

La rencontre du 26 janvier 2011 avec les proches des victimes a été préparée depuis le mois de novembre avec le manager psychosocial de la province de Hainaut. Cette rencontre sera suivie d'autres démarches auprès des proches des victimes. M. Haek n'y était pas présent, dès lors que les familles avaient invité les administrateurs délégués d'Infrabel et de la SNCB.

L'instruction est toujours en cours. Le Groupe SNCB, qui est directement concerné par l'enquête, n'a pas accès au dossier. Il ne peut donc communiquer aucune information à ce sujet.

Lors de chaque accident grave, un organisme d'enquête doit être créé. Les victimes et leurs proches doivent être régulièrement informées du déroulement de l'enquête. C'est un aspect qui relève des compétences du secrétaire d'État à la Mobilité.

La direction de la SNCB a bien pris des initiatives mais certaines ont été perçues différemment qu'escompté. La SNCB n'a peut-être pas évalué les choses correctement. Je n'ai toutefois pas le sentiment que ses intentions aient été mauvaises. Puisque la SNCB est partie au dossier, elle doit procéder avec beaucoup de circonspection et ne peut commettre aucune faute. La direction a tiré les enseignements de ses propres erreurs et s'emploie à améliorer la situation.

Les dossiers de victimes sont au nombre de 486. Ils sont gérés par la SNCB ou par Ethias. Les dossiers relatifs à des dommages physiques ou matériels sont traités. Une suite a été réservée à toute demande en dédommagement. Les indemnisations et les avances ont été liquidées conformément à la législation et aux barèmes. Des avances ont déjà été versées pour un montant de 2,02 millions d'euros. La SNCB a commencé à liquider des avances sans attendre de jugement concernant sa responsabilité.

La situation familiale de Mme Isaac, sur laquelle je ne peux m'étendre pour des raisons de respect de la vie

privée, distingue son dossier des autres. Le 21 octobre 2010, une avance a été versée sur le compte de tiers de son avocat et elle a également bénéficié d'une intervention dans les frais funéraires. Il y a eu douze contacts entre la SNCB et son assureur et l'intéressée ou son avocat. Elle a décliné l'offre de soutien psychosocial.

**11.06 Steven Vandeput** (N-VA): Le centre de crise ayant été installé par la province du Brabant flamand, la dame en question n'a probablement reçu qu'une réponse rédigée en néerlandais.

**11.07 Juliette Boulet** (Ecolo-Groen!): La perception des choses est tout à fait différente en fonction du point de vue duquel on se place. On a aussi besoin, à un moment donné, de désigner un coupable.

Certaines personnes ont parfois commis des actes que l'on pourrait qualifier de "gaffes".

J'entends votre volonté de pratiquer davantage de concertations et qu'il existe un audit en cours sur ce sujet. Je reste cependant un peu sur ma faim. J'aurais voulu vous entendre sur une volonté de mettre en place des regroupements.

Ne faudrait-il pas mettre en place des cellules de crise, avec des psychologues de crise? Pourrait-on avoir une cellule à laquelle faire référence, tant pour la gestion de la crise que pour le suivi et les assurances?

Il serait intéressant de discuter l'idée de mettre en place une personne de référence, des numéros de dossiers qui seraient les mêmes pour les assurances, pour les différentes institutions de la SNCB et un numéro de téléphone unique pour une seule personne de contact.

**11.08 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Il est impossible d'organiser un point de contact centralisé pour tous les aspects d'un tel dossier, tels par exemple le psycho-social et les assurances. L'on souhaite que tout soit coordonné mais je n'oserais pas affirmer que la coordination débouchera sur un seul point de contact. Nous ne pourrions jamais le garantir en raison de problèmes juridiques et autres.

**11.09 Juliette Boulet** (Ecolo-Groen!): Ce jour-là, comme toute victime, un ami a dû compléter des documents. Depuis lors, il n'a plus eu de nouvelles. C'est à lui de faire des démarches et de téléphoner en se présentant comme victime. À chaque fois, il doit réexpliquer ce qui lui est arrivé et apporter des preuves. Je souhaiterais que ce genre de situation ne survienne plus. C'est suffisamment difficile et cela devient humiliant.

*L'incident est clos.*

## **12 Questions jointes de**

- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les franchissements de signaux en 2010" (n° 2659)**

- **Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les 130 feux brûlés en 2010 sur le rail belge" (n° 2854)**

**12.01 Tanguy Veys** (VB): En 2010, pas moins de 130 trains ont franchi un feu rouge. C'est 11 % de plus que l'année précédente. Parmi les infractions, 86 étaient imputables aux conducteurs contre 89 en 2009.

Toutes les mesures prises suffiront-elles à réduire le nombre de franchissements de signaux?

**12.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Le nombre de franchissements de signaux est soigneusement comptabilisé et des procès-verbaux sont dressés. Il ne faut pas en conclure que la situation s'est tout à coup dégradée; des situations autrefois indécélables en raison de l'absence d'instruments de mesure sont désormais enregistrées. Il faut dès lors se garder de tirer des conclusions trop hâtives. La hausse persistante du nombre de franchissements de signaux est évidemment préoccupante. Tout franchissement de signal est un franchissement de trop et le Groupe ne manque pas de le souligner dans sa politique. Tous les franchissements de signaux ne sont cependant pas dangereux. Un dépassement d'un mètre à un moment ou à un endroit où aucun risque réel n'existe à proximité est néanmoins enregistré et a une incidence sur les chiffres. En d'autres termes, même un franchissement de signal non dangereux est étudié et des mesures sont prises le cas échéant à l'échelon de l'infrastructure ou pour encourager le

conducteur de train à être plus attentif.

Toutes les entreprises ferroviaires qui circulent sur notre réseau ou ont introduit une demande en ce sens participent aux différentes plates-formes de sécurité. Ces réunions ont pour objectif d'examiner l'ensemble des conditions dans lesquelles la préparation de la signalisation a été effectuée. Cette analyse peut déboucher sur la formulation, par les entreprises ferroviaires, Infrabel et le SSICF, de suggestions quant à l'emplacement d'un signal ou à une amélioration, telle qu'une modification d'un règlement.

Afin de travailler de manière plus proactive, une application informatique, appelée *Safe In*, est également mise au point et devra être accessible à l'ensemble des entreprises et services ferroviaires. Cette application recueillera les données concernant tout problème relatif aux signaux ou à leur visibilité, ainsi qu'à toute autre anomalie ferroviaire. Quant à savoir si ces mesures suffiront, nous verrons bien à l'avenir si nous constatons une diminution du nombre de feux rouges grillés. L'enregistrement de signaux constituant une préoccupation constante, je suppose que dans un premier temps, des améliorations seront encore constatées. L'enregistrement automatique est mis en place là où il fait actuellement défaut.

Pour pouvoir comparer les chiffres sur une base annuelle, il importe que les paramètres utilisés restent identiques. En l'occurrence, la ventilation des feux rouges grillés en 2009 et en 2010 par entreprise ferroviaire doit tenir compte du nombre de kilomètres-train accomplis pour chacune d'elles. Ainsi, la SNCB a augmenté son nombre de kilomètres de un pour cent, alors que ce pourcentage est de 56 % pour d'autres entreprises. De nombreuses entreprises ferroviaires privées sont en effet devenues actives sur le réseau ferroviaire belge.

**12.03 Tanguy Veys (VB):** Quand l'installation des systèmes d'enregistrement automatique sera-t-elle achevée? Il semble que de nombreux franchissements indus de signaux ne soient pas enregistrés parce qu'ils ont lieu dans des gares de formation et à bord de locomotives affectées au transport de marchandises.

**12.04 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** L'enregistrement automatique ne reste pas sans effets. Nous pouvons en tirer des leçons en ce qui concerne les endroits dépourvus de systèmes d'enregistrement automatique. Nous observons une hausse absolue du nombre de cas aux endroits ainsi équipés, tandis que les statistiques restent stables pour les autres signaux. Étant donné que le nombre de signaux à enregistrement automatique va encore croître à l'avenir, je prévois que le nombre d'enregistrements va dans un premier temps suivre la même tendance.

*L'incident est clos.*

**13 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le déraillement d'un train de marchandises sur le site de formation de Ronet" (n° 2679)**

**13.01 Steven Vandeput (N-VA):** Le 6 février dernier, un train de marchandises transportant des produits chimiques dangereux a déraillé à Ronet.

La ministre dispose-t-elle d'informations plus précises à ce sujet? Quel est le rôle des trois entités du groupe SNCB dans le cadre de tels incidents?

**13.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** L'enquête concernant cet accident est toujours en cours et la chronologie des faits est analysée.

Dans le cas d'un accident ferroviaire impliquant des produits dangereux, le plan d'urgence d'Infrabel prévoit que Traffic Control alerte directement le central 100 ou 112. Cette procédure a été correctement appliquée. L'accident n'a eu aucune conséquence pour le trafic ferroviaire sur les voies principales. Les éventuels retards subis par le trafic de marchandises doivent encore être examinés de plus près. Dès que l'enquête aura permis de déterminer les causes de l'accident, des mesures correctrices seront prises.

*L'incident est clos.*

**14 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le conducteur de train tombé sous un train à Courtrai" (n° 2680)**

**14.01 Steven Vandeput** (N-VA): Le 7 février 2011, un conducteur de train qui circulait à bicyclette sur un sentier à Courtrai a perdu la vie.

La ministre pourrait-elle nous en dire plus?

**14.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Il s'agit en l'occurrence d'un accident tout à fait dramatique. Tant l'intéressé que son amie étaient des agents de la SNCB. L'enquête est encore en cours. Par conséquent, nous ne pouvons encore fournir d'informations plus précises sur les circonstances de cet accident.

Le schéma des chemins de service, élaboré par Infrabel, indique quels sentiers sont cyclables et quels sentiers ne le sont pas. Dans le cas qui nous occupe, le sentier n'est pas suffisamment large pour qu'on puisse y circuler à bicyclette. En fonction de la nature et des circonstances des infractions, le règlement prévoit des mesures disciplinaires adaptées.

Sur la fiche de service du conducteur de train concerné, un laps de temps suffisant était prévu pour pouvoir se déplacer à pied de la gare de Courtrai au faisceau D à Courtrai. Étant donné qu'il n'était pas question d'une perturbation due à un retard important ou à un autre incident, il n'était pas question non plus dans la pratique d'un problème direct. Les temps de référence pour des déplacements de service à pied sont déterminés empiriquement.

Quand on établit les fiches de service, on considère ces temps de référence comme des temps minimaux à prévoir.

**14.03 Steven Vandeput** (N-VA): Comment est-il communiqué que certains sentiers sont cyclables et d'autres, non?

**14.04 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Je préfère ne pas me prononcer sur ce cas individuel car je ne dispose d'aucune information à ce sujet. Je déduis de la réponse fournie par la SNCB que dans les règlements ainsi que dans le schéma des chemins de service, il est stipulé quels sentiers sont cyclables ou non. Ce même schéma des chemins de service contient le schéma des temps.

*L'incident est clos.*

#### **15 Questions jointes de**

- **Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ligne ferroviaire 60" (n° 2703)**
- **Mme Karin Temmerman à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le service de la SNCB dans le Pays de Waes" (n° 2781)**

**15.01 Ine Somers** (Open Vld): En raison des travaux réalisés sur le quai à Saint-Nicolas, il n'y a actuellement aucune liaison directe aux heures creuses sur la ligne 60 Saint-Nicolas – Bruxelles. Quelques trains directs subsistent aux heures de pointe.

La direction de la SNCB envisage-t-elle d'autres adaptations sur cette ligne?

**15.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Lors de la réunion de commission du 8 février, je me suis déjà longuement exprimée sur la desserte du Waasland. Je peux compléter ma réponse en annonçant la mise en service le 4 avril 2011 d'un train direct supplémentaire en direction de Saint-Nicolas. Il arrivera à Termonde à 18 h 53.

*L'incident est clos.*

#### **16 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la diffusion d'informations sur la modification des horaires de départ et d'arrivée des trains" (n° 2770)**

**16.01 Steven Vandeput** (N-VA): Le 18 janvier 2011, le train Mol-Anvers démarrait au moment précis où

arrivait le train P de 18 h 09 en provenance de Bruxelles-Central. À en croire le chef de gare, le train P avait 20 minutes de retard mais en réalité, il respectait encore l'ancien horaire.

À partir de quand le train P à destination d'Hasselt quittera-t-il à nouveau la gare de Bruxelles-Centrale à 18 h 09? Selon quelle procédure les informations relatives aux changements d'horaire sont-elles transmises de la direction à la base à la SNCB? Comment expliquer que les chefs de gare ne soient pas toujours informés à temps?

**16.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Lors de l'introduction des nouveaux services ferroviaires, les affiches dans les gares, le guide officiel des horaires et le site web local sont adaptés en conséquence. Ceci vaut également pour toutes les banques de données et les documents de service. Infrabel est informé dans les délais prévus, ainsi que le personnel des cabines de signalisation. Le sous-chef de gare de service sur le quai de Hasselt n'avait apparemment pas pris connaissance des documents mais les mesures nécessaires ont été prises.

**16.03 Steven Vandeput** (N-VA): Ne vaudrait-il pas mieux communiquer directement ces informations aux intéressés? Les accompagnateurs de train disposent à présent toujours des informations les plus récentes.

**16.04 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Une solution informatique visant à faciliter la procédure est actuellement à l'étude.

*L'incident est clos.*

#### **17 Questions jointes de**

- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la plainte introduite auprès de la Commission européenne contre SNCB Logistics" (n° 2787)**
- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les données financières concernant la restructuration de la SNCB Logistics" (n° 2789)**
- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les critiques parues dans la presse au sujet de l'organisation du transport de marchandises par rail" (n° 2820)**
- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le plan social de la SNCB Logistics" (n° 3687)**

**17.01 Steven Vandeput** (N-VA): La question n° 2787 a été retirée et j'ignore pourquoi elle figure toujours à l'ordre du jour.

Crossrail Benelux a déposé plainte auprès de la Commission européenne contre la SNCB pour l'aide accordée de manière illicite par l'État à l'ancienne société B-Cargo. Il est fait référence à des articles de presse dans lesquels la SNCB déclare aider SNCB Logistics par le transfert à titre gratuit de 200 locomotives et de biens immobiliers. Les locomotives auraient une valeur comptable de 450 millions d'euros. Le transfert aurait également porté sur des terrains pour une valeur de 4,9 millions d'euros et sur des bâtiments pour une valeur de 4,7 millions d'euros. Crossrail y ajoute 115 millions d'euros de subsides et une injection de capital de 55 millions d'euros. La société arrive ainsi à un total de 595 millions d'euros d'aide illicite. Selon la Commission européenne, cette aide ne pouvait s'élever qu'à maximum 355 millions d'euros.

La ministre pourrait-elle fournir des précisions à ce sujet? Est-il effectivement question d'aide illicite? La ministre a-t-elle l'intention d'intervenir auprès de la Commission européenne à propos de ce dossier?

Crossrail aurait également publié un communiqué de presse selon lequel tous les travailleurs de SNCB Logistics conserveraient leurs droits en tant que fonctionnaires statutaires et bénéficieraient en sus d'avantages supplémentaires. Crossrail estime que tous ces avantages constituent une concurrence déloyale.

De plus, si l'on en croit Crossrail, la SNCB fait supporter la totalité des frais d'acquisition et d'entretien du matériel roulant destiné au transport de marchandises au département voyageurs. Est-il exact que la SNCB-Holding reste l'employeur des travailleurs de SNCB Logistics? Combien de travailleurs ont-ils opté pour un transfert à SNCB Logistics? Quels sont les avantages, évoqués par Crossrail, dont bénéficieraient les

travailleurs de SNCB Logistics? Est-on en présence d'une forme de concurrence déloyale? Est-il exact que la SNCB impute indûment certains coûts au transport de voyageurs?

**17.02 Tanguy Veys** (VB): Le 26 novembre 2010, la CSC-Transcom a approuvé le plan social de filialisation de SNCB Logistics, ce qui était une des conditions d'une intervention financière.

La division SNCB Logistics est devenue opérationnelle le 1<sup>er</sup> février dernier, mais le transfert du personnel ne pouvait se faire avant la clôture des négociations sur les conditions de travail. Le Conseil d'administration a déjà été constitué, et les locomotives, les bâtiments et les capitaux nécessaires ont été transférés. Vendredi dernier, la CSC-Transcom a déclaré que la direction de la SNCB ne respectait pas ce qui avait été convenu, et le syndicat menace même d'entamer des poursuites en justice.

La ministre estime-t-elle que la direction de la SNCB respecte ses engagements? Quelle est son opinion sur l'actuel plan social de la SNCB Logistics? Quelle a été l'implication de la ministre dans son élaboration et son exécution?

**17.03 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Les agents non statutaires du secteur transport de marchandises de la SNCB sont transférés à la SNCB Logistics, reçoivent un nouveau contrat de travail dans lequel la SNCB Logistics devient l'employeur. La SNCB Logistics S.A. recrutera par ailleurs de nouveaux agents. La SNCB-Holding demeure toutefois l'employeur de l'ensemble du personnel statutaire qui choisit volontairement d'être mis à la disposition de la SNCB Logistics.

Le 1<sup>er</sup> février 2011, près de 20 agents statutaires de la direction ont été mis à la disposition de la SNCB Logistics. Le transfert du personnel non statutaire vers la SNCB Logistics sera effectué le 1<sup>er</sup> avril 2011. Ensuite, dans le courant de l'année, des agents statutaires pourront librement faire acte de candidature auprès de la SNCB Logistics.

Le personnel de la SNCB Logistics ne bénéficiera d'aucun avantage complémentaire, mais conservera tous ses droits acquis. La SNCB Logistics appliquera des conditions salariales et de travail conformes à celles pratiquées sur le marché. J'ignore quels sont les avantages additionnels évoqués par Crossrail.

La restructuration des activités de transport de marchandises de la SNCB n'instaure aucune concurrence déloyale. C'est à la suite de cette restructuration que la Commission européenne a approuvé l'aide accordée.

Il y a plusieurs années déjà que la SNCB a décidé de centraliser les activités de maintenance au sein de l'entreprise. La SNCB Logistics est donc cliente de la SNCB pour l'entretien du matériel roulant de transport de marchandises et la SNCB facture ses services à des prix conformes à ceux pratiqués sur le marché. La SNCB Logistics ne tire par conséquent aucun profit de l'exploitation des activités d'atelier et de la centralisation de ces activités au sein de la SNCB.

La Commission européenne a effectivement mis l'État belge en demeure pour ce qui concerne les frais facturés par les ateliers de la SNCB pour l'entretien du matériel de la SNCB Logistics, des frais généraux pour l'essentiel. Mon cabinet et la SNCB négocient à ce sujet avec la Commission européenne.

Le 26 novembre 2010, la CSC-Transcom est la seule organisation syndicale à avoir signé l'accord social qui stipule que le personnel contractuel transféré à la SNCB Logistics recevra un nouveau contrat de travail, mais aux mêmes conditions que le contrat actuel.

Il en va de même pour les agents contractuels transférés de l'IFB vers la SNCB Logistics. Les conditions de travail de la SNCB Logistics seront discutées et suivies par un groupe de travail spécial au sein de la commission paritaire nationale.

Je ne suis pas impliquée dans la concertation sociale entre les syndicats et l'entreprise, mais je m'attends à ce que l'accord social de novembre 2010 soit respecté. Selon CSC-Transcom, cette condition ne serait pas remplie en ce qui concerne la reprise par SNCB Logistics du contrat de travail signé avec le précédent employeur. Toutefois, la concertation a été relancée et j'espère qu'elle sera fructueuse.

Crossrail se fonde sur plusieurs suppositions erronées et critique avec véhémence les mesures de

restructuration. La Commission européenne a pourtant approuvé le dossier de restructuration le 26 mai 2010. Ce plan porte sur la filialisation des activités fret, l'ensemble des actifs étant placés dans une société de SNCB Logistics distincte.

Toutes les mesures qui s'inscrivent dans le cadre de la mise en œuvre du plan de restructuration portent sur le départ anticipé du personnel excédentaire. Une partie de ces personnes se verront proposer un plan de départ et ne seront pas reprises par SNCB Logistics.

Les activités fret de la SNCB ont été déficitaires au cours des dernières années et les pertes citées dans la plainte ont déjà été inscrites dans les comptes de la SNCB. La Commission européenne a confirmé, dans son arrêté d'approbation, que SNCB Logistics n'était pas tenue de supporter les pertes du passé.

Les pertes historiques ont été évaluées à 210 millions d'euros, à condition que la SNCB Logistics puisse être opérationnelle à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2010, ce qui était une date butoir. Compte tenu des négociations sociales, la filialisation et le transfert des activités fret à la SNCB Logistics n'ont pu avoir lieu qu'au 1<sup>er</sup> février 2011. Les pertes pourraient dès lors être plus importantes, ce qui se vérifiera définitivement en mai ou en juin 2011, à la clôture comptable. L'approbation de la Commission européenne s'applique toutefois à toutes les pertes subies par la SNCB avant le transfert des actifs fret.

L'opération est réalisée par le biais d'un apport dans la SNCB Logistics. Il y a d'une part tous les actifs fret en tant que tels, la SNCB Logistics reprenant également toutes les obligations à son compte et il y a d'autre part l'apport de 30 millions d'euros, soit la dernière tranche d'une augmentation de capital qui avait déjà été accordée.

La SNCB Logistics a reconnu une dette convertible vis-à-vis de la SNCB pour un montant de 25 millions d'euros.

Il n'est pas impossible que Crossrail confonde l'augmentation de capital de 30 millions d'euros avec les 25 millions d'euros de dettes et en arrive ainsi au montant de 55 millions d'euros. La dette convertible ne peut toutefois nullement être considérée comme une aide à la SNCB Logistics mais comme une dette que la SNCB Logistics reconnaît avoir vis-à-vis de la SNCB dans le cadre de la filialisation.

Ainsi, cette dette, qui correspond donc à une créance de la SNCB, n'existait pas avant la filialisation.

Les conditions tarifaires adaptées doivent permettre à la SNCB Logistics de fonctionner conformément au marché. Ces conditions s'appliquent pendant une période de dix ans maximum aux services que la SNCB Logistics va reprendre à la SNCB. Pour les services effectués par le personnel statutaire de la SNCB qui n'est pas ou pas encore passé à la SNCB Logistics, la SNCB paiera un prix conforme au marché. Celui-ci est comptabilisé parmi les frais réels de la SNCB pour ce personnel et la différence est considérée comme une aide d'État par l'Europe, qui l'approuve.

La même mesure a été prise concernant le personnel qui sera effectivement transféré à la SNCB Logistics, mesure également considérée par la Commission européenne comme une aide d'État. Le personnel reste au service de la Holding, qui supporte les frais de personnel dépassant les prix conformes au marché.

La Commission européenne a approuvé ces deux mesures pour un montant maximum estimé à 115 millions d'euros. La SNCB-Holding injecte 135 millions d'euros dans le financement du plan de sauvetage de la SNCB Logistics. La SNCB-Holding a d'ores et déjà apporté 30 millions d'euros de capital frais à la SNCB Logistics par le biais de la SNCB. Les 105 millions d'euros restants seront utilisés à des fins de financement du régime de départ et des conditions tarifaires adaptées.

Les chiffres mentionnés par Crossrail concernant les actifs qui ont été apportés à SNCB Logistics sont inexacts. De plus, il est absolument erroné de présenter l'apport d'actifs comme un élément gratuit, une subvention ou une aide publique. Il s'agit, en effet, de l'apport de ces actifs dans une nouvelle société de droit privé en échange d'actions de celle-ci.

Toutes les activités de fret ont été regroupées dans une société de droit privé distincte pour satisfaire à une condition imposée par la CE et conformément aux orientations communautaires sur les aides d'État aux

entreprises ferroviaires. La filiale a commencé ses activités le 1<sup>er</sup> février. Les certificats et licences requis sont disponibles.

La subvention de 115 millions évoquée par Crossrail constitue effectivement le montant maximum estimé et adopté par la CE de la subvention à titre de compensation temporaire du handicap en matière de coûts salariaux des collaborateurs statutaires. Le montant précédemment cité de 90 millions d'euros constituait la meilleure estimation possible à ce moment.

Il n'est donc absolument pas question de jongler avec une dotation publique au bénéfice d'une prestation de services publics ni d'aide d'État illicite. L'apport des actifs liés au fret a été opéré dans le respect de toutes les prescriptions légales en vigueur, comme l'a d'ailleurs constaté un réviseur d'entreprise. La CE est rigoureusement informée de l'exécution de ce plan.

Par ailleurs, le plan de restructuration est mis en œuvre dans le respect du dialogue au sein des organes de gestion de la SNCB et sans anomalies comptables. La prestation de services publics ne subit aucun préjudice. SNCB Logistics a pour priorité d'assurer l'emploi du personnel et la survie d'une activité de fret saine.

La Commission européenne pourra constater que les éléments avancés dans la plainte sont fondés sur des hypothèses inexactes. Je ne dois donc pas prendre d'autres initiatives.

**17.04 Steven Vandeput (N-VA):** Cette somme de 115 millions d'euros est-elle une compensation pour le personnel statutaire répartie sur dix ans?

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

**17.06 Steven Vandeput (N-VA):** Il s'agit donc d'une aide unique et pas annuelle, mais elle continue à constituer un sérieux handicap. La problématique des ateliers est donc en suspens?

**17.07 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** De nouvelles données ont été communiquées à la Commission.

**17.08 Steven Vandeput (N-VA):** Le montant de 115 millions d'euros n'est qu'une partie du montant total.

**17.09 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Nous tiendrons tout le monde informé.

**17.10 Tanguy Veys (VB):** Je comprends que la ministre considère que l'accord social doit être respecté. La SNCB Logistics s'y est en tout cas engagée; il s'agit à présent d'attendre de voir si la CSC-Transcom s'en satisfera. J'espère que la ministre continuera à suivre le dossier car 5 000 emplois sont en jeu. Il ne faut pas grand-chose pour qu'un conflit s'envenime.

*L'incident est clos.*

#### **18 Questions jointes de**

- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la mise en service des trains Fyra entre Bruxelles et Amsterdam" (n° 2860)**

- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression éventuelle du train Benelux" (n° 3658)**

**18.01 Steven Vandeput (N-VA):** À partir de décembre 2011, le train à grande vitesse Fyra remplacera l'actuel train Benelux sur la ligne Bruxelles-Anvers-Amsterdam.

Le Fyra sera-t-il accessible aux usagers du train disposant d'un titre de transport intérieur entre Bruxelles, Malines et Anvers ou un autre train IC sera-t-il mis en service pour compenser la disparition du train Benelux? Le Fyra utilisera-t-il le sillon du train Benelux actuel ou un nouvel horaire sera-t-il nécessaire? Le Fyra assurera-t-il une deuxième liaison vers la gare Noorderkempen ou l'actuel train IR sera-t-il remplacé par le Fyra? Les voyageurs intérieurs doivent-ils régler un supplément pour relier la gare Noorderkempen ou cette liaison est-elle couverte par la compensation financière de l'article 23 du contrat de gestion de la

SNCB? À partir de décembre 2011, la SNCB mettra-t-elle un omnibus supplémentaire en service entre Anvers et Essen ou Roosendaal étant donné qu'une capacité sera libérée sur la ligne classique grâce à la mise en service du Fyra?

**18.02 Tanguy Veys (VB):** Le train Benelux devra céder la place à un TGV pour lequel la réservation est obligatoire. TreinTramBus insiste pour que le voyageur ait le choix entre un train classique et le Fyra. L'arrivée du Fyra pose problème à Brussels Airport également parce que Air France vise les Belges qui se rendent à Schiphol en TGV, ce qui représente un désavantage concurrentiel pour notre aéroport.

Pourquoi l'arrivée du Fyra devrait-elle entraîner la suppression du train Benelux? Le voyageur ne devrait-il pas pouvoir choisir entre un train classique et un TGV?

**18.03 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Dès qu'une nouvelle offre de trains sera disponible avec le train Fyra Bruxelles-Amsterdam circulant sur la ligne à grande vitesse L4 – ce qui sera le cas au plus tôt en décembre 2011 – le train Benelux sera supprimé, comme le prévoit le traité de 1996.

L'offre sur le territoire fédéral est suffisante. Après la suppression en décembre 2009 de l'arrêt du train Benelux en gare de Bruxelles-Nord, un train IR supplémentaire a été mis en service entre Anvers et Bruxelles. La suppression du train Benelux est de la sorte déjà compensée. Lorsque le Fyra sera mis en service, on ne prévoira pas de nouveau train supplémentaire. La capacité des trains actuels sera cependant renforcée.

Il n'y aura qu'une différence de quelques minutes entre le nouvel sillon et celui du train Benelux. Il n'est donc pas nécessaire d'adapter les horaires.

Fyra est une activité non-subsidée. Il ne s'agit pas de ne proposer qu'aux voyageurs en tant que solution de rechange un train omnibus peu confortable mais bon marché. Le train omnibus vers Roosendaal et Essen a une fonction purement locale. Il y a déjà eu de nombreuses demandes pour le maintien du train Benelux ou la mise en service d'un deuxième omnibus entre Anvers et Roosendaal. Selon la SNCB, il faut d'abord mener à cet effet les indispensables études de faisabilité.

Je ne connais pas les tarifs du Fyra mais le TGV n'est pas nécessairement plus coûteux. Il faut toutefois réserver d'avance et les tarifs avantageux sont limités en nombre. Selon une étude de marché, la réservation est indispensable pour les trajets internationaux. Les déplacements nationaux, par contre, ne doivent pas faire l'objet d'une réservation. Les prix seront conformes à ceux du marché.

Que ce soit au niveau du confort ou de la ponctualité, la qualité du train Benelux n'est plus ce qu'elle était. Les voyageurs préféreront certainement se déplacer en Fyra. Le potentiel risque d'être insuffisant pour maintenir le train Benelux.

L'article 23 du contrat de gestion ne porte pas sur le Fyra mais a été conclu pour faire face aux conséquences de l'exécution de l'accord ministériel du 6 mars 2005 conclu entre la Belgique et les Pays-Bas concernant la desserte TGV sur l'axe La Haye – Breda – Noorderkempen – Anvers-Central – Malines - Bruxelles.

Les modalités d'exécution de l'accord interministériel sont toujours en cours de négociation avec les Pays-Bas.

Une desserte complémentaire de Noorderkempen à partir de décembre 2011 n'est pas encore d'actualité, ni une compensation évoquée à l'article 23 du contrat de gestion de la SNCB. La SNCB ne prévoit actuellement pas de deuxième omnibus entre Anvers-Central et Roosendaal. Un éventuel réseau suburbain à Anvers devra sur la ligne 12 assurer une meilleure desserte de Kapellen et non des Pays-Bas.

**18.04 Steven Vandeput (N-VA):** Je reste convaincu que des problèmes de capacité apparaîtront en cas de suppression du train Benelux entre Bruxelles et Anvers.

**18.05 Tanguy Veys (VB):** Je vous renvoie à une pétition en faveur du train Benelux qui lancée début mars, a recueilli près de 2 000 signatures en très peu de temps.

*L'incident est clos.*

**19 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'avenir de la traction diesel pour le transport de voyageurs" (n° 2861)**

**19.01 Steven Vandeput (N-VA):** Dans les années 90, la SNCB a décidé de ne pas poursuivre l'électrification du réseau et d'acquérir de nouveaux trains diesel pour les lignes secondaires. Ces trains ne peuvent relier le nord du Limbourg à Bruxelles-Central puisqu'ils sont interdits dans les tunnels. En outre, ils sont polluants, causent des nuisances sonores et olfactives, nécessitent un entretien plus important et ont un cycle de vie moins long.

Le diesel ferroviaire a-t-il encore un avenir? Ne devons-nous pas opter pour l'électrification intégrale du réseau? Infrabel prendra-t-il en considération ce problème dans son plan d'investissements 2013-2025?

**19.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Les autorails M41 de la SNCB ont été fabriqués entre 1999 et 2002. Leur remplacement n'est pas envisagé pour le moment. La SNCB mettra à jour son parc de matériel diesel et ses schémas d'exploitation en tenant compte des prévisions d'Infrabel concernant l'électrification du réseau.

Le réseau ferroviaire belge ne compte plus que quelques tronçons non électrifiés. L'électrification du tronçon Herentals-Mol est prévue dans un avenir proche. L'éventuelle poursuite de l'électrification de cette ligne jusqu'à Hamont est à l'étude.

Infrabel ajustera sa politique d'investissement en fonction de la demande réelle. Pour le trafic intérieur de voyageurs, Infrabel écoute la SNCB. En ce qui concerne le transport de marchandises, bon nombre d'opérateurs utilisent des locomotives diesel, même sur les tronçons électrifiés.

**19.03 Steven Vandeput (N-VA):** La SNCB peut donc prendre part aux décisions.

**19.04 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Infrabel est disposé à étudier les questions de la SNCB.

**19.05 Steven Vandeput (N-VA):** Nous devons mener une réflexion à propos de la question de savoir si nous voulons maintenir les motrices diesel sur le réseau.

*L'incident est clos.*

**20 Questions jointes de**

- **Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ligne Bruxelles-Quiévrain" (n° 2992)**

- **Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ligne Bruxelles-Quiévrain" (n° 3237)**

- **Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le raccourcissement possible de la ligne Quiévrain-Bruxelles-Liège en 2013" (n° 3261)**

**20.01 Jacqueline Galant (MR):** Des rumeurs persistantes circulent sur le raccourcissement de la ligne Quiévrain-Bruxelles-Liège. De Quiévrain à Saint-Ghislain, il n'y aurait plus qu'une navette automotrice. Ces rumeurs inquiètent les navetteurs qui craignent de perdre du temps en devant changer de train à Saint-Ghislain.

Confirmez-vous cette information? Les arguments de la SNCB tiennent-ils la route? La liaison de cette ligne avec le tram valenciennois donne justement une correspondance avec les trains pour Bruxelles et l'aéroport de Zaventem. Les négociations avancent bien au niveau de la Région wallonne en vue de la jonction entre Crespin et Quiévrain. Cette jonction porte sur un kilomètre. Il serait donc un peu stupide de supprimer un train qui permet de rejoindre directement Bruxelles.

**20.02 Inge Vervotte, ministre (en français):** Compte tenu de la mauvaise régularité de la relation ICF Liège-Guillemins - Quiévrain et de l'exécution des travaux en gare de Soignies, de juin à mi-décembre 2011, ainsi qu'en gare de Mons, de mi-décembre 2011 à mi-décembre 2014, la SNCB va être amenée à adapter le

service des trains.

**20.03 Jacqueline Galant (MR):** Il serait important d'agir en concertation avec les entités fédérées.

*L'incident est clos.*

**21 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'appel à la désobéissance civile des navetteurs" (n° 3037)**

**21.01 Tanguy Veys (VB):** Un voyageur a récemment appelé à la désobéissance civile en raison du service insatisfaisant de la SNCB. Il a demandé aux autres voyageurs de refuser massivement de montrer leur titre de transport aux accompagnateurs de train le 1<sup>er</sup> mars.

Comment la SNCB a-t-elle réagi à cet appel? Des voyageurs ont-ils effectivement refusé de montrer leur titre de transport? Qu'en est-il de la réaction de la SNCB à la distribution de pamphlets?

**21.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Aucune mesure n'a été prise, les tracts ayant semble-t-il été distribués en l'absence du personnel.

Consciente des nombreuses situations difficiles que doivent endurer les voyageurs, la SNCB avait insisté auprès des accompagnateurs de train pour qu'ils se montrent corrects et attentifs aux besoins des clients et qu'ils ne provoquent pas de problèmes. Les contrôles ont bel et bien été effectués ce jour-là, même si certaines personnes prétendent que leur nombre était plus faible que d'habitude. Cet élément n'est cependant pas objectivement démontrable.

**21.03 Tanguy Veys (VB):** Combien de personnes ont refusé de montrer leur titre de transport ce jour-là? Certains voyageurs n'ont-ils pas présenté de billet parce qu'ils supposaient qu'il s'agissait d'une sorte d'action "tarif zéro" et que cette dernière était tolérée par la SNCB?

**21.04 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Je n'ai reçu aucune notification en la matière et suppose que le phénomène est resté très limité.

*L'incident est clos.*

**22 Question de M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'avenir des ateliers de Stockem" (n° 3209)**

**22.01 Josy Arens (cdH):** La gare de triage et l'atelier de Stockem ont été mis en service en 1929: une installation sur 4 km de long comportant gare de formation, remise à locomotives, ateliers et une plaque tournante avec moteur électrique qui fonctionne toujours aujourd'hui.

En mars 2010, vous m'avez indiqué que le montage de l'équipement de signalisation TBL1+ sur le matériel roulant permettrait de compenser le départ de l'entretien des locomotives de type 20 vers Anvers. De nouvelles rames Desiro bi-tension seraient, dès leur mise en service en 2011-2012, affectées à Stockem pour leur entretien.

Où en est ce dossier? Quelles sont les dernières orientations du plan de transport? Les ateliers de Stockem peuvent-ils espérer un avenir à court terme? Faut-il s'attendre à une diminution de l'activité et de l'emploi (actuellement 196 équivalents temps plein)? Les ateliers vont-ils bénéficier d'une modernisation de l'équipement ou de la construction de nouveaux ateliers? A-t-on estimé les coûts?

**22.02 Inge Vervotte, ministre (en français):** Des investissements importants devraient être consentis pour maintenir l'atelier de Stockem en fonctionnement et pour adapter le site à l'entretien du matériel moderne. C'est la raison pour laquelle la SNCB examine la possibilité de concentrer les activités de maintenance du matériel roulant en gare d'Arlon.

**22.03 Josy Arens (cdH):** Vous me dites aujourd'hui que c'est à l'étude?

**22.04 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): Oui, c'est ce que dit la SNCB.

**22.05 Josy Arens** (cdH): J'insiste pour obtenir le plus rapidement possible la décision définitive suite à l'étude concernant ce dossier. Quand pourrai-je vous interroger à nouveau sur les résultats de cette étude?

**22.06 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): C'est à la SNCB de fournir l'information.

**22.07 Josy Arens** (cdH): Je vous interroge en tant que ministre de tutelle.

**22.08 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): La ministre de tutelle n'élabore pas de plan opérationnel.

**22.09 Josy Arens** (cdH): Je comprends, mais je veux donner ce signal fort à la SNCB qui ne respecte pas suffisamment la province du Luxembourg.

**22.10 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): Nous l'avons tous compris!

*L'incident est clos.*

**22.11 Tanguy Veys** (VB): Je voudrais inviter le président à respecter, dans la mesure du possible, l'ordre des questions.

### **23 Questions jointes de**

- **M. David Clarinval à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le manque d'informations données par la SNCB aux voyageurs lors des nombreuses perturbations durant les fêtes de fin d'année" (n° 2937)**

- **Mme Kattrin Jadin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la communication des retards de train aux navetteurs" (n° 3187)**

**23.01 David Clarinval** (MR): L'Association des Clients des Transports Publics (ACTP) a déploré la décision prise unilatéralement par la SNCB, le 18 décembre dernier, de suspendre les compensations pour les retards liés aux conditions climatiques, et ce jusqu'au dégel. Selon l'association, de nombreux retards relèvent directement de la responsabilité de la SNCB ou d'Infrabel. L'ACTP regrette le manque d'information des usagers par rapport à cette mesure.

Le 24 décembre 2010, aucun train n'a circulé à Bruxelles en direction d'Arlon à partir de 18 heures. De nombreux usagers se sont retrouvés bloqués sans la moindre information pendant plus de 2 heures. Le site [www.railtime.be](http://www.railtime.be) renseignait de légères perturbations alors qu'il a fallu plus de 10 heures à des centaines de personnes pour rejoindre Libramont, où le train est resté immobilisé définitivement. Le 11 décembre, de nombreux usagers, au départ de Bruxelles ou d'Ottignies, ont mis deux fois plus de temps pour regagner les gares de Dinant ou Libramont, toujours sans recevoir d'informations.

Début janvier 2011, à de nombreuses reprises, ce sont des trains composés de 3 vieux wagons, au lieu de 5 à double étage, qui attendaient les voyageurs sur la ligne Dinant-Bruxelles, en pleine heure de pointe. Ces derniers n'ont eu d'autre choix que de s'entasser à une trentaine dans des compartiments dont la capacité maximale est de 15 personnes.

Que comptez-vous mettre en place pour garantir un meilleur service d'information aux navetteurs? Allez-vous indemniser les usagers gravement pénalisés dans cette aventure?

**23.02 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): Je me suis largement exprimée à ce sujet lors de différentes commissions Infrastructure des mois derniers. Ce que je peux ajouter, c'est que le système *infoRailTime* préconise plusieurs mesures dans les gares et sur les quais. Les directives existantes décrivent les méthodes de communication entre les différents services du Groupe SNCB. Évidemment, il n'est pas toujours aisé de connaître immédiatement le problème lors d'un incident et de prendre les mesures adéquates. Cela peut prendre un certain temps avant de pouvoir faire une communication appropriée. Les incidents sont introduits dans une base de données consultable dans les cabines de signalisation et au *Traffic Control* d'Infrabel.

En cas de perturbation importante, des messages sont introduits dans le bandeau d'information par les agents d'*Information Management* au sein du *Traffic Control*. Pour les incidents les plus importants, des *infomails* sont envoyés à tous les services concernés. De plus, pour les gros incidents, un numéro de téléphone spécial que le personnel peut appeler pour recevoir des informations a été mis en place.

Je suis au courant des problèmes de matériel qui ont pour conséquence des trains réduits. Pendant les heures de pointe, presque tout le matériel roulant disponible est utilisé. En outre, du matériel roulant était immobilisé pour l'installation du système de sécurité TBL1+. À la suite des conditions climatiques exceptionnelles de l'hiver dernier, le matériel roulant a subi beaucoup d'avaries. Hélas, son âge moyen oscille autour de trente ans.

La SNCB a décidé de faire circuler un maximum de trains en composition réduite plutôt que d'en supprimer plus et de faire circuler ceux qui restent en composition normale. Elle a pris des mesures pour remettre en circulation le matériel le plus vite possible.

**23.03 David Clarinval (MR):** Les zones rurales sont fortement pénalisées par la pauvreté du service rendu par la SNCB et par Infrabel, qui plus est quand les rares navettes existantes sont supprimées!

La SNCB et Infrabel doivent vraiment tenir compte des zones rurales dans leurs décisions stratégiques.

*L'incident est clos.*

**24 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le train assurant la liaison entre Burst et Alost" (n° 2997)**

**24.01 Steven Vandeput (N-VA):** À la suite de la dernière modification de l'horaire du train entre Alost et Burst sur la ligne ferroviaire 82, les correspondances se seraient considérablement détériorées. Pendant l'été 2010, cette ligne avait déjà été temporairement supprimée et il semblerait que la SNCB envisage même sa suppression définitive.

Qu'en est-il des résultats de la concertation qui avait été menée à l'époque concernant la suppression temporaire de cette ligne? La ligne pourrait-elle à nouveau être supprimée l'été prochain? La concertation a-t-elle également porté sur une meilleure liaison avec les bus? Quels sont les projets de la SNCB pour cette ligne?

**24.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Vu le nombre très restreint de voyageurs sur cette ligne pendant les vacances d'été, il a été décidé de la supprimer du 4 juillet au 21 août 2010. Les abonnés pouvaient emprunter gratuitement les liaisons par autobus existantes. Il en ira de même cette année. Jusqu'à présent, la SNCB n'a reçu aucune plainte quant au nouvel horaire de la ligne ferroviaire. La suppression complète n'est pas à l'ordre du jour. Le remplacement par un service de bus rapide ne fait donc pas l'objet de concertation avec De Lijn.

**24.03 Steven Vandeput (N-VA):** Le train n'a pas pour vocation de résoudre tous les problèmes de transport mais il serait judicieux de se concerter sur les alternatives possibles dans l'intérêt des navetteurs.

*L'incident est clos.*

**25 Question de M. Stefaan Vercamer à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'introduction de demandes de permis d'urbanisme et de permis d'environnement par la SNCB et plus particulièrement la demande de construction d'un atelier de réparation à Melle" (n° 3101)**

**25.01 Stefaan Vercamer (CD&V):** Désireuse de construire un atelier d'entretien polyvalent sur l'ancien chantier de triage de Melle, la SNCB a déjà demandé un permis de bâtir et un permis d'environnement qui ont déjà suscité de nombreuses réclamations. Vu les nombreux éléments manquants et les objections fondées, le collège des bourgmestre et échevins de Melle a rendu un avis négatif.

Le dossier de demande était-il incomplet? L'enquête de voisinage a-t-elle été menée correctement? Comment s'assurer que le dépôt des demandes d'autorisations a été fait en bonne et due forme? Ces procédures sont-elles susceptibles d'améliorations?

**25.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Les demandes de permis urbanistique et environnemental ont été jugées recevables et complètes respectivement par les autorités flamandes et la province de Flandre orientale. Durant la phase d'étude, il y a eu trois sessions de concertation avec les riverains. Lors de l'élaboration du projet, la SNCB a tenu compte au maximum des observations du collège des bourgmestre et échevins, des commissions communales pour l'aménagement du territoire et des riverains.

Certains riverains resteront toujours opposés au projet de site ferroviaire sur des terrains définis dans le plan de secteur comme zone d'équipements collectifs et d'infrastructures publiques.

Les demandes de permis ont été introduites après deux ans d'études et conformément à la législation en vigueur afin de pouvoir obtenir une décision dans le délai légal de quatre mois. Pour la demande de permis environnemental, la province de Flandre orientale a toutefois demandé une prolongation du délai en raison de l'importance du dossier.

**25.03 Stefaan Vercamer** (CD&V): J'insiste encore une fois sur le fait que la SNCB doit tout mettre en oeuvre pour organiser au mieux la concertation.

*L'incident est clos.*

## **26 Questions jointes de**

- **M. Anthony Dufrane à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les défibrillateurs cardiaques automatiques dans les gares de la SNCB" (n° 3142)**
- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les défibrillateurs cardiaques automatiques dans les gares de la SNCB" (n° 3706)**

**26.01 Anthony Dufrane** (PS): Le jeudi 24 février dernier, la SNCB-Holding installait un défibrillateur cardiaque automatisé dans la gare de Namur. Elle en installera dans 8 autres gares de Belgique, dont Charleroi. Je félicite ces initiatives puisqu'en Belgique 30 % de la population présente des risques cardiovasculaires. La formation du personnel ainsi qu'une signalétique lisible semblent essentielles.

Que compte faire la SNCB pour faire connaître le pictogramme auprès de son personnel et des navetteurs?

Comment seront informés les navetteurs de la présence de ces défibrillateurs automatisés?

Je vous encourage à développer l'installation de ces appareils, également dans d'autres entreprises publiques.

**26.02 Tanguy Veys** (VB): Il a été décidé en juillet 2010 d'équiper de défibrillateurs automatiques les gares dénombant au moins 67 200 voyageurs à l'embarquement par semaine. En Belgique, sept gares sont dotées de ce matériel. Les gares bruxelloises en comptent chacune deux; un avec les explications en français et un second avec les explications en néerlandais. À en croire la SNCB-Holding, environ 8 gares supplémentaires devraient recevoir un appareil identique.

Lors de la présentation du défibrillateur cardiaque à la gare de Namur, la SNCB-Holding a déclaré qu'aucune intervention liée à une crise cardiaque ne s'était avérée nécessaire au cours de ces dernières années, alors que j'ai appris qu'un incident à l'issue fatale était survenu à la gare de Bruxelles-Luxembourg. Cette information est-elle exacte? Est-il également exact que le personnel de Securail n'a pas encore reçu de formation pour la manipulation du défibrillateur cardiaque automatique?

**26.03 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Des défibrillateurs ont été installés dans les gares de Bruxelles-Nord, Bruxelles-Central, Bruxelles-Midi, Bruges, Gand, Namur et Gembloux. Au cours des prochaines semaines, les gares d'Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Louvain, Malines, Ottignies, Charleroi, Mons et Liège seront également équipées de ces appareils. Il s'agit de défibrillateurs mobiles automatiques qui permettent de procéder à une intervention rapide sans qu'il soit nécessaire d'attendre l'arrivée d'un service de secours officiel.

*(En français)* Les défibrillateurs sélectionnés permettent une utilisation sans formation préalable. Ils ont été installés dans les gares de manière à pouvoir être atteints endéans les trois minutes suivant le malaise.

(*En néerlandais*) L'utilisation de ces appareils est très conviviale. Lorsqu'on les ouvre, on entend aussitôt une voix expliquant en français ou en néerlandais la procédure à suivre.

(*En français*) Le mode d'emploi interactif décrit, étape par étape, la procédure à suivre.

(*En néerlandais*) Une voix égale et claire exhorte l'utilisateur au calme dans un moment très stressant. L'appareil ne peut fonctionner en mode manuel. Il peut être utilisé par des professionnels aussi bien que par des non-professionnels.

(*En français*) Ce système automatique peut être utilisé par les navetteurs et le personnel sans fausse manœuvre possible.

(*En néerlandais*) Les défibrillateurs sont amovibles. Ils se trouvent dans des coffrets à proximité des *travel centers*. Lorsque la porte du coffret est ouverte, une sirène avertissant les agents de Securail qu'une intervention est en cours se déclenche. Ces appareils sont d'un emploi aisé et ne requièrent aucune formation spécifique. La raison en est qu'il faut pouvoir intervenir le plus rapidement possible sans attendre l'arrivée d'un secouriste ou d'une patrouille de Securail.

(*En français*) Depuis 2009, la formation des secouristes industriels organisée pour le Groupe SNCB comprend une extension consacrée à l'utilisation des défibrillateurs tels que ceux qui sont installés dans les gares.

Le personnel Securail recruté depuis 2007 est formé pour les premiers secours.

(*En néerlandais*) La manipulation du défibrillateur fera partie de la formation continuée annuelle du personnel de Securail.

(*En français*) Dans les gares dotées d'un défibrillateur, une partie du personnel suit actuellement une formation. La présence de défibrillateurs en gare de Namur a été signalée via la presse et des affiches informatives en gare. Une signalétique est prévue aux différentes entrées de cette gare.

(*En néerlandais*) Le groupe SNCB n'a pas connaissance d'une défaillance cardiaque survenue en gare de Bruxelles-Luxembourg, laquelle va être équipée d'un appareil. Les gares ne sont pourvues d'un défibrillateur qu'à partir du moment où 67 200 voyageurs par semaine y prennent le train. Il est vrai qu'un passager a été victime d'un malaise dans le terminal Eurostar de la gare de Bruxelles-Midi le 7 mars 2011. Le défibrillateur a été utilisé, malheureusement en vain.

**26.04 Anthony Dufrane (PS):** Je vous demandais si vous envisagiez l'installation de tels appareils dans d'autres entreprises publiques et dans des gares accueillant moins de 67 000 navetteurs. Est-ce à l'étude?

**26.05 Inge Vervotte, ministre (*en français*):** Non. C'est le seuil minimal actuel.

**26.06 Anthony Dufrane (PS):** Et concernant d'autres entreprises publiques?

**26.07 Inge Vervotte, ministre (*en français*):** Il n'y a aucune étude en cours pour le moment. À quoi pensez-vous exactement?

**26.08 Anthony Dufrane (PS):** Je pense aux SPF importants qui comptent de nombreux employés.

**26.09 Inge Vervotte, ministre (*en français*):** Je peux poser la question de la nécessité de ce type d'appareil sur des lieux de passage très fréquentés.

**26.10 Tanguy Veys (VB):** Une dépêche évoquait l'installation rapide d'appareils supplémentaires dans une série de gares, mais un mois s'est écoulé depuis. La formation n'a pas davantage avancé.

**26.11 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*):** Je répète que la manipulation du défibrillateur fera partie du recyclage annuel du personnel de Securail.

**26.12 Tanguy Veys** (VB): Cette formation doit être dispensée avant l'installation des appareils!

*L'incident est clos.*

**27 Question de M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la modernisation de la ligne Bruxelles-Arlon et l'avenir du Pendolino" (n° 3211)**

**27.01 Josy Arens** (cdH): Pouvez-vous faire le point sur les travaux effectués, en cours et programmés sur la ligne 162? L'objectif de faire gagner 20 minutes aux navetteurs est-il toujours réaliste vu les retards quotidiens, de plus en plus inacceptables par les navetteurs?

En matière de matériel roulant, le pendulaire est présenté comme la solution d'avenir, mais est-ce utile pour 8 minutes supplémentaires? Une étude de rentabilité a été commandée par les quatre opérateurs potentiels. Infrabel a estimé que les adaptations pendulaires valaient la peine. Cette étude est-elle terminée? Quelles en sont les conclusions? Pensez-vous que l'alternative ferroviaire pour relier Strasbourg, Luxembourg et Bruxelles est encore d'actualité face au forcing de la France qui vise à moderniser sa ligne Paris-Strasbourg?

À quoi serviront les trains rapides entre Bruxelles et Luxembourg, si les navetteurs namurois ou luxembourgeois les regardent passer? Ne peut-on espérer des haltes dans la province de Luxembourg ou de Namur?

Une réelle modernisation aurait nécessité la construction de nouvelles voies le long de l'E411. Cette opportunité a-t-elle été étudiée par Infrabel?

**27.02 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): Les travaux avancent bien. En quatre ans, trente-deux ouvrages d'art ont été renouvelés, huit passages à niveau ont été supprimés, cinquante-quatre kilomètres de voies ont été modernisées et trois courbes ont été rectifiées. Le tronçon Arlon-frontière a été modernisé et équipé de catenaires mixtes 3kV/25kV. Les épis des gares de Gembloux et de Jemelle sont modernisés. La gare de Gembloux a été inaugurée en mai 2010.

Une infrastructure modernisée est plus fiable qu'une ancienne, elle provoque moins d'incidents.

Les discussions entre CFF, CFL, SNCF et SNCB progressent de manière satisfaisante.

Les partenaires ont signé un accord de confidentialité selon lequel toute information en rapport avec le projet ne peut être communiquée à un tiers jusqu'au 31 décembre 2011.

Les circulations envisagées le long de l'axe Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg et la Suisse seront compétitives, notamment avec l'itinéraire via Paris par la ligne à grande vitesse Est. Elles présentent l'avantage d'être moins longues et d'emprunter des lignes moins fréquentées et moins onéreuses. Le *business case* retenu par les partenaires est basé sur une desserte qui inclut les gares de Bruxelles, Namur et Arlon, comme c'est le cas aujourd'hui pour les trains classiques internationaux.

Une étude réalisée en 2004-2005 a conclu au manque de pertinence d'une nouvelle ligne le long de l'E 411, eu égard au nombre de voyageurs concernés.

**27.03 Josy Arens** (cdH): Je ne comprends pas pourquoi les résultats de cette étude doivent rester confidentiels jusque fin 2011.

Vous n'avez pas complètement répondu à ma question relative au pendulaire. Ne pourrait-il être intéressant sur les lignes intérieures pour les régions les plus reculées et périphériques de notre pays?

*L'incident est clos.*

**28 Question de M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les points vélos dans les gares ferroviaires" (n° 3212)**

**28.01 Josy Arens** (cdH): À la demande de la SNCB Holding, le secrétaire d'État à la Mobilité a accordé un subside de 27 000 euros à l'ASBL Fietsenwerk en vue de développer des points vélos dans ou aux abords des gares ferroviaires du pays.

C'est le conseil d'administration de la Holding qui a décidé du nombre et de la localisation des gares qui en bénéficieraient. À ma grande surprise, aucun point vélo n'est prévu pour la province de Luxembourg.

Pouvez-vous m'indiquer les raisons de cette lacune?

**28.02 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): L'ouverture des points vélos en Wallonie par la SNCB Holding est réalisée en collaboration avec des ASBL actives dans le domaine du vélo. Un appel d'offres a été lancé en 2009. Les 5 gares retenues ont été sélectionnées en tenant compte du nombre de voyageurs concernés, du potentiel vélo, du taux d'occupation des parkings vélos, du taux d'utilisation en ville et de la présence d'une ASBL vélo locale.

Une offre a été introduite par l'ASBL ProVélo pour 4 des 5 gares faisant l'objet de l'appel à candidatures. Aucune gare en province de Luxembourg ne répondait aux critères.

**28.03 Josy Arens** (cdH): Il y a obligation de réaliser des investissements car la ligne est devenue dangereuse. Concernant les points vélos, si j'ai bien compris, nous devrions introduire une nouvelle demande via des ASBL s'occupant de mobilité à vélo.

*L'incident est clos.*

**29 Question de M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'achat d'un abonnement SNCB avec des éco-chèques" (n° 3246)**

**29.01 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Qu'est-ce qui justifie les restrictions d'achat par éco-chèques pour les abonnements et les trajets internationaux? La SNCB va-t-elle bientôt lever ces restrictions?

**29.02 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): L'utilisation de ces chèques se base sur l'affiliation d'entreprises partenaires qui les acceptent comme moyen de paiement. La SNCB a décidé d'accepter les éco-chèques et les éco-pass pour l'achat de titres de transport en trafic intérieur, malgré les coûts et investissements nécessaires pour ce nouveau moyen de paiement.

Deux textes principaux définissent le cadre légal: l'arrêté royal du 14 avril 2009 et la convention collective de travail 98. L'annexe à cette convention stipule que ces chèques peuvent être utilisés comme moyen de paiement pour tout titre de transport à l'exception des abonnements.

Pour l'utilisation d'éco-chèques comme paiement de trajets internationaux, la SNCB Europe Distribution est une activité commerciale et doit tendre vers un résultat positif. Vu les coûts importants demandés par les sociétés émettrices et le refus des transporteurs de prendre en charge une partie de ces coûts, la SNCB Europe a décidé de ne pas accepter ces chèques pour l'achat de titres de transport internationaux.

**29.03 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Je verrai à utiliser ces informations pour faire changer les choses ailleurs qu'à la SNCB puisque ce n'est pas là que réside le problème.

*L'incident est clos.*

**30 Questions jointes de**

- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "une agression commise à bord du train assurant la liaison Termonde-Poperinge" (n° 3276)**
- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les actions syndicales que la CGSP Cheminots compte mener à partir du jeudi 24 mars" (n° 3306)**
- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le préavis de grève de la CGSP Cheminots pour le lundi 14 mars 2011" (n° 3465)**
- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation du nombre d'agressions dans les trains" (n° 3575)**

**30.01 Steven Vandeput (N-VA):** Le lundi 7 mars, un accompagnateur de train a été passé à tabac sur un train de la ligne Termonde-Poperinge. L'ACOD Spoor a exigé des mesures et a menacé de lancer des actions. La SNCB a promis d'affecter des accompagnateurs de train supplémentaires aux trains du soir, de déployer davantage de personnel de sécurité et d'intensifier le contrôle des billets en vue de décourager les resquilleurs.

Le danger d'assister à de nouvelles actions syndicales est-il à présent écarté? La ministre peut-elle expliciter les mesures qui ont été prises? Y a-t-il eu un préavis de grève officiel? Quelle est la position du groupe SNCB à l'égard des interruptions de travail, des grèves du zèle et des opérations escargot?

Le 9 mars, les accompagnateurs de train du syndicat wallon CGSP Cheminots ont déposé un préavis de grève pour le lundi 14 mars. Cette action n'a pas eu lieu. Les accompagnateurs se plaignaient d'être trop peu nombreux et partant, de ne pas pouvoir se reposer ni prendre de vacances.

Le syndicat concerné se pose par ailleurs des questions concernant l'intention de la SNCB d'engager 200 accompagnateurs de train en 2011 sur l'ensemble du pays, la charge de travail croissante, les plans visant à instaurer un service de permanence centralisé pour les accompagnateurs de train et la réduction de la formation de ces derniers.

A-t-on observé des actions isolées le 14 mars? Quelle est la position des autres syndicats à cet égard?

**30.02 Tanguy Veys (VB):** La ministre est-elle au courant de l'augmentation du nombre de cas d'agressions dans les trains? Quelles mesures seront prises pour augmenter la sécurité?

**30.03 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Il n'y a pas eu d'actions isolées le 14 mars dernier. La concertation sociale menée à la suite du préavis de grève concernait l'instauration d'une permanence du week-end pour la cellule Accompagnement des trains et la régionalisation des équipes de contrôle des billets. Le préavis de grève émanait tant de la CGSP-Cheminots que de l'ACOD-Spoor. La direction de SNCB-Mobility a accepté de reporter les deux mesures et d'entamer la concertation sociale à ce sujet fin mai. Les deux mesures seraient toutefois déjà testées à partir du 1<sup>er</sup> avril.

La SNCB et Securail réagissent ainsi à de récentes agressions commises sur la ligne 69 Courtrai-Poperinge. ACOD-Spoor a demandé des mesures ciblées pour ligne Termonde-Poperinge. Cette ligne – et en particulier le tronçon Courtrai-Wervik – fait l'objet d'un suivi tout particulier par notre service de sécurité et la police fédérale des chemins de fer. Un plan d'action local a été élaboré afin de sécuriser au mieux cette liaison.

Le *Corporate Security Service* procède à une surveillance renforcée depuis le 21 mars et plus aucune agression n'a été signalée depuis lors.

La SNCB a pris les mesures provisoires suivantes. À Courtrai, depuis le 15 mars les contrôles des titres de transport ont été renforcés sur la ligne 69 et sont effectués par des équipes de deux à trois accompagnateurs de train. Lors de ces contrôles, l'équipe est parfois épaulée par des agents de sécurité de Securail. Les trains de fin de soirée au départ de Wervik en direction de Comines sont dans la mesure du possible dotés de deux accompagnateurs de train. Des conseillers de la cellule accompagnement de trains de Courtrai accompagnent leurs collègues sur ce train. Ces mesures sont provisoires et font l'objet d'une évaluation permanente.

Les actions programmées par la FGTB Chemins de fer concernaient les trains de fin de soirée 2341, 2342 et 2343 limités à Courtrai pour une durée indéterminée. Aucun préavis de grève n'a été déposé à la suite de l'agression dont un agent a été victime. Toute interruption de travail en infraction aux règles sera considérée comme une absence irrégulière. Un agent absent en raison d'une grève ou en absence irrégulière n'a pas droit à une rémunération.

En concertation avec la SNCB, le *Corporate Security Service* établit les statistiques d'agression dont je peux vous présenter un tableau.

En ce qui concerne les mesures destinées à lutter contre une criminalité en hausse, je vous renvoie à ma réponse du 8 février 2011 au sujet du masterplan anti-agressions.

Outre ce masterplan, l'échange de données entre Securail et la police des chemins de fer a amélioré depuis juillet 2010, de manière à pouvoir également entreprendre des actions plus proactives. Securail a accompagné pas moins de 35 950 trains jusques et y compris le 31 décembre 2010.

Le Groupe SNCB n'est pas convaincu par l'idée de gares fermées. On souhaite s'acheminer vers la mise en place de zones de contrôle des titres de transport clairement délimitées dans le périmètre desquelles les agents de sécurité pourront agir.

On fait intervenir un second accompagnateur de train sur la base de la sécurité d'exploitation et de la forte occupation des trains et dans le cadre de certains événements locaux. La SNCB n'a pas retenu le principe consistant à poster systématiquement un second accompagnateur de train.

**30.04 Steven Vandeput (N-VA):** Il serait peut-être préférable de passer à des interventions structurelles en matière de sécurité au lieu de prendre des mesures provisoires sur des lignes spécifiques.

**30.05 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Il est faux qu'aucune mesure structurelle n'est prise pour prévenir les agressions, au contraire. L'ensemble du plan d'action est développé autour de mesures structurelles, comme la coopération entre la police des chemins de fer et la police fédérale.

**30.06 Tanguy Veys (VB):** D'après les chiffres avancés pour la période 2008-2010 par M. Digneffe, du syndicat, on est passé de 102 à 177 faits de coups et blessures, de 157 à 183 insultes, de 175 à 239 actes de violence légère et de 346 à 438 menaces. Les chiffres n'ont donc certainement pas fléchi.

*L'incident est clos.*

**31 Question de M. Christian Brotcorne à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la brochure 'Guide des excursions' de la SNCB" (n° 3214)**

**31.01 Christian Brotcorne (cdH):** Dans le guide des excursions de la SNCB, je n'ai rien trouvé concernant la Wallonie picarde qui compte pourtant des villes intéressantes comme Ath, Mouscron, Tournai.

Comment sont sélectionnées, organisées et planifiées les différentes excursions proposées?

Le panel d'excursions pour le guide 2011 est-il déjà fixé?

Les communes de Wallonie picarde ont-elles marqué leur intérêt pour figurer dans ce guide et, si c'est le cas, quels critères auraient entraîné le rejet de ces demandes?

**31.02 Inge Vervotte, ministre (en français):** La brochure "Guide des Excursions" de 2010 reprend l'ensemble des B-Excursions permanentes et une sélection de villes pour lesquelles le client dispose d'un avantage tarifaire lié au voyage en train.

La nouvelle brochure sortira autour de ce 1<sup>er</sup> avril 2011. Toutefois, la conclusion de partenariat n'est pas liée à la date de publication de ladite brochure.

L'Office du tourisme de la ville de Tournai a déjà été démarché par la SNCB. La ville de Tournai n'a jamais montré d'intérêt pour conclure un partenariat pour ses activités phares. De plus, aucune demande n'a été introduite auprès de la SNCB pour la conclusion d'une éventuelle B-Excursion temporaire lors d'événements ponctuels.

*L'incident est clos.*

**32 Questions jointes de**

- Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accident survenu à Mons sur la ligne 96" (n° 3284)
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le freinage d'urgence d'un train en gare de Mons" (n° 3290)
- Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur

**"l'accident de train survenu en gare de Mons le 9 mars 2011" (n° 3338)**

- **M. Franco Seminara** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'incident survenu en gare de Mons le 9 mars 2011" (n° 3340)

- **M. Christophe Bastin** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'incident survenu en gare de Mons le 9 mars 2011" (n° 3358)

**32.01 Tanguy Veys** (VB): Le 9 mars 2011, un train de voyageurs sur la ligne Liège-Quévrain a effectué un arrêt d'urgence en arrivant en gare de Mons. Trois voyageurs ont été légèrement blessés.

La cause de cet arrêt d'urgence est-il connu dans l'intervalle? Le conducteur expérimenté a admis qu'il avait à tort effectué un arrêt d'urgence à la suite d'une erreur. La ministre pourrait-elle me fournir de plus amples informations concernant la nature de cette erreur? Des mesures ont-elles été prises?

**32.02 Jacqueline Galant** (MR): En 2009, un déraillement avait également causé la mort d'une accompagnatrice.

A-t-on plus d'explications quant aux causes du nouvel incident? Considérant les nombreux incidents impliquant une vitesse excessive, particulièrement en gare de Mons, quelles solutions Infrabel peut-elle mettre en place pour éviter de nouveaux drames?

Certains conducteurs de trains rouleraient pendant 8 heures sur la même ligne. Cela ne crée-t-il pas des problèmes d'inattention?

**32.03 Franco Seminara** (PS): La succession d'accidents en gare de Mons mérite que l'on s'y attarde. L'accumulation de fatigue est devenue récurrente chez les conducteurs de train.

N'y a-t-il pas là une responsabilité de la SNCB dans la succession de manœuvres dangereuses comme celle survenue en gare de Mons? Comprenez-vous les griefs des conducteurs qui dénoncent des cadences insupportables? N'est-il pas temps de prendre des mesures pour éviter les incidents liés à la fatigue?

**32.04 Christophe Bastin** (cdH): La SNCB refuse de faire le moindre commentaire; elle préfère attendre les conclusions de l'enquête. Les avez-vous? On dit que le conducteur était extrêmement fatigué. Est-ce un facteur qui aurait pu conduire à cet incident? On évoque aussi un changement de voie en dernière minute avant d'entrer en gare de Mons. Ce changement pourrait-il expliquer l'incident?

**32.05 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): L'enquête est toujours en cours.

Cette procédure de changement de voies de réception est fréquente. Lorsque le conducteur a vu qu'il allait aborder l'aiguillage trop vite, il a freiné, mais sa vitesse était encore supérieure à la vitesse autorisée. La conjugaison du freinage d'urgence et du passage dans l'aiguillage a secoué le train. L'accompagnateur est passé dans les rames, pour vérifier si des voyageurs étaient blessés. À 13 h 20, il a appelé le service 100. Les secours sont arrivés à 13 h 35. Les blessés légers ont été transportés vers les hôpitaux montois.

Le 14 mars, la SNCB a écrit à chacune des victimes et voyageurs identifiés lors de cet accident, pour leur communiquer les coordonnées du service juridique, afin de garantir un suivi rapide et efficace de leur dossier. La SNCB indemniserait les blessés sur base des pièces et justificatifs du dommage de chaque victime.

Lors de son audition par la SNCB, le conducteur a reconnu avoir freiné tardivement et avoir abordé les aiguillages à une vitesse supérieure à la vitesse autorisée. Il n'a pas indiqué d'autres causes de ce freinage tardif.

L'enquête sur cet incident est toujours en cours. Le conducteur est affecté au dépôt de Mons. Son service débutait à 6 heures et se terminait à 15 heures. La veille, il était en repos. Entre le 1<sup>er</sup> février et le 8 mars, les prestations prévues comportaient 16 jours libres, 12 prestations débutant entre 11 heures et 14 heures et 8 prestations débutant entre 3 h 45 et 5 h 50.

Ces roulements, conformes à la réglementation, ne constituent pas des cadences insupportables.

La centralisation des installations de commande des aiguillages et signaux de la gare de Mons et des gares voisines est prévue dans le cadre du plan de concentration des cabines de signalisation. Une implémentation du système EBP-PLP est planifiée dans le cadre de l'informatisation de la régulation du trafic. Le déploiement des balises devant équiper les signaux de la gare sera réalisé dans le cadre du programme d'implémentation du système TBL1+. L'ensemble de ces travaux sera terminé au cours de l'année 2013.

La construction de la nouvelle gare n'occasionne pas de retard structurel à la modernisation de l'infrastructure ferroviaire montoise.

*(En néerlandais)* Pour le reste, je renvoie aux mesures que nous avons prises à la suite de l'accident de Buizingen. Il y a aussi des mesures plus spécifiquement axées sur la pression du travail.

**32.06 Tanguy Veys (VB):** La SNCB est engagée dans une opération par laquelle elle tente de combler son retard, mais cette opération n'est pas encore tout à fait terminée. Il faudra à cet égard rester vigilant en ce qui concerne les conditions de travail.

**32.07 Jacqueline Galant (MR):** Ce n'était pas un accident dramatique mais cela laisse des séquelles, à la suite de Buizingen. Il y a eu quatorze victimes dans notre région. L'accumulation des incidents à cet endroit pose problème.

Cette courbe à la sortie de Mons représente une difficulté pour les conducteurs. À côté des solutions techniques au niveau des systèmes de sécurité, il faudrait peut-être réfléchir car c'est toujours là qu'il y a des problèmes.

Si tous les systèmes de sécurité avaient été installés, on aurait pu éviter de nombreux incidents.

Il faudra aussi mener une réflexion globale sur les horaires des conducteurs de trains. Selon des conducteurs, ces horaires deviennent insupportables, d'autant qu'il s'agit d'un travail répétitif. On pourrait envisager des changements de lignes pour certains d'entre eux.

**32.08 Inge Vervotte,** ministre *(en néerlandais)*: La concertation est menée sur la base d'une étude consacrée au bien-être et à la charge de travail des accompagnateurs de trains. La charge de travail constituant souvent un ressenti subjectif, les aspects psychosociaux jouent un rôle considérable à cet égard. Objectivement, le score réalisé par la Belgique est plutôt bon.

**32.09 Franco Seminara (PS):** Vous dites que les cadences sont correctes mais, lors d'accidents, les syndicats soulignent la fatigue des conducteurs. Ne faudrait-il pas deux conducteurs? J'analyserai le résultat des enquêtes.

*L'incident est clos.*

### **33 Questions jointes de**

- Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les informations du 'Trends Tendances' relatives à l'accident du 25 janvier dernier au passage à niveau des Hayettes à Morlanwelz" (n° 3286)
- M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les circonstances de l'accident au passage à niveau de Leval le 25 janvier 2011" (n° 3289)
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'incident survenu au passage à niveau des Hayettes" (n° 3294)

**33.01 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!):** Nous vous avons déjà interpellée sur l'accident au passage à niveau de Leval entre une voiture et deux trains, le 25 janvier dernier. À l'époque, l'on n'évoquait pas le franchissement d'un signal, qui aurait été à l'origine de l'accident.

Or, *Trends Tendances* en ligne est revenu ce 10 mars sur l'accident et indique que "la voiture accidentée a sauvé les voyageurs d'un choc frontal à 90 km/h. Sur cette ligne, les deux voies n'en forment qu'une sur une partie du tronçon, ce qui aurait provoqué le drame, vu le feu rouge brûlé par le premier conducteur endormi".

Confirmez-vous cette thèse de *Trends Tendances*? Que pouvez-vous nous dire sur ce franchissement de signal? Où en est l'enquête?

**33.02 Tanguy Veys** (VB): D'après certaines sources, une terrible catastrophe ferroviaire a été évitée de justesse le 25 janvier 2011 lors d'un incident au passage à niveau de Hayettes sur la ligne 108. Les barrières étaient restées ouvertes et une Peugeot a été percutée par deux trains. La SNCB a nié l'incident par deux fois.

Cet incident a-t-il donné lieu à des mesures?

**33.03 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): La thèse du magazine *Trends Tendances* ne repose sur aucun élément plausible. Les informations d'Infrabel (analyse de la configuration des lieux, éléments techniques du train et de l'infrastructure, déclaration du conducteur et estimation des distances de freinage) contredisent ces allégations. L'enquête sur cet accident est toujours en cours.

(*En néerlandais*) Aucune mesure spécifique n'a été prise à l'occasion de cet accident.

(*En français*) À partir du 15 mai 2011, l'installation du système TBL1+ est programmée sur la ligne 108 Binche - Braine-le-Comte.

**33.04 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Dans d'autres cas, on avait dit s'il y avait eu franchissement de signal ou pas, mais pas ici. Il y a, pour le moins, un problème de transparence et de communication.

**33.05 Tanguy Veys** (VB): J'ai du mal à croire que les médias se seraient faits à deux reprises l'écho d'une histoire à dormir debout. Je n'ai lu nulle part que la thèse selon laquelle les barrières étaient restées levées à cet endroit-là avait été réfutée.

**33.06 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Par le passé, des conclusions erronées ont parfois été tirées trop hâtivement, avec toutes les conséquences négatives que l'on sait. C'est pourquoi la situation est aujourd'hui étudiée avec la plus grande circonspection.

Avec la commission, je regrette toutefois que de telles études prennent toujours autant de temps. Cette situation finit inmanquablement par devenir frustrante. Je suppose qu'Infrabel, la SNCB et les autres parties concernées éprouvent la même impression.

*L'incident est clos.*

**34 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les travaux effectués à un pont ferroviaire à Grammont" (n° 3325)**

**34.01 Tanguy Veys** (VB): A la suite de travaux, la circulation est devenue très dangereuse pour les piétons à la hauteur du viaduc dans le centre-ville de Grammont.

Quand ce problème sera-t-il résolu?

**34.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Infrabel a adapté les infrastructures afin de les sécuriser davantage au bénéfice des piétons pendant cette période transitoire en installant entre autres la signalisation requise, conformément au plan approuvé par la police locale de Grammont. En raison du temps hivernal, ces travaux n'ont pas encore pu être achevés mais ils viennent de reprendre. Tout sera terminé d'ici au 15 mai.

*L'incident est clos.*

**35 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les conditions de travail dans la gare de triage de Winterslag (Genk)" (n° 3372)**

**35.01 Tanguy Veys** (VB): Jeudi 10 mars, un cheminot de la gare de triage de Winterslag-Genk a été grièvement blessé après une chute à la suite de laquelle il s'est retrouvé bloqué sous les roues d'un wagon.

Quelles sont les causes exactes de cet accident?

**35.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): L'accident a eu lieu lors d'un triage classique de voitures. Il n'a pas été question de pratiques inhabituelles ou de manquements dans l'infrastructure ou le matériel. Le travailleur concerné était très expérimenté et portait l'équipement de protection prescrit. Comme nous ne disposons d'aucun témoignage personnel, aucune cause précise n'a encore pu être constatée et aucune mesure spécifique n'a donc pu être prise. L'enquête est en cours.

**35.03 Tanguy Veys** (VB): Étant donné que la ministre ne fait état d'aucun autre incident au cours des dernières années, je pars du principe que selon elle, il ne peut être question d'une problématique de sécurité ou de conditions de travail. C'est la raison pour laquelle aucune mesure supplémentaire ne sera prise.

**35.04 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): J'ai répondu à la question telle qu'elle avait été introduite initialement. Si je n'ai pas répondu à propos d'un élément qui n'y figurait pas, M. Veyts ne doit pas en tirer des conclusions erronées.

*L'incident est clos.*

### **36 Questions jointes de**

- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les deux incendies simultanés dans les infrastructures de la SNCB à Etterbeek" (n° 3373)**
- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les deux incendies qui se sont déclarés à Etterbeek et leurs conséquences sur le trafic ferroviaire" (n° 3522)**
- **Mme Özlem Özen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les suppressions de certaines lignes de train" (n° 3668)**

**36.01 Tanguy Veys** (VB): Le dimanche 13 mars, deux incendies survenus à Etterbeek ont eu des répercussions importantes sur le trafic ferroviaire. Le premier incendie s'est produit dans la cabine de signalisation d'Etterbeek, le deuxième à bord d'un train qui venait de passer par Etterbeek.

L'incendie dans la cabine de signalisation et l'inspection qui s'en est suivie ont entraîné d'importants inconvénients: interruption du trafic, déviations, retards et suppression de trains. Lors de l'incident à bord du train, les passagers ont été évacués et le personnel a procédé à l'extinction du foyer d'incendie. Personne n'a été blessé et tout le monde est resté calme.

Quels éléments ont déclenché les incidents? Y a-t-il un lien entre les deux incidents? Des mesures de sécurité spécifiques ont-elles été prises?

**36.02 Steven Vandeput** (N-VA): Depuis l'incendie, l'horaire a été adapté, certains trains étant pour le moins provisoirement supprimés.

Existe-t-il un lien entre les deux incidents? À combien se montent les retards? Combien de trains ont été supprimés? Pourquoi a-t-il fallu si longtemps avant qu'il ne soit mis fin aux désagréments pour la circulation ferroviaire? Pourquoi des modifications ont-elles dû être apportées à l'horaire? La ligne Alost-Etterbeek sera-t-elle définitivement supprimée?

**36.03 Özlem Özen** (PS): Depuis l'incendie d'Etterbeek, la SNCB a supprimé le train de Charleroi-sud vers Bruxelles-Midi via Ottignies, et le train de Charleroi-sud vers Schaerbeek via Ottignies.

Ces mesures obligent les navetteurs à partir plus tôt le matin, à voyager dans des conditions intolérables de sur-occupation et à supporter une augmentation de leur temps de parcours vu les retards incessants. Ils craignent que cette situation ne devienne définitive et s'interrogent sur la remise en service de ces deux trains.

Pouvez-vous confirmer ou infirmer les rumeurs de suppressions définitives de ces trains? En cas de remise en service de l'offre, quel en serait l'échéancier?

**36.04 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): L'enquête d'Infrabel sur l'incendie qui s'est déclaré dans la

cabine de signalisation d'Etterbeek est toujours en cours. Il ressort de l'enquête de la SNCB que le dégagement de fumée à bord du train de voyageurs a été provoqué par un câble à haute tension qui a touché le câblage de la locomotive.

Par mesure de précaution, les installations de signalisation ont été mises hors service et la cabine n'était donc plus opérationnelle. Le personnel de la SNCB a immédiatement mis en œuvre les procédures d'urgence appropriées afin de garantir la sécurité des voyageurs, du personnel et des riverains.

Les retards jusqu'au 20 mars 2011 se chiffraient à 405 minutes pour le trafic international et 13 154 minutes pour le trafic intérieur. En raison de l'incendie et jusqu'à cette même date 287 trains ont été entièrement ou partiellement supprimés. Certains problèmes subsisteront jusqu'à la mise en service d'une nouvelle cabine de signalisation en octobre 2011. Des problèmes se posent également encore sur la ligne Bruxelles-Luxembourg-Ottignies. En raison de l'importance des dégâts les horaires devront être adaptés pendant quelque temps encore.

*(En français)* Il y a actuellement 7 trains P provisoirement supprimés et 15 trains P dont l'itinéraire est provisoirement limité ou modifié.

*(En néerlandais)* Il s'agit, plus spécifiquement, de la suppression de deux trains P du matin et du soir entre Ottignies et Bruxelles.

*(En français)* Il s'agit des trains P 7757 et 7758 et P 8757 et 8758 qui ont Ottignies comme destination ou origine.

*(En néerlandais)* Il faut également signaler la suppression du train P Schaerbeek-Ottignies-Wavre. La liaison cityrail Braine L'Alleud – Alost est subdivisée en un parcours Alost – Bruxelles-Gare de l'Ouest et une navette Bruxelles-Midi – Braine-l'Alleud. Trois trains P sont également supprimés sur la ligne 50 Bruxelles-Gand et sur la ligne 60 Bruxelles-Lokeren, et plusieurs lignes de trains P sont adaptées sur la ligne 50 Knokke-Blankenberge-Ostende – Bruxelles et sur la ligne 50 Bruxelles-Gand.

*(En français)* Ces mesures resteront d'application jusqu'à la fin du mois d'octobre 2011 en fonction de l'évolution des travaux.

*(En néerlandais)* Ces adaptations sont une conséquence de l'incident que nous avons évoqué et je ne pense pas qu'il faille y chercher d'autres intentions. Infrabel ne peut effectuer ces travaux plus rapidement. Nous comprenons et déplorons également ces désagréments. Toutefois, des travaux sont inévitables après ce type d'incident.

**36.05 Tanguy Veys (VB):** Nous ne disposons encore que de peu d'éléments sur les circonstances précises de l'incendie. J'espère que les désagréments subis par les voyageurs resteront aussi limités que possible.

**36.06 Steven Vandeput (N-VA):** Le système est vraiment très vulnérable si un seul incendie à une cabine de signalisation entraîne des conséquences aussi nombreuses et durables. Surtout si le nombre de ces cabines est réduit à neuf, le moindre incident peut avoir des conséquences considérables.

**36.07 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Il s'agit d'un débat intéressant auquel les techniciens concernés pourraient utilement participer. Infrabel sera sans aucun doute en mesure de motiver les choix qui ont été opérés.

**36.08 Özlem Özen (PS):** Vous confirmez que les lignes qui étaient prévues avant l'incendie seront rétablies à partir d'octobre?

**36.09 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** L'offre est constamment revue mais les mesures actuelles ont un rapport direct avec l'incident. Je suppose que l'objectif est d'en revenir à la situation antérieure à l'issue des travaux.

**36.10 Özlem Özen (PS):** Il faut inciter les gens à prendre le train en leur facilitant la vie, et pas en la compliquant!

*L'incident est clos.*

**37 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'agression d'un agent de sécurité de la SNCB entraînant une incapacité de travail d'au moins quatre jours" (n° 3374)**

**37.01 Tanguy Veys (VB):** Le 10 mars 2011, un agent de la sécurité de la SNCB a été tabassé par un mineur d'âge sans titre de transport à la gare de Braine-le-Comte. La victime a été déclarée en incapacité de travail pendant quatre jours au moins. Des problèmes de sécurité se posent régulièrement sur les liaisons ferroviaires qui jouxtent cette gare.

Des mesures de sécurité spécifiques ont-elles été prises?

**37.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Après cet incident au cours duquel un agent de Securail a été blessé, le *Corporate Security Service* a décidé de poursuivre les actions en cours sur la ligne 96 et, plus particulièrement, entre les gares de Hal et de Braine-le-Comte. Ces actions consistent à effectuer quotidiennement des patrouilles ciblées à bord de certains trains entre 6 et 22 heures, à assurer une présence préventive dans les gares aux heures sensibles de la journée, à soutenir la SNCB dans ses opérations de contrôle des titres de transport et à mener régulièrement des actions ciblées en collaboration avec les zones de police locales concernées et la police fédérale des chemins de fer. Le dossier a été soumis au service juridique de la SNCB Holding.

*L'incident est clos.*

**38 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le fonctionnement du Security Operations Center" (n° 3426)**

**38.01 Tanguy Veys (VB):** Pour les voyageurs, il existe un numéro vert qui permet d'appeler le Security Operations Center.

Depuis quand ce service existe-t-il? Combien de membres de personnel assurent-ils la permanence? Combien d'appels par année le service a-t-il reçus depuis le lancement du numéro vert? Combien de ces appels ont-ils débouché sur une intervention? Comment le numéro a-t-il été diffusé auprès des voyageurs?

**38.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Le *Security Operations Center* (SOC) a été créé le 1<sup>er</sup> mars 2008. De trois à sept opérateurs s'y relaient pour en assurer le fonctionnement 24 h sur 24. En 2008, le SOC a reçu 2 409 appels via le numéro d'appel de secours, contre 1 854 en 2009 et 1 197 en 2010, ce qui représente respectivement 4,8 %, 3,2 % et 1,7 % du nombre total d'appels. Un à deux pour cent concernaient des agressions, 40 à 50 % avaient trait à des informations sur les trains, de 10 à 34 % étaient en rapport avec la sécurité, et un appel sur trois concernait un autre sujet. En 2010, ces appels ont donné lieu à 356 interventions, dont 55 % ont été effectuées par Securail, 19 % par la police, 3 % par les services 100 et 23 % par d'autres services.

Plusieurs campagnes de communication ont été mises sur pied pour faire connaître le numéro d'appel de secours. Des autocollants verts sur lesquels figure ce numéro ont également été placés dans toutes les gares et à tous les arrêts. La SNCB a donc fait des efforts importants dans ce domaine, mais il est vrai que le numéro n'est pas encore bien connu du public. Cette situation mérite peut-être d'être examinée de plus près.

**38.03 Tanguy Veys (VB):** Les chiffres des dernières années révèlent une baisse du nombre d'appels et des pourcentages, alors qu'on ne peut pas en dire autant pour les statistiques de criminalité. Jannie Haek devrait peut-être avoir d'autres priorités que l'organisation de congrès onéreux.

*L'incident est clos.*

*La réunion publique est levée à 20 h 08.*

De vergadering wordt geopend om 14.22 uur en voorgezeten door de heer Christophe Bastin.

**01 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afhandeling van aangetekende zendingen door bpost" (nr. 1947)**

**01.01 Peter Dedecker (N-VA):** In verschillende streken in Oost-Vlaanderen doen postbodes niet eens meer de moeite om aan te bellen wanneer zij een aangetekende zending of een pakje bij zich hebben. Zij steken meteen een afwezigheidsbriefje in de brievenbus, ook als de geadresseerde wel degelijk thuis is.

Is de ombudsdienst van bpost op de hoogte van dit gedrag? Wat is de officiële procedure voor de levering van pakjes en aangetekende zendingen? Waar kunnen klanten terecht met hun klachten?

**01.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** De procedure die moet worden gevolgd bij de uitreiking van ingeschreven zendingen, werd vastgelegd in een dienstorder. Er moet systematisch worden aangebeld, de identiteit van de geadresseerde of gevolmachtigde moet worden gecontroleerd en het bewijs van overhandiging moet worden ondertekend. Als een zending niet kan worden overhandigd, wordt de geadresseerde met een kaartje verwittigd. Hij heeft dan vijftien dagen om de zending af te halen in het postkantoor of PostPunt. Gebeurt dat niet, dan wordt de zending teruggestuurd naar de afzender.

Voor pakjes hangt de procedure af van de verzendingswijze die de klant heeft gekozen. Bij een niet-uitreiking krijgt de klant eveneens een kaartje in de bus en kan hij kiezen voor een nieuwe aanbieding of hij kan het pak binnen de vijftien dagen zelf gaan afhalen. Als de afzender kiest voor de optie 'uitreiking aan deur', mag de uitreiker het pakket bij afwezigheid van de geadresseerde achterlaten aan de deur.

bpost hanteert geen andere richtlijnen. Klachten kunnen gericht worden aan bpost. Wie niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht, kan terecht bij de ombudsdienst van de postsector.

**01.03 Peter Dedecker (N-VA):** Ik concludeer dat het niet mogelijk is om te bewijzen of een postbode wel of niet heeft aangebeld. Daar is blijkbaar geen controle op.

*Het incident is gesloten.*

**02 Samengevoegde vragen van**

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de overbelasting van de Noord-Zuidverbinding" (nr. 2527)
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het afschaffen van piekuurtreinen" (nr. 2535)
- mevrouw Catherine Fonck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het afschaffen van treinen in de spitsuren" (nr. 2536)
- de heer Anthony Dufrane aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van piekuurtreinen van en naar Brussel" (nr. 2537)
- mevrouw Karin Temmerman aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het afschaffen van bepaalde piekuurtreinen" (nr. 2542)
- de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dreigende afschaffing van piekuurtreinen naar Brussel" (nr. 2570)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van piekuurtreinen in het kader van stiptheid" (nr. 2613)
- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van enkele piekuurtreinen" (nr. 3489)

De **voorzitter**: De heer Steven Vandeput is afwezig.

**02.01 David Geerts (sp.a):** Is er sinds de gedachtewisseling met de CEO's van een paar weken geleden een evolutie in dit dossier?

**02.02 Anthony Dufrane (PS):** Wat stiptheid betreft, was 2010 een echt rampjaar voor de NMBS: één trein op zes had minstens zes minuten vertraging en tijdens de piekuren reed zelfs één trein op vijf met vertraging. De treinreizigers eisen een betere dienstverlening.

Het verwondert me dan ook dat de NMBS en Infrabel sommige treinen willen afschaffen. De NMBS zegt dat

te zullen compenseren door sommige treinen langer te maken.

Houdt de geplande afschaffing van bepaalde treinen verband met de buitendienststelling van sommige treinen die met TBL1+ moeten worden uitgerust? Hoe zal die operatie de vertragingen op het spoorwegnet tijdens de piekuren helpen wegwerken? Zal de verlenging van sommige treinen geen problemen veroorzaken in sommige stations, waar de perrons te kort zijn?

De **voorzitter**: Mevrouw Temmerman is afwezig.

**02.03 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): [www.navetteurs.be](http://www.navetteurs.be) en andere reizigersverenigingen zijn verbaasd dat ze niet werden gehoord in verband met de mogelijke afschaffing van treinen die momenteel wordt bestudeerd.

Dit punt staat in nauw verband met de problematiek van de Noord-Zuidverbinding.

Bent u voorstander van het afschaffen van die treinen? Zo ja, welke compenserende maatregelen zouden er kunnen worden genomen? Hoe staat het met de studie van Infrabel over de uitbreiding van de capaciteit van de Noord-Zuidverbinding.

**02.04 Tanguy Veys** (VB): Uit een recente hoorzitting met Infrabel en NMBS bleek dat er piekuurtreinen moesten worden geschrapt om de druk in de Brusselse flessenhals te verminderen.

Klopt het dat de piekuurtreinen aan de basis liggen van de slechte stiptheidscijfers, ook al is hun aantal sinds 2004 ongewijzigd? Waarom kiest men voor de afschaffing van piekuurtreinen? Zijn de perrons lang genoeg voor langere treinen? Wat denkt de minister over een ringspoorlijn rond Brussel en een eventuele nieuwe noord-zuidtunnel?

Vandaag meldt *Belga* dat de NMBS overgaat tot het schrappen van acht piekuurtreinen op de as Brussel-Luchthaven Zaventem. Dus nog voor de minister een standpunt heeft kunnen innemen na de hoorzitting, heeft de NMBS al een beslissing getroffen. Hoe kan dat?

**02.05 Ine Somers** (Open Vld): Na de hoorzitting bleef er onduidelijkheid over de intentie om piekuurtreinen af te schaffen.

Hoeveel treinen worden er effectief afgeschaft? Worden maatregelen getroffen om de hinder voor de reizigers zoveel mogelijk te beperken?

**02.06 Minister Inge Vervotte** (*Nederlands*): Het klopt dat ik bij de NMBS heb aangedrongen op maatregelen om de stiptheid op korte tijd te verbeteren. Er werden in de hoorzitting 120 maatregelen voorgesteld om de stiptheid stelselmatig te verbeteren, tot 90 procent in 2015. De verwachtingen zijn hoog, maar de vraag is: willen we méér doen? Als we sneller resultaat willen bereiken, kan dat niet zonder te raken aan het aanbod. Dat is precies wat Infrabel en NMBS bestuderen. Dat is geen evidente keuze en kan enkel en alleen overwogen worden in zeer specifieke gevallen en onder duidelijke voorwaarden. De dienstverlening wijzigen kan slechts in allerlaatste instantie en als het echt noodzakelijk is.

Ik heb nog geen enkel voorstel met maatregelen gekregen. Ik kan daarover dus geen specifieke uitspraken doen. We mogen niet aan paniekzaaijerij doen zolang er geen beslissingen genomen zijn. De raden van bestuur hebben hun eigen agenda. Hopelijk nemen ze de juiste beslissingen, rekening houdend met alle elementen.

Er is geen grote stijging van het aantal treinen op de Brusselse Noord-Zuidverbinding. Er is wel een grote stijging van het aantal reizigers van en naar Brussel-Centraal. Daardoor neemt het in- en uitstappen in dat station meer tijd in beslag. Er worden ook steeds meer M6-dubbeldekrijtuigen ingezet, die ook iets langer moeten stoppen in Brussel-Centraal.

Infrabel heeft een analyse gemaakt van de piekuurtreinen met een zeer slechte stiptheid, waarvan de schrapping gunstige gevolgen zou kunnen hebben op de stiptheid van heel wat andere treinen. De lijst van treinen die voor schrapping in aanmerking komen, werd door Infrabel aan de NMBS bezorgd. De NMBS

evalueerde de treinen onder meer op het aantal reizigers, de alternatieven en de kostendekkingsgraad. Op basis daarvan paste de NMBS de lijst aan.

Een simulatie heeft uitgewezen dat de afschaffing van bepaalde piekurtreinen een te beperkt effect zou hebben op de stiptheid in verhouding met het aantal reizigers dat door de afschaffing getroffen wordt. Daarom zou toch geprobeerd worden om door gerichte aanpassingen op een gefaseerde manier tijdens de spitsuren opnieuw een aanbod te verkrijgen dat compatibel is met de infrastructuur.

Om de Noord-Zuidverbinding te ontlasten zullen vanaf 4 april 2011 op weekdagen acht treinen tussen Brussel en de luchthaven van Zaventem geschrapt worden tijdens de spitsuren. Het gaat over zwak bezette treinen, waarvoor er voldoende alternatieven zijn. Er blijven nog steeds drie treinen per uur over. Daarnaast wordt een aantal mogelijke aanpassingen onderzocht. Voor een aantal treinen wordt onderzocht of zij naar de westring kunnen worden afgeleid om de Noord-Zuidverbinding te ontlasten.

Gebruik maken van de lijn 26 – een ringspoor rond Brussel – is momenteel uitgesloten, want er wordt gewerkt op deze lijn. Treinen beperken tot Brussel-Noord of Brussel-Zuid zou de capaciteit nog meer beperken, want de perrons zouden lange tijd bezet blijven tot de treinen opnieuw kunnen vertrekken.

De maximale samenstelling van de treinen is nu twaalf rijtuigen plus locomotief. Nog niet alle treinen op de Noord-Zuidverbinding hebben de maximale samenstelling. Voor de reizigers die een kleiner station als bestemming hebben, kan omgeroepen worden dat bepaalde rijtuigen niet toegankelijk zijn.

Infrabel is bezig met de aanleg van het Gewestelijk ExpresNet, waardoor in de toekomst onder meer de Europese wijk vlot bereikbaar wordt. Heel wat reizigers zullen dan de Noord-Zuidverbinding niet meer nodig hebben.

Een aanpassing van de noord-zuidas is zowel op technisch vlak als op sociaal vlak niet evident. Op zeer lange termijn kan een nieuwe tunnel een optie zijn, maar daarvoor bestaan nog geen concrete plannen. Op dit moment zoeken we naar oplossingen op korte termijn.

**02.07 David Geerts** (sp.a): Er moet inderdaad eerst een grondige analyse gemaakt worden vooraleer er gesproken wordt over de afschaffing van P-treinen. Als effectief zou blijken dat treinen met een zeer lage bezettingsgraad andere treinen ophouden, dan moet het management durven ingrijpen.

**02.08 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Los van de middellange- of langetermijnmaatregelen is het maar gerechtvaardigd dat er ook kortetermijnoplossingen worden gezocht. Als er op die manier treinen zouden worden afgeschaft, moeten er alternatieven geboden worden aan de reizigers, in overleg met de representatieve reizigersverenigingen.

**02.09 Tanguy Veys** (VB): Ik begrijp niet waarom er niet vroeger gestart werd met het verlengen van de treinen. Ik betreur het dat nu toch beslist werd om die acht piekurtreinen af te schaffen zonder een beslissing over de andere piekurtreinen af te wachten.

**02.10 Ine Somers** (Open Vld): Er moet altijd een grondige analyse gemaakt worden van het aantal reizigers, de impact op de reizigers en de mogelijke alternatieven. De NMBS moet ook zeer goed communiceren over de afschaffing van piekurtreinen.

**02.11 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): Er bestaat verwarring over het *Belga*-bericht dat vandaag werd verspreid. De NMBS zelf heeft na haar raad van bestuur gecommuniceerd. Het gaat niet over de afschaffing van extra piekurtreinen, maar over de IR-trein Brussel-Nationale Luchthaven, die de hele dag rijdt. Er is een groot verschil met de P-treinen die enkel tijdens de piekuren rijden en die niet afgeschaft worden.

De beslissing van de raad van bestuur heeft te maken met de aanbeveling van de consultants om het aanbod in overeenstemming te brengen met de infrastructuur. Het gaat over zwakbezette treinen, waarvoor alternatieven beschikbaar zijn. We mogen dus niet zomaar concluderen dat de NMBS piekurtreinen heeft afgeschaft, want dat is niet het geval.

*Het incident is gesloten.*

**03 Samengevoegde vragen van**

- mevrouw Muriel Gerkens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het instandhouden van de treinverbinding Brussel-Maastricht en het voortbestaan van het station van Visé" (nr. 2528)
- mevrouw Kattrin Jadin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de lijn Brussel-Maastricht" (nr. 3626)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de IC-trein van Brussel naar Maastricht" (nr. 3650)

**03.01 Muriel Gerkens** (Ecolo-Groen!): Een aantal reizigers zijn ongerust over de toekomst van de treinverbinding Brussel-Maastricht. De heer Descheemaecker stelde dat dit een van de treinen is die heel wat andere treinen ophouden, en dat men eerlang zou beslissen om die treinverbinding al dan niet af te schaffen.

Er wordt tevens gevreesd dat het station Visé gesloten zal worden, terwijl de stad Visé er – ter aanvulling van de NMBS-investeringen – toch zwaar in heeft geïnvesteerd om het aantrekkelijk te maken voor de talrijke toeristen.

Zal die lijn behouden blijven? Zullen er maatregelen worden genomen om die lijn te verbeteren? Volgens welk tijdpad zou een en ander verlopen? Wat zal er met het station Visé gebeuren? Zal het op lange termijn behouden blijven? Zal het gesloten worden als er aan bepaalde voorwaarden niet wordt voldaan? Kan u over dit alles klare wijn schenken?

**03.02 Kattrin Jadin** (MR): Ik heb opgevangen dat heel wat reizigers op de lijn Brussel-Maastricht/Maastricht-Brussel ongerust zijn: zij zouden vernomen hebben dat hun treinverbinding geschrapt zou kunnen worden.

Wat is hier precies van aan? Welke plannen heeft de NMBS in dat verband? Ik hoop uit de grond van mijn hart dat deze lijn behouden blijft.

**03.03 Steven Vandeput** (N-VA): In het raam van een pilootproject van de NMBS en de Nederlandse Spoorwegen rijden sinds 2006 elke werkdag dertien IC-treinen tussen Brussel en Maastricht, met haltes in Visé, Bressoux en Luik-Guillemins. In 2007 overwoog de NMBS ook een halte in Leuven, maar de vereiste technische aanpassing daartoe is nooit gebeurd.

Wat staat er in de driejarige overeenkomst tussen de Nederlandse Spoorwegen en de NMBS? Wordt vandaag nog onderhandeld om het project verder te zetten? Hoeveel reizigers telt de trein momenteel tijdens de piek- en daluren? Hoeveel reizigers stappen op en af in de stopplaatsen? Welke alternatieven zijn er in geval van afschaffing van de trein? Waarom is er geen halte in Leuven? Hoe snel rijdt deze trein door het station van Leuven en gelden daarvoor extra veiligheidsmaatregelen?

**03.04 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): Die overeenkomst bepaalt dat de NMBS op werkdagen om het uur, tussen 8 en 20 uur, een verbinding verzorgt tussen Maastricht en Brussel-Zuid via Luik-Guillemins. Tussen Luik en Brussel wordt een hogesnelheidslijn gebruikt. Er lopen momenteel geen onderhandelingen met de Nederlandse Spoorwegen over de IC-verbinding Brussel-Maastricht. De overeenkomst loopt tot eind 2011. Tot dan zal de NMBS de verbinding niet aanpassen.

Tijdens de ochtendspits tussen Luik en Brussel is de trein in de richting van Brussel volzet. In de avondspits zijn er in de richting van Luik/Maastricht tussen Brussel en Luik bezettingspercentages van ongeveer 90 procent. Tijdens de daluren schommelt de bezettingsgraad tussen 12 en 26 procent. De cijfers inzake op- en afstappende reizigers zijn voorbehouden voor intern gebruik.

(Frans) Sinds de begindagen van de lijn in december 2006 kampt de IC-verbinding Brussel-Maastricht met vertragingen, die gevolgen hebben voor alle treinen op de lijn Luik-Brussel. Regelmatig moeten er daardoor IC-treinen beperkt worden tot Luik of Visé, met alle hinder van dien voor de reizigers. Bovendien moet er een alternatief worden gevonden om de reizigers naar Maastricht te brengen, wat niet altijd mogelijk is gezien het gebrek aan rollend materieel in de spitsuren.

(Nederlands) De NMBS bestudeert momenteel hoe deze IC-verbinding zal worden geherstructureerd. De reizigers uit Visé en Bressoux zullen in elk geval tijdens de spitsuren nog beschikken over een rechtstreekse

verbinding met Brussel. Daarnaast zal het verkeer tussen Maastricht en Luik dan gebeuren met een L-verbinding.

*(Frans)* Wat de toekomst van het station Visé betreft, kan ik u zeggen dat de NMBS niet van plan is er minder treinen te laten stoppen. Als de directe trein zou worden afgeschaft, zou er een trein met aansluiting in Luik worden ingelegd.

*(Nederlands)* Daarover is nog geen beslissing gevallen. Leuven is destijds niet aangeduid als halte omdat men een snelle verbinding Maastricht-Luik-Brussel wou. De dienstregeling tussen Leuven en Brussel laat door de nabijheid van het rijpad van de Thalys en de nood aan een spreiding in de uurregeling geen verschuivingen toe. Reizigers die opstappen in Leuven zouden trouwens niet comfortabel kunnen reizen in een volle trein. Visé en Bressoux worden wel bediend, omdat deze IC-verbinding het enige aanbod is voor die stations en een goede rechtstreekse verbinding biedt met Brussel. Wat de opportuniteit van een halte te Leuven in het raam van een herstructurering betreft, moeten we het onderzoek afwachten. Normaal heeft deze doorrijdende trein in Leuven een snelheid van 160 kilometer per uur en dat wordt aangekondigd via de luidsprekers.

**03.05 Muriel Gerkens** (Ecolo-Groen!): In een stad als Luik zou er van 's morgens tot 's avonds om het halfuur een trein naar Brussel moeten vertrekken. Indien die lijn wordt afgeschaft, zou er maar om het uur een trein rijden. Indien er een overstap zou komen in Luik, moet de NMBS erop toezien dat de aansluiting van de verschillende trajecten wordt verzekerd. Het zou jammer zijn indien Visé en Maastricht niet langer over een rechtstreekse verbinding met onze hoofdstad zouden beschikken. Ik vraag nadrukkelijk dat de nodige aandacht zou worden geschonken aan deze verbinding.

**03.06 Minister Inge Vervotte** *(Nederlands)*: Ik leid uit het antwoord van de NMBS af dat er voor de reizigers uit Visé en Bressoux alleszins tijdens de spitsuren nog een rechtstreekse verbinding zal zijn met Brussel. Van waaruit dat precies zou gebeuren en hoe kan ik uit het antwoord echter niet opmaken.

**03.07 Kattrin Jadin** (MR): Vele ambtenaren maken gebruik van die directe verbinding en hangen af van de NMBS. Ik hoop van ganser harte dat alles in het werk zal worden gesteld om de kwaliteit van de dienstverlening op deze spoorverbinding te garanderen, en zelfs nog te verbeteren, wat de stiptheid betreft.

Ik wil hier nog aan toevoegen dat er absoluut een snelle verbinding tussen Luik en Brussel behouden moet worden.

**03.08 Steven Vandeput** (N-VA): Volgens mijn informatie staan bepaalde treinen overdag de helft van de tijd in Leuven met gesloten deuren te wachten tot het volgende rijpad opengaat, omdat er te snel is gereden op het eerste traject. De trein die nu langs Leuven komt, zou de infrastructuur rond Leuven mooi kunnen gebruiken om in 1 uur in plaats van in 1 uur en 21 minuten van Hasselt naar Brussel te sporen. Maar waarschijnlijk is dit een zware politieke discussie voor de nieuwe regering.

**03.09 Minister Inge Vervotte** *(Nederlands)*: Ik hoop niet dat dit uitdraait op een gepolitiseerde discussie binnen een nieuwe regering.

**03.10 Muriel Gerkens** (Ecolo-Groen!): Mijnheer Vandeput, tegen dat de trein in Leuven aankomt, is er geen plaats meer.

*Het incident is gesloten.*

#### **04 Vraag van de heer Bert Wollants aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "klantgerichtheid" (nr. 2359)**

**04.01 Bert Wollants** (N-VA): Er schort wat aan de klantgerichtheid van de NMBS. Een greep uit de problemen van de afgelopen maanden: de compensatie voor vertragingen van meer dan een uur werd op 22 december 2010 opgeschort wegens de sneeuwval; als mensen flauwvallen omdat de trein te vol is, zegt de NMBS dat mensen maar niet in een overvolle trein moeten stappen; een wachtzaal wordt gesloten als de loketbediende ziek is; een loketbediende weigert zijn overste te vragen om extra treinen te laten stoppen op een moment dat er honderden reizigers vastzitten in het station. En zo kan ik verder gaan.

Welke richtlijnen gelden voor elk van deze voorvallen? Volgt het NMBS-personeel bijscholingen? Hoeveel personeelsleden van de NMBS hebben effectief contact met de passagiers? Zal de minister iets doen aan de klantvriendelijkheid – of het gebrek eraan – bij de NMBS?

**04.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Ik verwijs vooreerst naar de vele discussies die wij hier al hebben gevoerd over de communicatie van de NMBS-Groep.

De feiten die de heer Wollants aanhaalt, zijn geen structurele problemen, veeleer gevallen van verkeerde interpretatie of gebrekkige communicatie.

Inzake de opschorting van de compensatievergoeding heb ik zelf ingegrepen opdat de reiziger de juiste informatie zou krijgen: de vergoeding valt enkel weg voor vertragingen die effectief te wijten waren aan de extreme weersomstandigheden.

De communicatie over de volle treinen was inderdaad ongelukkig. Het was niet de bedoeling van de NMBS om de verantwoordelijkheid bij de reiziger te leggen. Doordat er geen reservering bestaat voor de binnenlandse treindienst, is de reiziger natuurlijk wel altijd vrij om zelf zijn trein te kiezen.

Bij Infrabel zijn er geen personeelsleden die rechtstreeks in contact staan met de reizigers, tenzij in enkele kleine stations. De communicatie verloopt via de luidsprekers, via affiches en schermen in de stations en via *railtime.be* en *railtime-by-phone*. Er wordt gestreefd naar een snelle, duidelijke en klantvriendelijke communicatie. Natuurlijk kan men pas communiceren als men over de juiste informatie beschikt en dat is de voornaamste hinderpaal.

Er zijn informaticasystemen in ontwikkeling om de informatiedoorstroming, hetzij tussen Infrabel en de reizigersdispatching, hetzij tussen de dispatching en het trein- en perronpersoneel, te optimaliseren.

Dat een stationsmedewerker op de treinaankondigers in het station in Leuven de vermelding 'RIP' aanbracht, is onaanvaardbaar. Er zijn richtlijnen en maatregelen om dit soort zaken te voorkomen.

Elke operationele medewerker van de NMBS kan aan de reizigersdispatching een extra stop aanvragen als hij dat nodig vindt. Ook de loketbedienden in de kleinere stations zonder toezichtpersoneel op de perrons, kunnen dat. De dispatching gaat dan samen met Traffic Control van Infrabel na of een extra stop mogelijk is. De eindbeslissing ligt bij Traffic Control. De treinbegeleider mag enkel in dringende gevallen – om een zieke of gewonde te evacueren of bij zware agressie – om een uitzonderlijke halte vragen. De beslissing wordt genomen in overleg met Traffic Control en het Security Operations Center.

In bepaalde stopplaatsen wordt de loketfunctie in onderaanneming uitgevoerd door personeel van Infrabel. Als dat personeel ook tussenkomt in de verkeersregeling, krijgt die functie prioriteit. Bij verstoord treinverkeer kan het daardoor gebeuren dat het loket en de wachtzaal tijdelijk worden gesloten. Bij een langere afwezigheid, zoekt Infrabel naar een vervanger. Wordt die niet meteen gevonden, dan wordt het loket gesloten. Dat gebeurt uitzonderlijk. Het station wordt dan als een onbewaakte stopplaats beschouwd. Omroepingen en affiches brengen de reiziger daarvan op de hoogte.

Treinbegeleiders worden bij de aanwerving getest op vaardigheden in de omgang met klachten van een klant. Ook in de basisopleiding is daaraan een module gewijd. Tweemaal per jaar wordt de treinbegeleider opgevolgd door zijn coach. Driemaal per jaar is er een opleidingsdag voor de treinbegeleiders. Jaarlijks volgen 2.700 begeleiders die opleidingen.

Ook voor het stationspersoneel dat in contact staat met de klant, zijn er in de basisopleiding modules opgenomen over klantgerichtheid en conflictenhantering. Daarnaast zijn er permanente en speciaal ingerichte opleidingen, bijvoorbeeld om technieken aan te leren die helpen om te gaan met conflictsituaties. In 2010 is ook een opleiding gestart over omgaan met diversiteit. De stationschefs krijgen daarenboven een coachingopleiding.

De speakers van Infrabel in het seinhuis zorgen voor de frequente aankondiging in de stations en de stopplaatsen van elke aanpassing van de dienstregeling. Zij worden gecoacht en beschikken over een in 2010 gemoderniseerd handboek. Zij krijgen permanente opleidingen. In 2008 werden twee taallabo's

geïnstalleerd, waar de speakers gerichte opleidingen krijgen voor het opstellen en inspreken van aankondigingen. Binnen Infrabel werd een nieuwe graad voor speakers ingevoerd, die van verkeersinfobediende. Bij de aanwervingsexamens wordt uitdrukkelijk gelet op de klantvriendelijkheid.

Infrabel beschikt ook over een crisisploeg, uitgerust met schermen, laptops en printers, die de klok rond beschikbaar is om op te treden bij storingen. Deze ploeg ondersteunt het personeel en komt niet in contact met de reizigers.

De personeelsleden die de mails van reizigers aan Infrabel en via RailTime beantwoorden, kregen ook een cursus klantgerichtheid.

**04.03 Bert Wollants (N-VA):** Het is toch vreemd als treinbegeleiders klanten oproepen om klacht in te dienen bij de NMBS omdat ze zelf teleurgesteld zijn in de dienstverlening.

**04.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** In de luchtvaartsector aanvaarden de mensen dat BIAC communiceert over de infrastructuur en de luchtvaartmaatschappijen over hun dienstverlening. Ook bij het spoor gaan we die weg op. Omdat er nu nog maar één binnenlandse operator is, lijkt dat een beetje surrealistisch, maar om klaar te zijn op het moment dat de andere operatoren opdagen, probeert de NMBS-Groep die discipline nu al bij het personeel in te werken.

*Het incident is gesloten.*

**05 Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de campuskaart en het onderscheid tussen de kortste en snelste weg" (nr. 2534)**

**05.01 David Geerts (sp.a):** Is een student die reist met een campuskaart, verplicht om altijd de kortste weg te nemen, zelfs als er vertragingen zijn of afgeschafte treinen? Kan er niet wat meer flexibiliteit worden aan de dag gelegd? Als men met de campuskaart altijd de kortste weg moet nemen in plaats van de snelste weg, geldt dat dan ook bij andere formules en abonnementen?

**05.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** De prijs van een campuskaart wordt berekend op basis van de kortste reisweg. De klant wordt dan ook verondersteld die reisweg te nemen. Het is de reiziger echter toegestaan om zijn bestemmingsstation te bereiken via een andere reisweg. Hij mag echter geen tussenstop maken in een station op zijn rit en hij mag zijn reisweg ook niet te veel verlengen. De reiziger kan van die flexibele maatregel gebruik maken indien hij zijn bestemming vlugger kan bereiken of niet hoeft over te stappen. De reiziger mag daarvoor de duur van zijn reis met maximaal 30 minuten verlengen. Daarbij moet hij met de realiteit van het treinverkeer op het moment zelf rekening houden en niet vooraf veronderstellen dat de treinen die hij moet nemen, vertraging zullen hebben waardoor hij zijn aansluiting zal missen. In dat geval kiest hij gewoon voor een andere, langere reisweg. Er is dus toch wel enige flexibiliteit in het systeem.

De regels zijn van toepassing op alle NMBS-vervoersbewijzen, met uitzondering van de Key Card. Dat laatste product is immers verbonden aan een specifiek geldigheidsgebied, namelijk stations gelegen in een radius tot 15 à 20 kilometer.

*Het incident is gesloten.*

**06 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bijna-botsing van twee treinen tussen Ninove en Geraardsbergen" (nr. 2541)**

**06.01 Steven Vandeput (N-VA):** Volgens *Het Nieuwsblad* werd in het weekend van 22-23 januari nipt een herhaling van de treinramp in Buizingen vermeden. Tussen Ninove en Geraardsbergen zou een passagierstrein uit Ninove bijna in botsing zijn gekomen met een goederentrein uit de andere richting. Door werken moesten alle treinen in beide richtingen immers op één spoor komen. Volgens Infrabel was er een misverstand tussen de seinhuizen van Denderleeuw en Geraardsbergen. Beide treinbestuurders moesten zwaar op de rem gaan staan om een botsing te vermijden, maar de treinen kwamen gelukkig tijdig tot stilstand.

Kan de minister toelichting geven bij dit incident? Kan de minister uitleg geven over het alarmsysteem dat

onmiddellijk in werking treedt wanneer twee treinen tegelijkertijd prioriteit krijgen?

**06.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Op 22 januari 2011 deed er zich een probleem voor op de spoorlijn 90 tussen Geraardsbergen en Ninove, maar er is geen sprake van een bijna-ongeval. Een van de twee sporen was er buiten dienst voor onderhoudswerken. De treinen moesten in de twee richtingen op hetzelfde spoor rijden. Om de trein uit Geraardsbergen naar Ninove door te laten, moest de trein uit Denderleeuw naar Ninove worden opgehouden aan de inrit van het station Ninove, anders kon de trein uit Geraardsbergen niet meer naar het wijkspoor rijden. Door een onoplettendheid van de bediende op de seinpost en van de lijnregelaar van Traffic Control was de trein uit de richting van Denderleeuw wel al tot in het station van Ninove toegelaten. Hierdoor kon de trein uit Geraardsbergen niet meer naar het zijspoor worden gestuurd.

Beide treinen zouden elkaar de doortocht beletten, zonder echter de veiligheid in het gedrang te brengen. Om dit probleem te voorkomen, was het nodig de trein uit Denderleeuw twee seinen vroeger te laten stoppen. Dit probleem werd pas in laatste instantie opgemerkt, waardoor beide seinen dan ook laattijdig werden dichtgezet. Hierbij werden de begeleidende veiligheidsmaatregelen, die bij dergelijke incidenten van toepassing zijn, in acht genomen, namelijk de verificatie van de stilstand alvorens andere treinbewegingen toe te laten.

De treinbestuurder was deze seinen al dicht genaderd, reed het eerste gesloten sein voorbij en kon stoppen voor het tweede gesloten stopsein. Pas daarna werd de trein uit richting Geraardsbergen doorgelaten naar het zijspoor.

Infrabel geeft toe dat er een fout is gebeurd, maar beklemtoont dat er nooit sprake was van een gevaarlijke situatie. Er werden passende maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

**06.03** **Steven Vandeput** (N-VA): De minister heeft niet geantwoord op de vraag naar het alarmsysteem.

**06.04** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Men meldt mij dat in de seinpost normaal een alarm afgaat. Ik zal dat nog verder verifiëren.

*Het incident is gesloten.*

**07** **Vraag van mevrouw Kristien Van Vaerenbergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de renovatie van het station Brussel-Zuid" (nr. 2551)**

**07.01** **Kristien Van Vaerenbergh** (N-VA): Wat is de stand van zaken met betrekking tot het renovatieproject van het station van Brussel-Zuid?

**07.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): In het kader van het samenwerkingsprotocol *Brussel-Zuid en Omgeving* dat op 3 juni 2008 werd afgesloten tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de gemeenten Sint-Gillis en Anderlecht, de NMBS-Holding en Eurostation werd besloten om van Brussel-Zuid een toegangspoort te maken die de hoofdstad van Europa waardig is. Het is bovendien de bedoeling om de rol van Brussel-Zuid als een strategische intermodale verkeersknoop verder uit te werken.

In uitwerking van dit samenwerkingsprotocol is een masterplan opgesteld dat een eerste aanzet vormt voor de ontwikkeling van de stationsbuurt, zowel door de presentatie van een historische en globale visie op Brussel-Zuid als door het aanreiken van projectverschillen. De renovatie van het station Brussel-Zuid past in dit masterplan.

Het renovatieproject van het station – de ruimte onder de sporen – bestaat uit drie fasen. Fase 1 betreft dringende verbeteringswerken in het station waarvoor geen stedenbouwkundige vergunning vereist is. Deze werken zijn gestart in 2010, lopen tot eind 2011 en zijn begroot op circa 5,2 miljoen euro, volledig ten laste van NMBS-Holding.

Fase 2 betreft de herbestemming, de renovatie en de aanpassing aan de huidige comforteisen van de zone onder het spoorwegviaduct. Het gaat onder meer om het vroegere postgebouw en de opwaardering van de aangrenzende openbare ruimte, waarbij het station een duidelijke oriëntatie naar het stadscentrum krijgt en

er verschillende vervoersmodi worden geïntegreerd tot een multimodaal knooppunt. Dit jaar wordt gestart met de opmaak van de voorontwerpen.

Fase 3 betreft de volledige omvorming van het station. Die fase bevindt zich in een haalbaarheidsstudie.

Afhankelijk van de resultaten van de haalbaarheidsstudie, de stedenbouwkundige randvoorwaarden en de input van de verschillende partners kunnen de fases 2 en 3 nog wijzigen, zodat het nog te vroeg is om de kostprijs ervan te ramen, een verdeling per partner vast te leggen en de aanvang van de werken te bepalen.

De vernieuwing van de perrons is een afzonderlijk project in het kader van het masterplan Brussel-Zuid. De renovatie van de overkapping van de perrons 6 tot 12 werd bestudeerd. De aanbestedingsprocedure werd gelanceerd. Het gaat om een project van ongeveer 30 miljoen euro. Ondertussen heeft Euro Immo Star het project van Jean Nouvel boven de perrons voorgesteld. De raad van bestuur van Infrabel heeft beslist om momenteel geen aannemer voor de overkappingen aan te duiden zolang er geen definitieve keuze door de NMBS-Groep werd gemaakt over het project van Jean Nouvel boven de perrons.

Infrabel wil ondertussen de toestand van de perrons verbeteren. Zo werd in 2010 een opfrissingsbeurt van het perron van de sporen 17-18 uitgevoerd. De andere perrons zullen op een zelfde wijze opgefrist worden in 2011 en 2012 en dit voor een totaal budget van ongeveer 1,5 miljoen euro per perron.

*Het incident is gesloten.*

**08 Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de heropening van de stopplaats La Cavée in Isières" (nr. 2558)**

**08.01 Katrin Jadin (MR):** De twee voormalige stopplaatsen in Isières (Isières en La Cavée) zijn afgeschaft; ter vervanging werd een busdienst ingelegd. De voorbije jaren is die busdienst echter alsmaar verder uitgebouwd en tijdens het weekend en op feestdagen rijden er zelfs helemaal geen bussen.

De vele scholieren die vanuit Isières naar Aat gaan, zitten vaak urenlang vast in Aat en hangen af van derden om weer thuis te raken. In de winter passeren er geen bussen meer in Isières.

Kan men niet overwegen om de stopplaats La Cavée te heropenen en om zowel op weekdays als tijdens het weekend één trein per uur naar Aat of Lessen in te leggen?

**08.02 Minister Inge Vervotte (Frans):** Uit een technisch oogpunt is het onmogelijk om de IR d-verbinding, de enige verbinding waarop een rechtstreekse uurdienst tussen Aat en Geraardsbergen wordt verzekerd, te onderbreken. Het inlassen van een bijkomende stopplaats zou de reistijd van de IR d met twee tot drie minuten verlengen, waardoor de aansluiting in Aat niet langer verzekerd zou zijn.

De buslijn 94B van de TEC stopt dagelijks in Isières tijdens de spitsuren. Op woensdag rijden er ook bussen in de vroege namiddag. De stopplaats La Cavée ligt erg dicht bij de bestaande stopplaatsen: het station Rebaix ligt op 1,5 km afstand, het station Papigny op 1,8 km.

De stopplaats La Cavée zou niet zo vaak worden benut, aangezien ze op meer dan 1,2 km van het centrum van Isières ligt.

Eventuele nieuwe reizigers, die een deel van hun traject met de auto zouden afleggen, zouden waarschijnlijk direct naar het station van Aat rijden, zoals de meeste reizigers doen, omdat er daar een groter treinaanbod is. Het is weinig waarschijnlijk dat de stopplaats La Cavée na heropening voldoende nieuwe reizigers zal genereren om de investerings- en exploitatiekosten te compenseren.

*Het incident is gesloten.*

**09 Vraag van de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de evolutie van de stiptheid op de IR-verbinding Binche – Brussel – Louvain-la-Neuve sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling" (nr. 2627)**

De **voorzitter**: De minister zal de vragen tot punt 50 van de agenda beantwoorden.

**09.01 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): In het kader van de nieuwe dienstregeling voor de IR-verbinding Binche-Brussel-Louvain-la-Neuve werd de aansluiting met de L-trein Charleroi-Zuid - La Louvière-Zuid - Bergen afgeschaft. Volgens de NMBS zou dat de stiptheid op die lijn ten goede moeten komen. Op 14 december zei u dat de NMBS zou nagaan wat de gevolgen zijn van die nieuwe dienstregeling, en de situatie zou evalueren.

Hoe evolueren de stiptheidscijfers op deze verbinding?

Is er echt sprake van een *quick win*?

**09.02 Minister Inge Vervotte** (Frans): De Communauté Urbaine du Centre heeft op 1 februari een overlegvergadering georganiseerd over die recente aanpassing van de dienstregeling. De NBMS-verantwoordelijken, pendelaars, vaste syndicale afgevaardigden, burgemeesters en parlementsleden namen deel aan dat overleg.

De referentieperiode is echter nog te kort voor gevolgtrekkingen wat de evolutie van de stiptheidscijfers betreft. Er werd een nieuwe afspraak gemaakt binnen drie maanden, met dezelfde gesprekspartners.

**09.03 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Ik zal me tot de heer Descheemaecker moeten wenden, die voor andere verbindingen immers wel cijfers op het stuk van *quick win* kon bezorgen. Misschien is er in dit geval wel geen sprake van een echte *quick win*?

*Het incident is gesloten.*

**10 Vraag van de heer Éric Jadot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de onderhandelingen met de NMBS over de geplande internationale tentoonstelling 'Luik 2017'" (nr. 2560)**

**10.01 Éric Jadot** (Ecolo-Groen!): De stad Luik is kandidaat voor de organisatie van een internationale tentoonstelling in 2017 op de site Coronmeuse. In het stedenbouwkundig project gaat veel aandacht naar het openbaar vervoer, onder meer naar de NMBS. Er is sprake van de heraanleg van de bestaande stopplaats in Bressoux, er gaat bijzondere aandacht naar het station Herstal en er wordt voorgesteld de NMBS-terreinen in Bressoux te valoriseren.

Hoe staat het met de onderhandelingen tussen uw departement en de lokale en regionale overheden? Wat zijn volgens uw administratie de grootste uitdagingen? Wat is uw analyse met betrekking tot de infrastructuur in Herstal en Bressoux?

**10.02 Minister Inge Vervotte** (Frans): Het Waals Gewest beschikt in het kader van het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO) over bepaalde kredieten voor de stations Bressoux en Herstal.

Voor Bressoux werden er middelen uitgetrokken voor de sanering van de site door de Waalse milieumaatschappij SPAQuE. Het EFRO-dossier is in handen van SPI+, Agence de développement pour la province de Liège. De NMBS-Holding buigt zich met SPI+ en de milieumaatschappij SPAQuE over de juridische en financiële aspecten van de zaak.

Voor Herstal lopen er besprekingen tussen de NMBS-Holding, de stad en SPI+ over de heraanleg van de stationssite. Er werd SPI+ een erfpachtvoorstel bezorgd voor de overname van het station.

De plannen voor de Internationale Tentoonstelling 2017 in Luik werden nooit officieel aan de NMBS voorgesteld. Met de NMBS werd geen contact opgenomen met het oog op een reflectie hierover.

**10.03 Éric Jadot** (Ecolo-Groen!): Dat verbaast me.

*Het incident is gesloten.*

**11 Samengevoegde vragen van**

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de houding van de NMBS-Groep tegenover de nabestaanden van de treinramp van Buizingen" (nr. 2638)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de opvolging en de begeleiding van slachtoffers en nabestaanden bij treinrampen" (nr. 2661)
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kritiek van de nabestaanden van de slachtoffers van Buizingen tegenover de NMBS" (nr. 2763)
- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bejegening van de slachtoffers van de ramp in Buizingen" (nr. 3240)

**11.01 Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw Geneviève Isaac, die uitgegroeid is tot de stem van de nabestaanden van de slachtoffers van de treinramp in Buizingen, is in een interview met *De Standaard*, vernietigend over de houding van de NMBS-Groep tegenover de nabestaanden.

Is het correct dat aan de nabestaanden van de slachtoffers van de treinramp geen enkele psychologische hulp geboden werd? Waarom heeft het bijna een jaar geduurd alvorens de heren Descheemaeker en Lallemand contact opnamen met de nabestaanden? Heeft de heer Haek gesproken met de slachtoffers en/of nabestaanden? Wanneer zullen de nabestaanden meer informatie krijgen over de precieze oorzaken van het ongeval?

**11.02 Tanguy Veys** (VB): In hoeverre staat de minister achter het beleid van de NMBS-Groep op het vlak van de begeleiding van de nabestaanden van de slachtoffers en van de gewonden van de treinrampen in Pécrot en Buizingen?

**11.03 David Geerts** (sp.a): We konden inderdaad vaststellen dat er veel ongenoegen leeft bij de meeste nabestaanden van de slachtoffers over het gebrek aan communicatie en het gebrek aan empathie vanwege de NMBS-Groep.

Is er ondertussen al enige duidelijkheid omtrent de schadeloosstelling?

**11.04 Juliette Boulet** (Ecolo-Groen!): Er zijn veel harde woorden gevallen over het mismanagement en de respectloze bejegening van de slachtoffers door de NMBS.

Hoe vaak werden er sinds 15 februari 2010 op initiatief van de NMBS of Infrabel of andere NMBS-verantwoordelijken ontmoetingen georganiseerd met de families van de slachtoffers? Welke documenten werden de slachtoffers bezorgd en welke stappen werden er gedaan met het oog op hun aangifte of getuigenis, of op het verkrijgen van begeleiding en een eventuele schadeloosstelling? Welke verbintenissen hebben de NMBS en haar dochters aangegaan ten aanzien van de slachtoffers, en welke termijnen werden er daarbij naar voren geschoven? Werden die verbintenissen nagekomen? Welke procedures werden er sinds de treinramp in Buizingen ingevoerd voor slachtoffers van treinongevallen?

**11.05 Minister Inge Vervotte** (*Nederlands*): Dit is een delicate kwestie. Ik antwoord op basis van de informatie die mij bezorgd is. Ik heb begrip voor de reactie van de nabestaanden en voor de moeilijke situatie waarin zij zitten.

Iedereen kijkt naar wat de NMBS doet, terwijl de NMBS op bepaalde momenten niets mag of kan doen. Als er een treinongeval gebeurt, zijn er protocollen en afspraken die gerespecteerd moeten worden. Op zo een moment is er heel veel goodwill, maar ook veel onmacht. De NMBS had het op bepaalde momenten moeilijk. Er werden vragen aan hen gericht, waarvan zij vonden dat anderen daar volgens de afspraken op moesten reageren. De bestaande afspraken worden niet in vraag gesteld, maar we moeten nagaan of we er in de toekomst voor kunnen zorgen dat ook de NMBS op dergelijke momenten bepaalde zaken kan communiceren. Voor velen is de NMBS namelijk hét aanspreekpunt.

De coördinatie van de diverse acties naar aanleiding van het treinongeval te Buizingen werd onmiddellijk in handen genomen door de provinciegouverneur van Vlaams-Brabant, die voor de psychosociale hulpverlening verschillende diensten liet komen in het kader van het provinciaal rampenplan. De hulpverlening wordt geleid door de directeur Medische Hulpverlening en diverse federale gezondheidsinspecteurs, bijgestaan door psychosociale managers. De diensten voor dringende sociale interventie van het Rode Kruis, de psychosociale managers van de provincie, Slachtofferhulp en de psychologen, geneesheren en

maatschappelijk assistenten van de NMBS werden ingeschakeld.

Omdat de NMBS-Groep rechtstreeks betrokken partij was, achtten de gespecialiseerde hulpverleners het niet opportuun dat de NMBS zelf proactief sociale dienstverlening zou verstrekken aan de slachtoffers. Als dat gevraagd werd, dan boden de specialisten van Infrabel en de NMBS-Holding psychosociale bijstand.

De nabestaanden werden in het opvangcentrum van Halle begeleid door het Rode Kruis, Slachtofferhulp, de dienst Politie Slachtofferbejegening van de federale politie en psychologen van de NMBS-Groep. De nabestaanden die in de kapel van het militair hospitaal een laatste eerbetoon brachten, werden bijgestaan door het Disaster Victim Identificationteam van de federale politie en de al vermelde hulpverleners, waaronder twee medewerkers van de NMBS-Groep. Bij de teruggave van persoonlijke bezittingen ging er soms een bedrijfspsycholoog mee.

Vertegenwoordigers van de NMBS nemen deel aan diverse comités voor psychosociale coördinatie. Om ervoor te zorgen dat nabestaanden de nodige psychosociale hulp krijgen, wordt een beroep gedaan op de lokale of bovenlokale hulpverleningsstructuren.

*(Frans)* De slachtoffers en hun familie hebben te allen tijde de mogelijkheid gehad om zich tot de NMBS-Groep te wenden voor psychosociale bijstand.

*(Nederlands)* De medewerkers van de dienst Sociale Interventie hebben nauw contact gehouden met de nabestaanden. Als de nabestaanden hierom vroegen, werd het contact met hen verder onderhouden.

*(Frans)* De NMBS-Groep zal werken aan een betere psychosociale opvang in dergelijke situaties.

*(Nederlands)* Vooral het voorbereidingsproces van de NMBS voor de coördinatie van psychosociale hulpverlening kan verbeterd worden. De externe communicatie van psychosociale en juridische aspecten en verzekeringskwesaties had sneller, respectvoller en beter overlegd kunnen gebeuren. In september 2010 werd de audit hierover afgerond. De bestuursorganen van de NMBS waken over de toepassing van de aanbevelingen, die erop gericht zijn de voorbereiding efficiënter te maken en de coördinatie van de psychosociale bijstand tijdens verschillende crisisfasen te verbeteren. De drie CEO's hebben daarvoor een gemeenschappelijke ad-hocwerkgroep opgericht.

Als de nabestaanden daarmee akkoord gingen, was de NMBS-Groep aanwezig op de begrafenis, werden bloemstukken bezorgd en rouwbetuigingen verzonden. Er waren informatievergaderingen in Halle en Tubeke van de juridische dienst, Ethias en de communicatiediensten en de psychosociale diensten van de NMBS en Infrabel. De CEO's van de NMBS en Infrabel waren aanwezig op een bijeenkomst van de nabestaanden in Tubeke eind januari 2011.

De dienst Communicatie van de NMBS heeft een call center opgericht en heeft de nabestaanden, de slachtoffers, de NMBS-werknemers, de omwonenden en de hulpdiensten aangeschreven. Er waren meerdere contacten tussen de NMBS en de ouders van de verongelukte treinbestuurder. De herdenkingsplechtigheid in Buizingen op 12 februari 2011 werd in samenwerking met de stad Halle en de provinciebesturen van Henegouwen en Vlaams-Brabant georganiseerd.

De psychosociale diensten van de NMBS en Infrabel hebben telefonische contacten onderhouden met slachtoffers en nabestaanden. De nabestaanden konden een afspraak maken met de maatschappelijk assistent of psycholoog.

De juridische dienst van de NMBS heeft de betrokkenen schriftelijk meegedeeld dat een dossier werd geopend en heeft na de ontvangst van de nodige gegevens onmiddellijk een voorschot van een paar duizenden euro uitbetaald. Bijkomende claims worden onderzocht, de stavingsstukken zijn opgevraagd en bijkomende vergoedingen worden zo snel mogelijk uitgekeerd.

De heren Descheemaeker en Lallemand waren kort na het ongeval ter plaatse, snel gevolgd door andere vertegenwoordigers van de NMBS. In de namiddag waren de drie gedelegeerd bestuurders ter plaatse in aanwezigheid van de Koning. Vertegenwoordigers van de NMBS-Groep, waaronder de gedelegeerd bestuurders, waren aanwezig op elke begrafenis als de familie akkoord was. Zes families wilden dat niet.

De niet-ondertekende kaart met rouwbetuigingen was niet zo gepast. De NMBS vindt het spijtig dat zij de nabestaanden daarmee gekwetst heeft. Andere brieven droegen wel steeds een handtekening.

De vraag om een ontmoeting heeft de gedelegeerd bestuurder pas bereikt in oktober 2010. De bestuurders hebben nooit bewust het contact gemeden en betreuren het dat de families dat gevoel kregen.

De ontmoeting met de slachtoffers van 26 januari 2011 werd vanaf november voorbereid met de psychosociale manager van de provincie Henegouwen. De ontmoeting zal een vervolg krijgen. De heer Haek was niet aanwezig, omdat de families de gedelegeerd bestuurders van Infrabel en de NMBS hadden uitgenodigd.

Het gerechtelijk onderzoek is nog aan de gang. De NMBS-Groep heeft als betrokken partij geen toegang tot het dossier. Zij kan dus ook geen informatie verschaffen.

Bij elk ernstig ongeval moet een onderzoeksorgaan opgericht worden. De slachtoffers en nabestaanden moeten regelmatig ingelicht worden over het verloop van het onderzoek. Dit is een bevoegdheid van de staatssecretaris van Mobiliteit.

De top van de NMBS heeft wel degelijk initiatieven genomen, maar een aantal daarvan zijn anders overgekomen dan bedoeld. De NMBS heeft dat misschien niet goed ingeschat. Ik heb echter niet de indruk dat de bedoelingen van de NMBS slecht waren. Aangezien de NMBS betrokken partij is, moet zij zeer delicaat te werk gaan en mag zij geen enkele fout maken. De directie heeft uit haar fouten geleerd en werkt aan verbeteringen.

Er werden 486 dossiers van slachtoffers geopend. Zij worden door de NMBS of door Ethias beheerd. De dossiers over fysieke of materiële schade worden afgehandeld. Op elke vraag tot schadevergoeding werd gereageerd. De schadevergoedingen en voorschotten werden in overeenstemming met de wetgeving en barema's uitgekeerd. Er werd reeds voor 2,02 miljoen euro aan voorschotten uitgekeerd. De NMBS is al gestart met het uitkeren van voorschotten, zonder op een uitspraak over haar aansprakelijkheid te wachten.

Het dossier van mevrouw Isaac onderscheidt zich van de andere door haar gezinssituatie, waar ik om privacyredenen niet kan op ingaan. Op 21 oktober 2010 werd op de dederrekening van haar advocaat een voorschot uitbetaald. Er werd ook tussengekomen in de begrafeniskosten. Op twaalf verschillende tijdstippen waren er contacten tussen de NMBS en haar verzekeraar en de betrokkene of haar advocaat. Zij is niet ingegaan op het aanbod tot psychosociale bijstand.

**11.06 Steven Vandeput (N-VA):** Waarschijnlijk kreeg de bewuste dame uitsluitend een antwoord in het Nederlands omdat het crisiscentrum werd ingericht door de provincie Vlaams-Brabant.

**11.07 Juliette Boulet (Ecolo-Groen!):** Afhankelijk van het standpunt van waaruit men de zaak bekijkt, is de perceptie helemaal anders. Op een bepaald moment heeft men ook de behoefte een schuldige aan te wijzen.

De manier waarop sommigen gehandeld hebben, zou men als blunderen kunnen bestempelen.

Ik begrijp dat u meer overleg wil plegen en dat er hieromtrent een audit aan de gang is. Toch blijf ik wat op mijn honger. Ik had u graag horen zeggen dat er bereidheid is om allerlei functies te centraliseren.

Moeten er bijvoorbeeld geen crisiscellen op poten worden gezet, met crisispsychologen? Kan men niet één centrale cel in het leven roepen waarnaar men mensen kan doorverwijzen, zowel voor het crisisbeheer als voor de opvolging en de verzekeringen?

Er is nog veel meer interessante gespreksstof: de aanstelling van een referentiepersoon, het gebruik van identieke dossiernummers door de verzekeringen en de diverse instellingen van de NMBS, en de invoering van één enkel telefoonnummer voor één enkele contactpersoon.

**11.08 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** We kunnen onmogelijk één centraal punt hebben voor alle verschillende aspecten van een dergelijke aangelegenheid, zoals bijvoorbeeld het psycho-sociale en de verzekeringen. Men wenst dat alles wordt gecoördineerd, maar ik durf niet beweren dat coördinatie leidt tot

één enkel contactpunt. Dat zullen we nooit kunnen garanderen omwille van juridische en andere problemen.

**11.09 Juliette Boulet** (Ecolo-Groen!): Op de dag van het treinongeval moest een vriend van mij net als alle andere slachtoffers een aantal documenten invullen. Sindsdien heeft hij niets meer gehoord. Hij moet zelf stappen doen en telefoneren, en zeggen dat hij een slachtoffer van de treinramp is. Telkens weer moet hij uitleggen wat er hem is overkomen, telkens weer moet hij daarvan het bewijs leveren. Ik wil dat zulke situaties zich niet langer voordoen. Het is zo al moeilijk genoeg voor de slachtoffers. Die vernedering moeten we hun besparen.

*Het incident is gesloten.*

**12 Samengevoegde vragen van**

- de heer **Tanguy Veys** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "seinvoorbijrijdingen in 2010" (nr. 2659)
- mevrouw **Linda Musin** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de 130 seinoverschrijdingen op het Belgische spoorwegnet in 2010" (nr. 2854)

**12.01 Tanguy Veys** (VB): In 2010 reden niet minder dan 130 treinen door een rood licht. Dat is 11 procent meer dan het jaar voordien. Van de inbreuken waren er 86 toe te schrijven aan treinbestuurders tegenover 89 in 2009.

Voldoen alle getroffen maatregelen wel om het aantal seinvoorbijrijdingen terug te dringen?

**12.02 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): Het aantal seinvoorbijrijdingen wordt accuraat bijgehouden en er worden pv's opgesteld. Uit een en ander mag men niet afleiden dat het plots slechter gaat, want nu worden zaken zichtbaar die men vroeger niet zag bij gebrek aan meetinstrumenten of beleid. Men moet dus voorzichtig zijn bij het trekken van conclusies. De aanhoudende stijging van het aantal seinvoorbijrijdingen is natuurlijk wel onrustwekkend. Elke seinvoorbijrijding is er een teveel en dat wordt ook zo gecommuniceerd in het beleid van de Groep. Niet alle seinvoorbijrijdingen zijn echter gevaarlijk. Als men een meter te ver is gereden op een moment of een plaats waar er geen enkel reëel risico in de buurt is, dan wordt dat toch geregistreerd en dit beïnvloedt de cijfers. Dus ook als een seinvoorbijrijding niet gevaarlijk is, wordt ze toch onderzocht en indien nodig worden maatregelen getroffen op het vlak van de infrastructuur of inzake de aandacht van de treinbestuurder.

Alle spoorwegondernemingen die op ons spoorwegnet rijden of daartoe een aanvraag hebben ingediend, nemen deel aan de verschillende *security platforms*. Deze vergaderingen hebben tot doel alle omstandigheden te bespreken waarin een seinvoorbijrijding heeft plaatsgevonden. Deze analyse kan ertoe leiden dat de spoorwegondernemingen, Infrabel en de DVIS suggesties doen over de plaatsing van een sein of over een andere verbetering, zoals een wijziging aan een reglement.

Om meer proactief te werken wordt ook een informaticatoepassing 'Safe In' ontwikkeld, die toegankelijk is voor alle spoorwegondernemingen en -diensten. Hierin kan elk probleem aan de seinen en aan de zichtbaarheid ervan of eender welke andere anomalie vastgesteld op het spoorwegdomein, worden ingegeven. Of alle genomen maatregelen volstaan, zal in de toekomst moeten blijken uit de gehoopte vermindering van het aantal seinvoorbijrijdingen. Aangezien men echter constant bezig is met de registratie van de seinen, vermoed ik dat de registratie in een eerste periode nog altijd zal verbeteren. Waar er nog geen automatische registratie is, komt die er nu wel.

Als de cijfers per jaar worden vergeleken, dan is het belangrijk dat de gehanteerde parameters identiek blijven. In dit geval moet bij de verdeling van de seinvoorbijrijdingen van 2009 en 2010 per spoorwegonderneming rekening worden gehouden met de verhoging van het aantal treinkilometers dat door elke spoorwegonderneming werd aangelegd. Terwijl de NMBS haar aantal treinkilometers met 1 procent heeft verhoogd, is dat van andere spoorwegondernemingen met 56 procent toegenomen. Er zijn immers veel privéspoorwegondernemingen op het Belgisch spoorwegnet actief geworden.

**12.03 Tanguy Veys** (VB): Wanneer zal de installatie van automatische registratiesystemen voltooid zijn? Naar verluidt worden nog veel seinvoorbijrijdingen niet geregistreerd omdat ze gebeuren in rangeerstations en met goederenlocomotieven.

**12.04** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): De automatische registratie heeft duidelijk effect. Daaruit kunnen wij conclusies trekken voor de plaatsen waar er geen automatische registratie is. Bij de automatische registratie ziet men een absolute stijging en bij de andere blijft dat stabiel. Aangezien het aantal seinen met automatische registratie nog zal stijgen in de toekomst, verwacht ik ook dat het aantal registraties in eerste instantie nog zal stijgen.

*Het incident is gesloten.*

**13** **Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de ontsporing van een goederentrein in het vormingsstation van Ronet" (nr. 2679)**

**13.01** **Steven Vandeput** (N-VA): Op 6 februari ontspoorde een goederentrein met gevaarlijke chemische producten in Ronet.

Heeft de minister hierover meer informatie? Wat is bij dergelijke incidenten de rol van de drie entiteiten van de NMBS-Groep?

**13.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Het onderzoek in deze zaak is nog steeds aan de gang en de chronologie van de betrokken feiten wordt momenteel geanalyseerd.

Bij een spoorwegongeval met gevaarlijke goederen voorziet het noodplan van Infrabel erin dat Traffic Control rechtstreeks een beroep doet op het centrum 100 of 112. Deze procedure werd correct nageleefd. Het ongeval had geen enkel gevolg voor het treinverkeer op de hoofdsporen. Eventuele vertragingen voor het goederenvervoer moeten nog worden bepaald. Zodra het onderzoek duidelijkheid heeft gebracht over de oorzaken van het ongeval zullen corrigerende maatregelen worden genomen.

*Het incident is gesloten.*

**14** **Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de treinbestuurder die onder een trein terechtkwam in Kortrijk" (nr. 2680)**

**14.01** **Steven Vandeput** (N-VA): Op 7 februari 2011 kwam in Kortrijk een op een verkeerspad fietsende treinbestuurder om het leven.

Kan de minister meer uitleg geven over dit ongeval?

**14.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Het gaat hier over een heel tragisch ongeval. Zowel de betrokkene als zijn vriendin waren personeelsleden van de NMBS. Het onderzoek loopt nog. We kunnen dus geen verdere uitleg geven over de omstandigheden van het ongeval.

Het schema der dienstwegen, opgemaakt door Infrabel, duidt aan welke verkeerspaden wel en welke niet geschikt zijn om te fietsen. In dit geval is het verkeerspad niet breed genoeg om een verplaatsing per fiets toe te laten. Naargelang de aard en de omstandigheden van overtredingen voorziet het reglement in aangepaste disciplinaire maatregelen.

Op de dienstfiche van de betrokken treinbestuurder was in voldoende tijd voorzien om zich te voet van het station Kortrijk naar bundel D in Kortrijk te begeven. Aangezien er geen sprake was van een verstoring door een belangrijke treinvertraging of andere incidenten, was er evenmin in de praktijk sprake van een direct probleem. De referentietijden voor dienstverplaatsingen te voet worden proefondervindelijk bepaald.

Bij de opmaak van de dienstfiches worden die referentietijden gehanteerd als een minimaal te voorziene tijd.

**14.03** **Steven Vandeput** (N-VA): Hoe wordt er meegedeeld dat sommige dienstpaden al dan niet geschikt zijn om op te fietsen?

**14.04** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Ik wil mij niet uitspreken over dit individueel geval, want daarover heb ik geen informatie. Ik leid af uit het antwoord dat in de reglementen en in het schema van de dienstwegen staat welke paden al dan niet geschikt zijn om te fietsen. In datzelfde schema van de

dienstwegen zit ook het schema van de tijden.

*Het incident is gesloten.*

**15** **Samengevoegde vragen van**

- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "spoorlijn 60" (nr. 2703)
- mevrouw Karin Temmerman aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de NMBS-dienstverlening in het Waasland" (nr. 2781)

**15.01** **Ine Somers** (Open Vld): Momenteel is wegens de werken aan het perron in Sint-Niklaas tijdens de daluren geen rechtstreekse verbinding op de lijn 60 lijn Sint-Niklaas – Brussel. In de piekuren zijn er wel nog enkele rechtstreekse treinen.

Plant de NMBS-directie in de toekomst nog aanpassingen op deze lijn?

**15.02** Minister **Inge Vervotte** (Nederlands): In de commissievergadering van 8 februari ben ik al uitgebreid ingegaan op de bediening van het Waasland. Ik kan aan mijn antwoord van toen toevoegen dat er vanaf 4 april 2011 een bijkomende rechtstreekse trein richting Sint-Niklaas zal komen. Die zal in Dendermonde aankomen om 18.53 uur.

*Het incident is gesloten.*

**16** **Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de doorstroming van informatie over wijzigingen in de vertrek- en aankomsttijden" (nr. 2770)**

**16.01** **Steven Vandeput** (N-VA): Op 18 januari 2011 vertrok de trein Mol-Antwerpen net op het ogenblik dat de P-trein van 18.09 uur uit Brussel-Centraal toekwam. Volgens de stationschef was dat omdat de P-trein 20 minuten vertraging had, maar in feite stond in zijn schema nog een oude uurregeling.

Vanaf welke datum vertrekt de P-trein naar Hasselt terug om 18.09 uur in het station van Brussel-Centraal? Wat is de procedure van informatiedoorstroming over wijzigingen in het uurschema van de top naar de basis bij de NMBS? Hoe is te verklaren dat stationschefs hier niet altijd tijdig van op de hoogte worden gebracht?

**16.02** Minister **Inge Vervotte** (Nederlands): Bij de invoering van nieuwe treindiensten worden de stationsaffiches, het boek *Dienstregeling der sporen* en de lokale website aangepast. Dat geldt ook voor alle databanken en dienstregelingsdocumenten. Infrabel wordt tijdig ingelicht en het personeel in de seinhuizen uiteraard ook. De onderstationschef van dienst op het perron van Hasselt bleek de documenten niet te hebben bekeken, maar inmiddels werden de nodige maatregelen getroffen.

**16.03** **Steven Vandeput** (N-VA): Zou het niet beter zijn om dergelijke informatie meteen mee te delen aan diegenen die het moeten weten? De treinbegeleiders hebben tegenwoordig toch altijd de laatste informatie bij de hand.

**16.04** Minister **Inge Vervotte** (Nederlands): Men werkt momenteel aan een informaticaoplossing om dat te vergemakkelijken.

*Het incident is gesloten.*

**17** **Samengevoegde vragen van**

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de klacht bij de Europese Commissie tegen NMBS Logistics" (nr. 2787)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de financiële cijfers in verband met de herstructurering van NMBS Logistics" (nr. 2789)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kritiek in de pers over de organisatie van het goederenvervoer per spoor" (nr. 2820)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het sociaal plan voor NMBS Logistics" (nr. 3687)

**17.01 Steven Vandeput** (N-VA): Vraag nr. 2787 werd ingetrokken, ik weet niet waarom die nog steeds op de agenda staat.

Crossrail Benelux heeft een klacht ingediend bij de Europese Commissie tegen NMBS Logistics wegens ongeoorloofde staatssteun aan het vroegere B-Cargo. Men verwijst naar persberichten waarin de NMBS verklaart dat zij NMBS Logistics ondersteunt met de gratis overdracht van 200 locomotieven en onroerend goed. De locomotieven zouden een boekwaarde hebben van 450 miljoen euro. Daarnaast zou er ook nog voor 4,9 miljoen euro aan terreinen en 4,7 miljoen euro aan gebouwen zijn overgedragen. Crossrail telt daarbij 115 miljoen euro aan subsidies en een kapitaalsinjectie van 55 miljoen euro. Op die manier komt het tot een totaal van 595 miljoen euro aan ongeoorloofde steun. Volgens de Europese Commissie mocht die steun slechts 355 miljoen euro bedragen.

Kan de minister deze materie toelichten? Is er sprake van ongeoorloofde staatssteun? Is de minister van plan om stappen te ondernemen bij de Europese Commissie in verband met deze zaak?

Crossrail heeft ook een persbericht de wereld ingestuurd als zouden alle werknemers van NMBS Logistics hun rechten als statutair ambtenaar behouden en daarbovenop nog extra voordelen krijgen. Crossrail meent dat al die voordelen zorgen voor een oneerlijk concurrentievoordeel.

Daarenboven schuift de NMBS volgens Crossrail alle kosten voor de aankoop en het onderhoud van het rollend materieel voor goederenvervoer door naar de passagiersafdeling. Klopt het dat NMBS-Holding werkgever blijft van de werknemers van NMBS Logistics? Hoeveel werknemers hebben geopteerd voor een transfer naar NMBS Logistics? Over welke extra voordelen voor werknemers van NMBS Logistics kan Crossrail het hebben? Is er sprake van oneerlijke concurrentie? Klopt het dat de NMBS bepaalde kosten doorschuift naar het reizigersvervoer?

**17.02 Tanguy Veys** (VB): Op 26 november 2010 keurde ACV-Transcom het sociaal plan voor de filialisering van NMBS Logistics goed, een van de voorwaarden voor een financiële tegemoetkoming.

Op 1 februari werd NMBS Logistics operationeel, maar de transfer van het personeel kon niet gebeuren voor de gesprekken over de arbeidsvoorwaarden afgerond waren. De raad van bestuur is al opgericht en de overdracht van de locomotieven, de gebouwen en het nodige kapitaal is gebeurd. Vrijdag heeft ACV-Transcom verklaard dat de NMBS-directie niet respecteert wat werd afgesproken en de vakbond dreigt zelfs naar de rechtbank te stappen.

Is de minister van oordeel dat de NMBS-directie de afspraken respecteert? Wat is het standpunt van de minister omtrent het huidige sociaal plan voor NMBS Logistics? In welke mate was de minister betrokken bij de opmaak en de uitvoering van dat sociaal plan?

**17.03 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): De niet-statutaire personeelsleden in de goederensector van de NMBS worden overgeheveld naar NMBS Logistics en krijgen een nieuwe arbeidsovereenkomst waarbij NMBS Logistics de werkgever wordt. Daarnaast zal NMBS Logistics NV zelf medewerkers aanwerven. De NMBS-Holding blijft wel de werkgever van alle statutaire personeelsleden die er vrijwillig voor kiezen om ter beschikking te worden gesteld van NMBS Logistics.

Op 1 februari 2011 werden ongeveer 20 statutaire personeelsleden van het management ter beschikking gesteld van NMBS Logistics. Het niet-statutaire personeel zal op 1 april 2011 worden overgeheveld naar NMBS Logistics. Verder zullen in de loop van het jaar statutaire personeelsleden zich op vrijwillige basis kandidaat kunnen stellen bij NMBS Logistics.

De medewerkers van NMBS Logistics krijgen geen bijkomende voordelen, maar er worden hun ook geen verworven rechten ontnomen. NMBS Logistics zal marktconforme loon- en arbeidsvoorwaarden hanteren. Het is mij niet duidelijk naar welke extra voordelen Crossrail precies verwijst.

De herstructurering van de vrachtactiviteiten van de NMBS vormt geen oneerlijke concurrentie. Het is naar aanleiding van die herstructurering dat de Europese Commissie de steun heeft goedgekeurd.

De NMBS heeft reeds enige jaren geleden besloten om de onderhoudsactiviteiten binnen de NMBS te

centraliseren. NMBS Logistics is dus klant bij de NMBS voor het onderhoud van het rollend vrachtmaterieel en wordt door de NMBS gefactureerd tegen marktconforme prijzen. De exploitatie van de activiteit werkplaatsen en de centralisatie van die activiteiten binnen de NMBS resulteert dus niet in enig voordeel voor NMBS Logistics.

Het is wel zo dat de Europese Commissie de Belgische Staat in gebreke heeft gesteld in verband met de kosten aangerekend door de NMBS-werkplaatsen voor het onderhoud van het materieel van NMBS Logistics, voornamelijk overheadkosten. Mijn kabinet en de NMBS zijn hierover nog in onderhandeling met de Europese Commissie.

Op 26 november 2010 ondertekende ACV-Transcom als enige het sociaal akkoord waarin werd bepaald dat het contractueel personeel dat naar NMBS Logistics wordt overgeheveld een nieuwe arbeidsovereenkomst zou krijgen, maar onder dezelfde voorwaarden als de huidige contracten.

Dit geldt eveneens voor de contractuele personeelsleden die van IFB naar NMBS Logistics worden overgeheveld. De arbeidsvoorwaarden bij NMBS Logistics zullen in een specifieke werkgroep binnen het nationaal paritair comité worden besproken en opgevolgd.

Ik ben niet betrokken bij het sociaal overleg tussen de vakbonden en de onderneming, maar ik verwacht dat men het sociaal akkoord van november 2010 respecteert. Volgens ACV-Transcom zou dat niet zo zijn voor NMBS Logistics met betrekking tot het overnemen van de bestaande arbeidsovereenkomst met de vroegere werkgever, maar vandaag is er opnieuw overleg, hopelijk met resultaten.

Crossrail gaat uit van een aantal verkeerde veronderstellingen en is gebeten op de herstructureringsmaatregelen. De Europese Commissie keurde nochtans op 26 mei 2010 het herstructureringsdossier goed. In dat herstructureringsplan is sprake van een filialisering van de vrachtactiviteiten, waarbij alle activa worden ingebracht in een aparte vennootschap van NMBS Logistics.

Alle maatregelen in het raam van de uitvoering van het herstructureringsplan betreffen een vervroegd vertrek voor het overtoollige personeel. Een deel van het overtoollige personeel krijgt een vertrekplan voorgesteld en wordt niet overgenomen door NMBS Logistics.

De vrachtactiviteiten van de NMBS waren de afgelopen jaren verlieslatend en de in de klacht geciteerde verliezen waren al geboekt door de NMBS. De Europese Commissie heeft in haar goedkeuringsbesluit bevestigd dat NMBS Logistics de verliezen van het verleden niet hoeft te dragen.

Die historische verliezen werden geraamd op 210 miljoen euro, onder de voorwaarde dat NMBS Logistics operationeel zou kunnen zijn vanaf 1 juli 2010, wat een streefdatum was. Door de sociale onderhandelingen hebben de filialisering en de overdracht van de vrachtactiviteit aan NMBS Logistics pas plaatsgevonden op 1 februari 2011, waardoor de verliezen mogelijk hoger zullen uitvallen. Dat zal definitief blijken na de boekhoudkundige afsluiting in mei of juni 2011. De goedkeuring van de Europese Commissie geldt echter voor alle verliezen die door de NMBS werden geboekt voor de overdracht van de vrachtactiva.

De operatie is gerealiseerd onder de vorm van een inbreng in NMBS Logistics. Enerzijds zijn er alle vrachtactiva als zodanig, waarbij NMBS Logistics ook alle verplichtingen overneemt, anderzijds is er een inbreng van 30 miljoen euro, hetzij de laatste schijf van een kapitaalsverhoging die al was toegezegd.

NMBS Logistics heeft een converteerbare schuld erkend ten opzichte van de NMBS voor een bedrag van 25 miljoen euro.

Mogelijk verwacht Crossrail de kapitaalsverhoging van 30 miljoen met de 25 miljoen euro schuld en komt het daardoor uit op 55 miljoen euro. De converteerbare schuld is echter helemaal geen steun aan NMBS Logistics, maar een schuld die NMBS Logistics erkent tegenover de NMBS met betrekking tot de filialisering.

Die schuld, die dus overeenstemt met een vordering van de NMBS, bestond dus nog niet voor de filialisering.

De aangepaste tariefvoorwaarden moeten NMBS Logistics toelaten om marktconform te functioneren. Ze gelden voor maximum tien jaar voor de diensten die NMBS Logistics bij de NMBS zal afnemen. Voor

diensten uitgevoerd door statutair personeel van de NMBS dat niet of nog niet naar NMBS Logistics is overgegaan, zal de NMBS een marktconforme prijs betalen. Die ligt onder de werkelijke kosten van de NMBS voor dat personeel en dat verschil wordt door Europa als staatssteun gezien en goedgekeurd.

Eenzelfde maatregel werd genomen voor personeel dat wel naar NMBS Logistics zal overstappen en ook dat wordt door de Europese Commissie als staatssteun gezien. Het personeel blijft in dienst van de holding en die draagt de personeelskosten die boven de marktconforme prijs liggen.

De EC heeft deze twee maatregelen goedgekeurd voor een geschat maximumbedrag van 115 miljoen euro. NMBS-Holding draagt 135 miljoen euro bij aan de financiering van het reddingsplan voor NMBS Logistics. Daarvan werd 30 miljoen euro door NMBS-Holding via de NMBS als vers kapitaal ingebracht in NMBS Logistics. De overige 105 miljoen euro wordt gebruikt voor de financiering van de uitstapregeling en de aangepaste tariefvoorwaarden.

De door Crossrail vermelde cijfers inzake de activa die in NMBS Logistics werden ingebracht, zijn foutief. Het is bovendien volkomen fout om de inbreng van activa voor te stellen als gratis of subsidie of staatssteun. Het gaat immers om de inbreng van die activa in een nieuwe vennootschap van privaatrecht, en dat in ruil voor aandelen van die nieuwe vennootschap.

Het onderbrengen van alle vrachtactiviteiten in een afzonderlijke privaatrechterlijke vennootschap was dus een door de EC opgelegde voorwaarde en in overeenstemming met de communautaire richtsnoeren betreffende staatssteun aan spoorwegondernemingen. Het filiaal ging van start op 1 februari. Men beschikt over de noodzakelijke certificaten en licenties.

De subsidie van 115 miljoen euro waarvan sprake door Crossrail, is inderdaad het door de EC goedgekeurd geschatte maximumbedrag van de subsidie ter tijdelijke compensatie van de loonkostenhandicap van de statutaire personeelsleden. Het eerder geciteerde bedrag van 90 miljoen euro was de best mogelijke raming op dat ogenblik.

Er wordt dus helemaal niet gegoocheld met een overheidsdotatie ten bate van publieke dienstverlening en er is dus geen sprake van ongeoorloofde staatssteun. De inbreng van de vrachtactiva is gerealiseerd met naleving van alle toepasselijke wettelijke voorschriften, zoals een bedrijfsrevisor heeft vastgesteld. De EC wordt over de uitvoering van dat plan systematisch op de hoogte gehouden.

Het herstructureringsplan wordt voorts uitgevoerd met respect voor de dialoog binnen de beheersorganen van de NMBS en zonder boekhoudkundige scheeftrekkingen. De openbare dienstverlening wordt geenszins benadeeld. De prioriteit bij NMBS Logistics ligt in het verzekeren van de werkgelegenheid voor de medewerkers en het voortbestaan van een gezonde vrachtenactiviteit.

De Europese Commissie zal kunnen vaststellen dat de beweringen in de klacht uitgaan van onjuiste hypothesen. Ik hoef dus ook geen verdere stappen te ondernemen.

**17.04 Steven Vandeput (N-VA):** Is die 115 miljoen euro een compensatie voor het statutair personeel gespreid over tien jaar?

**17.05 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Ja.

**17.06 Steven Vandeput (N-VA):** Het is dus een eenmalige steun en geen jaarlijkse, maar het vormt nog steeds een ernstige handicap. De kwestie van de werkplaatsen is dus hangend?

**17.07 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Er werden nieuwe gegevens aan de Commissie meegedeeld.

**17.08 Steven Vandeput (N-VA):** Het bedrag van 115 miljoen euro is slechts een onderdeel van het totaalbedrag.

**17.09 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Wij houden iedereen op de hoogte.

**17.10 Tanguy Veys (VB):** Ik begrijp dat de minister vindt dat het sociaal akkoord gerespecteerd moet

worden. NMBS Logistics heeft dat in ieder geval beloofd, nu is het afwachten of ACV-Transcom daar tevreden mee is. Ik hoop dat de minister het dossier blijft opvolgen, want het gaat om 5.000 arbeidsplaatsen. Er is niet veel nodig om een conflict te doen oplaaien.

*Het incident is gesloten.*

**18 Samengevoegde vragen van**

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de inzet van de Fyra-treinen tussen Brussel en Amsterdam" (nr. 2860)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de eventuele afschaffing van de Benelux-trein" (nr. 3658)

**18.01 Steven Vandeput (N-VA):** Vanaf december 2011 zal de hogesnelheidstrein Fyra de huidige Benelux-trein vervangen op de verbinding Brussel-Antwerpen-Amsterdam.

Zal de Fyra toegankelijk zijn voor treinreizigers met een binnenlands vervoerbewijs tussen Brussel, Mechelen en Antwerpen of wordt er een andere IC-trein ingelegd om het wegvallen van de Benelux-trein op te vangen? Zal de Fyra gebruikmaken van het rijpad van de huidige Benelux-trein of is er nieuwe dienstregeling nodig? Zal de Fyra een tweede verbinding naar het station Noorderkempem verzorgen, of wordt de huidige IR-trein door de Fyra vervangen? Moeten binnenlandse reizigers een supplement betalen naar het station Noorderkempem of wordt dit gedekt door de financiële compensatie van artikel 23 van het NMBS-beheerscontract? Zal de NMBS vanaf december 2011 een extra stoptrein inleggen tussen Antwerpen en Essen of Roosendaal, aangezien er door de komst van de Fyra capaciteit zal vrijkomen op de klassieke spoorlijn?

**18.02 Tanguy Veys (VB):** De Benelux-trein zal plaats moeten maken voor een HST met reserveringsplicht. TreinTramBus dringt erop aan om de reiziger de keuze te laten tussen een gewone trein en de Fyra. Ook Brussels Airport heeft vragen bij de komst van de Fyra, omdat Air France wil mikken op Belgen die met de HST naar Schiphol sporen. Dat betekent een concurrentienadeel voor onze luchthaven.

Waarom zou de Benelux-trein moeten verdwijnen zodra de Fyra komt? Moet de reiziger niet de keuze krijgen tussen een gewone trein en een HST?

**18.03 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Zodra er via de hogesnelheidslijn L4 een nieuw treinaanbod komt met de Fyratrein Brussel-Amsterdam – ten vroegste in december 2011 – vervalt de Benelux-trein. Dat staat zo in het verdrag van 1996.

Het aanbod op het binnenlandse grondgebied is voldoende. In december 2009 verloor de Benelux-trein zijn halte in Brussel-Noord, waarna er een extra IR-treinverbinding tussen Antwerpen en Brussel is ingelegd. Daarmee is het verdwijnen van de Benelux-trein nu al gecompenseerd. Als de Fyra komt, wordt er niet nogmaals in een extra trein voorzien. Wel wordt de capaciteit van de huidige treinen versterkt.

Het nieuwe rijpad zal slechts enkele minuten verschillen van het rijpad van de Benelux-trein. De dienstregeling hoeft dus niet te worden aangepast.

Fyra is een niet-gesubsidieerde activiteit. Het is niet de bedoeling dat wij de reizigers enkel een onaantrekkelijke, maar goedkope stoptrein aanbieden als alternatief. De stoptrein naar Roosendaal en Essen heeft een zuiver lokale functie. Er zijn al veel vragen gekomen om het behoud van de Benelux-trein of om een tweede stoptrein tussen Antwerpen en Roosendaal. Volgens de NMBS kan dat alleen als ook de nodige haalbaarheidsstudies daarvoor kunnen worden voorgelegd.

Ik ben niet op de hoogte van de tarifiering van de Fyra, maar een HST is niet noodzakelijk duurder. Wel moet er vooraf worden gereserveerd en zijn de goedkoopste tarieven maar beperkt beschikbaar. Uit een marktonderzoek blijkt dat internationaal cliënteel pro reserveringsplicht is. Voor binnenlands medegebruik zal er geen reserveringsplicht zijn. De prijzen zullen marktconform zijn.

De kwaliteit van de Benelux-trein is niet erg hoog meer, noch qua comfort noch qua stiptheid. Reizigers zullen liever met de Fyra reizen. Er zal onvoldoende potentieel zijn om daarnaast de Benelux-trein te

behouden.

Artikel 23 van het beheerscontract gaat niet over de Fyra, maar werd ingelast om de gevolgen op te vangen van de uitvoering van het ministerieel akkoord van 6 maart 2005 tussen België en Nederland inzake de HST-bediening op de lijn Den Haag – Breda – Noorderkempen – Antwerpen-Centraal – Mechelen – Brussel.

Er wordt momenteel nog altijd onderhandeld met Nederland over de uitvoeringsmodaliteiten van het ministeriële akkoord.

Er is nog geen sprake van een bijkomende bediening van de Noorderkempen vanaf december 2011 en ook nog niet van een compensatie waarvan sprake in artikel 23 van het beheerscontract met de NMBS. De NMBS heeft momenteel geen tweede stoptrein gepland tussen Antwerpen-Centraal en Roosendaal. Een eventueel voorstadsnet Antwerpen zal op de lijn 12 vooral een betere dienst voor Kapellen dienen te beogen en niet voor Nederland.

**18.04 Steven Vandeput (N-VA):** Ik blijf ervan overtuigd dat er capaciteitsproblemen zullen ontstaan bij verdwijning van de Benelux-trein tussen Brussel en Antwerpen.

**18.05 Tanguy Veys (VB):** Ik verwijs naar een petitie pro Benelux-trein die begin deze maand in een mum van tijd circa 2.000 handtekeningen wist te verzamelen.

*Het incident is gesloten.*

**19 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toekomst van dieseltractie voor het reizigersvervoer" (nr. 2861)**

**19.01 Steven Vandeput (N-VA):** In de jaren 90 besliste de NMBS om het spoornet niet verder te elektrificeren en nieuwe dieseltreinen aan te kopen voor de kleinere lijnen. Deze dieseltreinen mogen niet ondergronds rijden, waardoor ze niet vanuit Noord-Limburg naar Brussel-Centraal kunnen. Daarnaast zijn ze vervuilend en veroorzaken ze lawaai- en geurhinder. Ze hebben een kortere levensduur en hebben meer onderhoud nodig.

Heeft de dieseltrein nog toekomst? Moeten wij niet kiezen voor elektrificatie van alle spoorlijnen? Houdt Infrabel rekening met deze problematiek in het investeringsplan 2013-2025?

**19.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** De motorwagens M41 van de NMBS werden tussen 1999 en 2002 gebouwd. De vervanging wordt momenteel niet overwogen. De NMBS zal haar park van dieselmaterieel en haar exploitatieschema's aanpassen, rekening houdend met de vooruitzichten op het vlak van elektrificatie bij Infrabel.

Het Belgische spoorwegnet telt slechts weinig niet-geëlektrificeerde baanvakken. In de nabije toekomst is de elektrificatie van het baanvak Herentals-Mol gepland. De verdere elektrificatie van deze lijn tot in Hamont wordt bestudeerd.

Infrabel zal zijn investeringsbeleid afstemmen op de concrete vraag. Voor het binnenlandse reizigersverkeer luistert Infrabel naar de NMBS. Voor het goederenvervoer zetten heel wat operatoren diesellocomotieven in, ook op baanvakken waar elektrische voeding voorhanden is.

**19.03 Steven Vandeput (N-VA):** De NMBS kan dus mee beslissen.

**19.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Infrabel is bereid om de vragen van de NMBS te bestuderen.

**19.05 Steven Vandeput (N-VA):** Wij moeten erover nadenken of we dieselmotoren op het net willen behouden.

*Het incident is gesloten.*

**20 Samengevoegde vragen van**

- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de lijn Brussel-Quévrain" (nr. 2992)
- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de lijn Brussel-Quévrain" (nr. 3237)
- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de eventuele inkorting van de lijn Quévrain-Brussel-Luik in 2013" (nr. 3261)

**20.01 Jacqueline Galant (MR):** Er doen hardnekkige geruchten de ronde over de inkorting van de lijn Quévrain-Brussel-Luik. Er zou tussen Quévrain en Saint-Ghislain alleen nog een pendeltrein rijden. Deze geruchten maken de pendelaars ongerust. Zij vrezen dat zij tijd zullen verliezen als zij te Saint-Ghislain moeten overstappen.

Bevestigt u dit? Houden de argumenten van de NMBS steek? De verbinding tussen deze lijn en de tramlijn vanuit Valenciennes maakt net de aansluiting mogelijk met de treinen naar Brussel en de luchthaven van Zaventem. Op het niveau van het Waals Gewest schiet het overleg met het oog op de verbinding tussen Crespin en Quévrain goed op. Deze verbinding loopt over één kilometer. Het zou nogal dom zijn om een trein te schrappen waarmee men rechtstreeks naar Brussel kan sporen.

**20.02 Minister Inge Vervotte (Frans):** Gelet op de onregelmatigheid van de ICF-verbinding Luik-Guillemins - Quévrain en op de werken in het station Zinnik, van juni tot half december 2011, en in het station Bergen, van half december 2011 tot half december 2014, zal de NMBS de dienstregeling van de treinen moeten aanpassen.

**20.03 Jacqueline Galant (MR):** Het is belangrijk dat er hieromtrent overleg wordt gepleegd met de deelgebieden.

*Het incident is gesloten.*

**21 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de oproep tot burgerlijke ongehoorzaamheid van de treinreizigers" (nr. 3037)**

**21.01 Tanguy Veys (VB):** Een treinreiziger lanceerde onlangs een oproep tot burgerlijke ongehoorzaamheid wegens de slechte dienstverlening van de NMBS. Er werd opgeroepen om op 1 maart massaal te weigeren om het vervoerbewijs te tonen aan de treinbegeleiders.

Hoe reageerde de NMBS op die oproep? Hebben reizigers effectief geweigerd om hun vervoerbewijs te tonen? Hoe werd gereageerd op het uitdelen van pamfletten?

**21.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** De pamfletten werden blijkbaar uitgedeeld in afwezigheid van het personeel. Er werd dan ook niet opgetreden.

De NMBS is er zich van bewust dat de reizigers veel moeten 'verdragen' en had de treinbegeleiders op het hart gedrukt klantvriendelijk en correct te blijven en geen problemen te provoceren. De controles hebben die dag wel degelijk plaatsgevonden, al wordt beweerd dat er minder werd gecontroleerd. Dit is echter niet objectief aan te tonen.

**21.03 Tanguy Veys (VB):** Hoeveel mensen weigerden op de bewuste dag hun vervoerbewijs te tonen? Zijn er mensen die hun vervoerbewijs niet getoond hebben omdat zij ervan uitgingen dat er een soort betaalstaking was en dat dit getolereerd werd door de NMBS?

**21.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Ik heb daar geen melding van gekregen, dus bleef dit wellicht tot een minimum beperkt.

*Het incident is gesloten.*

**22 Vraag van de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toekomst van de werkplaats van Stockem" (nr. 3209)**

**22.01 Josy Arens** (cdH): Het rangeerstation en de werkplaats te Stockem werden in 1929 in gebruik genomen. Het terrein, dat 4 km lang is, omvat een vormingsstation, een locomotievenloods, werkplaatsen en een elektrisch aangedreven draaischijf, die nog steeds werkt.

In maart 2010 deelde u me mee dat de montage van het TBL1+-treinbeïnvloedingssysteem op het rollend materieel zou zorgen voor een compensatie voor het wegvallen van het onderhoud van de type 20-locomotieven, dat naar Antwerpen verhuist. De nieuwe Desirotreinstellen met dubbele spanning zouden van bij hun indienststelling in 2011-2012 voor hun onderhoud worden toegewezen aan Stockem.

Hoe staat het met dit dossier? Wat is de strekking van de jongste versie van het vervoersplan? Heeft de werkplaats te Stockem op korte termijn nog een toekomst? Moet men rekenen met een inkrimping van de activiteiten en de werkgelegenheid (momenteel bedraagt die 196 fte's)? Zal de uitrusting van de werkplaats gemoderniseerd worden of zullen er nieuwe werkplaatsen worden gebouwd? Werd er een kostenraming opgesteld?

**22.02 Minister Inge Vervotte** (Frans): Er zijn aanzienlijke investeringen nodig om de werkplaats van Stockem open te houden en om de site aan te passen zodat er modern materieel kan worden onderhouden. Daarom bestudeert de NMBS de mogelijkheid om het onderhoud van het rollend materieel in het station Aarlen te concentreren.

**22.03 Josy Arens** (cdH): U zegt me vandaag dat die mogelijkheid wordt onderzocht?

**22.04 Minister Inge Vervotte** (Frans): Ja, dat zegt de NMBS.

**22.05 Josy Arens** (cdH): Ik wil zo snel mogelijk weten welke definitieve beslissing er na het onderzoek van dat dossier zal worden genomen. Wanneer kan ik u opnieuw ondervragen over de resultaten van die studie?

**22.06 Minister Inge Vervotte** (Frans): Het is aan de NMBS om de informatie te leveren.

**22.07 Josy Arens** (cdH): Ik ondervraag u in uw hoedanigheid van voogdijminister.

**22.08 Minister Inge Vervotte** (Frans): De voogdijminister stelt geen operationeel plan op.

**22.09 Josy Arens** (cdH): Dat begrijp ik, maar ik wil een niet mis te verstaan signaal afgeven ten aanzien van de NMBS, die onvoldoende respect opbrengt voor de provincie Luxemburg.

**22.10 Minister Inge Vervotte** (Frans): Dat hebben we allemaal goed begrepen!

*Het incident is gesloten.*

**22.11 Tanguy Veys** (VB): Ik wil de voorzitter verzoeken om de volgorde van de vragen op de agenda zoveel mogelijk te respecteren.

### **23 Samengevoegde vragen van**

- de heer **David Clarinval** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de gebrekkige informatieverstrekking door de NMBS aan de reizigers naar aanleiding van het verstoorde treinverkeer in de eindejaarsperiode" (nr. 2937)

- mevrouw **Katrin Jadin** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het meedelen van treinvertragingen aan pendelaars" (nr. 3187)

**23.01 David Clarinval** (MR): De Association des Clients des Transports Publics (ACTP) was misnoegd over de beslissing van de NMBS van 18 december jongstleden om de compensaties bij treinvertragingen veroorzaakt door weersomstandigheden op te schorten tot na de dooi. Volgens die vereniging zijn de vertragingen immers vaak rechtstreeks te wijten aan de NMBS of Infrabel. De ACTP betreurt dat de reizigers onvoldoende geïnformeerd werden over die maatregel.

Op 24 december 2010 vertrok er na 18 uur geen enkele trein meer uit Brussel richting Aarlen. Heel wat

reizigers zaten gedurende meer dan 2 uur zonder enige informatie vast. Volgens de website [www.railtime.be](http://www.railtime.be) was het treinverkeer licht verstoord, maar honderden reizigers hadden meer dan 10 uur nodig om tot in Libramont te raken, waar de trein uiteindelijk bleef staan. Ook al op 11 december deden heel wat reizigers vanuit Brussel of Ottignies er dubbel zo lang over om in Dinant of Libramont te raken. Ook in dit geval werd geen enkele informatie verstrekt.

Begin januari 2011 had de trein op de lijn Dinant-Brussel op het spitsuur meermaals een andere samenstelling: in plaats van een trein met vijf dubbeldeksrijtuigen, wachtte een trein bestaande uit drie oude rijtuigen de reizigers op. Er zat voor hen niets anders op dan zich met 30 in een compartiment te wringen dat voor maximum 15 personen is bedoeld.

Welke maatregelen zult u nemen met het oog op een betere informatie van de reizigers? Zult u de reizigers die ernstige hinder ondervonden, vergoeden?

**23.02** Minister **Inge Vervotte** (*Frans*): Ik ben de jongste maanden al meermaals uitgebreid ingegaan op deze problematiek in de commissie voor de Infrastructuur. Ik kan daar nog aan toevoegen dat informatie wordt verstrekt via infoRailTime. Ook in de stations en op de perrons wordt een aantal maatregelen genomen om de reizigers te informeren. In de bestaande richtlijnen worden de communicatiemethoden tussen de verschillende diensten van de NMBS-Groep nader toegelicht. Het is natuurlijk niet altijd zo eenvoudig om onmiddellijk te weten wat het probleem is wanneer er zich een incident voordoet en om de gepaste maatregelen te nemen. Er kan dus enige tijd overgaan voor men de juiste informatie kan meedelen. De incidenten worden ingevoerd in een databank, die kan worden geraadpleegd in de seinhuizen en in het verkeerscoördinatiecentrum Traffic Control van Infrabel.

Wanneer het treinverkeer ernstig verstoord is, worden er door het personeel van Information Management bij Traffic Control boodschappen ingevoerd in de infobanner. In geval van zeer ernstige incidenten worden er infomails gestuurd naar alle betrokken diensten. In dat geval staat er ook een speciaal telefoonnummer ter beschikking waarop het personeel informatie kan krijgen.

Ik heb weet van de problemen met het materieel, waardoor de treinen met een beperkte samenstelling rijden. Tijdens de spits wordt nagenoeg al het beschikbare rollend materieel gebruikt. Bovendien was er rollend materieel onbeschikbaar als gevolg van de installatie van het TBL1+-systeem. Door de uitzonderlijke weersomstandigheden voorbij winter waren er veel defecten. De gemiddelde leeftijd van het rollend materieel schommelt jammer genoeg rond 30 jaar.

De NMBS heeft besloten om zoveel mogelijk treinen met een verminderde samenstelling te laten rijden, in plaats van meer treinen af te schaffen en de overige met een normale samenstelling te laten rijden. De NMBS heeft tevens maatregelen genomen om het materieel zo snel mogelijk opnieuw in dienst te stellen.

**23.03** **David Clarinval** (MR): De landelijke gebieden hebben erg te lijden onder de gebrekkige dienstverlening van de NMBS en Infrabel, en dat geldt des te meer wanneer de schaarse bestaande verbindingen worden geschrapt!

De NMBS en Infrabel moeten bij het nemen van hun strategische beslissingen echt rekening houden met de landelijke gebieden.

*Het incident is gesloten.*

**24** **Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de trein van Burst naar Aalst" (nr. 2997)**

**24.01** **Steven Vandeput** (N-VA): Bij de laatste wijziging aan de dienstregeling van de trein tussen Aalst en Burst op spoorlijn 82 zouden de aansluitingen aanzienlijk slechter zijn geworden. In de zomer van 2010 werd die lijn al eens tijdelijk afgeschaft en naar verluidt zou de NMBS zelfs een volledige afschaffing overwegen.

Wat kwam er destijds uit het overleg in verband met de tijdelijke afschaffing? Zal dit de komende zomer eventueel opnieuw gebeuren? Heeft de NMBS destijds ook overlegd met het oog op aansluitingen op bussen? Wat zijn de verdere plannen van de NMBS met die lijn?

**24.02** Minister **Inge Vervotte** (Nederlands): Door het zeer beperkte aantal reizigers op die lijn tijdens de zomervakantie, werd beslist om deze af te schaffen van 4 juli tot 21 augustus 2010. De reizigers met een abonnement konden gratis de bestaande busverbindingen gebruiken. Dit jaar zal de NMBS hetzelfde doen. Tot nu toe heeft de maatschappij nog geen klachten ontvangen over de nieuwe dienstregeling op de lijn. De volledige afschaffing wordt niet overwogen. Er is dan ook geen overleg met De Lijn over een vervangende snelbusdienst.

**24.03** **Steven Vandeput** (N-VA): De trein moet weliswaar geen oplossing bieden voor elke transportkwestie, maar dan zouden wij wel graag overleg zien over alternatieven in het belang van de pendelaars.

*Het incident is gesloten.*

**25** **Vraag van de heer Stefaan Vercamer aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het indienen van stedenbouwkundige en milieuvergunningaanvragen door de NMBS, met in het bijzonder de aanvraag tot de bouw van een herstelwerkplaats te Melle" (nr. 3101)**

**25.01** **Stefaan Vercamer** (CD&V): De NMBS wil een polyvalente herstelwerkplaats bouwen op het voormalige rangeerterrein van Melle en heeft reeds een stedenbouwkundige en milieuvergunning aangevraagd. Naar aanleiding daarvan werden heel wat bezwaarschriften ingediend. Gezien de vele ontbrekende elementen en de gegronde bezwaren heeft het college van burgemeester en schepenen van Melle een ongunstig advies uitgebracht.

Werd bij de aanvraag een onvolledig dossier ingediend? Werd de buurt op een ernstige manier geconsulteerd? Welke garanties zijn er dat het indienen van zulke vergunningen correct gebeurt? Kunnen die processen nog worden verbeterd?

**25.02** Minister **Inge Vervotte** (Nederlands): De aanvragen voor een stedenbouwkundige en een milieuvergunning werden respectievelijk door de Vlaamse overheid en de provincie Oost-Vlaanderen ontvankelijk en volledig verklaard. Tijdens de studiefase zijn er drie overlegmomenten geweest met de buurtbewoners. De NMBS heeft bij de uitwerking van het project maximaal rekening gehouden met de opmerkingen van het college van burgemeester en schepenen, de gemeentelijke commissies voor ruimtelijke ordening en de buurtbewoners.

Sommige buurtbewoners zullen gekant blijven tegen het project op een spoorwegterrein dat in de gewestplannen bestemd is voor gemeenschaps- en openbare nutsvoorzieningen.

De vergunningsaanvragen werden pas na twee jaar studie en conform de geldende wetgeving ingediend om een uitspraak te kunnen verkrijgen binnen de wettelijke termijn van vier maanden. Voor de milieuvergunningsaanvraag heeft de provincie Oost-Vlaanderen evenwel een termijnverlenging van twee maanden gevraagd wegens de omvang van dit dossier.

**25.03** **Stefaan Vercamer** (CD&V): Ik blijf erop aandringen dat men maximale inspanningen zou doen vanuit de NMBS om die inspraak op de best mogelijke manier te organiseren.

*Het incident is gesloten.*

**26** **Samengevoegde vragen van**

- de heer **Anthony Dufrane** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de automatische hartdefibrillatoren in de stations van de NMBS" (nr. 3142)

- de heer **Tanguy Veys** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de automatische hartdefibrillatoren in de stations van de NMBS" (nr. 3706)

**26.01** **Anthony Dufrane** (PS): Op donderdag 24 februari jongstleden installeerde de NMBS-Holding een automatische defibrillator in het station van Namen. Acht andere Belgische stations, waaronder het station van Charleroi, zullen ook daarmee uitgerust worden. Ik juich die initiatieven toe, aangezien 30 procent van de Belgische bevolking een cardiovasculair risico loopt. Het is bijgevolg essentieel dat het personeel een opleiding volgt en dat de aanwezigheid van de defibrillatoren duidelijk wordt aangegeven.

Wat zal de NMBS doen om het personeel en de reizigers vertrouwd te maken met het pictogram?

Hoe zullen de reizigers geïnformeerd worden over de aanwezigheid van die automatische defibrillatoren?

Ik wil u aansporen om die apparaten ook in andere stations en in andere overheidsbedrijven te installeren.

**26.02 Tanguy Veys (VB):** In juli 2010 werd beslist stations die minstens 67.200 opstappende reizigers per week tellen, uit te rusten met automatische defibrillatoren. In heel België zijn zeven stations uitgerust met zo een toestel. De Brusselse stations hebben telkens twee toestellen, een met een Franstalige uitleg en een met een Nederlandstalige handleiding. Volgens de NMBS-Holding zouden nog acht stations nu ongeveer een dergelijk toestel krijgen.

De NMBS-Holding verklaarde bij de voorstelling van de hartdefibrillator in het station van Namen dat er de voorbije jaren geen interventies bij hartaanvallen nodig waren in stations, terwijl ik vernam dat er een incident met dodelijke afloop in het station Brussel-Luxemburg was. Klopt dit? Klopt het dat het personeel van Securail nog geen opleiding heeft gekregen om met de automatische hartdefibrillator te werken?

**26.03 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Er bevinden zich defibrillatoren in de stations van Brussel-Noord, Brussel-Centraal, Brussel-Zuid, Brugge, Gent, Namen en Gembloux. In de komende weken zullen ook Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Leuven, Mechelen, Ottignies, Charleroi, Bergen en Luik met zo'n toestel worden uitgerust. Het gaat om automatische mobiele defibrillatoren, die een snelle ingreep mogelijk maken zonder dat er gewacht moet worden op de komst van een officiële hulpdienst.

*(Frans)* De geselecteerde defibrillatoren kunnen worden gebruikt zonder voorafgaande opleiding. Zij werden in de stations op een dusdanige manier geplaatst dat zij binnen de drie minuten na een incident te bereiken zijn.

*(Nederlands)* De toestellen zijn bijzonder gebruiksvriendelijk. Wanneer men ze opent geeft een stem in het Frans of in het Nederlands toelichting bij de te volgen procedure.

*(Frans)* In de interactieve gebruiksaanwijzing wordt de te volgen procedure stap voor stap uitgelegd.

*(Nederlands)* Een evenwichtige en duidelijke stem maant aan tot kalmte op een bijzonder stressvol moment. Het toestel heeft geen manuele modus. Het kan zowel door professionals als niet-professionals worden gebruikt.

*(Frans)* Het is een automatisch systeem dat door reizigers en personeelsleden kan worden gebruikt zonder dat zij iets verkeerd kunnen doen.

*(Nederlands)* De defibrillatoren zijn verplaatsbaar. Ze bevinden zich in koffers vlak bij de *travel centers*. Wanneer de deur van de koffer wordt geopend, treedt er een sirene in werking die de agenten van Securail verwittigt dat er een interventie aan de gang is. De toestellen zijn eenvoudig te gebruiken en vereisen geen specifieke opleiding. Men moet immers zo snel mogelijk kunnen ingrijpen en niet wachten op de komst van een hulpverlener of een Securail-patrouille.

*(Frans)* De opleiding tot nijverheidshelper die voor de NMBS-Groep georganiseerd wordt, is sinds 2009 uitgebreid met een onderdeel over het gebruik van dezelfde defibrillatoren als die welke in de stations werden geplaatst.

Het Securail-personeel dat sinds 2007 aangeworven wordt, is opgeleid inzake eerstehulpverlening.

*(Nederlands)* De bediening van de defibrillator zal deel uitmaken van de jaarlijkse bijscholing van het personeel van Securail.

*(Frans)* In de stations met een defibrillator volgt een gedeelte van het personeel momenteel een opleiding. De aanwezigheid van defibrillatoren in het station van Namen werd in de pers en via affiches in het station bekendgemaakt. Aan de diverse ingangen van dat station wordt dat ook aangegeven door middel van een signalisatie.

*(Nederlands)* De NMBS-Groep heeft geen weet van een hartfalen in het station Brussel-Luxemburg, waar

alleszins een toestel komt. Pas vanaf 67.200 opstappende passagiers per week wordt een station uitgerust met een defibrillator. Op 7 maart 2011 werd er wel een passagier onwel in de Eurostar-terminal van het station Brussel-Zuid. De defibrillator werd gebruikt, helaas tevergeefs.

**26.04 Anthony Dufrane (PS):** Ik vroeg u zojuist of u in andere overheidsbedrijven en stations met minder dan 67.000 op- en afstappende reizigers ook defibrillatoren zal laten installeren. Wordt die mogelijkheid bestudeerd?

**26.05 Minister Inge Vervotte (Frans):** Nee. Dat is de huidige drempel.

**26.06 Anthony Dufrane (PS):** En in andere overheidsbedrijven?

**26.07 Minister Inge Vervotte (Frans):** Er wordt momenteel geen enkele studie verricht. Waar denkt u precies aan?

**26.08 Anthony Dufrane (PS):** Ik denk aan grote FOD's met veel werknemers.

**26.09 Minister Inge Vervotte (Frans):** Ik kan vragen of het nodig is om dergelijke apparaten te installeren op druk bezochte plaatsen met veel passage.

**26.10 Tanguy Veys (VB):** Een persbericht had het over de snelle plaatsing van bijkomende toestellen in een aantal stations, maar we zijn nu een maand later. Ook inzake opleiding schiet men te kort.

**26.11 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Nogmaals, de bediening van de defibrillator zal deel uitmaken van de jaarlijkse bijscholing van het Securail-personeel.

**26.12 Tanguy Veys (VB):** Zoiets moet toch gebeuren voor men de toestellen plaatst!

*Het incident is gesloten.*

**27 Vraag van de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de modernisering van de lijn Brussel-Aarlen en de toekomst van Pendolino" (nr. 3211)**

**27.01 Josy Arens (cdH):** Kan u een overzicht geven van de uitgevoerde, de lopende en de geplande werken op lijn 162? Is de doelstelling om de treinreizigers 20 minuten tijd te laten winnen nog steeds realistisch te noemen, gelet op de dagelijkse vertragingen, waar de treinreizigers zo langzamerhand genoeg van krijgen?

Wat het rollend materieel betreft, wordt de kantelbaktrein als dé toekomstgerichte oplossing naar voren geschoven. Maar is een overschakeling op dat type trein wel nuttig als men bedenkt dat men er slechts acht minuten meer mee kan winnen? De vier potentiële operatoren hebben een rendabiliteitsstudie besteld. Infrabel is van mening dat het de moeite waard is om het spoornet aan te passen zodat er kantelbaktreinen op kunnen worden ingezet. Is die studie afgerond? Wat zijn de conclusies van die studie? Denkt u dat de alternatieve treinverbinding tussen Straatsburg, Luxemburg en Brussel nog actueel is, nu Frankrijk, dat zijn verbinding tussen Parijs en Straatsburg wil moderniseren, de druk opvoert?

Waartoe zullen de sneltreinen tussen Brussel en Luxemburg dienen, als treinreizigers in Namen en Luxemburg ze gewoon voorbij zien razen? Kan er niet worden voorzien in stopplaatsen in de provincie Luxemburg of Namen?

Als men een echte modernisering had willen doorvoeren, dan had men nieuwe sporen moeten aanleggen langs de E411. Heeft Infrabel die mogelijkheid bestudeerd?

**27.02 Minister Inge Vervotte (Frans):** De werkzaamheden schieten goed op. In vier jaar tijd werden er 32 kunstwerken vernieuwd, 8 overwegen geschraapt, 54 kilometer spoor gemoderniseerd en 3 bochten rechtgetrokken. Het baanvak Aarlen-grens werd vernieuwd en uitgerust met gemengde bovenleidingen 3kV/25kV. De aftakkingen aan de stations Gembloux en Jemelle zijn vernieuwd. Het station Gembloux werd in mei 2010 ingehuldigd.

Een vernieuwde infrastructuur is betrouwbaarder dan een oude en leidt minder tot incidenten.

De besprekingen tussen CFF, CFL, SNCF en NMBS vorderen goed.

De partners hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend waarin staat dat alle informatie met betrekking tot het project tot en met 31 december 2011 niet aan een derde mag worden bekendgemaakt.

Het toekomstige spoorverkeer op het traject Brussel-Luxemburg-Straatsburg en Zwitserland zal kunnen concurreren, meer bepaald met de hogesnelheidslijn TGV Est via Parijs. Het traject is korter en er worden minder drukke en minder dure lijnen voor gebruikt. De door de partners gekozen *business case* is gebaseerd op een traject waarbij de trein in Brussel, Namen en Aarlen stopt, zoals nu ook het geval is voor de klassieke internationale treinen.

Uit een studie van 2004-2005 werd geconcludeerd dat de aanleg van een nieuwe spoorlijn langs de E411 niet relevant is, gelet op het beperkte aantal treinreizigers dat ervan gebruik zou maken.

**27.03 Josy Arens** (cdH): Ik begrijp niet waarom de resultaten van die studie tot eind 2011 vertrouwelijk moeten blijven.

U hebt mijn vraag over de kantelbaktreinen niet volledig beantwoord. Zou het niet interessant zijn om die treinen in te zetten op binnenlandse spoorlijnen, teneinde de meest afgelegen en perifere streken van ons land te ontsluiten?

*Het incident is gesloten.*

**28 Vraag van de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "fietspunten in treinstations" (nr. 3212)**

**28.01 Josy Arens** (cdH): Op vraag van de NMBS-Holding heeft de staatssecretaris voor Mobiliteit een subsidie van 27.000 euro toegekend aan de vzw Fietsenwerk om in de spoorwegstations of in de stationsbuurt fietspunten op te zetten.

Het is de raad van bestuur van de Holding die beslist heeft hoeveel en welke stations met zo een fietspunt zouden worden uitgerust. Tot mijn grote verwondering komt er geen enkel fietspunt in de provincie Luxemburg.

Ik kreeg daarover graag een woordje uitleg van de minister.

**28.02 Minister Inge Vervotte** (Frans): De opening van de fietspunten door de NMBS-Holding in Wallonië gebeurt in samenwerking met vzw's die zich bezighouden met fietspromotie. In 2009 werd een offerteaanvraag uitgeschreven. Voor de selectie van de vijf stations werd rekening gehouden met het aantal reizigers, de fietsmogelijkheden, de bezettingsgraad van de fietsenstallingen, het stadsgebruik en de aanwezigheid van een plaatselijke vzw.

Er werd een offerte ingediend door de vzw ProVélo voor vier van de vijf voormelde stations. In de provincie Luxemburg voldeed geen enkel station aan de criteria.

**28.03 Josy Arens** (cdH): Er zijn dringende investeringen nodig aangezien de spoorlijn echt gevaarlijk is geworden. Wat de fietspunten betreft, moeten we – als ik het goed heb begrepen – een nieuwe aanvraag indienen via vzw's die ijveren voor de combinatie van de fiets met het openbaar vervoer.

*Het incident is gesloten.*

**29 Vraag van de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het aankopen van een NMBS-abonnement met ecocheques" (nr. 3246)**

**29.01 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Hoe rechtvaardigt de NMBS de beperkingen die ze heeft ingesteld op de aankoop van treinabonnementen en internationale treinkaartjes met ecocheques? Zal de NMBS die

beperkingen weldra opheffen?

**29.02** Minister **Inge Vervotte** (*Frans*): De cheques kunnen als betaalmiddel worden gebruikt bij de aangesloten partnerbedrijven. De NMBS heeft beslist om de ecocheques en de Eco Pass te aanvaarden voor het aankopen van vervoerbewijzen voor het binnenlands verkeer, ondanks de noodzakelijke kosten en de investeringen die dit nieuwe betaalmiddel meebrengt.

Twee belangrijke teksten vormen het wettelijk kader: het koninklijk besluit van 14 april 2009 en de collectieve arbeidsovereenkomst 98. In de bijlage bij deze overeenkomst wordt bepaald dat de cheques kunnen worden gebruikt als betaalmiddel bij het aankopen van alle vervoerbewijzen, uitgezonderd abonnementen.

Wat het gebruik van ecocheques als betaalmiddel voor internationale reizen betreft, moet worden benadrukt dat NMBS Europe Distribution een commerciële activiteit is waarbij er naar een positief resultaat moet worden gestreefd. Omdat de bedrijven die de cheques uitgeven aanzienlijke kosten aanrekenen en de vervoerders weigeren om een deel van deze kosten te dragen, heeft NMBS Europe beslist om de cheques niet te aanvaarden voor de aankoop van internationale vervoerbewijzen.

**29.03** **Ronny Balcaen** (*Ecolo-Groen!*): Ik zal die informatie aanwenden om ervoor te zorgen dat er een en ander verandert elders dan bij de NMBS, aangezien het probleem daar niet ligt.

*Het incident is gesloten.*

**30** **Samengevoegde vragen van**

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "een agressie op de trein Dendermonde-Poperinge" (nr. 3276)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de acties die ACOD Spoor plant vanaf donderdag 24 maart" (nr. 3306)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stakingsaanzegging van CGSP Cheminots voor maandag 14 maart 2011" (nr. 3465)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toenemende agressie op de trein" (nr. 3575)

**30.01** **Steven Vandeput** (*N-VA*): Op maandag 7 maart werd op de lijn Dendermonde-Poperinge een treinbegeleider in elkaar geslagen. ACOD Spoor eiste maatregelen en dreigde met acties. De NMBS belooft daarop om 's avonds te voorzien in extra treinbegeleiders, meer veiligheidspersoneel in te zetten en te zorgen voor een intensievere ticketcontrole om zwartrijders te ontmoedigen.

Is het gevaar voor syndicale acties nu van de baan? Kan de minister de maatregelen duiden? Was er sprake van een formele stakingsaanzegging? Wat is de houding van de NMBS-Groep tegenover werkonderbrekingen, stiptheidsacties en langzaam-aan-acties?

Op 9 maart dienden de treinbegeleiders van de Waalse spoorvakbond CGSP Cheminots een stakingsaanzegging in voor maandag 14 maart. Die staking is niet doorgegaan. De treinbegeleiders klaagden aan dat ze met te weinig zijn, daardoor geen vakantie kunnen nemen en niet genoeg kunnen rusten.

De betrokken vakbond stelt bovendien vragen bij de plannen van de NMBS om in 2011 over het hele land 200 treinbegeleiders aan te werven, bij de toenemende werkdruk, bij de plannen om een gecentraliseerde permanentiedienst voor treinbegeleiders in te voeren en bij het terugschroeven van de opleiding van treinbegeleiders.

Zijn er op 14 maart alsnog geïsoleerde acties geweest? Wat is de houding van de andere bonden in dit verband?

**30.02** **Tanguy Veys** (*VB*): Is de minister op de hoogte van het toenemend aantal gevallen van agressie op de treinen? Hoe zal men de veiligheid verhogen?

**30.03** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Er vonden geen geïsoleerde acties plaats op 14 maart. Het sociaal overleg naar aanleiding van de stakingsaanzegging betrof de invoering van de weekendpermanentie

van de cel Treinbegeleiding en de regionalisering van de ticketcontroleteams. De stakingsaanzegging ging uit van zowel de Waalse als van de Vlaamse vleugel van CGSP-ACOD Cheminots-Spoor. De directie van NMBS-Mobility is ermee akkoord gegaan beide maatregelen uit te stellen en het sociaal overleg daaromtrent eind mei op te starten. Toch zou het testen van beide maatregelen al starten op 1 april.

De NMBS en Securail reageren hiermee op recente agressiegevallen op lijn 69 Kortrijk-Poperinge. ACOD Spoor heeft gerichte maatregelen gevraagd voor de lijn Dendermonde-Poperinge. Deze lijn – en in het bijzonder het traject tussen Kortrijk en Wervik – wordt met verhoogde aandacht gevolgd door onze veiligheidsdienst en de federale spoorwepolitie. In dit kader werd een lokaal actieplan uitgewerkt om deze verbinding op optimale wijze te beveiligen.

Sinds 21 maart is er een verhoogde monitoring door de Corporate Security Service. Sindsdien werden er geen gevallen van agressie meer gemeld.

De NMBS nam de volgende tijdelijke maatregelen. Er wordt in Kortrijk vanaf 15 maart een intensievere controle van de vervoerbewijzen uitgevoerd op lijn 69, in teams van twee tot drie treinbegeleiders. Tijdens die controleactie wordt het team soms ondersteund door veiligheidsagenten van Securail. Laatavondtreinen met vertrek uit Wervik in de richting van Komen worden zo veel mogelijk door twee treinbegeleiders bediend. Coaches van de cel treinbegeleiding Kortrijk begeleiden collega's op die trein. De maatregelen zijn tijdelijk en worden continu geëvalueerd.

De acties gepland door ACOD Spoor betroffen de laatavondtreinen 2341, 2342 en 2343 die voor onbepaalde tijd beperkt zouden worden tot Kortrijk. Naar aanleiding van die agressie tegen een personeelslid is geen stakingsaanzegging gebeurd. Elke werkonderbreking die niet voldoet aan de regels, zal beschouwd worden als een onregelmatige afwezigheid. Een personeelslid dat afwezig is wegens staking of dat onregelmatig afwezig is heeft geen recht op bezoldiging.

De Corporate Security Service maakt in samenspraak met de NMBS de agressiestatistieken op. Daarover heb ik een tabel bij.

Betreffende de maatregelen om de stijgende criminaliteit te bestrijden verwijs ik naar mijn antwoord van 8 februari 2011 met betrekking tot het masterplan antiagressie.

Naast dit masterplan is sinds juli 2010 de gegevensuitwisseling tussen Securail en de spoorwepolitie verbeterd, waardoor ook meer proactieve acties kunnen worden genomen. Tot en met 31 december 2010 werden niet minder dan 35.950 treinen begeleid door Securail.

De NMBS-Groep is niet gewonnen voor het idee van gesloten stations. Er wordt gestreefd naar het invoeren van duidelijk afgebakende vervoerbewijszones waarbinnen de veiligheidsagenten kunnen optreden.

Een tweede treinbegeleider wordt ingezet op basis van de exploitatieveiligheid en de grote bezetting van treinen en bij sommige lokale evenementen. Het principe om systematisch een tweede treinbegeleider op te stellen wordt door de NMBS niet weerhouden.

**30.04 Steven Vandeput (N-VA):** Misschien wordt er beter overgegaan tot structurele ingrepen met betrekking tot de veiligheid, in plaats van tijdelijke maatregelen op specifieke lijnen.

**30.05 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Het is niet zo dat er geen structurele maatregelen worden genomen om agressie te vermijden, integendeel. Het hele actieplan is opgebouwd rond structurele maatregelen, zoals de samenwerking tussen de spoorwepolitie en de federale politie.

**30.06 Tanguy Veys (VB):** In de cijfers van de heer Digneffe van de vakbond voor de periode 2008-2010 was er bij de slagen en verwondingen een stijging van 102 naar 177 incidenten, op het vlak van beledigingen ging dat van 157 naar 183, de lichte geweldplegingen gingen van 175 naar 239 en bedreigingen van 346 naar 438. De cijfers zijn dus zeker niet gedaald.

*Het incident is gesloten.*

**31 Vraag van de heer Christian Brotcorne aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de brochure 'Dagtrips met de trein' van de NMBS" (nr. 3214)**

**31.01 Christian Brotcorne** (cdH): In de brochure *Dagtrips met de trein* van de NMBS komt Waals Picardië niet aan bod, terwijl er in die regio toch interessante steden zijn zoals Aat, Moeskroen en Doornik.

Hoe worden de voorgestelde dagtrips geselecteerd, georganiseerd en gepland?

Staat er al vast welke dagtrips in de brochure voor 2011 zullen worden opgenomen?

Hebben de gemeenten in Waals Picardië te kennen gegeven dat ze graag in die brochure zouden worden opgenomen en zo ja, op grond van welke criteria zouden die aanvragen geweigerd zijn?

**31.02 Minister Inge Vervotte** (Frans): De brochure *Dagtrips met de trein* van 2010 bevat het volledige aanbod van permanente dagtrips en een selectie van steden waar de klant een bepaalde korting geniet wanneer hij zich met de trein verplaatst.

De nieuwe brochure komt omstreeks 1 april uit. Het sluiten van partnerschappen is echter niet afhankelijk van de publicatiedatum van die brochure.

De NMBS nam in dit verband al contact op met de stad Doornik, die echter nooit enige belangstelling toonde voor een partnerschap in verband met een van haar toeristische trekpleisters. Er werd bij de NMBS ook geen enkele aanvraag ingediend met het oog op de organisatie van een tijdelijke dagtrip naar aanleiding van een bepaald evenement.

*Het incident is gesloten.*

**32 Samengevoegde vragen van**

- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het treinongeval te Bergen op lijn 96" (nr. 3284)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de noodstop van een trein in het station van Bergen" (nr. 3290)
- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het treinongeluk van 9 maart 2011 in het station Bergen" (nr. 3338)
- de heer Franco Seminara aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het incident van 9 maart 2011 in het station Bergen" (nr. 3340)
- de heer Christophe Bastin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het incident van 9 maart 2011 in het station Bergen" (nr. 3358)

**32.01 Tanguy Veys** (VB): Een passagierstrein op de lijn Luik-Quévrain heeft op 9 maart 2011 een noodstop uitgevoerd toen hij het station van Bergen binnenreed. Drie reizigers raakten lichtgewond.

Weet men ondertussen wat de reden van de noodstop was? De ervaren treinbestuurder heeft toegegeven dat hij ten onrechte een noodstop heeft uitgevoerd wegens een fout. Kan de minister de aard van de fout toelichten? Zijn er maatregelen genomen?

**32.02 Jacqueline Galant** (MR): In 2009 is bij nog een andere ontsporing een treinbegeleidster om het leven gekomen.

Weet men al iets meer over de oorzaken van dit nieuwe incident? Veel incidenten zijn toe te schrijven aan overdreven snelheid, vooral in het station Bergen. Welke oplossingen kan Infrabel aandragen om nieuwe drama's te voorkomen?

Sommige treinbestuurders moeten naar verluidt acht uur aan één stuk op dezelfde lijn rijden. Leidt dat niet tot onoplettendheid?

**32.03 Franco Seminara** (PS): Er moet even stilgestaan worden bij de opeenvolging van ongevallen in het station van Bergen. De almaar toenemende vermoeidheid bij de treinbestuurders is geen nieuw probleem

meer.

Is de NMBS niet mee verantwoordelijk voor de opeenvolging van gevaarlijke manoeuvres, zoals het manoeuvre bij het incident in het station van Bergen? Kan u begrip opbrengen voor de grieven van de treinbestuurders die klagen over ondraaglijke shifts? Moeten er geen maatregelen worden genomen teneinde incidenten door vermoeidheid te vermijden?

**32.04 Christophe Bastin** (cdH): De NMBS weigert elke commentaar en verkiest de conclusies van het onderzoek af te wachten. Beschikt u over die conclusies? Er wordt gezegd dat de bestuurder extreem vermoeid was. Zou die factor dat incident hebben kunnen veroorzaken? Er is ook sprake van een spoorverandering op het laatste moment, net voor de trein het station van Bergen binnenreed. Verklaart die spoorverandering misschien het incident?

**32.05 Minister Inge Vervotte** (Frans): Het onderzoek is nog aan de gang.

Die procedure voor een wijziging van de aankomstsporen wordt frequent toegepast. Toen de treinbestuurder zag dat hij met een te hoge snelheid over de wissel zou rijden, remde hij, maar de trein ging toch nog sneller dan toegestaan. Doordat er in allerijl geremd werd en de trein over de wissel reed, schudde de trein hevig. De treinbegeleider is door de rijtuigen gelopen om te zien of er reizigers gewond waren geraakt. Om 13.20 uur belde hij naar de dienst 100. De hulpdiensten arriveerden om 13.35 uur. De lichtgewonde passagiers werden naar ziekenhuizen in Bergen overgebracht.

Op 14 maart richtte de NMBS een brief met de gegevens van de juridische dienst aan alle slachtoffers en reizigers die na het ongeval geïdentificeerd werden, opdat hun dossier snel en efficiënt zou kunnen worden afgehandeld. De NMBS zal de gewonden vergoeden op grond van stukken en bewijsmateriaal met betrekking tot de schade die elk slachtoffer heeft geleden.

De treinbestuurder gaf tijdens het verhoor door de NMBS toe dat hij te laat geremd had en met een hogere snelheid dan toegestaan over de wissel was gereden. Hij heeft geen andere redenen gegeven voor het feit dat hij te laat remde.

Het onderzoek naar dat ongeval loopt nog. De treinbestuurder werkt in de remise van Bergen. Zijn dienst begon die dag om 6 uur en duurde tot 15 uur. De dag ervoor had hij een rustdag. Tussen 1 februari en 8 maart omvatte het werkschema 16 vrije dagen, 12 diensten die tussen 11 en 14 uur begonnen en 8 diensten die tussen 3.45 en 5.50 uur begonnen.

Die ploegendienst, die overeenstemt met de regelgeving, maakt dat het werktempo draaglijk is.

In het kader van het concentratieplan van de seininrichting zal de bediening van de wissels en de seinen van het station Bergen en van de omliggende stations in één seinhuis worden samengebracht. In het kader van de informatisering van de verkeersleiding zal het systeem EBP-PLP worden ingevoerd. In het kader van de invoering van het veiligheidssysteem TBL1+ zullen de seinen van het station met bakens worden uitgerust. Al die werken zullen in de loop van 2013 worden afgerond.

De modernisering van de Bergense spoorweginfrastructuur wordt niet structureel vertraagd door de bouw van het nieuwe station.

(Nederlands) Voor de rest wil ik verwijzen naar de maatregelen die we hebben genomen naar aanleiding van het ongeval in Buizingen. Er zijn ook maatregelen die gericht zijn op de werkdruk.

**32.06 Tanguy Veys** (VB): De NMBS is een inhaaloperatie inzake veiligheid bezig die nog niet helemaal is afgerond. De werkomstandigheden zullen daarbij een aandachtspunt moeten blijven.

**32.07 Jacqueline Galant** (MR): Het ging niet om een dramatisch ongeval, maar het toch laat sporen na, met de ramp in Buizingen in het achterhoofd. In onze regio waren er toen veertien slachtoffers. Er doen zich vaak incidenten voor op die plaats.

Die bocht bij het buitenrijden van het station van Bergen stelt de treinbestuurders voor problemen. Naast de

technische oplossingen die kunnen worden geboden op het stuk van de veiligheidssystemen, is misschien ook enige reflectie geboden, want de problemen doen zich altijd voor op dezelfde plaats.

Indien alle veiligheidssystemen aanwezig waren geweest, hadden heel wat incidenten kunnen worden voorkomen.

Er moet ook een globale reflectie op gang worden gebracht over de uurregelingen van de treinbestuurders. Volgens hen worden die ondraaglijk zwaar, zeker ook omdat hun werk repetitief is. Voor bepaalde treinbestuurders kan het misschien interessant zijn eens van lijn te veranderen.

**32.08** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Er werd onderzoek verricht naar het welzijn en de werkdruk van de treinbegeleiders en dat dient als basis voor het overleg. Psychosociale aspecten spelen daarbij een rol, want werkdruk is vaak een subjectief beleven. We zijn bereid objectieve en subjectieve aspecten te bekijken. Objectief scoort België niet slecht.

**32.09** **Franco Seminara** (PS): U zegt dat het werktempo redelijk is, maar bij ongevallen wijzen de vakbonden op de vermoeidheid van de treinbestuurders. Zouden er geen twee bestuurders moeten zijn? Ik zal het resultaat van de enquêtes analyseren.

*Het incident is gesloten.*

**33** **Samengevoegde vragen van**

- mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de informatie in het magazine 'Trends Tendances' betreffende het ongeval dat op 25 januari jongstleden gebeurde op de overweg van Hayettes in Morlanwelz" (nr. 3286)
- de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de omstandigheden van het ongeval op de overweg in Leval op 25 januari 2011" (nr. 3289)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het treinincident aan de overweg van Hayettes" (nr. 3294)

**33.01** **Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Wij hadden u al om tekst en uitleg gevraagd over het ongeval van 25 januari jongstleden op de overweg te Leval waarbij een auto en twee treinen waren betrokken. Destijds was er geen sprake van de seinoverschrijding die aan de basis van het ongeval zou hebben gelegen.

Op de site van *Trends Tendances* wordt er op 10 maart echter opnieuw een artikel aan het ongeval gewijd en wijst men erop dat de verongelukte auto de treinreizigers voor een frontale botsing met een snelheid van 90 km/u heeft behoed. Op deze lijn versmallen de twee sporen over een deel van het baanvak tot één spoor, wat tot het ongeval heeft geleid aangezien de slaperige treinbestuurder het rode licht had genegeerd.

Bevestigt u de stelling van *Trends Tendances*? Wat kunt u ons meedelen over deze seinoverschrijding? Hoe staat het met het onderzoek?

**33.02** **Tanguy Veys** (VB): Volgens bepaalde bronnen werd op 25 januari 2011 een grote treinramp op het nippertje vermeden tijdens een incident aan de overweg van Hayettes op lijn 108. De slagbomen waren open gebleven en een Peugeot werd aangereden door twee verschillende treinen. De NMBS heeft het incident tot twee keer toe ontkend.

Werden er maatregelen genomen naar aanleiding van dit ongeval?

**33.03** Minister **Inge Vervotte** (*Frans*): De thesis van het tijdschrift *Trends Tendances* is niet op enig plausibel gegeven gestoeld. De informatie van Infrabel (de analyse van de plaatselijke omstandigheden, de technische gegevens van de trein en van de infrastructuur, de verklaring van de treinbestuurder en de schatting van de remafstanden) spreken die beweringen tegen. Het onderzoek met betrekking tot dit ongeval is nog aan de gang.

(*Nederlands*) Er zijn naar aanleiding van het ongeval geen specifieke maatregelen getroffen.

(*Frans*) Vanaf 15 mei 2011 wordt het veiligheidssysteem TBL1+ geïnstalleerd op lijn 108 Binche-'s

Gravenbrakel.

**33.04 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): In andere gevallen werd er gemeld of er al dan niet sprake was van een seinoverschrijding. In dit geval echter niet. Er loopt duidelijk iets mis met de transparantie en de communicatie.

**33.05 Tanguy Veys** (VB): Ik kan mij moeilijk voorstellen dat de media tot tweemaal toe met een indianenverhaal op de proppen zouden komen. Ik heb nergens gelezen dat men weerlegt dat de slagbomen op die plaats open waren gebleven.

**33.06 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): In het verleden werden soms overhaast foutieve conclusies getrokken, met alle gevolgen van dien. Dat is dan ook de reden waarom men dit nu zo nauwgezet bekijkt.

Ik betreur wel met de commissie dat dergelijke onderzoeken steeds zoveel tijd in beslag nemen. Dit werkt op de duur frustrerend. Ik vermoed dat die frustratie ook leeft bij Infrabel, bij de NMBS en andere betrokkenen.

*Het incident is gesloten.*

**34 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werken aan een spoorwegbrug in Geraardsbergen" (nr. 3325)**

**34.01 Tanguy Veys** (VB): Er bestaat ten gevolge van werken aan de spoorwegbrug ter hoogte van het viaduct in het stadscentrum van Geraardsbergen een voor de voetgangers zeer gevaarlijke verkeerssituatie.

Wanneer zal deze situatie opgelost zijn?

**34.02 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): Infrabel heeft de infrastructuur aangepast om deze tijdelijke situatie veiliger te maken voor de voetgangers, met onder andere de nodige signalisatie, conform het plan dat is goedgekeurd door de lokale politie van Geraardsbergen. Door de winterse weersomstandigheden konden deze werken nog niet worden voltooid, maar nu zijn ze weer opgestart. Tegen 15 mei is alles klaar.

*Het incident is gesloten.*

**35 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de arbeidsomstandigheden in het rangeerstation in Winterslag (Genk)" (nr. 3372)**

**35.01 Tanguy Veys** (VB): Op donderdag 10 maart is een spoorwegaarbeider van het rangeerstation in Winterslag-Genk zwaargewond geraakt, nadat hij door een val klem kwam te zitten onder het wiel van een wagon.

Wat zijn de precieze oorzaken van dit incident?

**35.02 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): Het ongeval is gebeurd bij de uitvoering van een klassieke rangering met wagons. Er was geen sprake van ongebruikelijkheden of gebreken in de infrastructuur of het materieel. De betrokken bediende was zeer ervaren en droeg de voorgeschreven beschermingsuitrusting. Door het ontbreken van een persoonlijke getuigenis is er nog geen precieze oorzaak vast te stellen en dus ook geen specifieke maatregel. Het onderzoek is lopende.

**35.03 Tanguy Veys** (VB): Vermits de minister geen melding maakt van andere incidenten de voorbije jaren, ga ik er van uit dat er volgens haar geen aanleiding is om te spreken over een problematiek inzake veiligheid of werkomstandigheden. Vandaar dat er ook geen bijkomende maatregelen worden getroffen.

**35.04 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): Ik heb geantwoord op de oorspronkelijk ingediende vraag. Als ik niet antwoord op iets wat daarin niet is opgenomen, moet de heer Veys daaruit geen foute conclusies trekken.

*Het incident is gesloten.*

**36** Samengevoegde vragen van

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de twee gelijktijdige branden in NMBS-infrastructuur te Etterbeek" (nr. 3373)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de twee branden die zich voordeden in Etterbeek en de gevolgen ervan voor het treinverkeer" (nr. 3522)
- mevrouw Özlem Özen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van bepaalde spoorlijnen" (nr. 3668)

**36.01 Tanguy Veys (VB):** Op zondag 13 maart hebben zich in Etterbeek twee branden voorgedaan die een grote invloed hadden op het treinverkeer. De eerste brand vond plaats in het seinhuis van Etterbeek, de tweede op een trein die Etterbeek net voorbijgereden was.

De brand in het seinhuis en de schouwing nadien hebben grote hinder veroorzaakt: onderbroken verkeer, omleggingen, vertragingen en afgeschafte treinen. Bij het incident op de trein werden de passagiers geëvacueerd en het personeel voerde de nodige bluswerken uit. Niemand raakte gewond en er brak geen paniek uit.

Wat lag aan de basis van de incidenten? Is er een verband tussen beide incidenten? Werden specifieke veiligheidsmaatregelen genomen?

**36.02 Steven Vandeput (N-VA):** Sinds de brand is de dienstregeling aangepast. Een aantal treinen is minstens voorlopig afgeschaft.

Is er een verband tussen de twee incidenten? Om hoeveel vertraging gaat het? Hoeveel treinen zijn er afgeschaft? Hoe komt het dat het zolang duurde vooraleer alle hinder voor het treinverkeer was verdwenen? Waarom moest de dienstregeling worden aangepast? Wordt de lijn Aalst-Etterbeek definitief afgeschaft?

**36.03 Özlem Özen (PS):** Sinds de brand in Etterbeek heeft de NMBS alle treinen op de lijn Charleroi-Zuid - Brussel-Zuid via Ottignies en op de lijn Charleroi-Zuid - Schaarbeek via Ottignies afgeschaft.

Door die maatregelen moeten de pendelaars 's morgens vroeger vertrekken, een overvolle trein nemen en zijn ze langer onderweg door onophoudelijke vertragingen. Ze vrezen dat de situatie zo zal blijven en vragen zich af of de treindienst op die twee lijnen zal worden hervat.

Kan u de geruchten over de definitieve afschaffing van die lijnen bevestigen of ontkrachten? Als het de bedoeling is om de gewone treindienst te hervatten, wanneer zou dat dan gebeuren?

**36.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Het onderzoek naar de brand in de relaiszaal in Etterbeek is bij Infrabel nog volop aan de gang. Uit het onderzoek van de NMBS blijkt dat de rookontwikkeling aan boord van de reizigerstrein werd veroorzaakt door een hoogspanningskabel in het spoor die de bekabeling van het motorstel heeft geraakt.

Als veiligheidsmaatregelen werden de seininrichtingsinstallaties buiten dienst gesteld en het seinhuis werkte dus niet meer. Het NMBS-personeel heeft onmiddellijk de correcte noodprocedures in werking gesteld, om de veiligheid van de reizigers, het personeel en de omwonenden te garanderen.

De vertragingen tot en met 20 maart 2011 bedroegen 405 minuten voor het internationale verkeer en 13.154 minuten voor het binnenlandse verkeer. Tot diezelfde datum werden als gevolg van het incident 287 treinen volledig of gedeeltelijk afgeschaft. Momenteel is er nog steeds hinder omdat er pas een nieuwe wisselverbinding kan komen als de nieuwe seinpost klaar is, tegen oktober 2011 dus. Ook op de lijn Brussel-Luxemburg-Ottignies zijn er nog problemen. De dienstregeling moet door de grote schade nog een tijd worden aangepast.

*(Frans)* Voorlopig worden er 7 P-treinen afgeschaft en wordt het traject van 15 P-treinen aangepast of ingekort.

*(Nederlands)* Meer specifiek gaat het om de afschaffing van twee P-treinen 's ochtends en 's avonds tussen Ottignies en Brussel.

(Frans) Het gaat om de P-treinen 7757 en 7758 en de P-treinen 8757 en 8758, die Ottignies als eindbestemming of vertrekpunt hebben.

(Nederlands) Verder is er de afschaffing van de P-trein Schaarbeek-Ottignies-Waver. De cityrail-verbinding Braine L'Alleud-Aalst wordt opgesplitst in een rit Aalst- Brussel-West en een pendel Brussel-Zuid – Eigenbrakel. Er is ook de afschaffing van drie P-treinen op lijn 50 Brussel-Gent en op lijn 60 Brussel-Lokeren, en er zijn aanpassingen van een aantal P-treinen op lijn 50 Knokke-Blankenberge-Oostende – Brussel en lijn 50 Brussel-Gent.

(Frans) Die maatregelen blijven van toepassing tot eind oktober 2011, naargelang van de voortgang van de werken.

(Nederlands) De aanpassing volgt uit het incident en ik denk niet dat er een andere intentie achter gezocht moet worden. Infrabel kan niet sneller werken. We begrijpen het ongemak en zitten er ook mee verveeld. Maar de werkzaamheden zijn na zo een incident niet te vermijden.

**36.05 Tanguy Veys (VB):** Er is nog maar weinig informatie over de precieze omstandigheden van de brand. Ik hoop dat de overlast voor de reizigers zoveel mogelijk beperkt zal blijven.

**36.06 Steven Vandeput (N-VA):** Ik vind het systeem wel erg kwetsbaar als een brand aan één seinhuis zoveel en zo langdurige gevolgen blijkt te hebben. Zeker als die seinhuizen dan tot negen beperkt zullen worden, kan een incident enorme gevolgen hebben.

**36.07 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Het is een interessant debat waar de technici zeker aan kunnen bijdragen. Infrabel zal de gemaakte keuzes zeker kunnen motiveren.

**36.08 Özlem Özen (PS):** U bevestigt dus dat de verbindingen die vóór de brand bestonden, vanaf oktober opnieuw in gebruik zullen worden genomen?

**36.09 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Het aanbod wordt permanent herzien, maar de maatregelen die nu genomen zijn houden rechtstreeks verband met het incident. Ik neem aan dat het na de werken de bedoeling is naar de vroegere situatie terug te keren.

**36.10 Özlem Özen (PS):** Men moet de mensen aansporen om de trein te nemen door de zaken te vereenvoudigen en niet door ze te bemoeilijken!

*Het incident is gesloten.*

**37 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het molesteren van een veiligheidsagent van de NMBS met minstens vier dagen arbeidsongeschiktheid tot gevolg" (nr. 3374)**

**37.01 Tanguy Veys (VB):** Op 10 maart 2011 werd een veiligheidsagent van de NMBS in het station van 's Gravenbrakel door een minderjarige zonder vervoerbewijs in elkaar geslagen. Hierdoor was het slachtoffer minstens vier dagen arbeidsongeschikt. Ook op de treinverbindingen die langs dit station gaan doen zich geregeld veiligheidsproblemen voor.

Zijn er specifieke veiligheidsmaatregelen genomen?

**37.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Na dit incident waarbij een Securail-agent werd gewond, heeft de Corporate Security Service besloten de bestaande acties op lijn 96, en meer bepaald tussen de stations Halle en 's Gravenbrakel, voort te zetten: dagelijks gerichte patrouilles aan boord van bepaalde treinen tussen 6 en 22 uur, preventieve aanwezigheid in de stations op de gevoelige momenten van de dag, deelname ter ondersteuning van de NMBS aan de acties ter controle van vervoerbewijzen en gerichte acties op regelmatige tijdstippen in overleg met de betrokken lokale politiezones en de federale spoorwegpolitie. Het dossier werd voorgelegd aan de juridische dienst van de NMBS-Holding.

*Het incident is gesloten.*

**38 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werking van het Security Operations Center" (nr. 3426)**

**38.01 Tanguy Veys (VB):** Er bestaat voor de reizigers een groen nummer om het Security Operations Center te bellen.

Sinds wanneer bestaat die dienst? Hoeveel personeelsleden verzorgen er de permanentie? Hoeveel oproepen per jaar heeft de dienst ontvangen sinds de lancering van het groen nummer? Hoeveel daarvan hebben geleid tot interventie? Hoe werd het groen nummer bekendgemaakt bij de reizigers?

**38.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Het Security Operations Center (SOC) werd opgericht op 1 maart 2008 en is de klok rond bemand door drie tot zeven operatoren. In 2008 kreeg het 2.409 oproepen via het publieke noodnummer, 1.854 in 2009 en 1.197 in 2010, of respectievelijk 4,8, 3,2 en 1,7 procent van het totaal aantal oproepen. 1 à 2 procent betreft agressie, 40 à 50 procent treininlichtingen, 10 tot 34 procent de veiligheid en een op drie iets anders. In 2010 leidde dit tot 356 interventies, 55 procent door Securail, 19 procent door de politie, 3 procent door de dienst 100 en 23 procent door andere diensten.

Het publieke noodnummer werd bekend gemaakt via diverse communicatiecampagnes. In alle stations en stopplaatsen zijn ook groene stickers aangebracht met het noodnummer. De NMBS heeft dus heel wat inspanningen geleverd, maar het nummer is inderdaad nog niet echt goed gekend. Dit verdient misschien nog een nader onderzoek.

**38.03 Tanguy Veys (VB):** De cijfers van de voorbije jaren wijzen op een daling van het aantal oproepen en de percentages, terwijl dat zeker niet het geval is voor de criminaliteitscijfers. Jannie Haek zou misschien andere prioriteiten moeten hebben dan het organiseren van dure congressen.

*Het incident is gesloten.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 20.08 uur.*