

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

5 maart 2015

HOORZITTING

over het nieuwe vervoersplan van de NMBS

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN
DE OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEREN **Laurent DEVIN** EN **Jef VAN DEN BERGH**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzettingen door mevrouw Jacqueline Galant, minister van Mobiliteit, belast met Belgocontrol en de NMBS, de heer Luc Lallemand, ceo van Infrabel, en de heer Jo Cornu, ceo van de NMBS	3
II. Vragen en opmerkingen van de leden	12
III. Antwoorden van de genodigden	20
IV. Bijkomende vragen	26
V. Bijkomende antwoorden	28
Bijlage	31

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

5 mars 2015

AUDITION

sur le nouveau plan de transport de la SNCB

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
MM. **Laurent DEVIN** ET **Jef VAN DEN BERGH**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposés introductifs de Mme Jacqueline Galant, ministre de la Mobilité, chargée de Belgocontrol et de la SNCB, de M. Luc Lallemand, CEO d'Infrabel, et de M. Jo Cornu, CEO de la SNCB	3
II. Questions et observations des membres	12
III. Réponses des invités	20
IV. Questions complémentaires	26
V. Réponses complémentaires	28
Annexe	31

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

Voorzitter/Président: Karine Lalieux

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Inez De Coninck, Peter Dedecker, Daphné Dumery, Wouter Raskin
PS	Laurent Devin, Emir Kir, Karine Lalieux
MR	Emmanuel Burton, Jean-Jacques Flahaux, Gilles Foret
CD&V	Jef Van den Bergh, Veli Yüksel
Open Vld	Sabien Lahaye-Battheu, Nele Lijnen
sp.a	David Geerts
Ecolo-Groen	Marcel Cheron
cdH	Isabelle Poncelet

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

An Capoen, Christoph D'Haese, Koenraad Degroote, Yoleen Van Camp, Bert Wollants
Julie Fernandez Fernandez, Gwenaëlle Grovonius, Eric Massin, Daniel Senesael
Sybille de Coster-Bauchau, David Clarinval, Benoît Piedboeuf, Philippe Pivin
Roel Deseyn, Veerle Heeren, Stefaan Vercamer
Luk Van Biesen, Dirk Van Mechelen, Tim Vandenput
Karin Temmerman, Alain Top
Benoit Hellings, Stefaan Van Hecke
Benoît Lutgen, Vanessa Matz

C. — Niet-stemgerechtigd lid / Membre sans voix délibérative:

VB	Jan Penris
----	------------

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GOI	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
PP	:	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les an- nexes)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tél.: 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél.: 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft tijdens haar vergadering van 4 februari 2015 een hoorzitting gehouden over een eerste evaluatie van het in december 2014 in voege getreden vervoersplan van de NMBS.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN DOOR MEVROUW JACQUELINE GALANT, MINISTER VAN MOBILITEIT, BELAST MET BELGOCONTROL EN DE NMBS, DE HEER LUC LALLEMAND, CEO VAN INFRABEL, EN DE HEER JO CORNU, CEO VAN DE NMBS

A. Betoog van de minister

Het nieuwe vervoersplan, op 14 december 2014 in voege getreden, heeft vier jaar voorbereiding gevergd. Het vorige vervoersplan, daterend uit 1998, was niet meer actueel. Na goedkeuring door de raden van bestuur en door de vorige regering, wordt het nieuwe vervoersplan na amper anderhalve maand reeds geëvalueerd. Uiteraard is deze evaluatie beperkt. Het regent klachten van reizigers maar deze moeten worden geobjectiveerd. Het uiteindelijke doel is kwaliteitsvol en stipt treinverkeer. Intussen gaan alle betrokkenen binnen een aantal maanden reeds aan de slag voor het volgende vervoersplan dat in december 2017 in voege moet treden. Niet alleen de klachten van reizigers, ook het overleg met de Gewesten om de verschillende dienstregelingen van de openbare vervoersmaatschappijen op elkaar af te stemmen, zullen in aanmerking worden genomen.

B. Betoog van de heer Luc Lallemand

Algemene kenmerken

De gezamenlijke presentatie, door Infrabel en de NMBS, getuigt van de goede samenwerking tussen beide spoorbedrijven, waarvan sedert de omvorming van de NMBS- Groep de eerste als B2B en de tweede als B2C geldt, dit wil zeggen dat Infrabel ten dienste staat van de spooroperatoren, waarvan de belangrijkste reizigersoperator de NMBS is, en dat deze laatste ten dienste staat van de reiziger. De noden van de reiziger, waar de NMBS mee geconfronteerd wordt, moeten worden afgetoetst met de fysieke mogelijkheden waarover Infrabel als infrastructuurbeheerder moet waken. Het beschikbare rollend materieel moet op het netwerk, met alle beperkingen die het kenmerkt, worden afgestemd. Hieruit ontstaat uiteindelijk het vervoersplan.

MESDAMES, MESSIEURS,

Au cours de sa réunion du 4 février 2015, votre commission a procédé à une audition consacrée à une première évaluation du plan de transport de la SNCB entré en vigueur en décembre 2014.

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS DE MME JACQUELINE GALANT, MINISTRE DE LA MOBILITÉ, CHARGÉE DE BELGOCONTROL ET DE LA SNCB, DE M. LUC LALLEMAND, CEO D'INFRABEL, ET DE M. JO CORNU, CEO DE LA SNCB

A. Exposé de la ministre

Entré en vigueur le 14 décembre 2014, le nouveau plan de transport a nécessité quatre années de préparation. Datant de 1998, l'ancien plan de transport était dépassé. Après avoir été approuvé par les conseils d'administration et par l'ancien gouvernement, un mois et demi à peine après son entrée en vigueur, le nouveau plan de transport fait déjà l'objet d'une évaluation. Cette évaluation sera naturellement limitée. S'il est vrai que les plaintes des voyageurs sont nombreuses, il convient de les objectiver. L'objectif final est d'aboutir à un transport ferroviaire de qualité et ponctuel. Dans l'intervalle, toutes les parties prenantes entameront déjà, dans quelques mois, l'élaboration du prochain plan de transport qui doit entrer en vigueur en décembre 2017. Elles ne prendront pas seulement en compte les plaintes des voyageurs, mais aussi la concertation nécessaire avec les régions en vue de l'harmonisation des différents horaires des sociétés de transport en commun.

B. Exposé de M. Luc Lallemand

Caractéristiques générales

La présentation conjointe réalisée par Infrabel et la SNCB atteste de la bonne collaboration existant entre ces deux entreprises ferroviaires qui, depuis la transformation du groupe SNCB, relèvent respectivement des segments B2B et B2C. Infrabel est au service des opérateurs ferroviaires — parmi lesquels se retrouve la SNCB, qui est l'opérateur de voyage le plus important — et la SNCB est au service des voyageurs. Les besoins des voyageurs, auxquels la SNCB est confrontée, doivent être mis en balance avec les possibilités physiques qu'Infrabel est chargée de mettre en œuvre en tant que gestionnaire de l'infrastructure. Le matériel roulant disponible doit être adapté au réseau, avec toutes les limitations qui caractérisent ce dernier. C'est de ce processus que naît finalement le plan de transport.

Op regelgevend vlak dient het vervoersplan rekening te houden met de volgende richtlijnen, beschikkingen en wetten:

— Richtlijn 2001/14/EC van het Europees Parlement. Deze richtlijn legt strikte procedures op inzake de toewijzing van rijpaden.

— Beschikking 2002/844/EG van de Europese Commissie. Deze bepaalt dat een nieuwe dienstregeling steeds ingaat op de tweede zondag van december. Het spoorverkeer is immers grensoverschrijdend. Een invoering op hetzelfde moment in alle landen is dus cruciaal.

— Wet van 30 augustus 2013 houdende de Spoorcodex. De toewijzingsprocedure maakt jaarlijks het voorwerp uit van een zogeheten Netverklaring, die ook regels inzake tarifiering bevat.

In het nieuwe vervoersplan is extra aandacht besteed aan de robuustheid. Dat is de capaciteit om storingen op te vangen. Concreet gaat het in deze om het absorberen van een gecumuleerde vertraging in de keertijd. Wanneer bijvoorbeeld de trein van Antwerpen naar Charleroi een vertraging heeft van 25 minuten, dient de keertijd in Charleroi om naar Antwerpen terug te keren lang genoeg te zijn om de vertraging te wijten aan kleine incidenten of pannes op te vangen. Dat is geen eenvoudige oefening. Een te korte keertijd zal in ieder geval tot gevolg hebben dat de vertraging van de heenreis zich doorzet in de terugreis.

Ook is extra werk gemaakt van het integreren van de vertraging veroorzaakt door werven — waardoor de treinen op die plek hun snelheid moeten milderen — in de dienstregeling door de reistijden te verlengen. Dagelijks rijden 4 200 treinen op 11 000 kilometer spoor. Bij werkzaamheden op het spoor zijn wegomleggingen — die bij wegwerkzaamheden gebruikelijk zijn — uit den boze. Een spoor kan niet een half jaar worden afgesloten.

Ten slotte moet de infrastructuurbeheerder ook de stiptheid meten op geheel objectieve wijze volgens een methode die voorgeschreven wordt door het beheerscontract.

En ce qui concerne la réglementation, le plan de transport doit tenir compte des directives, décisions et lois suivantes:

— Directive 2001/14/CE du Parlement européen, qui fixe des procédures strictes en matière d'attribution de sillons.

— Décision 2002/844/CE de la Commission européenne, qui prévoit que les modifications de l'horaire de service interviennent toujours le deuxième dimanche du mois de décembre. Le trafic ferroviaire est en effet transfrontalier. Il est dès lors crucial que le nouvel horaire de service entre en vigueur au même moment dans tous les pays.

— Loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire. La procédure d'attribution fait l'objet d'un "Document de référence du réseau" établi annuellement, qui comporte également des règles en matière tarifaire.

Le nouveau plan de transport accorde une attention particulière à la robustesse, c'est-à-dire la capacité d'absorber les pannes. Il s'agit concrètement de mettre à profit le délai de rebroussement pour absorber les retards cumulés. Ainsi, par exemple, lorsque le train Anvers-Charleroi a un retard de 25 minutes, le délai prévu pour faire repartir le train de Charleroi en direction d'Anvers doit être suffisant pour permettre de résorber le retard dû à des incidents mineurs ou à des pannes peu importantes. Il s'agit d'un exercice complexe. Si le délai de rebroussement est trop court, le retard accumulé lors de l'aller se répercutera en tout état de cause sur le trajet de retour.

Des efforts supplémentaires ont également été consentis afin d'intégrer les retards causés par les chantiers — qui forcent les trains à ralentir — dans les horaires en allongeant les temps de parcours. Quotidiennement, 4 200 trains circulent sur 11 000 kilomètres de voies. Lorsque des travaux ont lieu sur le rail, il est exclu de prévoir des déviations comme c'est généralement le cas pour les travaux sur l'infrastructure routière. Aucune ligne ferroviaire ne peut être fermée durant six mois.

Enfin, le gestionnaire de l'infrastructure doit également mesurer la ponctualité d'une façon tout à fait objective en appliquant la méthode prévue dans le contrat de gestion.

Voorafgaande fasen

1° Operationele test

Na de voorbereiding van het nieuwe vervoersplan werd het met alle operatoren, zowel voor het reizigers- als voor het goederenvervoer, getest.

2° Informatie en sensibilisering

In maart 2014 werd een eerste campagne gelanceerd om de reizigers voor te bereiden.

3° Doelgerichte vorming

Voor een vlotte overgang van het oude naar het nieuwe vervoersplan moest het personeel doelgericht worden geïnstrueerd.

4° Feedback

Van 1 september 2014 tot 31 januari 2015 worden de problemen iedere week onder de loep genomen.

5° Coördinatie werven

Viermaandelijks wordt met de spooroperatoren overlegd welke hinder de aan de gang zijnde werkzaamheden op de dienstregeling zouden kunnen veroorzaken. Momenteel zijn de grootste werven aan de gang in Gent Sint-Pieters en in Bergen. De voorspelbare hinder wordt geïntegreerd in de dienstregeling. Ook is er overleg aangaande de periodes waarin gewerkt kan worden. De genomen maatregelen zijn navenant. Op grote werven wordt bijvoorbeeld 's nachts gewerkt, met dien verstande dat de nachtelijke verkeersvrije periode slechts vier uur beslaat. In 2014 hebben slechts 6 op de jaarlijks 650 voorziene werven onvoorziene vertragingen veroorzaakt wat neerkomt op circa 500 minuten vertraging op een totaal van 3 miljoen minuten en dus verwaarloosbaar is. Bij de aanvang van het vervoersplan heeft geen enkele werf enige hinder veroorzaakt, met dien verstande dat de voorspelbare vertragingen — doordat de treinen hun snelheid moeten minderen — geïntegreerd werden in de dienstregeling door een tijdelijke verlenging van de reistijd.

Invoegetreding

Infrabel meet de vertragingen objectief volgens de regels vastgelegd in de beheerscontracten van respectievelijk Infrabel en de NMBS. In de periode van 14 december 2013 tot 31 januari 2014 onder het oude vervoersplan bedroeg de stiptheid 90,3 %. In dezelfde periode één jaar later — onder het nieuwe vervoersplan

Phases préparatoires

1° Test opérationnel

Après avoir été préparé, le nouveau plan de transport a été testé avec tous les opérateurs pour le transport tant des voyageurs que des marchandises.

2° Information et sensibilisation

Une première campagne a été lancée en mars 2014 afin de préparer les voyageurs.

3° Formation ciblée

Le personnel a dû suivre une formation ciblée afin d'assurer le passage sans heurt de l'ancien plan au nouveau plan de transport.

4° Feedback

Un examen attentif des problèmes est prévu du 1^{er} septembre 2014 au 31 janvier 2015.

5° Coordination des chantiers

Une concertation quadrimestrielle est organisée avec les opérateurs ferroviaires à propos des répercussions que les travaux en cours pourraient avoir sur les horaires. En ce moment, les principaux chantiers sont ceux de Gand Saint-Pierre et de Mons. Les retards prévisibles sont intégrés dans les horaires. Une concertation est également organisée à propos des périodes au cours desquelles les travaux peuvent avoir lieu. Les mesures prises sont à l'avenant. Par exemple, sur les grands chantiers, les travaux ont lieu durant la nuit, étant entendu que la période nocturne durant laquelle les trains ne circulent pas ne dure que quatre heures. En 2014, seulement 6 des 650 chantiers prévus annuellement ont causé des retards imprévus pour un total de 500 minutes de retard sur un total de 3 millions de minutes, ces retards étant dès lors négligeables. Lors du lancement du plan de transport, aucun chantier n'a été à l'origine de retards, étant entendu que les retards prévisibles — dus au ralentissement des trains — ont été intégrés dans les horaires en allongeant temporairement les temps de parcours.

Entrée en vigueur

Infrabel mesure les retards objectivement, en suivant les règles fixées dans ses propres contrats de gestion et dans ceux conclus par la SNCB. Entre le 14 décembre 2013 et le 31 janvier 2014, c'est-à-dire sous l'empire de l'ancien plan de transport, la ponctualité était de 90,3 %. Un an plus tard, au cours de la même

— steeg het stiptheidscijfer met 0,3 % om op 90,6 % af te kloppen. Dit alles voor neutralisatie, dus zo dicht mogelijk bij wat de reizigers hebben ervaren. De grafiek in bijlage toont hoe de stiptheid in de periode van 14 december 2014 tot 31 januari 2015 dagelijks is geëvolueerd. Veel vertragingen zijn te wijten aan incidenten die geen uitstaans hebben met het nieuwe vervoersplan. Zo is er op 15 december 2014, amper één dag na de invoeging van het nieuwe vervoersplan, een nationale staking geweest. Technische mankementen zowel aan de infrastructuur (ingevolge het winterweer) als aan het rollend materieel hebben extra voor ellende gezorgd. De winterfase tussen 5 en 9 januari en een aantal incidenten op 15 januari hebben ook voor onvoorziene hinder gezorgd. De grafiek in bijlage toont de prestaties per lijn. Lijn 96 naar Bergen scoorde het slechtst (82,8 %), lijn 50 naar Gent het best (95,8 %).

C. Betoog van de heer Jo Cornu

Randvoorwaarden

De NMBS heeft bij het opstellen van een nieuw vervoersplan de handen niet helemaal vrij. Ze moet in de eerste plaats rekening houden met het beheerscontract dat verplichtingen oplegt inzake amplitude en frequentie (het aantal treinen dat op een bepaalde lijn wordt ingezet), stiptheid en de bediening van afgelegen gebieden. Daar komen nog nieuwe verbintenissen bij inzake de Diabolo dat via een publiek-privaat partnerschap ter waarde van 800 miljoen euro gerealiseerd moet worden. Ook diende na het fiasco met de Fyra de lijn Brussel-Amsterdam worden gereorganiseerd. En ten slotte is er het Gewestelijk Expresnet (GEN) rond Brussel. Al deze verplichtingen brengen tijdelijk, in afwachting van een verhoging van de capaciteit, een bijkomende belasting op een aantal assen teweeg.

Vorig vervoersplan

De lancering van het vorig vervoersplan in 1998 was maandenlang catastrofaal, zodat voor de lancering van het nieuw vervoersplan na zestien jaar extra voorzichtigheid aan de dag moest worden gelegd. De context is er overigens in het licht van de groei van het aantal reizigers en van de belangrijke infrastructuurwerken niet eenvoudiger op geworden.

période — sous l'empire du nouveau plan de transport —, ce chiffre est passé à 90,6 % (soit une augmentation de 0,3 %). Tout cela avant neutralisation, c'est-à-dire que ce pourcentage est aussi fidèle que possible à la réalité perçue par les voyageurs. Le graphique repris en annexe montre l'évolution de la ponctualité jour après jour au cours de la période comprise entre le 14 décembre 2014 et le 31 janvier 2015. Nombre de retards sont dus à des incidents qui n'ont aucun lien avec le nouveau plan de transport. Ainsi, une grève nationale a eu lieu le 15 décembre 2014, soit un jour à peine après l'entrée en vigueur de ce dernier. Des défaillances techniques affectant à la fois les infrastructures (en raison des conditions hivernales) et le matériel roulant ont provoqué des perturbations supplémentaires. La phase hivernale que nous avons connue entre le 5 et le 9 janvier, ainsi qu'un certain nombre d'incidents survenus le 15 janvier, ont également entraîné des complications imprévues. Le graphique repris en annexe montre les performances de chaque ligne. Les plus mauvais résultats sont ceux de la ligne 96 à destination de Mons (82,8 %) et les meilleurs, ceux de la ligne 50 à destination de Gand (95,8 %).

C. Exposé de M. Jo Cornu

Conditions

La SNCB ne jouit pas d'une liberté totale dans la rédaction d'un nouveau plan de transport. Elle doit tout d'abord tenir compte du contrat de gestion, qui impose des obligations en matière d'amplitude et de fréquence (nombre de trains mis en circulation sur une ligne déterminée), de ponctualité et de desserte des zones reculées. Viennent encore s'y ajouter les nouvelles obligations afférentes au projet Diabolo, qui doit être réalisé par le biais d'un partenariat public-privé d'une valeur de 800 millions d'euros. Une réorganisation de la ligne Bruxelles-Amsterdam s'est également imposée à la suite du fiasco du Fyra. Il y a enfin le Réseau Express Régional (RER) autour de Bruxelles. Dans l'attente d'une augmentation de la capacité, ces différentes obligations constituent une charge supplémentaire pour un certain nombre d'axes.

Ancien plan de transport

Le lancement de l'ancien plan de transport en 1998 ayant eu des effets catastrophiques durant plusieurs mois, il a fallu faire preuve d'une prudence particulière avant le lancement du nouveau plan de transport seize ans plus tard. De plus, le contexte ne s'est pas simplifié en raison de la croissance du nombre de voyageurs et des importants travaux d'infrastructures.

Nieuw vervoersplan

De voorbereiding heeft bijna vier jaar in beslag genomen. In februari-maart 2014 is een informatie-campagne gevoerd, die uniek is in de annalen van de spoorwegen. Op twaalf zogeheten roadshows werden 5 000 mensen uitgenodigd, waarvan 35 % ook effectief aanwezig was op de presentaties. In juni werd, na in de mate van het mogelijke rekening te hebben gehouden met de feedback van de eerste roadshows, een nieuwe presentatie gegeven, waarna in augustus de rijpaden definitief door Infrabel werden toegewezen. De doelgerichte opleiding van het personeel om de overgang vlot te laten verlopen en een catastrofe zoals in 1998 te vermijden, heeft heel wat voeten in de aarde gehad op het vlak van de interne organisatie. Ondanks het feit dat op de tweede dag na de lancering van het nieuw vervoersplan — op 15 december 2014 — reeds een nationale staking plaatshad, is de invoering nagenoeg vlekkeloos verlopen. Zonder een gedegen voorbereiding was dit onmogelijk geweest.

Principes

1° Het aantal treinkilometer mocht niet stijgen. Ondanks het feit dat het aantal reizigers groeit, besliste de vorige regering reeds dat de budgettaire enveloppe niet mocht stijgen. Een verhoging van het aantal treinkilometer op één plek moest dus leiden tot een vermindering elders.

2° De capaciteit en het aantal zitplaatsen moest in het licht van het eerste principe worden verhoogd, rekening houden met de fysieke beperkingen van de infrastructuur (bijvoorbeeld een enkel spoor op sommige plaatsen).

3° De dienstregeling moest gecadanseerd zijn, dit wil zeggen klokvast, met een homogene spreiding van treinen van hetzelfde type en het garanderen van symmetrie (dit wil zeggen dat dezelfde aansluitingstijden gelden bij zowel de heen- als de terugreis). Maximaal twee verschillende treintypes mochten worden ingezet op een bepaalde lijn. De aansluitingstijden moesten realistisch zijn (dit verwijst naar de robuustheid of de capaciteit om ingeval van vertraging toch hetzelfde uurschema te kunnen aanhouden).

4° De veiligheid is prioritair. De uitrol van TBL1+ over het gehele net is gerealiseerd. ECTCS wordt geleidelijk ingevoerd. Ingeval van incident gelden striktere procedures.

Nouveau plan de transport

La préparation a pris près de quatre ans. Une campagne d'information unique dans les annales des chemins de fer a été menée en février-mars 2014. Cinq mille personnes ont été invitées à douze "roadshows" auxquels ont effectivement assisté 35 % des personnes invitées. Après avoir tenu compte, dans la mesure du possible, du feedback des premiers roadshows, une nouvelle présentation a été organisée en juin. Ensuite, les sillons ont été définitivement attribués par Infrabel en août. La formation ciblée du personnel destinée à assurer une transition aisée et à éviter une catastrophe telle que celle de 1998 a causé de nombreux problèmes au niveau de l'organisation interne. Malgré la grève nationale du 15 décembre 2014, survenue deux jours à peine après le lancement du nouveau plan de transport, son entrée en vigueur n'a pratiquement posé aucun problème, ce qui n'aurait pas été possible sans une préparation sérieuse.

Principes

1° Le nombre de train-kilomètres ne pouvait pas augmenter. Malgré l'augmentation du nombre de voyageurs, le gouvernement précédent avait déjà décidé que l'enveloppe budgétaire ne pouvait pas être revue à la hausse. Toute augmentation du nombre de train-kilomètres à un endroit devait donc entraîner une réduction équivalente ailleurs.

2° La capacité et le nombre de places assises devaient augmenter en tenant compte du premier principe et des limitations physiques de l'infrastructure (une seule voie à certains endroits, par exemple).

3° L'horaire devait être cadencé, et donc prévoir de répartir les trains de même type de manière homogène tout en garantissant la symétrie (c'est-à-dire des temps de correspondance identiques à l'aller et au retour). Au maximum deux types de train différents pouvaient être mis en service sur une ligne donnée. Les temps de correspondance devaient être réalistes (ce qui renvoie à la robustesse ou à la capacité de conserver le même horaire en cas de retard).

4° La sécurité est prioritaire. Le déploiement du TBL1+ a été réalisé sur l'ensemble du réseau. L'ETCS est introduit progressivement. Des procédures plus strictes sont d'application en cas d'incident.

5° De Noord-Zuidverbinding, rekening houdend met het feit dat de helft van de reizigers van en naar Brussel sporen op een netwerk in stervorm, plaatst de spoorwegen voor ernstige capaciteitsproblemen. Om de robuustheid te verhogen, werden de vorige 11 minuten doorreistijd verhoogd tot 13 minuten.

6° Het aantal haltes alsook de stoptijd in de verschillende haltes werd, rekening houdend met de reële reizigersstromen, opgetrokken. Met fysieke hindernissen zoals bijvoorbeeld engere perrons werd terdege rekening gehouden.

7° Op dezelfde verbinding wordt zoveel mogelijk hetzelfde rollend materieel ingezet. Het zwaarste materieel is niet per se het snelste, dus ook dit beïnvloedt de uiteindelijke reistijd.

8° De globale reistijd werd met gemiddeld 3,3 % verhoogd op de honderdbelangrijkste lijnen, weeral rekening houdend met de werkzaamheden op die lijnen, vermits de rytuigen op die plaatsen vaak hun snelheid moeten milderen.

Voordelen

1° Het aanbod werd beter afgestemd op de vraag, vermits in de mate van het mogelijke rekening werd gehouden met de feedback tijdens de roadshows. Tussen de eerste reeks roadshows in februari-maart 2014 en de tweede reeks in juni 2014 werden voor 8,5 miljoen euro extra aanpassingen doorgevoerd.

2° Er werden meer zitplaatsen ter beschikking gesteld.

3° Er werd meer robuustheid ingebouwd zodat het cumulatief effect van vertragingen beter wordt opgevangen.

4° De verbindingen naar de nationale luchthaven en naar Nederland werden verbeterd.

5° De aansluitingstijden werden realistischer ingeschat.

Nadelen

1° De amplitude werd verminderd. Zeer vroege en zeer late treinen werden afgeschaft om budgettaire redenen. De jaarlijkse variabele kostprijs per reiziger (personeel, energie, rijpadvergoeding ...) bedraagt gemiddeld 1 800 euro. Indien zou worden ingegaan op de vraag de zeer vroege en zeer late treinen te handhaven

5° La jonction Nord-Midi, tenant compte du fait que la moitié des voyageurs en provenance et à destination de Bruxelles voyagent sur un réseau en étoile, place les chemins de fer devant de sérieux problèmes de capacité. Afin d'accroître la robustesse, les 11 minutes qu'il fallait précédemment pour effectuer le trajet, ont été portées à 13 minutes.

6° Le nombre d'arrêts ainsi que la durée de ces arrêts ont été augmentés en tenant compte des flux réels de voyageurs. Il a également été tenu compte d'obstacles physiques comme, par exemple, l'étroitesse de certains quais.

7° On s'efforce de toujours utiliser le même matériel roulant sur la même ligne. Le matériel le plus lourd n'est pas nécessairement le plus rapide, donc cela influence également le temps de parcours final.

8° Le temps de parcours global a été augmenté de 3,3 % en moyenne sur les cent lignes principales, à nouveau en tenant compte des travaux sur ces lignes, dès lors que les véhicules doivent souvent modérer leur vitesse à ces endroits.

Avantages

1° L'offre a été mieux mise en concordance avec la demande, dès lors que, dans la mesure du possible, il a été tenu compte du feed-back durant les roadshows. Entre la première série de roadshows qui a eu lieu en février-mars 2014 et la seconde série en juin 2014, on a procédé à des aménagements supplémentaires pour un montant de 8,5 millions d'euros.

2° Davantage de places assises ont été mises à la disposition des voyageurs.

3° L'effet cumulatif des retards est mieux circonscrit grâce à une robustesse accrue.

4° Les liaisons à destination de l'aéroport national et des Pays-Bas ont été améliorées.

5° Les temps de correspondance ont fait l'objet d'estimations plus réalistes.

Inconvénients

1° L'amplitude a été diminuée. Des trains très tôt et très tard ont été supprimés pour des raisons budgétaires. Le coût variable annuel par voyageur (personnel, énergie, redevance pour l'utilisation des sillons...) s'élève en moyenne à 1 800 euros. Si l'on répondait à la demande de maintenir les trains très tôt et très tard,

zou dit een extra jaarlijkse variabele kostprijs van 8 000 à 15 000 euro per reiziger opleveren, nota bene de kostprijs van een auto. Tussen de eerste en de tweede *roadshow* — van maart tot juni 2014 — hebben de gerealiseerde aanpassingen een bijkomende jaarlijkse kostprijs teweeggebracht van 5 500 euro per reiziger.

2° De reistijd werd gemiddeld met 3,3 % verlengd.

3° Er moet soms meer worden overgestapt. Hierbij werd rekening gehouden met wat het merendeel van de reizigers uitkomt.

Conclusies

1° De overgang van het oude naar het nieuwe vervoersplan — er rijden dagelijks circa 3 750 reizigerstreinen die ongeveer 845 000 reizigers vervoeren — is op één nacht doorgevoerd en vlot verlopen, grotendeels dankzij de paraat- en alertheid van het personeel.

2° De stiptheid en de overbezetting van treinen, het onthaal, de informatie en de aanwezigheid van personeel in de stations wordt samen met Infrabel terdege opgevolgd en gecorrigeerd waar nodig.

3° Het nieuwe vervoersplan vertoont geen structurele gebreken.

4° Er wordt een strikte methode gehanteerd om de eigen prestaties te beoordelen. Waar vroeger de klantentevredenheid tweemaal per jaar werd gepeild, gebeurt dit voortaan continu. De klachten worden geanalyseerd om te zien waar de problemen zich stellen.

— a) stiptheid

2013 was met een gemiddelde stiptheid van 85,6 % een slecht jaar. In 2014 bedroeg de stiptheid reeds 88,2 %. De ceo werd bij zijn aantreden op het hart gedrukt dat zijn belangrijkste taak erin bestond de stiptheid te verbeteren. De stakingen hebben allerminst bijgedragen tot een verbetering van de stiptheid. Test-Aankoop publiceerde in januari 2015 de resultaten van een in maart 2014 verrichte enquête die ongetwijfeld sterk beïnvloed was door de slechte stiptheidscijfers van 2013. Dat 58 % van de reizigers volgens deze enquête van mening zou zijn dat de stiptheid is verslechterd, wordt door de cijfers weerlegd. De eigen peilingen tonen aan dat de klantentevredenheid dezelfde is gebleven. De begin recentelijk gemeten stiptheid van 90,6 % is niet op het niveau van wat het beheerscontract vooropstelt

cela entraînerait un coût variable annuel supplémentaire de 8 000 à 15 000 euros par voyageur, soit le coût d'une voiture. Entre le premier et le second *roadshow* — de mars à juin 2014 — les adaptations réalisées ont engendré un supplément de coût de 5 500 euros par voyageur par an.

2° Le temps de parcours a été augmenté de 3,3 % en moyenne.

3° Il faut parfois plus changer de train. On a ici tenu compte de l'intérêt de la majorité des voyageurs.

Conclusions

1° Le passage de l'ancien plan de transport au nouveau — environ 3 750 trains de voyageurs circulent quotidiennement, transportant environ 845 000 personnes — s'est effectué en une seule nuit et s'est bien déroulé, en grande partie grâce à la vigilance et à l'état de préparation du personnel.

2° La SNCB et Infrabel assurent ensemble un suivi attentif des problèmes liés à la ponctualité, aux trains bondés, à l'accueil, à l'information et à la présence de personnel dans les gares, et y remédient lorsque c'est nécessaire.

3° Le nouveau plan de transport ne présente pas de défauts structurels.

4° La SNCB utilise une méthode stricte afin d'évaluer ses propres performances. Alors qu'auparavant, la satisfaction de la clientèle faisait l'objet d'un sondage deux fois par an, l'évaluation se fait à présent en continu. Les plaintes sont analysées afin de voir où les problèmes se situent.

— a) Ponctualité

Avec une ponctualité moyenne de 85,6 %, 2013 a été une mauvaise année de ce point de vue. En 2014, la ponctualité s'est déjà améliorée, avec un taux de 88,2 %. Lors de son arrivée à la tête du groupe, on a clairement indiqué au nouveau CEO que sa principale mission serait d'améliorer la ponctualité. Les grèves n'ont malheureusement pas contribué à de meilleurs résultats dans ce domaine. En janvier 2015, le magazine Test-Achats a publié les résultats d'une enquête réalisée en mars 2014, qui a été très certainement influencée par les mauvais chiffres de ponctualité de 2013. L'opinion, partagée par 58 % des voyageurs, selon laquelle la ponctualité s'est dégradée est invalidée par les chiffres. Les sondages effectués par la SNCB montrent en effet que le niveau de satisfaction de la clientèle est resté

maar toch al 0,3 % beter dan het stiptheidscijfer van de vergelijkbare periode van vorig jaar onder het oude vervoersplan. Veel incidenten veroorzaakt door derden (aanrijdingen op overwegen, zelfdodingen, indringers op de sporen, ...) hebben, samen met de materieelproblemen en de sein- en wisselstoringen, de stiptheidscijfers naar beneden gehaald. Ook zijn een aantal vertragingen te wijten aan een vertraagd vertrek (in Vorst moet ingevolge een interne reorganisatie de werkplaats meer taken uitvoeren en in het station van Bergen zijn ingevolge werkzaamheden slechts vier van de zeven sporen vrij, wat ingeval van incident een directe weerslag heeft op de stiptheid). Op 5 en 6 januari heeft rijm op de bovenleidingen problemen veroorzaakt. De totale grafiek wordt als bijlage bij dit verslag gevoegd. Eén voorbeeld: 217 treinen liepen in totaal 1 974 minuten vertraging op door kinderen op het spoor; alle treinen die zich begaven in de richting vanwaar de kinderen werden gezien moesten immers worden gestopt. Ingeval van aanrijding op een overweg worden draconische veiligheidsmaatregelen genomen die uiteraard voor veel vertraging zorgen.

— b) overbezetting

De nationale staking op de eerste dag na de lancering van het nieuw vervoersplan heeft tot gevolg gehad dat een aantal treinen niet gereed was voor 16 december, waardoor de beschikbare treinstellen overbezet waren. Tijdens de eindejaarsfeesten is de overbezetting wat gedaald om na nieuwjaar min of meer constant te blijven. Het inzetten van nieuw rollend materieel met meer capaciteit moet dit probleem ondervangen. Het rollend materieel is à 77 % beschikbaar, wat betekent dat 23 % onbeschikbaar is, dat is bijna één op vier. Twee derde van deze onbeschikbaarheid is te wijten aan pannes, één derde aan onderhoud en revisie (waarbij een keuze moet worden gemaakt tussen nieuw materieel en oud materieel dat omgebouwd wordt, een percentage dat in grote werkplaatsen slaat op 12 % van het rollend materieel). Zelfs recent aangekocht materieel is soms onbeschikbaar omdat het in de waarborgperiode door de constructeur moet worden nagekeken en de constructeur in kwestie (Siemens voor de Desiro's bijvoorbeeld) alleen tijdens kantooruren en weekdagen werkt.

— c) afgeschafte treinen

Eind 2014 waren er gemiddeld dagelijks 106 afgeschafte treinen op een totaal van circa 4 000 treinen.

inchangeé. Le taux de ponctualité de 90,6 %, mesuré dernièrement, ne répond pas aux exigences du contrat de gestion, mais il représente déjà une amélioration de 0,3 % par rapport à une période comparable de l'année passée, lorsque l'ancien plan de transport était encore en vigueur. Outre un certain nombre de problèmes de matériel et des pannes de signalisation et d'aiguillage, de nombreux incidents causés par des tiers (collisions sur des passages à niveau, suicides, intrus sur les voies, etc.) ont empêché une amélioration des statistiques de ponctualité. Par ailleurs, un certain nombre de retards sont dus à des départs différés (à Forest, par exemple, à la suite d'une réorganisation interne, l'atelier doit accomplir un plus grand nombre de tâches, tandis qu'à la gare de Mons, les travaux en cours font en sorte que seules quatre voies sur sept sont disponibles, ce qui, en cas d'incident, a un impact direct sur la ponctualité). Les 5 et 6 janvier, la présence de givre sur des caténaires a causé un certain nombre de problèmes. Le graphique avec les chiffres complets est annexé au présent rapport. À titre d'exemple, 217 trains ont accusé un retard total de 1 974 minutes en raison de la présence d'enfants sur les voies. Tous les trains qui se rapprochaient de la zone où les enfants avaient été aperçus ont dû en effet s'arrêter. Lorsqu'une collision se produit sur un passage à niveau, des mesures draconiennes sont prises, ce qui se traduit évidemment par des retards importants.

— b) suroccupation

La grève nationale intervenue le lendemain du lancement du nouveau plan de transport a eu pour conséquence qu'un certain nombre de trains n'étaient pas prêts pour le 16 décembre, si bien que les rames disponibles étaient surchargées. Durant les fêtes de fin d'année, la suroccupation a quelque peu baissé, pour garder plus ou moins un niveau constant après le nouvel an. La mise en service de nouveau matériel roulant offrant une capacité accrue devrait régler ce problème. Le matériel roulant est disponible à 77 %, ce qui signifie qu'il est indisponible à hauteur de 23 %, soit pratiquement une machine sur quatre. Cette indisponibilité est due, pour deux tiers, à des pannes, pour un tiers à la maintenance et à la révision (il faut alors décider de remplacer le matériel ou de le transformer — dans les grands ateliers, cette activité concerne 12 % du matériel roulant). Même le matériel d'acquisition récente est parfois indisponible parce que le constructeur (Siemens pour les Desiro, par exemple) doit procéder à une révision durant la période de garantie et qu'il ne travaille que les jours ouvrables, durant les heures de bureau.

— c) trains supprimés

Fin 2014, on enregistrait une moyenne quotidienne de 106 trains supprimés sur un total d'environ 4000 trains.

Begin 2015 is dit gemiddelde gedaald tot dagelijks 61 afgeschafte treinen, wat dus een lichte verbetering impliceert.

Klachten

1° De overbezetting is voor de meeste reizigers het grootste probleem. De treinbegeleiders volgen dit dagelijks op. De staking heeft hun taak bemoeilijkt want door het feit dat een aantal treinen werden afgeschaft, werd de samenstelling van de niet-afgeschafte treinen gereduceerd. Doordat het nieuw vervoersplan nog nieuw is, valt het niet altijd mee de reizigersstromen correct te voorspellen. Dit ligt ook aan het feit dat reizigers hun gewoontes wijzigen. In ieder geval werd een veertigtal trein versterkt. Dat betekent amper één procent van het aantal dagelijks circulerende treinen, maar met een impact op duizenden reizigers. De onbeschikbaarheid van bijna één vierde van het rollend materieel zal in 2015 extra worden aangepakt. De weekendploegen zullen worden versterkt. Er zullen meer treinbestuurders worden gemobiliseerd om de treinstellen naar de werkplaatsen te brengen. Ten slotte zal dit alles worden opgevolgd om waar nodig te kunnen ingrijpen.

2° De klantentevredenheidsenquêtes worden continu gehouden. Daaruit blijkt dat een aantal klanten, die tijdens de roadshows reeds een aantal zaken vroegen inzake de vroege en late treinen, de frequentie afgestemd op bijvoorbeeld schooluren, het aantal overstappen of het soort ingezet rollend materieel, en waarop niet kon worden ingegaan om technische of financiële redenen, uiteraard ontevreden blijven. Anderzijds zijn een aantal klanten geconfronteerd met punctuele problemen — zoals de overvolle treinen — waar een oplossing voor wordt gezocht.

Algemene conclusie

Het nieuwe vervoersplan, dat geen structurele problemen vertoont, scoort beter op vlak van stiptheid, overbezetting en aantal afgeschafte treinen. Het komt er thans op aan dit plan volledige uitwerking te laten hebben. Een aantal gewoontes moet worden gewijzigd. Globaal echter is het nieuwe vervoersplan, dat zonder noemenswaardige problemen werd gelanceerd in een periode van sociale actie en winterweer, positief onthaald en ingevoerd dankzij de nauwe samenwerking van Infrabel en de NMBS.

Début 2015, cette moyenne est descendue à 61 trains supprimés par jour, ce qui indique donc une légère amélioration.

Plaintes

1° Pour la plupart des voyageurs, le problème principal est celui de la suroccupation. Les accompagnateurs de trains suivent cette problématique au jour le jour. La grève a compliqué leur mission étant donné que, comme un certain nombre de trains ont été supprimés, la composition des trains non supprimés a été réduite. Comme le nouveau plan de transport est encore récent, il n'est pas toujours aisé de prévoir correctement les flux de voyageurs. C'est également dû au fait que les voyageurs modifient leurs habitudes. Quoi qu'il en soit, une quarantaine de trains ont été renforcés, soit à peine un pour cent du nombre de trains qui circulent chaque jour, mais cette modification a une incidence sur des milliers d'usagers. L'indisponibilité de près d'un quart du matériel roulant fera l'objet d'une attention supplémentaire en 2015. Les équipes du week-end seront renforcées. Davantage de conducteurs de trains seront mobilisés pour acheminer les rames vers les ateliers. L'ensemble de cette problématique fera enfin l'objet d'un suivi, de manière à pouvoir intervenir lorsque c'est nécessaire.

2° Les enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle sont réalisées en continu. Il en ressort qu'un certain nombre de clients qui, dans le cadre des roadshows, ont déjà formulé des demandes relatives aux trains matinaux et tardifs, à la mise en adéquation de la fréquence avec les horaires scolaires, par exemple, au nombre de correspondances ou au type de matériel roulant mis en service, et dont les souhaits n'ont pas pu être rencontrés pour des raisons techniques ou financières, restent évidemment mécontents. Par ailleurs, pour certains clients confrontés à des problèmes ponctuels, comme la suroccupation des trains, une solution est à l'étude.

Conclusion générale

Le nouveau plan de transport, qui ne présente pas de problèmes structurels, obtient de meilleurs résultats sur le plan de la ponctualité, de la suroccupation et du nombre de trains supprimés. Il s'agit à présent de le mettre complètement en œuvre. Plusieurs habitudes doivent certes être modifiées, mais on peut globalement dire que le nouveau plan de transport, qui a été lancé sans problèmes notables durant une période hivernale émaillée d'actions sociales, a été accueilli positivement grâce à la collaboration étroite entre Infrabel et la SNCB.

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

De heer Laurent Devin (PS) geeft uiting aan het ongenoegen van de treinreizigers die hij uit zijn streek heeft opgevangen. Het volstaat niet om de kritiek van de reizigersorganisaties zomaar van tafel te vegen. De NMBS heeft immers vooral aandacht voor haar moeilijkheden bij de realisatie van het vervoersplan, maar de impact op de reizigers is tot dusver maar weinig aan bod gekomen. Deze impact zou in alle objectiviteit moeten worden opgemeten, met inbegrip van de verschillen naargelang het gewest.

Waarom is er op de belangrijkste Waalse assen een gevoelige verlening van de reistijd? Dezelfde afstand naar Brussel gaat vanuit Gent veel sneller dan vanuit Charleroi. Steden met een gelijkaardige bevolking als La Louvière en Mechelen worden anders bediend in het aantal treinen naar Brussel. De bezorgdheid uit de regio van het Centre is geen overdreven regionalisme, het gaat immers om een regio die 200 000 inwoners telt.

Waarom moeten trajecten op veel plaatsen nu langer duren vergeleken met de tijd van de stoomtreinen uit het interbellum? De studenten van de universiteit in Louvain-la-Neuve zijn bijzonder getroffen door de nieuwe regeling. Relatief recente dubbeldekkertreinen worden vervangen door stellen uit 1975. De recente ervaringen in januari 2015 laten geen verbetering zien inzake vertragingen en schrapping van treinen. De NMBS was bovendien niet flexibel genoeg om een extra late trein in te leggen naar aanleiding van het carnaval te Binche, een evenement met duizenden bezoekers.

Welke samenwerking is er geweest met de gewestelijke vervoersmaatschappijen, bijvoorbeeld naar aanleiding van de afstemming op de uren van het onderwijs? De TEC Waals-Brabant stelde dat de NMBS nooit echt overlegd heeft over het vervoersplan. Hoeveel klachten zijn er eigenlijk gekomen en hoe zijn die geografisch verdeeld?

Hoe zal de NMBS omgaan met de fundamentele uitdaging: ongeveer 2 miljard euro besparen tijdens deze legislatuur terwijl nu al een vierde van het materieel het laat afweten en het nieuwe materieel onvoldoende is uitgerust? Laat de budgettaire toestand wel toe om de problemen met het nieuwe vervoersplan bij te sturen.

Mevrouw Inez De Coninck (N-VA) stelt dat haar fractie globaal gezien tevreden is over het nieuwe vervoersplan, dat er wel moest komen aangezien het vorige al van 1998 dateerde. Wel kan er niet voorbij gegaan worden

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

M. Laurent Devin (PS) fait part du mécontentement des voyageurs de sa région. Il ne suffit pas de balayer les critiques des organisations de voyageurs d'un revers de main. En effet, la SNCB prête surtout attention aux difficultés qu'elle rencontre lors de la mise en œuvre du plan de transport, mais il n'a presque pas été question, jusqu'à présent, de l'impact sur les voyageurs. Il faudrait mesurer cet impact, y compris les différences en fonction des régions, en toute objectivité.

Pourquoi la durée des trajets augmente-t-elle sensiblement sur les principaux axes wallons? La même distance vers Bruxelles est parcourue plus rapidement en venant de Gand que de Charleroi. Des villes ayant une population semblable, comme La Louvière et Malines, n'obtiennent pas le même nombre de trains vers Bruxelles. La préoccupation de la région du Centre ne relève pas d'un régionalisme exagéré, car cette région compte tout de même 200 000 habitants.

Pourquoi, en de nombreux endroits, les trajets durent-ils plus longtemps qu'à l'époque des trains à vapeur de l'entre-deux-guerres? Les étudiants de Louvain-la-Neuve sont particulièrement touchés par le nouveau plan. Des trains à double étage relativement récents sont remplacés par des rames de 1975. Le mois de janvier 2015 n'a pas été caractérisé par des améliorations en matière de retards et de suppression de trains. De plus, la SNCB n'a pas été assez flexible pour prévoir un train tardif supplémentaire lors du carnaval de Binche, un événement qui attire des milliers de visiteurs.

Quelle coopération y a-t-il eu avec les sociétés régionales de transport, par exemple à l'occasion de l'harmonisation avec les horaires de l'enseignement? Le TEC Brabant wallon a indiqué que la SNCB ne s'est jamais vraiment concertée sur le plan de transport. Combien de plaintes y a-t-il vraiment eu et quelle est leur répartition géographique?

Comment la SNCB relèvera-t-elle le défi fondamental de réaliser 2 milliards d'euros d'économies au cours de cette législature, alors qu'un quart du matériel est d'ores et déjà en bout de course et que le nouveau matériel est insuffisamment équipé? La situation budgétaire permet-elle de résoudre les problèmes liés au nouveau plan de transport?

Mme Inez De Coninck (N-VA) indique que son groupe est globalement satisfait du nouveau plan de transport, qui était nécessaire du fait que le précédent datait déjà de 1998. On ne peut toutefois pas ignorer les plaintes

aan de klachten en de nodige punten tot aanpassing en verbetering van het plan. Het vervoersplan, waaraan al jaren is gewerkt, mag niet vereenzelvigd worden met de in 2014 besliste besparingen.

Allicht is het nog te vroeg om de stiptheidscijfers al te evalueren. Maar aangezien de reistijden veelal werden verlengd om rekening te houden met vaak voorkomende vertragingen mag toch verondersteld worden dat de stiptheid zal toenemen? Bovendien is een grens van bijna zes minuten alvorens van vertraging te spreken, wel erg ruim genomen.

Er zouden aan de dienstregeling geen veranderingen meer worden aangebracht. Toch hoopt de spreker dat de NMBS zal luisteren naar de geventileerde klachten. Bij een volgend plan moet ook meer aandacht gaan naar de perifere treinverbindingen. Het treinnet gaat verder dan sporen van en naar Brussel.

De NMBS moet de beschikbare capaciteit inzetten naargelang naar de vraag van de reizigers. Sommige trajecten worden in de spits onvoldoende bediend. De dubbeldekkertreinen kunnen efficiënter worden ingezet. Hoe zal dit geëvalueerd worden? Spreker dringt ook aan op een continue aandacht voor een betere en begrijpelijke communicatie over aansluitingen en eventuele storingen.

Er moet een goede wisselwerking zijn tussen de NMBS en de gewestelijke vervoersmaatschappijen. Het mag daarbij niet om een eenrichtingsverkeer gaan. Hoe zal de verdere samenwerking met De Lijn concreet verlopen?

De heer Gilles Foret (MR) looft de openheid van Infrabel, de NMBS en de bevoegde minister over het nieuwe vervoersplan. De reizigers mogen niet vergeten worden, ongeacht de budgettaire keuzes. Het openbaar vervoer is immers een onmisbare schakel in de strijd tegen de files. De pers en de reizigersorganisaties hebben de mond vol gehad over de kinderziektes van het nieuwe vervoersplan. Dergelijke kritische geluiden kunnen altijd nuttig zijn om het debat te voeden.

Spreker is benieuwd naar de door Infrabel en de NMBS gebruikte methodologie bij het bundelen en analyseren van klachten. Men moet ook verdergaan dan louter analyseren. In dat verband is het een goede zaak dat de procedure tot vergoeding van de treinreizigers vereenvoudigd wordt. Het volgende vervoersplan zal een geïntegreerd plan moeten zijn, rekening houdend

ni les nécessaires aménagements et améliorations à apporter au plan. Le plan de transport, qui est en chantier depuis des années déjà, ne peut être assimilé aux économies décidées en 2014.

Il est sans doute encore trop tôt pour évaluer les chiffres en matière de ponctualité. Mais dès lors que les temps de parcours ont surtout été allongés pour tenir compte des retards répétitifs, on peut quand même supposer que la ponctualité va s'améliorer? En outre, une marge de près de 6 minutes avant de parler de retard est très large.

Plus aucune modification ne serait apportée à l'horaire de service. L'intervenante espère malgré tout que la SNCB aura une oreille attentive pour les plaintes ventilées. Lors d'un prochain plan, il faudra prêter une plus grande attention aux liaisons ferroviaires périphériques. Le réseau ferroviaire ne se borne pas aux seules lignes en provenance et à destination de Bruxelles.

La SNCB doit utiliser la capacité disponible en fonction de la demande des voyageurs. Certains trajets ne sont pas suffisamment desservis durant les heures de pointe. Les trains à double étage peuvent être utilisés de façon plus efficace. Comment procédera-t-on à cette évaluation? L'intervenante demande également avec insistance pour que l'on prête une attention continue à une communication compréhensible et de meilleure qualité en ce qui concerne les correspondances et les éventuelles perturbations.

Il doit y avoir une bonne interaction entre la SNCB et les sociétés régionales de transport. Et cela ne peut être à sens unique. Comment se déroulera concrètement la coopération à venir avec De Lijn?

M. Gilles Foret (MR) loue l'ouverture d'Infrabel, de la SNCB et de la ministre compétente sur le nouveau plan de transport. Les voyageurs ne peuvent être oubliés, quels que soient les choix budgétaires opérés. Les transports en commun sont en effet un maillon indispensable dans la lutte contre les files. La presse et les organisations représentatives des voyageurs ont beaucoup parlé des maladies de jeunesse du nouveau plan de transport. De telles critiques peuvent toujours être utiles pour alimenter le débat.

L'intervenant est curieux de connaître la méthodologie utilisée par Infrabel et la SNCB pour regrouper et analyser les plaintes. Il faut également aller plus loin qu'une simple analyse. À cet égard, le membre se réjouit de la simplification de la procédure d'indemnisation des voyageurs ferroviaires. Le prochain plan de transport devra être un plan intégré tenant compte des

met de andere vervoersmodi. Een goede coördinatie tussen de spoorwegen en het regionale openbaar vervoer is uiteraard nu al aangewezen.

Voor een verdere analyse dienen de opgelopen vertragingen wellicht verder opgesplitst worden naargelang hun oorzaken. Hoe kunnen de relaties tussen de NMBS en de constructeurs worden aangepast teneinde tot een lager aantal stellen te komen dat tijdelijk onbruikbaar is?

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) wijst op de prestatie die de relatief vlotte invoering van een nieuw vervoersplan is geweest. Het vorige plan ging in 1998 veel moeizamer van start. Toch kan niemand voorbij aan de reacties en de klachten van de treinreizigers. Daar moet zo objectief mogelijk mee worden omgegaan. Er is wel degelijk al onderzoek verricht door reizigersorganisaties naar de impact van de recente wijzigingen, met een overwegend negatief oordeel tot gevolg.

Een echte analyse van de veranderde stiptheid zal nog een paar maanden op zich moeten laten wachten. Wel is het zo dat de nieuwe dienstregeling op veel plaatsen tot ongenoegen heeft geleid omdat het treinaanbod de vraag niet kon volgen. Het treinmaterieel moet beter beschikbaar worden. Dit zal een actieplan vergen.

Spreker refereert aan de klachten en opmerkingen uit diverse regio's, vanuit alle Vlaamse provincies, inzake aanbod, overstaptijden, rechtstreekse verbinding met Brussel etc. Er zijn ook positieve geluiden op diverse plaatsen. Infrabel en NMBS hebben gewezen op de robuustheid van het plan. Hopelijk leidt dit niet tot rigiditeit. Flexibiliteit in de dienstregeling in functie van de schooluren is kennelijk afgebouwd in vergelijking met vroeger. Spreker begrijpt de argumenten inzake kostprijs inzake de vroegste of laatste treinen. Indien de eerste verbinding echter een IC-trein is, dan zou die trein toch in ieder station moeten stoppen. Meer flexibiliteit zou al veel klachten kunnen verhelpen.

Het vervoersplan is sterk gericht op de grootste assen van het treinnet en de grootste stations. Hoe logisch dit ook is, leidt het tot een grotere inzet van verouderd materieel en tot meer overstappen in de perifere gebieden. De aanvoer van reizigers naar de grote vervoerassen kan met andere woorden beter.

autres modes de transport. Bien entendu, il s'indique d'ores et déjà d'assurer une bonne coordination entre les chemins de fer et les transports publics régionaux.

Dans l'optique d'une analyse plus fouillée, il convient probablement de ventiler les retards enregistrés en fonction de leurs causes. Comment les relations entre la SNCB et les constructeurs peuvent-elles être aménagées afin de réduire le nombre de rames temporairement inutilisables?

M. Jef Van den Bergh (CD&V) souligne la performance qu'a représentée la mise en œuvre relativement fluide d'un nouveau plan de transport. Le plan précédent avait connu, en 1998, un lancement bien plus chaotique. Pour autant, on ne peut ignorer les réactions et les plaintes des voyageurs ferroviaires. Il convient de les traiter le plus objectivement possible. Les organisations représentatives des voyageurs ont déjà réalisé des études sur l'impact des récentes modifications, et leurs conclusions sont globalement négatives.

Il faudra encore attendre quelques mois avant de disposer d'une véritable analyse de l'évolution de la ponctualité. Ce que l'on constate, c'est que les nouveaux horaires ont suscité du mécontentement en de nombreux endroits, en raison du fait que l'offre de trains n'arrivait pas à suivre la demande. Il faut améliorer la disponibilité du matériel ferroviaire, ce qui nécessitera un plan d'action.

L'intervenant évoque les plaintes et les remarques émanant de diverses régions, de toutes les provinces flamandes, à propos de l'offre, de la synchronisation des correspondances, des liaisons directes avec Bruxelles, etc. On entend également, à divers endroits, des commentaires positifs. Infrabel et la SNCB ont souligné le caractère robuste du plan. Il est à espérer que cette robustesse ne débouchera pas sur de la rigidité. La flexibilité des horaires en fonction des horaires scolaires a apparemment diminué. L'intervenant comprend les arguments de coût en ce qui concerne les premiers et les derniers trains de la journée. Mais si c'est un train IC qui assure la première liaison, il faudrait quand même qu'il s'arrête à chaque gare. Une flexibilité accrue permettrait déjà d'éviter de nombreuses plaintes.

Le plan de transport se focalise très nettement sur les grands axes du réseau ferroviaire et sur les plus grandes gares. Quelle que soit la justification de cette logique, elle se traduit par l'utilisation accrue de matériel obsolète et d'un plus grand nombre de correspondances dans les zones périphériques. Autrement dit, le transport de voyageurs vers les grands axes de transport pourrait être amélioré.

Mevrouw Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) ziet in deze hoorzitting een bewijs van de toegenomen transparantie van de NMBS en Infrabel. Spreker refereert aan de vele moties die in diverse gemeenteraden over het nieuwe vervoersplan zijn gestemd. Hoeveel dergelijke moties zijn er door de minister ontvangen en hoe zal daarmee worden omgegaan? Deze moties zijn een indicatie dat de communicatie vanuit de treinmaatschappijen beter kan. Er zou meer ruchtbaarheid moeten worden gegeven aan de meldpunten van Infrabel en NMBS voor eventuele klachten.

De minister heeft in een antwoord op mondelinge vragen in de commissie eerder gesteld dat er op 21 januari 2015 al 1 135 klachten over het vervoersplan ontvangen waren (CRIV 54 COM 059, p. 14). Hoe zal de NMBS daar mee omgaan? Het zal niet volstaan om de deontologie van sommige reizigersorganisaties te hekelen.

Spreker benadrukt op betere informatie van Infrabel aan de reizigers met betrekking tot de impact van werven op de dienstregeling. Uit de presentatie van de beide gedelegeerde bestuurders van Infrabel en NMBS zou moeten blijken dat de impact van dergelijke werven goed meevalt. Graag had de spreker hier nadere uitleg over gekregen.

De heer Cornu heeft al in 2013 aangedrongen op betere cijfers inzake stiptheid en aansluitingen. De fractie van mevrouw Lahaye-Battheu betreurt dat, zelfs met het nieuwe vervoersplan, de trein nog niet altijd een volwaardig alternatief voor de wagen kan zijn. Sommige verplaatsingen duren te lang. Een betere cohesie met de gewestelijke vervoersmaatschappijen blijft een pijnpunt, terwijl dit een prioriteit moet zijn teneinde het openbaar beter op elkaar af stemmen.

De huidige stervormige structuur van het treinnet komt door de verzadiging van de Brusselse Noord-Zuidverbinding onder druk te staan. Spreker breekt een lans voor een Zwitsers model, waarbij het spoornet rond provinciale assen wordt georganiseerd. Dit is de bevoegde commissie al besproken tijdens een hoorzitting op 10 december 2013. Onderzoekt de NMBS dergelijke piste ondertussen?

In de provincies West-Vlaanderen en Limburg heeft mevrouw Lahaye-Battheu weet van problemen door het afschaffen van de vroegste en de meeste late treinen. Vaak hebben de treinreizigers immers geen alternatief

Mme Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) voit dans cette audition une preuve de la transparence accrue de la SNCB et d'Infrabel. L'intervenante évoque les nombreuses motions qui ont été votées dans divers conseils communaux à propos du nouveau plan de transport. Combien de motions de ce genre la ministre a-t-elle reçues et quel traitement leur sera-t-il réservé? Ces motions témoignent du fait que les sociétés de chemins de fer peuvent améliorer leur communication. Il faudrait notamment mieux faire connaître les points de contact d'Infrabel et de la SNCB auxquels d'éventuelles plaintes peuvent être adressées.

Dans sa réponse à plusieurs questions orales posées en commission, la ministre a précédemment indiqué qu'en date du 21 janvier 2015, pas moins de 1 135 plaintes relatives au plan de transport avaient déjà été reçues (CRIV 54 COM 059, p. 14). Comment la SNCB réagira-t-elle à ces plaintes? Fustiger la déontologie de certaines organisations de voyageurs ne sera pas suffisant.

L'intervenante insiste sur la nécessité, pour Infrabel, de mieux informer les voyageurs à propos de l'impact des chantiers sur l'horaire des trains. Dans leur présentation, les deux administrateurs délégués d'Infrabel et de la SNCB ont laissé entendre que l'impact de tels chantiers était acceptable. L'intervenante aimerait avoir des précisions à ce sujet.

En 2013, M. Cornu avait déjà insisté sur la nécessité d'améliorer les chiffres relatifs à la ponctualité et aux correspondances. Le groupe de Mme Lahaye-Battheu regrette que, même avec le nouveau plan de transport, le train ne puisse toujours pas constituer une véritable alternative à la voiture. Certains déplacements durent trop longtemps. La coordination avec les sociétés régionales de transports reste problématique, alors qu'il devrait s'agir d'une priorité de manière à assurer une meilleure synchronisation entre les différents types de transports en commun.

L'actuelle structure en étoile du réseau ferroviaire souffre de la saturation de la jonction Nord-Midi à Bruxelles. L'intervenante plaide en faveur d'un modèle comme celui de la Suisse, où le réseau ferroviaire est structuré autour d'axes provinciaux. Cette idée a déjà été évoquée devant la commission compétente lors d'une audition qui s'est tenue le 10 décembre 2013. La SNCB a-t-elle décidé, entre-temps, d'explorer une telle piste?

Mme Lahaye-Battheu a connaissance de problèmes causés par la suppression de certains premiers et derniers trains de la journée dans les provinces de Flandre occidentale et de Limbourg. Souvent, les voyageurs

voorhanden. Kan een overleg met de gewestelijke vervoersmaatschappijen soelaas bieden? Het treinaanbod zou op meer dan 40 plaatsen al versterkt zijn. Waar is dat en hoe verloopt die beslissing binnen de NMBS? Specifiek vanuit Genk wordt gewezen op gebrekkige verbindingen met De Lijn. Zijn er nog verdere wijzigingen mogelijk aan het nieuwe vervoersplan?

De middelen van de NMBS kunnen wellicht nog beter worden ingezet: terwijl er vaak onvoldoende capaciteit is op spitsmomenten, wordt er nog steeds in een amper gebruikte Thalysverbinding voorzien tussen Brussel en Oostende.

De heer David Geerts (sp.a) herinnert de cruciale rol die overheidsbedrijven te spelen hebben in het treinvervoer en looft de inspanningen van het personeel van Infrabel en NMBS bij de invoering van het nieuwe vervoersplan. De NMBS heeft ook de goede weg gewezen met een grotere openheid, in het bijzonder met de zogenaamde roadshows om het nieuwe vervoersplan te presenteren. De heer Geerts hoopt dan ook dat de NMBS de kritiek van de reizigersorganisaties niet zomaar onder de mat zal vegen.

In sommige gevallen zal een betere communicatie niet volstaan, maar is er met het nieuwe vervoersplan simpelweg in te weinig verbindingen voorzien. De kritiek uit de werkplaatsen over de herstellingen van het materieel is al een oud zeer, zonder dat er structurele oplossingen lijken te komen. Er zou weinig hinder zijn door de werven van Infrabel. Welke zijn er prioritair om de stiptheid te verbeteren? Is de verdeelsleutel 60/40 bij de investeringen aan het Gewestelijk Expresnet (GEN) nog logisch en vol te houden? De betrokken lijnen door kruisen immers veelal de taalgrens.

De voorbeelden over de hinder door spelende kinderen leidt de aandacht van meer structurele problemen af. Meer algemeen zal de stiptheid van de treinen en de meting ervan altijd een teer punt blijven. De stiptheidscijfers mogen niet in een algemeen gemiddelde verdwijnen. Het is de stiptheid op de spitsmomenten die voor de treinreizigers van het grootste belang is.

De verlenging van de reistijden om rekening te houden met de verzadiging van het netwerk moet zichtbaar worden in betere stiptheidsresultaten.

n'ont pas d'autre solution. Une concertation avec les sociétés régionales de transport pourrait-elle apporter quelque soulagement? Il semblerait que l'offre de trains ait déjà été renforcée à 40 endroits. De quels endroits s'agit-il et comment se prend ce genre de décision au sein de la SNCB? À Genk en particulier, des voyageurs se plaignent de mauvaises correspondances avec les services de transport de De Lijn. D'autres modifications du nouveau plan de transport sont-elles encore possibles?

Les moyens de la SNCB pourraient sans doute être encore mieux utilisés: alors que l'on déplore souvent un manque de capacité aux heures de pointe, il existe encore une liaison Thalys à peine utilisée entre Bruxelles et Ostende.

Rappelant le rôle crucial que les entreprises publiques ont à jouer dans le transport ferroviaire, *M. David Geerts (sp.a)* loue les efforts réalisés par le personnel d'Infrabel et de la SNCB lors de la mise en place du nouveau plan de transport. La SNCB a également montré le bon exemple en faisant preuve d'une grande ouverture, en particulier par l'organisation des roadshows destinés à présenter le nouveau plan de transport. M. Geerts espère dès lors que la SNCB ne balaiera pas d'un simple revers de la main les critiques formulées par les organisations de voyageurs.

Dans certains cas, une meilleure communication ne suffira pas, le nouveau plan de transport ayant purement et simplement prévu trop peu de liaisons. Les critiques formulées par les ateliers au sujet des réparations du matériel ne sont pas neuves et aucune solution structurelle ne semble être proposée. Les chantiers d'Infrabel occasionneraient peu de problèmes. Lesquels sont prioritaires en vue d'améliorer la ponctualité? La clé de répartition 60/40 pour les investissements dans le Réseau express régional (RER) est-elle toujours logique et tenable? Les lignes concernées traversent en effet généralement la frontière linguistique.

Les exemples de problèmes causés par des enfants jouant sur les voies détournent l'attention de problèmes plus structurels. D'une façon plus générale, la ponctualité des trains et sa mesure demeureront un point délicat. Les chiffres relatifs à la ponctualité ne peuvent être dilués dans une moyenne générale. Pour les voyageurs, c'est la ponctualité aux heures de pointe qui est primordiale.

L'allongement des temps de parcours afin de tenir compte de la saturation du réseau doit se traduire par de meilleurs résultats en matière de ponctualité.

Het vervoersplan is vooral gericht op de bediening van de grote stations. Rurale gebieden die de provinciehoofdplaatsen en de hoofdstad van reizigers voorzien worden onvoldoende bediend. Treinen en stopplaatsen afschaffen is misschien een besparing voor de NMBS maar zorgt voor een maatschappelijke kost voor de betrokken gemeenten, bijvoorbeeld door een congestiekost voor de naburige gemeenten met een stopplaats.

Zal met de inzet van nieuwe dubbeldekkertreinen de capaciteit van het materieel toenemen? Is de betrouwbaarheid van nieuw materieel voldoende? Spreker herinnert de commissie aan het fiasco van de Fyrastellen. Het is absurd om de rijpadvergoeding voor binnenlands reizigersvervoer hoger te houden dan deze voor internationaal vervoer.

Wat kan op korte en middellange termijn worden gedaan om de situatie te verbeteren?

Hoe zijn alle vragen, opmerkingen en bedenkingen van de leden van de meerderheid te rijmen met het besparingsbeleid van deze regering op de dotaties van Infrabel en NMBS? Met dergelijke besparingen wordt het de treinbedrijven immers bijzonder moeilijk gemaakt.

De heer Marcel Cheron (Ecolo-Groen) verdedigt een blijvende rol voor de overheid in het aanbieden van een reizigersvervoer per spoor. Hij is tevreden met het gemeenschappelijke optreden van Infrabel en NMBS. De heer Cheron waarschuwt voor het gebruik van gemiddelde resultaten om conclusies te trekken over bijvoorbeeld de stiptheid van het treinaanbod en de tevredenheid van de reizigers. Gemiddelden kunnen heel extreme uiteinden binnen de waarden verhullen. Ook de reizigersorganisaties die soms met meer pessimistische cijfers en studies komen, hebben per slot van rekening het beste voor met het spoor.

Men kan niet voorbij gaan aan de reële klachten van sommige steden en gemeenten over de impact van het nieuwe vervoersplan. Moet dit geen nadere opvolging en studie krijgen? De opvolging van de klachten maakt immers, net als de definitie van vertraging, deel uit van het beheerscontract tussen de Staat en de treinbedrijven. De resultaten van de klachten kunnen op een objectieve en tegensprekelijke manier verder onderzocht worden. Is de NMBS best geplaatst om het eigen werk te evalueren?

Komt er een aanpassing van het vervoersplan in de komende weken of maanden? Wordt er al rekening gehouden met de huidige klachten om het komende

Le plan de transport vise essentiellement la desserte des grandes gares. Les régions rurales qui apportent des voyageurs dans les chefs-lieux de province et la capitale ne sont pas suffisamment desservies. Si la suppression de trains et de points d'arrêt représente peut-être une économie pour la SNCB, elle entraîne un coût social pour les communes concernées, par exemple un coût lié à la congestion dans les communes voisines desservies par un point d'arrêt.

Le déploiement de nouveaux trains à double étage permettra-t-il d'augmenter la capacité? Le nouveau matériel est-il suffisamment fiable? L'intervenant rappelle à la commission le fiasco des trains Fyra. Il est absurde de maintenir la redevance pour l'utilisation des sillons à un niveau supérieur pour le transport intérieur de voyageurs à celui qui est applicable au transport international.

Que peut-on faire à court et à moyen terme pour améliorer la situation?

Comment concilier toutes les questions, observations et réflexions des membres de la majorité avec la politique d'économies sur les dotations d'Infrabel et de la SNCB qui est menée par ce gouvernement? De telles économies rendent en effet la tâche des entreprises ferroviaires particulièrement difficile.

M. Marcel Cheron (Ecolo-Groen) plaide pour que l'autorité continue à jouer un rôle dans l'offre d'un transport de voyageurs par rail. Il se félicite que les CEO d'Infrabel et de la SNCB soient entendus ensemble. M. Cheron met en garde contre l'utilisation de moyennes pour tirer des conclusions concernant, par exemple, la ponctualité des trains et la satisfaction des voyageurs. Des moyennes peuvent occulter des valeurs extrêmes. Même les organisations de voyageurs, qui brandissent parfois des chiffres et des études plus pessimistes, ont les meilleures intentions vis-à-vis du rail.

On ne peut pas ignorer les plaintes réelles de certaines villes et communes concernant l'impact du nouveau plan de transport. Ces plaintes ne devraient-elles pas faire l'objet d'un suivi et d'une analyse plus poussés? Tout comme la définition de la notion de retard, le suivi des plaintes fait en effet partie du contrat de gestion entre l'État et les entreprises ferroviaires. Les résultats des plaintes peuvent être analysés plus avant de manière objective et contradictoire. La SNCB est-elle la mieux placée pour évaluer ses propres performances?

Une modification du plan de transport est-elle prévue au cours des prochaines semaines ou des prochains mois? Est-il tenu déjà tenu compte des plaintes actuelles

vervoersplan (2017) voor te bereiden? Er is gewezen op de gebrekkige beschikbaarheid van het rollend materieel. Heeft het huidige meerjarige investeringsplan in voldoende middelen voorzien om daaraan tegemoet te komen? Er is dezelfde vraag voor Infrabel, met betrekking tot de nodige investeringen om alle schakels van het spoorwegnet te onderhouden.

Kan er per lijn een indicatie komen van de impact van de werven, de staat van het rollend materieel en de toegenomen reizigersaantallen op de langere reistijden? Hoeveel treinkilometers zijn er bespaard door de afschaffing van sommige vroege en late treinen? Wat is de impact op de andere lijnen van het veranderde treinaanbod in functie van de bediening van de luchthaven Brussel-Nationaal en de diaboloverbinding, die met deels private middelen tot stand is gekomen?

Beletten de opeenvolgende besparingen, niet enkel van de huidige maar ook van de vorige regering, de NMBS en Infrabel niet om hun taken naar behoren uit te voeren?

De evaluatie van het nieuwe vervoersplan en de voorbereiding van het volgende plan moet veel ruimte geven aan het overleg met de gewestelijke vervoersmaatschappijen. Zal daar werk van gemaakt worden?

Spreker waarschuwt ten slotte dat reizigers door de huidige moeilijkheden de trein als vervoersmodus zullen opgeven. Dit ondergraaft in feite het hele vervoersbeleid, dat een oplossing moet bieden voor het toenemende fileleed en de bijhorende economische kost.

Mevrouw Catherine Fonck (cdH) hekelt de kloof tussen de tentoongestelde globale tevredenheid van Infrabel en NMBS en de manifeste ontevredenheid van de treingebruikers en hun verenigingen. De dagelijkse realiteit van de pendelaars wordt ontkend en dat noemt de spreker stuitend. Het nieuwe vervoersplan moest zorgen voor een betere stiptheid, een beter aanbod en een betere financiële toestand voor de NMBS.

De stiptheidscijfers houden geen rekening met vertragingen onder zes minuten en de afgelaste treinen en verhullen zich achter gemiddelden. Een verdere opsplitsing van de cijfers zou wellicht veelzeggend zijn over de resultaten in de spits. De reistijd zou gemiddeld slechts met 3,3 % zijn toegenomen. Op nagenoeg alle Waalse lijnen is de reistijd effectief toegenomen, met een gemiddelde stijging van de reistijd naar Brussel van dan 10 %. Reizen van Moeskroen naar Brussel duurt nu

en préparation du prochain plan de transport (2017)? Le manque de disponibilité du matériel roulant a été mis en évidence. A-t-on prévu suffisamment de moyens dans le plan pluriannuel d'investissements afin d'y remédier? La même question se pose pour Infrabel, concernant les investissements nécessaires pour la maintenance de tous les maillons du réseau ferroviaire.

Peut-on nous fournir des indications, par ligne, sur les répercussions des chantiers, de l'état du matériel roulant et de l'augmentation du nombre de voyageurs sur l'allongement des temps de parcours? Combien de train-kilomètres a-t-on épargné grâce à la suppression de certains trains tôt le matin et tard le soir? Quelles sont les répercussions sur les autres lignes de la modification de l'offre ferroviaire, en faveur de la desserte de l'aéroport de Bruxelles-National et de la liaison Diabolo, créée en partie à l'aide de fonds privés?

Les économies successives, décidées par ce gouvernement mais aussi par le gouvernement précédent, n'empêchent-elles pas la SNCB et Infrabel de mener à bien leur mission?

L'évaluation du nouveau plan de transport et la préparation du prochain plan doivent faire une large place à la concertation avec les sociétés régionales de transport. S'y emploie-t-on?

Enfin, l'intervenant met en garde contre le risque que les usagers abandonnent le train comme moyen de transport à cause des difficultés actuelles. En fait, cette situation nuit gravement à l'ensemble de la politique de transport, qui doit permettre de résoudre les embarras de circulation en augmentation et de réduire les coûts économiques qui en résultent.

Mme Catherine Fonck (cdH) dénonce le décalage entre la satisfaction globale affichée par Infrabel et la SNCB et le mécontentement manifeste des usagers du train et de leurs associations. On nie la réalité quotidienne des navetteurs et l'intervenante qualifie ceci de choquant. Le nouveau plan de transport devait améliorer la ponctualité, l'offre et la situation financière de la SNCB.

Les chiffres relatifs à la ponctualité ne tiennent pas compte des retards de moins de six minutes et des trains supprimés, et sont camouflés derrière des moyennes. Une meilleure ventilation des chiffres en dirait sans doute long sur les résultats obtenus en heure de pointe. La durée des trajets n'aurait augmenté, en moyenne, que de 3,3 %. La durée des trajets a effectivement augmenté sur presque toutes les lignes wallonnes, mais de 10 % en moyenne vers Bruxelles. Les trajets

een kwartier langer, of een stijging met 25 %. Ook inzake reistijden zegt een globaal gemiddelde bitter weinig.

De dienstregelingen zijn al te vaak te weinig afgestemd op externe factoren, bijvoorbeeld voor de studenten die gebruik maken van de trein. Het treinaanbod is aangepast, terwijl het jaarabonnement al is aangeschaft. Verbindingen worden voortaan gemist. Rurale gebieden worden in het algemeen minder goed bediend door het nieuwe vervoersplan. De roadshows van de NMBS hebben alvast niet gediend om het vervoersplan nog effectief bij te schaven in functie van de gehoorde opmerkingen en klachten.

Mevrouw Fonck had gehoopt op enige inschikkelijkheid van Infrabel en de NMBS voor de vele klachten over het nieuwe vervoersplan, waarbij deze klachten verder worden onderzocht. De pijnpunten moeten alsnog worden aangepakt, onder andere inzake het rollend materieel van de NMBS.

De heer Marco Van Hees (PTB-GO!) aanvaardt de kritiek van de heer Cornu op de werkwijze van een consumentenorganisatie als Testaankoop niet. De cijfers ontkennen gaat niet op, meer dan 80 % van de ondervraagde reizigers is ontevreden over het nieuwe vervoersplan. Het volstaat om naar de jaarlijkse verslagen van de Ombudsman voor de Treinreizigers te lezen om te zien hoe het gesteld is met de evolutie van de globale tevredenheid van de treinreizigers. De tevredenheid daalt op nagenoeg alle 13 indicatoren van de ombudsdienst sinds 2008. Dat zal in een volgend jaarverslag wellicht op hetzelfde elan verdergaan.

Immers, de regering heeft de NMBS en Infrabel verdere besparingen opgelegd en het personeelsbestand van de spoorwegen neemt jaar na jaar af. Hoe kan dit anders dan tot ontevredenheid leiden? Diezelfde besparingslogica maakt dat de NMBS zich in het nieuwe vervoersplan vooral toelegt op de grote verkeersassen. De kleinere lijnen worden opgeofferd, net als de vroege en de late treinen. Dit alles volgt uit de financiële logica die de NMBS moet volgen. Een openbare dienstverlening hoort een andere logica te hanteren en dit kan worden opgelegd aan de hand van het beheerscontract. De regering denkt integendeel zelfs aan variabele prijzen, om het spoor nog meer op een vrije markt te laten lijken.

De gevolgen van dit beleid zijn mensen die moeten afhaken en andere vervoersmiddelen gaan gebruiken. Het fileprobleem zal hierdoor zeker niet afnemen. Met

de Mouscron à Bruxelles durent maintenant un quart d'heure de plus, soit une augmentation de 25 %. Une moyenne globale ne nous apprend donc vraiment pas grand-chose sur la durée des trajets.

Trop souvent, les horaires ne tiennent pas suffisamment compte des facteurs extérieurs, par exemple pour les étudiants qui prennent le train. L'offre ferroviaire a été adaptée après le moment de l'achat des abonnements annuels. Les usagers ratent désormais des correspondances. En général, les régions rurales sont moins bien desservies par le nouveau plan de transport. Les tournées d'information de la SNCB n'ont certainement pas servi à adapter effectivement le plan de transport en fonction des observations et des plaintes entendues.

Mme Fonck avait espéré qu'Infrabel et la SNCB se montreraient un tant soit peu accommodantes par rapport aux nombreuses plaintes relatives au nouveau plan de transport, et qu'elles examineraient ces plaintes plus avant. Il convient encore de s'attaquer aux gros problèmes, comme celui du matériel roulant de la SNCB.

M. Marco Van Hees (PTB-GO!) n'accepte pas la critique de M. Cornu concernant la méthode de travail d'une organisation de défense des consommateurs comme Test-Achats. Nier les chiffres n'a aucun sens: plus de 80 % des voyageurs interrogés ne sont pas satisfaits du nouveau plan de transport. Il suffit de lire les rapports annuels du Médiateur pour les voyageurs ferroviaires pour voir ce qu'il en est de l'évolution de la satisfaction globale des usagers du rail. Depuis 2008, la satisfaction diminue pour presque tous les indicateurs du médiateur (qui sont au nombre de 13). Cette évolution continuera sans doute à aller dans le même sens dans le prochain rapport annuel.

En effet, le gouvernement a imposé de nouvelles économies à la SNCB et à Infrabel et les effectifs de personnel des chemins de fer diminuent d'année en année. Comment cela pourrait-il entraîner autre chose que de l'insatisfaction? C'est par suite de cette même logique d'économie que, dans le nouveau plan de transport, la SNCB se focalise essentiellement sur les grands axes. Les petites lignes sont sacrifiées, au même titre que les premiers et les derniers trains. Tout cela résulte de la logique financière que la SNCB est tenue de suivre. Un service public doit appliquer une autre logique, qui peut être imposée à la faveur d'un contrat de gestion. Au contraire, le gouvernement envisage même des prix variables, afin que le rail ressemble encore davantage à un libre marché.

Cette politique a pour effet que des voyageurs doivent abandonner le rail pour recourir à d'autres moyens de transport. Cela ne résoudra certainement pas le

een ruimere afstand bekeken, is het toch beschamend dat sommige trajecten nu minstens even lang dan vóór de Tweede Wereldoorlog.

Het sluimerende sociale conflict bij de spoorwegen is eveneens een gevolg van het door de opeenvolgende regeringen opgelegde besparingen. Een van de problemen bij het onderhoud van het rollend materieel ligt ook bij de lagere personeelsaantallen in de werven van de NMBS.

Wil de regering aan zijn begrotingsbeleid vasthouden, dan moet men de treinreiziger niet wijsmaken dat er beterschap op komst zou zijn. Het gaat niet op om meer te doen met minder middelen.

III. — ANTWOORDEN VAN DE GENODIGDEN

A. Antwoorden van de heer Luc Lallemand

Impact werven

Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen klassieke onderhoudswerken van het 11 000 kilometer lange spoorwegnet, de dringende herstellingswerken en de grote infrastructuurwerken. Dringende herstellingswerken zijn per definitie niet voorspelbaar maar worden zoveel mogelijk in de luwte van het treinverkeer uitgevoerd. In 2014 hebben zes onderhoudswerken voor 500 minuten vertraging gezorgd. Dat grote infrastructuurwerken op teveel plaatsen tegelijk aan de gang zijn, zoals wordt beweerd, is maar tijdelijk waar in het licht van de door de vorige en ook huidige regering opgelegde besparingen. Ook mag niet uit het oog worden verloren dat Infrabel vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week, driehonderdvijfenzestig dagen per jaar actief is en wanneer werken moeten worden uitgevoerd geen reservespoor voorhanden is.

Stiptheidsmetingen

Sommigen hebben het over vertragingen in vergelijking met de reistijd twintig jaar geleden, anderen vergelijken gewoon met de geldende dienstregeling. Het aantal reizigers- en tonkilometer is op 12 jaar tijd met 58 % gestegen bij een nagenoeg gelijke infrastructuur. Dit heeft onvermijdelijk gevolgen op het totale treinverkeer. De stiptheid is, zoals hoger aangetoond, op één jaar tijd, wanneer men beide periodes van 14 december tot 31 januari vergelijkt, de ene onder het oude vervoersplan, de ander onder het nieuwe, met 0,3 % gestegen (met dien verstande dat een trein met een vertraging vanaf zes minuten als vertraagd wordt beschouwd). Infrabel is altijd van oordeel geweest dat de pendelaars

problème des embouteillages. Plus globalement, il est quand même honteux qu'à l'heure actuelle certains trajets soient au moins aussi longs qu'avant la Deuxième Guerre mondiale.

Le conflit social latent aux chemins de fer résulte également des économies imposées par les gouvernements successifs. L'un des problèmes concernant l'entretien du matériel roulant tient également aux effectifs moins nombreux sur les chantiers de la SNCB.

Si le gouvernement souhaite s'en tenir à sa politique budgétaire, il ne faut pas faire croire au voyageur que la situation va s'améliorer. Il est impossible de faire plus avec moins.

III. — RÉPONSES DES INVITÉS

A. Réponses de M. Luc Lallemand

Impact des chantiers

Il faut distinguer les travaux d'entretien classiques des 11 000 km de réseau ferroviaire des travaux de réparation urgents et des grands travaux d'infrastructure. Par définition, les travaux de réparation urgents sont imprévisibles, mais ils sont effectués autant que possible pendant les heures creuses. En 2014, six chantiers de travaux d'entretien ont occasionné 500 minutes de retard. Que de grands travaux d'infrastructure seraient exécutés simultanément à de trop nombreux endroits, ainsi qu'il est prétendu, n'est exact que de façon provisoire, à la lumière des économies imposées par le gouvernement précédent comme par le gouvernement actuel. Il ne peut par ailleurs être perdu de vue qu'Infrabel est actif vingt-quatre heures par jour, sept jours par semaine et trois cent soixante-cinq jours par an et, qu'en cas de travaux, on ne dispose pas d'une voie de réserve.

Mesures de la ponctualité

Certains évaluent les retards en les comparant aux temps de parcours d'il y a vingt ans, d'autres en les comparant aux horaires en vigueur. En douze ans, le nombre de voyageurs-kilomètres et de tonnes-kilomètres a augmenté de 58 %, alors que les infrastructures n'ont pratiquement pas évolué. Cette situation a des répercussions inévitables sur l'ensemble du trafic ferroviaire. Ainsi qu'il a été indiqué ci-dessus, si on compare les deux périodes précitées comprises entre le 14 décembre et le 31 janvier, l'une sous l'empire de l'ancien plan de transport, l'autre sous l'empire du nouveau, force est de constater que la ponctualité s'est améliorée de 0,3 % en un an (étant entendu qu'on parle

de meetmethode zouden moeten bepalen. Intussen moet de door het beheerscontract voorgeschreven meetmethode worden gehanteerd. Op de website van Infrabel zijn alle stiptheidscijfers zoals geventileerd per lijn, per dag, per periode (weekdag, weekend, piek- en daluren) beschikbaar. Ook worden in de statistieken — die zo dicht mogelijk bij de beleving van de reiziger aansluiten — wegingsfactoren van 1 tot 4 (deze laatste wordt gebruikt voor piekurtreinen naar en van Brussel bijvoorbeeld) gehanteerd om tot representatieve stiptheidscijfers te komen.

Rijpadvergoeding

Indien de rijpadvergoeding voor reizigers niet hoger was dan voor goederen, zou nooit in ETCS, hogesnelheidslijnen en stationsvernieuwing — allemaal werken ten bate van de reiziger — kunnen worden geïnvesteerd. De hoogte van de rijpadvergoeding weerspiegelt de economische waarde die moet worden gecreëerd.

B. Antwoorden van de heer Jo Cornu

Transparantie

Alle informatie wordt ter beschikking gesteld. De waarheid wordt zowel de politieke autoriteiten als de reizigers voorgehouden.

Liberalisering reizigersvervoer

De Europese Commissie heeft het debat gelanceerd. De Belgische regering zal in deze haar standpunt moeten innemen. Het proces komt, behalve in landen zoals Nederland en het Verenigd Koninkrijk waar deze liberalisering reeds een feit is, langzaam op gang.

Duurzame mobiliteit ("modal shift")

Het Verbond van Belgische Onderneming (VBO) is voor openbaar vervoer maar tegen rekeningrijden. Sommige standpunten ter zake zijn niet verenigbaar. Mobiliteit op het spoor en op de weg beïnvloeden elkaar. Ten gronde dient deze kwestie het voorwerp te zijn van een maatschappelijk debat.

Overleg met gewestelijke vervoersmaatschappijen

Vorig vervoersplan is niet het voorwerp geweest van enig overleg met de Gewesten. In december 2013 werd

de retard à partir de six minutes). Infrabel a toujours estimé qu'il fallait laisser aux navetteurs le soin de fixer la méthode de mesurage. Dans l'intervalle, c'est la méthode prescrite par le contrat de gestion qui doit s'appliquer. L'ensemble des chiffres de ponctualité ventilés par ligne, par jour, par période (jour ouvrable, week-end, heures de pointe et heures creuses) sont disponibles sur le site internet d'Infrabel. Les statistiques — qui reflètent aussi précisément que possible la réalité perçue par les voyageurs — se fondent également sur des coefficients de pondération compris entre 1 et 4 (ce dernier coefficient étant par exemple utilisé pour les trains circulant aux heures de pointe à partir ou à destination de Bruxelles), le but étant d'obtenir des chiffres représentatifs en matière de ponctualité.

Redevance pour l'utilisation des sillons

Si cette redevance n'était pas plus élevée pour les voyageurs que pour les marchandises, il serait impossible d'investir dans l'ETCS, les lignes à grande vitesse et la rénovation des gares, autant de projets bénéficiant aux voyageurs. Le montant de la redevance due pour l'utilisation des sillons reflète la valeur économique qui doit être créée.

B. Réponses de M. Jo Cornu

Transparence

Toutes les informations sont disponibles. La vérité est accessible tant aux autorités politiques qu'aux voyageurs.

Libéralisation du transport de voyageurs

Le débat a été lancé par la Commission européenne. Le gouvernement belge devra prendre position dans ce dossier. Le processus démarre lentement, sauf dans certains pays tels que les Pays-Bas ou le Royaume-Uni, où cette libéralisation est déjà un fait.

Mobilité durable ("modal shift")

La Fédération des entreprises de Belgique (FEB) est favorable aux transports publics, mais elle s'oppose à la tarification à l'usage. Certains points de vue sont inconciliables en la matière. La mobilité sur le rail et sur la route s'influencent mutuellement. Sur le fond, cette question doit faire l'objet d'un débat de société.

Concertation avec les sociétés régionales de transport

L'ancien plan de transport n'a pas fait l'objet de la moindre concertation avec les Régions. Les informations

een en ander meegedeeld aan de Gewesten. De baas van de Waalse TEC heeft in ieder geval zijn tevredenheid geuit over deze communicatie die de gewestelijke vervoersmaatschappijen in staat hebben gesteld hun dienstregeling aan te passen. Rekening houdend met de mobiliteitsproblemen in Brussel gebeuren deze aanpassingen stroomopwaarts. Iedereen wenst meer overleg, zeker in het licht van het volgende vervoersplan, dat in 2017 in voege moet treden. Intussen is het wel zo dat de dekkingsgraad van de NMBS — met 33 % — het hoogst is. Die van de Waalse TEC en de Vlaamse De Lijn liggen lager, respectievelijk 22 % en 15 %.

Overleg met het middenveld

Overleg met het middenveld stelt geen probleem. Alleen is wel vereist dat de onderhandelingen volgens bepaalde deontologische regels verlopen.

Rurale en semi-rurale gebieden

De bediening van rurale zones zal onder meer afhangen van het volgend beheerscontract. De Staat zal de factuur moeten betalen van extra — dit wil zeggen niet in het beheerscontract opgenomen — dienstverlening.

Financieel evenwicht

Na 2005 — het jaar waarin de NMBS Groep werd opgesplitst in drie afzonderlijke entiteiten — bedroeg het jaarlijks verlies gemiddeld 200 à 250 miljoen euro. De schuld bedraagt voor wat de NMBS betreft, 2,7 miljard euro. Het verlies in 2014 zal vermoedelijk zakken tot ongeveer 80 miljoen euro. Er is een nieuwe begroting en een nieuw beheerscontract nodig. Het nieuw vervoersplan is tot stand gekomen in de budgettaire context van heel 2013 en gedeeltelijk 2014 met respect voor de in het beheerscontract geformuleerde doelstellingen inzake amplitude, frequentie en bediening van rurale gebieden. Na de roadshows van februari en maart 2014 werd voor 8,5 miljoen euro aanpassingen doorgevoerd, dit na overleg met de FOD Mobiliteit en Vervoer die over de doelstellingen in het beheerscontract moet waken. De voorbereiding van het volgende vervoersplan dat in 2017 in voege moet treden impliceert ook de voorbereiding van een nieuw beheerscontract.

Meerjareninvesteringsplan

Dit zal tijdens de eerstvolgende maanden in het licht van de door de huidige regering besliste besparingen moeten worden herzien.

ont été transmises aux Régions en décembre 2013. Le patron des TEC wallons a, en tout état de cause, exprimé sa satisfaction au sujet de cette communication, qui a permis aux sociétés régionales de transport d'adapter leurs horaires. Compte tenu des problèmes de mobilité à Bruxelles, ces adaptations interviennent en amont. Chacun souhaite plus de concertation, surtout dans la perspective du prochain plan de transport qui doit entrer en vigueur en 2017. Entre-temps, il faut toutefois noter que le taux de couverture de la SNCB est, avec ses 33 %, le plus élevé. Ceux des TEC wallons et de De Lijn en Flandre sont inférieurs et s'élèvent respectivement à 22 % et 15 %.

Concertation avec la société civile

La concertation avec la société civile ne pose pas de problème. Il convient toutefois que les négociations respectent certaines règles déontologiques.

Zones rurales et semi-rurales

La desserte des zones rurales dépendra notamment du prochain contrat de gestion. L'État devra payer la facture des éventuels services supplémentaires — c'est-à-dire non inclus dans le contrat de gestion.

Équilibre financier

Après 2005 — l'année où le Groupe SNCB a été scindé en trois entités distinctes — la perte annuelle était en moyenne de 200 à 250 millions d'euros. La dette de la SNCB s'élève quant à elle à 2,7 milliards d'euros. En 2014, la perte sera probablement réduite à environ 80 millions d'euros. Un nouveau budget et un nouveau contrat de gestion s'imposent. Le nouveau plan de transport a été élaboré dans le contexte budgétaire de l'ensemble de l'année 2013 et d'une partie de l'année 2014 dans le respect des objectifs formulés dans le contrat de gestion en termes d'amplitude, de fréquence et de desserte des zones rurales. Après les roadshows de février et mars 2014, des ajustements ont été réalisés pour un montant de 8,5 millions d'euros, et ce, en concertation avec le SPF Mobilité et Transport, qui doit veiller au respect des objectifs formulés dans le contrat de gestion. La préparation du prochain plan de transport, qui doit entrer en vigueur en 2017, implique également la préparation d'un nouveau contrat de gestion.

Plan pluriannuel d'investissement

Ce plan devra être revu au cours des tout prochains mois à la lumière des économies décidées par le gouvernement actuel.

Communautaire keuzes

De teams die het vervoersplan hebben voorbereid maken geen communautaire keuzes al was het maar omdat het spoorwegnet het hele land doorkruist en de klant overal is.

Uitbreiding vakantieperiode

Dit is een financiële kwestie. Alleen als er genoeg reizigers zijn, kan dit worden overwogen.

Compensatieregeling

De Belgische wetgeving is uitgebreider dan wat de Europese regels voorschrijven. De NMBS wil geen aparte kostelijke administratie om de reiziger te compenseren. De beschikbare middelen zijn schaars en kunnen best voor de dienstverlening worden gemobiliseerd wanneer één euro aan de klant de spoorwegen twee euro kost, is de regeling niet duurzaam en zal ze niet tot het spoorvervoer bijdragen.

Amplitude (vroeg en late verbindingen)

De NMBS wil zich strikt houden aan wat het beheerscontract oplegt.

Verlenging reistijd

De tijdelijke verlenging van de reistijd in de uurregeling ingevolge werkzaamheden zal uiteraard na het voltooien van deze werkzaamheden worden aangepast. Als men bedenkt dat mensen in België gemiddeld 45 kilometer met de trein reizen, wat een reistijd van ongeveer een halfuur vertegenwoordigt, betekent een gemiddelde verhoging van de globale reistijd met 3,3 % dat ze één minuut langer onderweg zijn.

Stiptheidsmetingen

Net als voor Infrabel is de huidige, door de beheerscontracten van beide overheidsbedrijven voorgeschreven meetmethode geen fetisj voor de NMBS. Wel is de vergelijkbaarheid (historiek) een essentieel onderdeel. De continuïteit van de metingen is cruciaal en zou onderbroken worden ingeval van methode werd veranderd. De huidige methode is transparant want ze stelt in staat de cijfers per lijn en per uur te analyseren. Ook zijn de oorzaken gekend. Eén derde is te wijten aan het rollend materieel. De meetmethode kan worden aangepast indien absoluut noodzakelijk.

Choix communautaires

Les équipes qui ont préparé le plan de transport ne font pas de choix communautaires, ne fût-ce que parce que le réseau ferroviaire parcourt tout le pays et que les clients viennent de partout.

Allongement de la période de vacances

Il s'agit d'une question financière. Il ne peut être envisagé que si le nombre de voyageurs est suffisant.

Régime de compensation

La législation belge est plus circonstanciée que ce que prescrivent les règles européennes. La SNCB ne souhaite pas une administration distincte et coûteuse pour compenser les voyageurs. Les moyens disponibles sont maigres et doivent de préférence être mobilisés au profit de la prestation de services. À titre d'exemple, si donner un euro au client coûte deux euros aux chemins de fer, ce n'est pas viable et cela n'améliorera pas le transport par rail.

Amplitude (liaisons tôt le matin et tard le soir)

La SNCB souhaite s'en tenir strictement à ce qui est imposé par le contrat de gestion.

Allongement des temps de parcours

L'allongement temporaire des temps de parcours imputable à des travaux sera bien sûr rectifié dans les horaires lorsque les travaux seront terminés. Étant donné qu'en moyenne, les usagers du rail en Belgique font des trajets de 45 kilomètres, ce qui représente une durée d'environ une demi-heure, une augmentation moyenne de la durée globale du trajet de 3,3 % signifie que leur trajet ne dure qu'une minute de plus.

Mesures de la ponctualité

Comme Infrabel, la SNCB n'entretient aucun fétichisme vis-à-vis de la méthode de mesure actuelle prévue par les contrats de gestion des deux entreprises publiques. Toutefois, la comparabilité (historique) est essentielle. La continuité des mesures est cruciale et serait interrompue si l'on changeait de méthode. La méthode actuelle est transparente, car elle permet d'analyser les chiffres par ligne et par heure. Les causes sont également connues. Un tiers des retards est dû au matériel roulant. La méthode de mesure peut être adaptée si cela s'avère absolument nécessaire.

Capaciteit (rollend materieel)

In het thans te herziene investeringsplan was 3 miljard euro ingeschreven voor dubbeldektreinen. Evenwel moet ook de beschikbaarheid gevoelig worden verhoogd. Er zijn drie nieuwe werkplaatsen in aanbouw. De SAP (beheerssysteem) is verbeterd. De beschikbaarheid van reserveonderdelen is evenwel problematisch, temeer daar zij het voorwerp moeten uitmaken van een openbare aanbestedingsprocedure.

Overbezetting

Vlak na de invoering van het nieuw vervoersplan, invoering die werd verstoord door een nationale staking, moest het reizigersaantal worden ingeschat. De voorspellingen zijn in het begin niet altijd accuraat gebleken. Op veertig treinen — waaronder bijvoorbeeld de lijn van Kortrijk naar Brussel Noord en die van Oudenaarde naar Dendermonde — werd de capaciteit verhoogd. Evenwel valt niet te zeggen in welke regio's de capaciteit meer en in welke ze minder werd verhoogd omdat het hier lijnen betreft die het hele land doorkruisen, zoals de lijn van Oostende naar Welkenraedt en die van Antwerpen naar Charleroi.

Noord-Zuidverbinding

De NMBS houdt in haar plannen rekening met een constante verhoging van het aantal reizigers. Het aantal piekurtreinen werd verminderd. Van de 92 beschikbare rijpaden werden er tot dusver 87 gebruikt. Dit aantal werd verlaagd tot 84. Zelfs met dubbeldektreinen, in het licht van de constante stijging van het aantal reizigers, zal het probleem van deze verbinding in 2025 acuut worden.

Lijn naar nationale luchthaven

Het betreft hier een verhoging van 864 treinkilometer, amper 0,3 % van het globale treinverkeer.

Spookthalys

De hogesnelheidslijn van Oostende naar Paris Nord valt niet te verantwoorden, maar is wel verankerd in het beheerscontract. De regering moet over de stopzetting — die een niet onaanzienlijke besparing met zich zou brengen — beslissen. Ook over de Waalse Thalys zal een beslissing moeten worden genomen.

Capacité (matériel roulant)

Dans le plan d'investissement qui doit à présent faire l'objet d'une révision, 3 millions d'euros étaient consacrés aux trains à double étage. Toutefois, la disponibilité doit aussi être sensiblement augmentée. Trois nouveaux ateliers sont en construction. Le SAP (système de gestion) a été amélioré. La disponibilité des pièces de rechange pose toutefois problème, d'autant que celles-ci doivent faire l'objet d'une procédure d'adjudication publique.

Suroccupation

Le nombre de voyageurs a du être évalué juste après la mise en œuvre du nouveau plan de transport laquelle a été perturbée par une grève nationale. Au début, il est apparu que les prévisions n'étaient pas toujours exactes. La capacité a été accrue sur quarante trains, dont celui de Courtrai à Bruxelles-Nord et celui d'Oudenaarde à Termonde, par exemple. Il n'est toutefois pas possible de dire dans quelles régions la capacité a été accrue le plus ou le moins parce qu'il s'agit, en l'occurrence, de lignes qui traversent tout le pays, telle que la ligne d'Ostende à Welkenraedt et celle d'Anvers à Charleroi.

Jonction Nord-Midi

La SNCB tient compte, dans ses plans, d'une constante augmentation du nombre de voyageurs. Le nombre de trains d'heures de pointe a été réduit. Jusqu'à présent, 87 des 92 sillons disponibles ont été utilisés. Ce nombre a été ramené à 84. Compte tenu de la hausse constante du nombre de voyageurs, même avec des trains à double étage, le problème de cette jonction se posera avec acuité en 2025.

Ligne à destination de l'aéroport national

Il s'agit, en l'occurrence, d'une augmentation de 864 train-kilomètres, soit à peine 0,3 % du trafic ferroviaire global.

Thalys fantôme

Bien que la ligne à grande vitesse reliant Ostende à Paris Nord ne soit pas justifiable, elle est bien ancrée dans le contrat de gestion. Le gouvernement doit décider de sa fermeture, qui représenterait une économie non négligeable. Il faudra également prendre une décision au sujet du Thalys wallon.

Afschaffing stopplaatsen

Dit is een moeilijk debat. De buslijnen zijn niet altijd rendabel. In een aantal gevallen liggen de stopplaatsen te dicht bij elkaar. De beschikbaarheid van parkings in de omgeving is ook belangrijk. Rond de stations zijn vandaag 55 000 parkeerplaatsen aangelegd. Een uitbreiding van het aantal zou de attractiviteit van het spoorvervoer zeker ten goede komen.

Reizigersinformatie

Treinbegeleiders waren uitgerust met oude toestellen waardoor de reiziger op zijn smartphone soms over meer informatie aangaande dit of geen incident beschikte. Later dit jaar worden de treinbegeleiders uitgerust met nieuwe toestellen die alle voorhanden zijnde informatie bevatten.

Prijs per reiziger

In Nederland bedraagt deze 11 eurocent per kilometer, in België 6 à 7 eurocent per kilometer, en in het Verenigd Koninkrijk ligt het prijsniveau drie keer hoger. De in België geldende tarieven liggen dus beduidend lager dan die in de andere Europese landen. Als men nog lagere tarieven wenst, moeten keuzes worden gemaakt, soms op politiek vlak.

Tevredenheidsenquêtes

De resultaten hangen af van de gestelde vragen. Iedere enquête moet daarom met veel omzichtigheid worden benaderd alvorens geldige conclusies kunnen worden getrokken. Vroeger voerde de NMBS er tweemaal per jaar uit. Thans wordt continu gepeild, hoofdzakelijk via internet maar ook in de stations (waarvan het nadeel is dat punctuele problemen het globale beeld vertroebelen). In 2014 werden twee soorten enquêtes gehouden, voornamelijk om de vergelijkbaarheid te behouden.

Meldpunten

Iedere aandacht voor het reizigersvervoer per spoor is welkom.

Moties lokale besturen

De spoorbedrijven hebben deze reacties voor een groot stuk zelf uitgelokt door de roadshows.

Suppression de points d'arrêt

Il s'agit d'un débat délicat. Les lignes de bus ne sont pas toujours rentables. Dans certains cas, les points d'arrêt sont trop proches les uns des autres. La disponibilité de parkings à proximité est également importante. Actuellement, 55 000 places de parking sont disponibles autour des gares. Un accroissement du nombre de places de parking améliorerait certainement l'attractivité du transport ferroviaire.

Informations aux voyageurs

Les accompagnateurs de trains étaient équipés d'anciens appareils, si bien que le voyageur disposait parfois, sur son smartphone, de plus d'informations concernant l'un ou l'autre incident. Cette année-ci encore, les accompagnateurs de trains disposeront de nouveaux appareils capables d'afficher toutes les informations disponibles.

Prix par voyageur

Aux Pays-Bas, ce prix est de 11 centimes d'euro par kilomètre, contre 6 à 7 centimes en Belgique. Au Royaume-Uni, le niveau des prix est trois fois plus élevé. Les tarifs pratiqués en Belgique sont donc particulièrement bas par rapport à ceux pratiqués dans les autres pays européens. Si l'on souhaite être plus efficaces, cela nécessite de faire des choix, parfois politiques.

Enquêtes de satisfaction

Les résultats dépendent des questions posées. Chaque enquête doit dès lors être abordée avec prudence avant de pouvoir en tirer des conclusions valables. Autrefois, la SNCB en réalisait deux par an. Aujourd'hui, elle sonde l'avis des voyageurs de manière continue, principalement par internet mais aussi dans les gares (l'inconvénient étant, dans ce cas, que des problèmes ponctuels perturbent l'image globale). En 2014, deux types d'enquêtes ont été effectués, principalement pour conserver la possibilité de comparer.

Points de contact

Toute attention envers le transport ferroviaire de voyageurs est la bienvenue.

Motions des pouvoirs locaux

Les entreprises ferroviaires ont elles-mêmes déclenché la plupart de ces réactions par le biais des roadshows.

Aanpassingen

Beweerd wordt dat de robuustheid ook een zekere rigiditeit met zich brengt en derhalve aanpassingen onmogelijk maakt. Voor iedere aanpassing moet worden nagegaan of een rijpad beschikbaar is, vervolgens moet de kostprijs worden berekend en de impact op andere lijnen. Dit is een complexe bedoening, die meteen verklaart waarom aanpassingen niet evident zijn.

IV. — BIJKOMENDE VRAGEN EN OPMERKINGEN

De heer Wouter Raskin (N-VA) is het niet eens met de stelling van de oppositie, waarbij vertragingen gelinkt worden aan de komende besparingen. Hij is van oordeel dat de besparingen absoluut noodzakelijk zijn om de NMBS bij de aankomende start van de vrijgemaakte markt van het binnenlands reizigersvervoer competitief te maken. Het aanbod hoeft niet ingekrimpt, de efficiëntie moet worden verhoogd. Wel is de spreker bezorgd over de gebrekkige ontsluiting van de perifere gebieden, waaronder West-Vlaanderen en Limburg. Hij sluit zich aan bij de pleidooien van andere commissieleden in de media om na te gaan in hoeverre privatiseringen hiervoor een oplossing kunnen bieden. De spreker pleit ervoor deze denkoefening te maken van het gehele spoorwegnet aangezien Europa het Parlement binnen afzienbare tijd hiertoe zal aanzetten.

De heer Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen) vindt de lichte verbetering van 0,3 % van de stiptheid tussen de zes weken op de drempel van 2014 en de vergelijkbare zes weken van het nieuwe vervoersplan op de drempel van 2015 irrelevant in het licht van de gemiddelde verlenging van 3,3 % van de reistijd. Er is geen verbetering te constateren wanneer een significant aantal treinen door de verlenging van de reistijd plots geen vertraging meer heeft doordat het onder de zes-minutendrempel — boven dewelke hij als vertraagd wordt aangemerkt — blijft. Een voorbeeld: de trein van Gent naar Brussel Noord met een vertraging van 7 minuten zal als vertraagd worden beschouwd, maar doordat de reistijd met 3 minuten wordt verlengd, zal dezelfde trein slechts 4 minuten vertraging hebben en plots niet meer als vertraagd worden beschouwd. De verlenging van de reistijden had dus een drastische verbetering van de stiptheidscijfers moeten teweegbrengen. Dit is thans niet het geval. De meeste reizigers klagen overigens niet over een paar minuten vertraging maar wel over het feit dat ze door de vertraging hun aansluiting missen. Dit brengt dan weer extra wachttijden op de volgende aansluiting met zich mee. Wanneer deze wachttijd bij de heenreis gemakkelijk overbrugd kan worden door naar een secundair station te

Adaptations

D'aucuns prétendent que la robustesse entraîne également une certaine rigidité, ce qui rend des adaptations impossibles. Pour chaque adaptation, il faut vérifier qu'un sillon est disponible, avant de calculer le coût et d'évaluer l'incidence sur les autres lignes. Il s'agit d'un processus fastidieux, qui explique d'emblée pourquoi de telles adaptations ne sont pas évidentes.

IV. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS SUPPLÉMENTAIRES

M. Wouter Raskin (N-VA) n'approuve pas la thèse de l'opposition qui lie les retards aux futures économies. Il estime que des économies sont absolument nécessaires afin de rendre la SNCB compétitive dans l'optique de la prochaine libéralisation du marché du transport intérieur de voyageurs. Il n'est pas nécessaire de réduire l'offre, mais il faut augmenter l'efficacité. L'intervenant s'inquiète cependant du fait que les régions périphériques, comme la Flandre occidentale et le Limbourg, ne soient pas correctement désenclavées. Il s'inscrit dans le droit fil des plaidoyers d'autres membres de la commission dans les médias pour investiguer dans quelle mesure des privatisations peuvent offrir une solution. L'intervenant plaide pour une réflexion englobant l'ensemble du réseau ferroviaire d'autant plus que l'Europe y incitera sous peu le Parlement.

M. Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen) estime que la légère amélioration de 0,3 % de la ponctualité entre les six semaines fin 2013-début 2014 et les six semaines comparables fin 2014-début 2015 durant lesquelles le nouveau plan de transport était d'application, n'est pas pertinente à la lumière de l'allongement moyen des temps de parcours de 3,3 %. Aucune amélioration ne peut être constatée si un nombre significatif de trains n'accusent soudain plus de retard en raison de l'allongement des temps de parcours, parce qu'ils ne dépassent pas le seuil de six minutes au-delà duquel ils sont considérés comme étant en retard. Par exemple, le train reliant Gand à Bruxelles Nord qui a un retard de 7 minutes sera considéré comme étant en retard, mais comme le temps de parcours est allongé de 3 minutes, le même train n'aura plus que 4 minutes de retard et ne sera dès lors soudain plus considéré comme étant en retard. L'allongement des temps de parcours aurait donc dû générer une amélioration sensible des chiffres de la ponctualité. Ce n'est pas le cas actuellement. La plupart des voyageurs ne se plaignent d'ailleurs pas du fait que leur train a quelques minutes de retard, mais bien du fait que ce retard leur fait rater leur correspondance. Leur temps d'attente est alors allongé du fait

rijden, is dit bij de terugreis niet het geval. Dat zet kwaad bloed bij de reizigers.

Zodanig zelfs dat ze trein links laten liggen en met de auto reizen. Dit werkt een negatieve evolutie in de hand. Veel reizigers stappen immers op in secundaire stations waardoor het aantal opstappers in de kleine stations daalt en dus bij een volgende besparingsronde kunnen worden afgeschaft. Kleine stations dienen echter voor de aanvoer van reizigers naar de grote en middelgrote stations. Door kleine stations ingevolge de verplaatsingen van het aantal opstappers naar andere stations af te schaffen wordt een negatieve spiraal gecreëerd. Kleine stations dienen immers voor de aanvoer van reizigers naar de grote en middelgrote stations. In een context waarin het aantal reizigerskilometer niet mag stijgen, vallen de besparingen van 663 miljoen euro op vier à vijf jaar tijd bijzonder ongelegen. De dienstverlening kan er alleen maar door verslechteren net op een moment dat de duurzame mobiliteit gebiedt het reizigersvervoer per spoor tegenover de verplaatsingen over de weg op te krikken. Aangaande de klachten inzake overstappen, scholen en het afschaffen van treinen op bepaalde trajecten werden geen concrete antwoorden gegeven. Concrete acties om deze klachten te verhelpen zijn noodzakelijk. Het kan toch niet dat daarvoor tot 2017 moet worden gewacht, wanneer een nieuw vervoersplan in voege zal treden? In de krant verklaarde een regeringslid dat de zogeheten "spookthalys" (de hoge-snelheidstrein tussen Parijs Noord en Oostende) eerst in april of mei zal worden afgeschaft. Waarom duurt dit zo lang? De uitspraken over Test-Aankoop door de heer Jo Cornu zijn oorlogstaal. In plaats van de signalen op te vangen en naar oplossingen te zoeken, wordt de consumentenorganisatie, die een valabel gesprekspartner is, verketterd. Zelfs indien uit tevredenheidsenquêtes blijkt dat 70 à 80 % van de reizigers tevreden is, mogen diegenen niet uit het oog worden verloren die door het nieuwe vervoersplan hun reistijd tot soms meer dan één uur per dag verlengd zien, met alle gevolgen op hun dagelijks leven vandien.

De heer Jean-Jacques Flahaux (MR) is van oordeel dat het nieuwe vervoersplan nog wat tijd nodig heeft om zijn vruchten af te werpen. In de Henegouwse "*Région du Centre*" is veel frustratie over de verminderde dienstverlening. De NMBS communiceert heel gebrekkig met de reizigers. Wanneer er spelende kinderen op het spoor worden gezien of een auto met een trein botst, behoren de reizigers van alle door dit voorval vertraagde treinen hierover via het interne communicatiesysteem in reële tijd te worden geïnformeerd. Dat is thans niet het geval. De oververzadigde Noord-Zuidverbinding zal onvermijdelijk ook in de toekomst nog voor veel

qu'ils doivent attendre la prochaine correspondance. Alors qu'à l'aller, ce temps d'attente peut facilement être évité en rejoignant une gare secondaire, ce n'est pas le cas au retour. Cela irrite les voyageurs.

À tel point qu'ils abandonnent le train et voyagent en voiture. Cela entraîne une évolution négative. De nombreux voyageurs montent en effet dans le train dans des gares secondaires, si bien que le nombre de voyageurs embarquant dans de petites gares diminue et que celles-ci pourront être supprimées lors de nouvelles mesures d'économies. Or, les petites gares servent à amener des voyageurs dans les gares moyennes et grandes. La suppression de petites gares à la suite du déplacement des embarquements vers d'autres gares créé une spirale négative. Alors que le nombre de kilomètres/voyageur ne peut augmenter, les économies de 663 millions d'euros à réaliser en l'espace de quatre à cinq ans sont particulièrement inopportunes. Le service ne peut que se détériorer précisément à l'heure où la mobilité durable commande d'accroître le transport ferroviaire de voyageurs par rapport aux déplacements par la route. Il n'a pas été répondu de manière concrète aux plaintes relatives aux correspondances, aux écoles et à la suppression de trains sur certains trajets. Il s'impose d'agir concrètement pour remédier à ces plaintes. Il est quand même inadmissible qu'il faille attendre 2017 à cet effet et l'entrée en vigueur d'un nouveau plan de transport. Un membre du gouvernement a annoncé dans la presse que le "Thalys fantôme" (le train à grande vitesse reliant Paris Nord à Ostende) ne sera supprimé qu'en avril ou en mai. Pourquoi cela dure-t-il si longtemps? Les propos tenus par Jo Cornu au sujet de Test-Achats relèvent d'un discours guerrier. Plutôt que d'entendre les signaux et de rechercher des solutions, il jette l'anathème sur l'organisation de défense des consommateurs, qui est un interlocuteur valable. Même s'il ressort d'enquêtes de satisfaction que 70 à 80 % des voyageurs sont satisfaits, il ne faut pas perdre de vue ceux dont la durée du trajet est quelquefois allongée de plus d'une heure par jour par suite du nouveau plan de transport, avec toutes les conséquences qui s'ensuivent pour leur vie quotidienne.

M. Jean-Jacques Flahaux (MR) estime que le nouveau plan de transport a encore besoin de temps pour porter ses fruits. En Hainaut, dans la Région du centre, la frustration est grande en raison de la réduction du service. La communication de la SNCB avec les voyageurs est très lacunaire. Lorsqu'on aperçoit des enfants qui jouent sur la voie ou qu'une voiture est entrée en collision avec un train, les voyageurs doivent être informés en temps réel via le système de communication interne de tous les retards de train dus à cet incident. Tel n'est pas le cas pour l'instant. La jonction Nord-Midi saturée posera inévitablement encore beaucoup

problemen zorgen. Waarom legt men geen ondergrondse verbinding aan zoals in Antwerpen Centraal? Ook moet het mogelijk zijn Brussel te omzeilen. Kan het aangekondigde zogeheten “Junckerfonds” — voor grote infrastructuurwerken — hier niet voor aangesproken worden?

Mevrouw Isabelle Poncelet (cdH) vindt dat ook de pendelaars moeten worden gehoord. De spreekster betreurt dat de dienstverlening in rurale gebieden wordt teruggeschroefd. Vaak waren de lijnen rendabel maar zijn ze dat door een onaangepaste dienstregeling niet meer. Daardoor wordt ook kwalitatief lager rollend materieel op deze lijnen ingezet, wat het probleem alleen maar vergroot. Niet alleen het vervoer in en rond grote steden moet in het globaal aanbod worden opgenomen, ook het vervoer in rurale gebieden — vooral in de provincies Luxemburg, Namen en in het zuiden van Henegouwen — moet daarin in rekening worden gebracht. Zal het mogelijk zijn die in het nieuw vervoersplan van 2017 deze eertijds rendabele lijnen opnieuw op te nemen?

V. — BIJKOMENDE ANTWOORDEN VAN DE HEER JO CORNU

Stiptheid

Het is nog te vroeg om na amper zes weken reeds geldige conclusies te trekken. De invoering op een enkele nacht zonder noemenswaardige problemen kan zonder meer een krachttoer worden genoemd. De invloed van de verlenging van de reistijden op de stiptheidscijfers kan pas na een redelijke observatieperiode worden geëvalueerd.

Besparingen

Het nieuwe vervoersplan werd binnen de budgettaire context van de vorige regering opgesteld. De extra 8,5 miljoen euro om het aanbod, vooral in rurale gebieden, te verbeteren, impliceert zelfs dat het budgettair kader werd overschreden in het belang van de reiziger. De financiële problemen van de NMBS zouden heel wat minder acuut zijn indien bijvoorbeeld de Nederlandse tarieven konden worden toegepast. In België gelden immers de laagste tarieven van heel Europa.

Scholen

De NMBS kan niet alle vragen voldoen. Het nieuwe vervoersplan werd vanaf juli van vorig jaar via allerlei media voorgesteld om de reizigers — waaronder de scholen — toe te laten zich aan de nieuwe dienstregeling

de problèmes à l’avenir. Pourquoi ne construit-on pas une liaison sous-terrain à l’instar de ce qui s’est fait à Anvers Central? Il doit également être possible de contourner Bruxelles. Ne peut-il en l’occurrence être fait appel au “fonds Juncker” — pour les grands travaux d’infrastructure — qui a été annoncé?

Mme Isabelle Poncelet (cdH) estime qu’il faut également entendre les navetteurs. L’intervenante regrette que le service régresse dans les zones rurales. Les lignes étaient souvent rentables mais elles ne le sont plus en raison d’un horaire de service inadapté. C’est également pourquoi on utilise sur ces lignes un matériel roulant de qualité moindre, ce qui ne fait qu’aggraver le problème. Il convient d’intégrer dans l’offre globale non seulement les transports dans et autour des grandes villes mais aussi les transports dans les zones rurales — surtout dans les provinces de Luxembourg, de Namur ainsi que dans le Sud du Hainaut. Sera-t-il possible de réintégrer dans le nouveau plan de transport de 2017 ces lignes qui étaient autrefois rentables?

V. — RÉPONSES SUPPLÉMENTAIRES DE M. JO CORNU

Ponctualité

Il est encore trop tôt, après à peine six semaines, de tirer des conclusions pertinentes. L’introduction du nouveau plan en une seule nuit sans rencontrer de véritable problème est un tour de force. Ce n’est qu’après une période d’observation raisonnable que l’on pourra évaluer l’incidence de l’allongement des temps de parcours sur les statistiques en matière de ponctualité.

Économies

Le nouveau plan de transport a été élaboré dans le contexte budgétaire du gouvernement précédent. Les 8,5 millions d’euros supplémentaires destinés à améliorer l’offre, essentiellement dans les zones rurales, impliquent même un dépassement du cadre budgétaire dans l’intérêt du voyageur. Les problèmes financiers de la SNCB seraient bien moins aigus si l’on pouvait appliquer les tarifs pratiqués aux Pays-Bas, par exemple. Les tarifs appliqués en Belgique sont en effet les plus bas de toute l’Europe.

Écoles

La SNCB ne peut pas satisfaire toutes les demandes. Le nouveau plan de transport a été présenté dès juillet de l’année dernière par le biais de différents médias afin de permettre aux usagers — dont les écoles — de

aan te passen. De massale informatiecampagne van de NMBS was ongezien. Ze moest alle reizigers — tot welke specifieke sector zij ook behoorden — in staat stellen zich aan te passen. Onwetendheid kan derhalve niet als excuus worden ingeroepen.

Reizigersinformatie

In april van dit jaar worden alle treinbegeleiders uitgerust met een nieuw apparaat dat niet, zoals vroeger, afhankelijk is van de GSM-R-netwerk, dat een beperkte capaciteit bezit, maar dat het 4G-netwerk kan gebruiken om de reiziger alle nuttige informatie in reële tijd te kunnen verstrekken.

Rurale gebieden

De povere bediening in deze gebieden heeft de NMBS ertoe genoopt alternatieven te bestuderen die technisch en financieel haalbaar zijn. Deze kwestie maakt evenwel niet het voorwerp uit van huidig debat.

De rapporteurs,

Laurent DEVIN
Jef VAN DEN BERGH

De voorzitter,

Karine LALIEUX

s'adapter aux nouveaux horaires. La campagne d'information intensive de la SNCB était sans précédent. Elle devait permettre à tous les usagers — quel que soit leur secteur spécifique — de s'adapter. L'excuse de l'ignorance ne peut donc pas être invoquée.

Information des voyageurs

En avril de cette année, tous les accompagnateurs de train seront équipés d'un nouvel appareil qui n'est plus relié, comme c'était le cas auparavant, au réseau GSM-R, dont la capacité est limitée, mais qui peut utiliser le réseau 4G pour pouvoir fournir au voyageur toutes les informations utiles en temps réel.

Zones rurales

La faible desserte de ces zones a contraint la SNCB à étudier des alternatives qui soient faisables techniquement et financièrement. Cette question ne fait toutefois pas l'objet du présent débat.

Les rapporteurs,

Laurent DEVIN
Jef VAN DEN BERGH

La présidente,

Karine LALIEUX

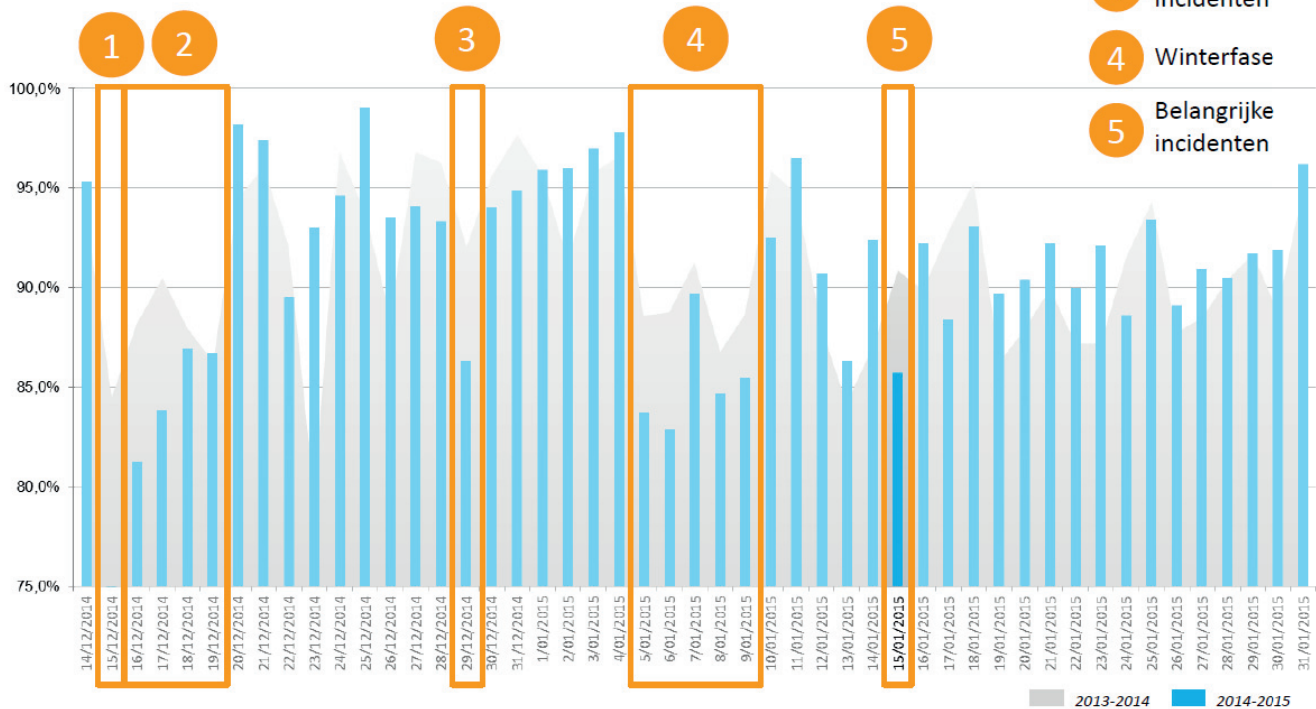
BIJLAGE

ANNEXE

1ste evaluatie globale stiptheidsresultaten (I)

15

- 1 Nationale staking
- 2 Opstartfase
- 3 Belangrijke incidenten
- 4 Winterfase
- 5 Belangrijke incidenten

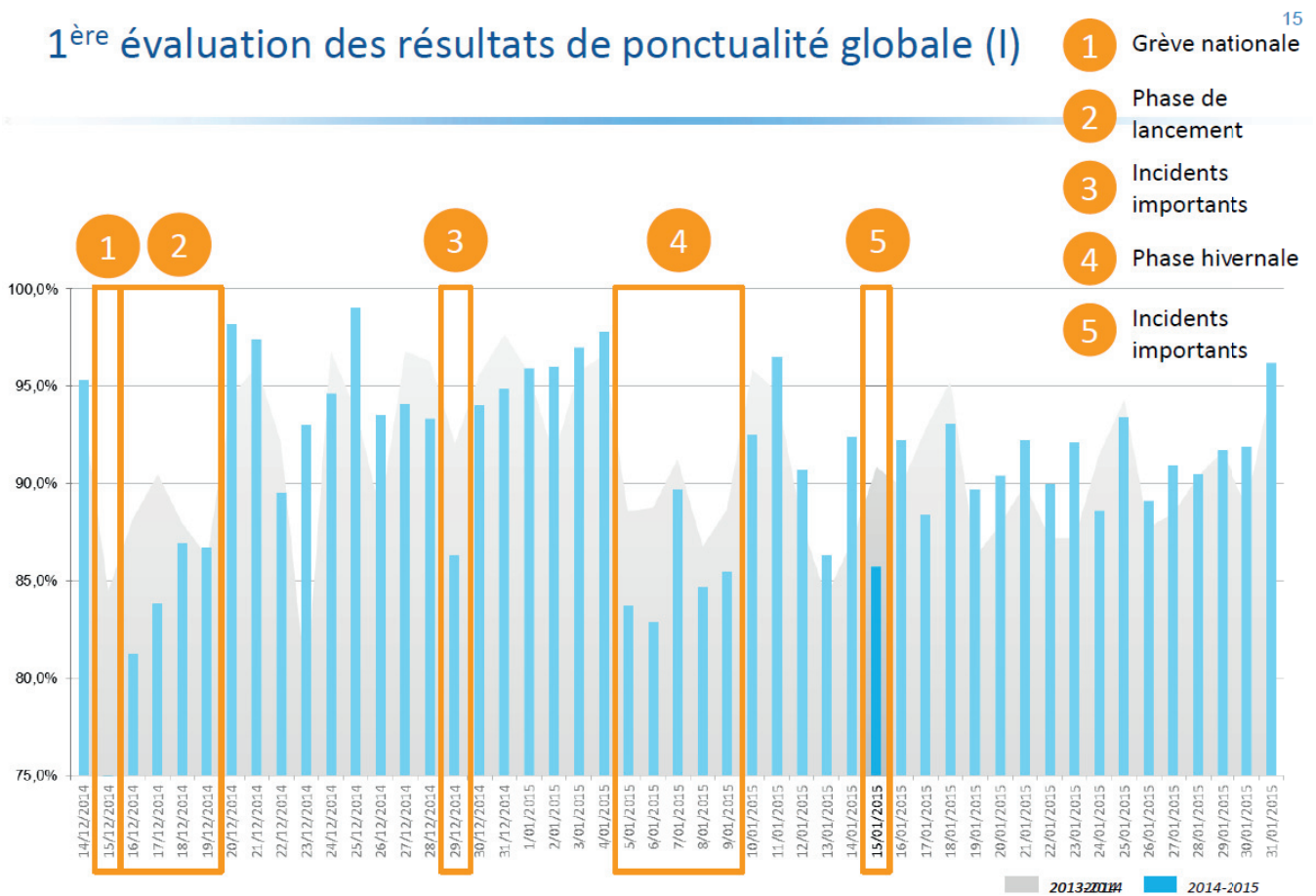


De rol van Infrabel in het transportplan

INFRABEL
Right On Track

NMBS

1^{ère} évaluation des résultats de ponctualité globale (I)



Le rôle d'Infrabel dans le plan de transport

INFRABEL
Right On Track

B SNCB

Specifieke stiptheidsresultaten voor de axiale lijnen naar Brussel per dagsegment

16

Axiale lijnen naar Brussel	Ochtend Spits	Avond Spits	Daluren	Weekend	Totaal
25 – 27 (naar Antwerpen)	85,1%	86,8%	91,9%	95,7%	91,0%
36 – 36C (naar Luik)	82,5%	89,6%	91,7%	94,2%	90,9%
50A (naar Oostende)	75,3%	92,6%	93,9%	90,1%	89,1%
50 (naar Gent)	85,3%	95,8%	97,4%	99,3%	95,8%
60 (naar Dendermonde)	66,7%	81,4%	92,4%	95,1%	87,5%
89 (naar Kortrijk)	75,0%	93,2%	95,8%	95,8%	92,5%
94 (naar Doornik)	67,3%	87,4%	87,6%	96,6%	85,7%
96 (naar Bergen)	60,1%	78,1%	85,4%	96,2%	82,8%
124 (naar Charleroi)	87,9%	92,8%	95,6%	97,6%	94,3%
161 (naar Namen)	74,7%	88,6%	90,3%	93,8%	88,5%
TOTAAL	76,6%	88,2%	91,6%	94,5%	89,5%

De rol van Infrabel in het transportplan



1^{ère} évaluation des résultats de ponctualité globale (I)

16

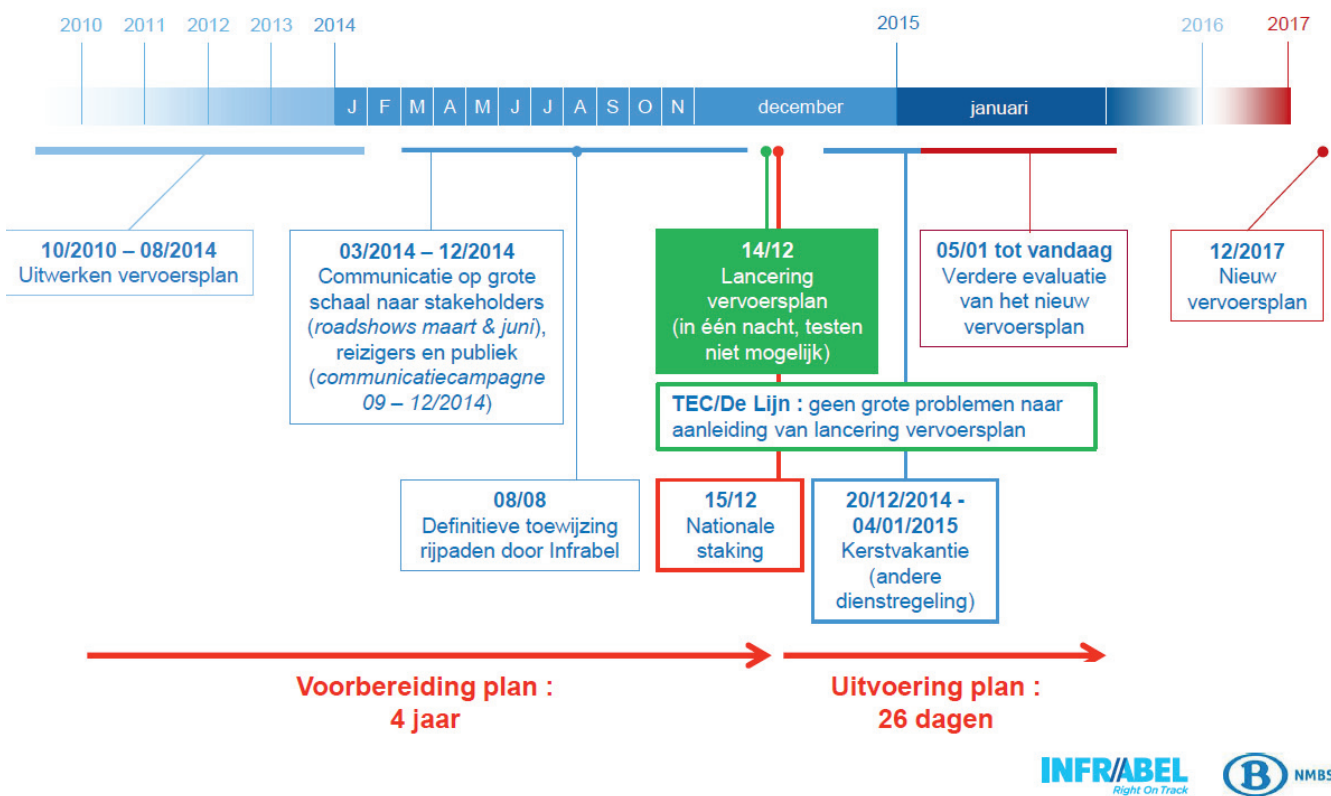
Grandes lignes vers Bruxelles	Matin Heure de pointe	Soir Heure de pointe	Heures creuses	Week-end	Total
25 – 27 (vers Anvers)	85,1%	86,8%	91,9%	95,7%	91,0%
36 – 36C (vers Liège)	82,5%	89,6%	91,7%	94,2%	90,9%
50A (vers Ostende)	75,3%	92,6%	93,9%	90,1%	89,1%
50 (vers Gand)	85,3%	95,8%	97,4%	99,3%	95,8%
60 (vers Termonde)	66,7%	81,4%	92,4%	95,1%	87,5%
89 (vers Courtrai)	75,0%	93,2%	95,8%	95,8%	92,5%
94 (vers Tournai)	67,3%	87,4%	87,6%	96,6%	85,7%
96 (vers Mons)	60,1%	78,1%	85,4%	96,2%	82,8%
124 (vers Charleroi)	87,9%	92,8%	95,6%	97,6%	94,3%
161 (vers Namur)	74,7%	88,6%	90,3%	93,8%	88,5%
TOTAL	76,6%	88,2%	91,6%	94,5%	89,5%

Le rôle d'Infrabel dans le plan de transport

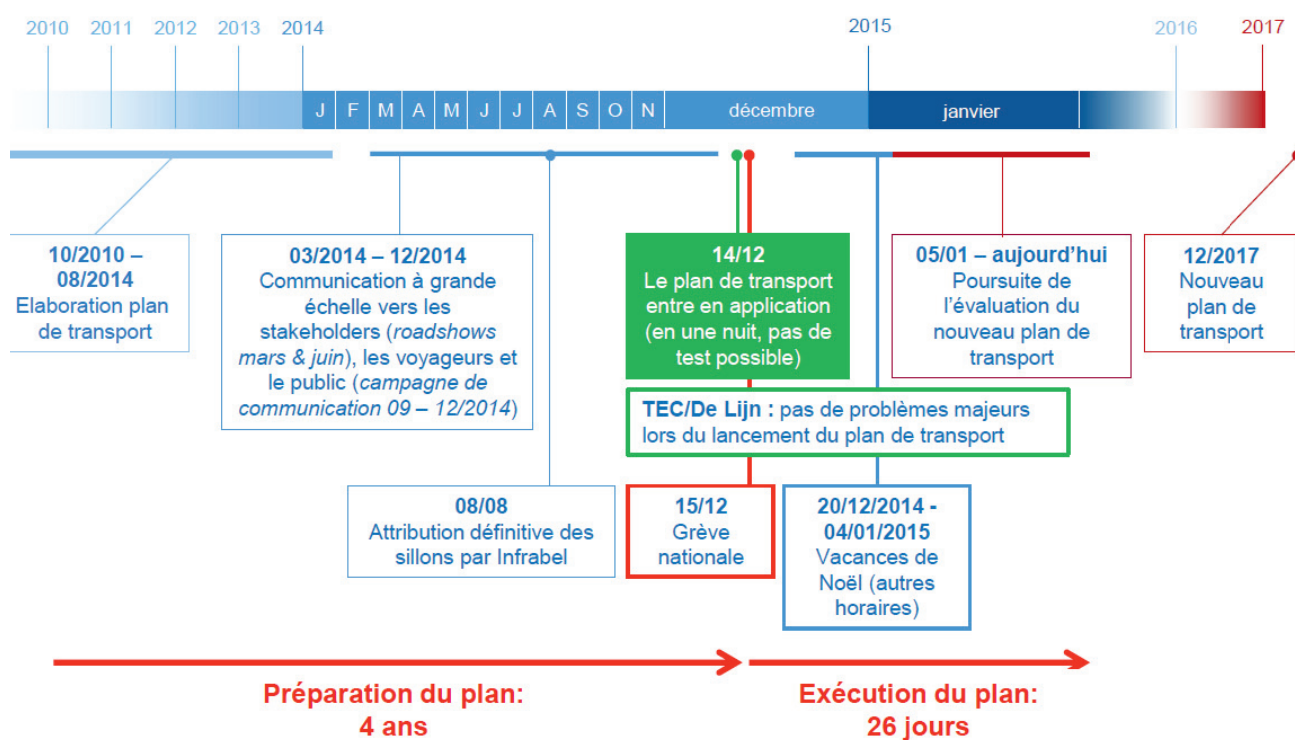
INFRABEL
Right On Track

B SNCB

Vervoersplan 2014 : kalender



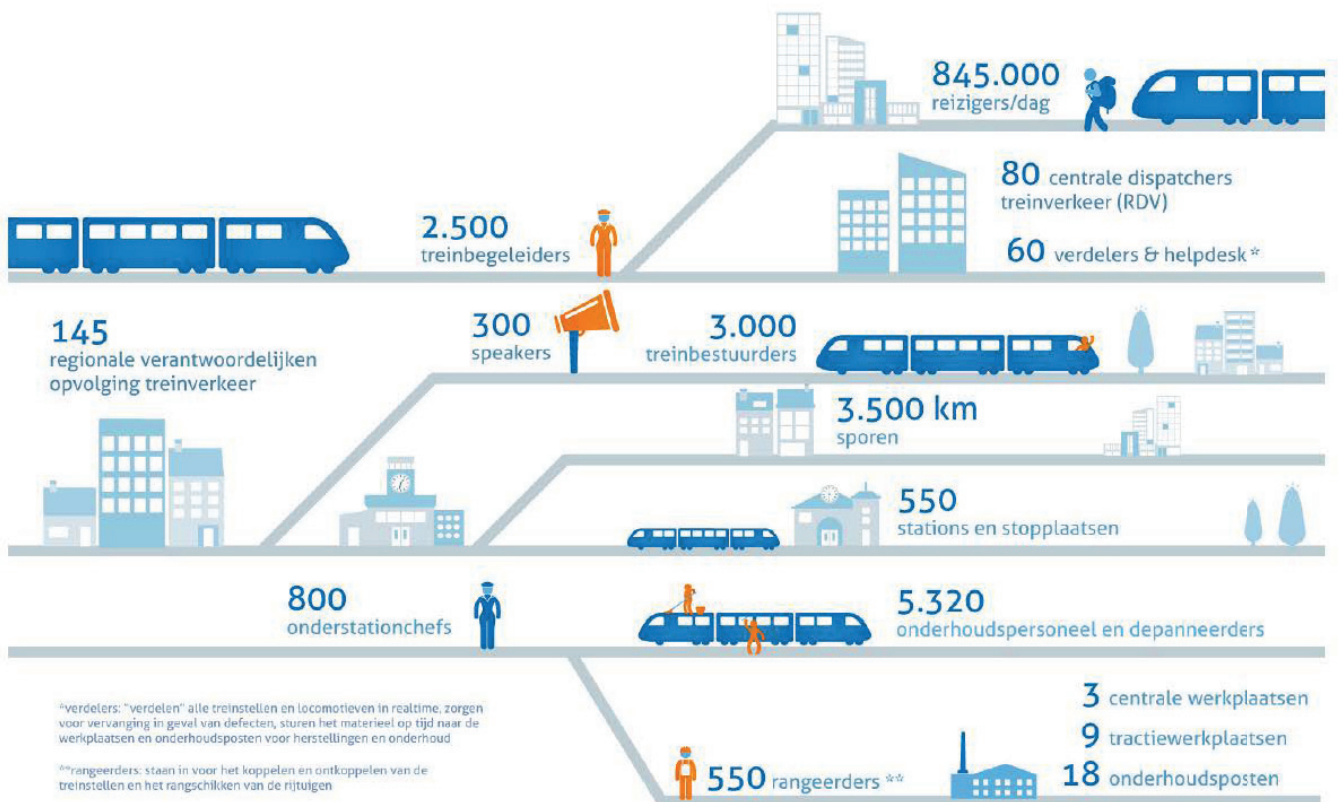
Plan de transport 2014: calendrier



INFRABEL
Right On Track

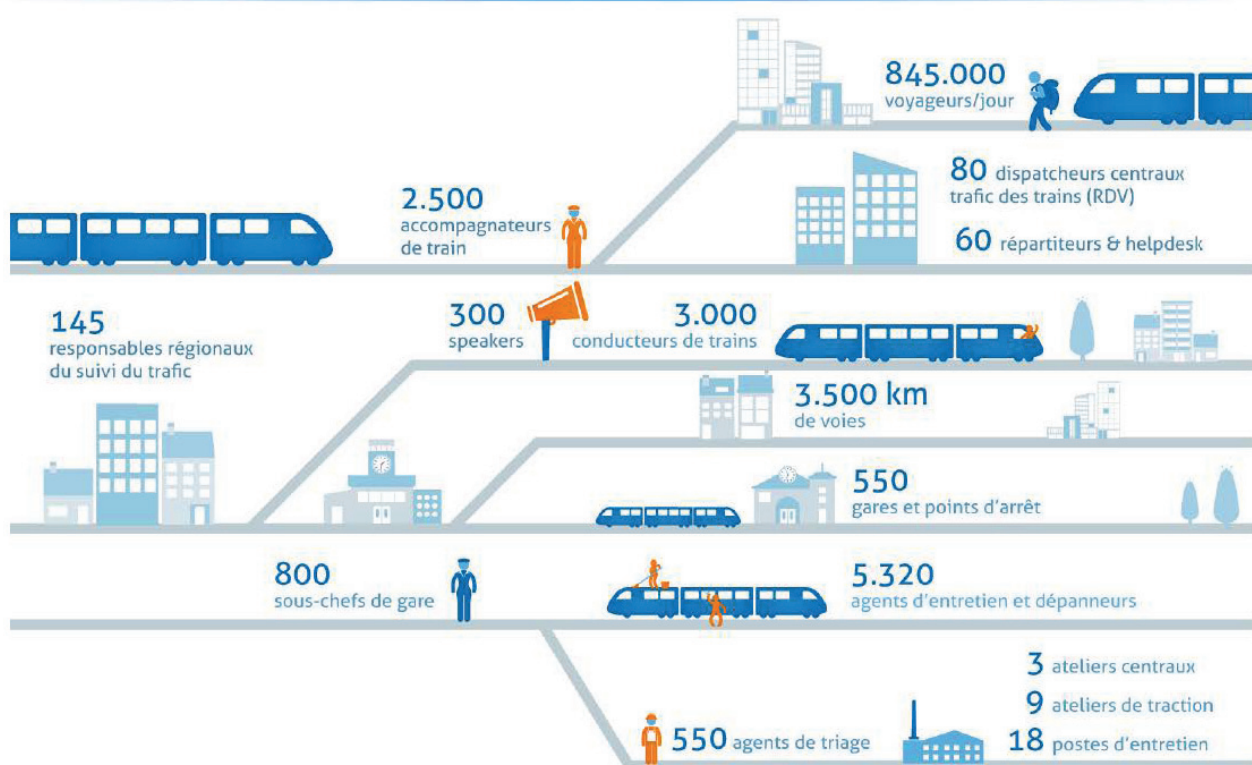
B SNCF

Vervoersplan 2014 in cijfers



Plan de transport en chiffres

30

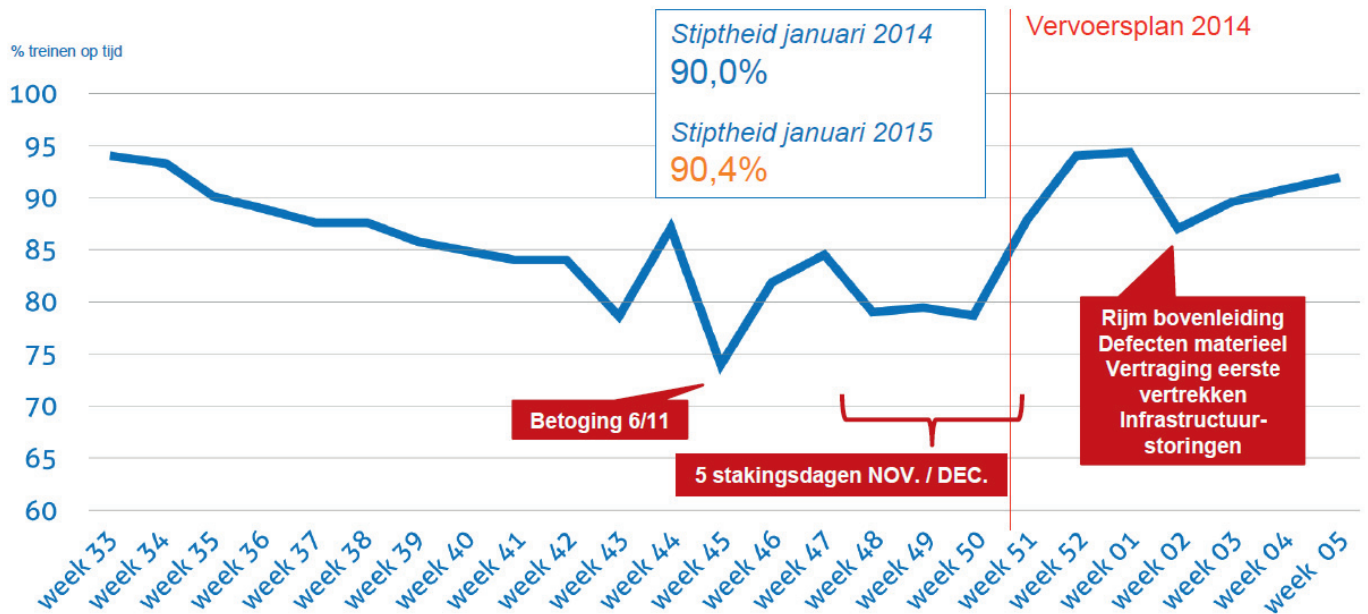


INFRABEL
Right On Track

B SNCB

Implementatie vervoersplan: globale stiptheid

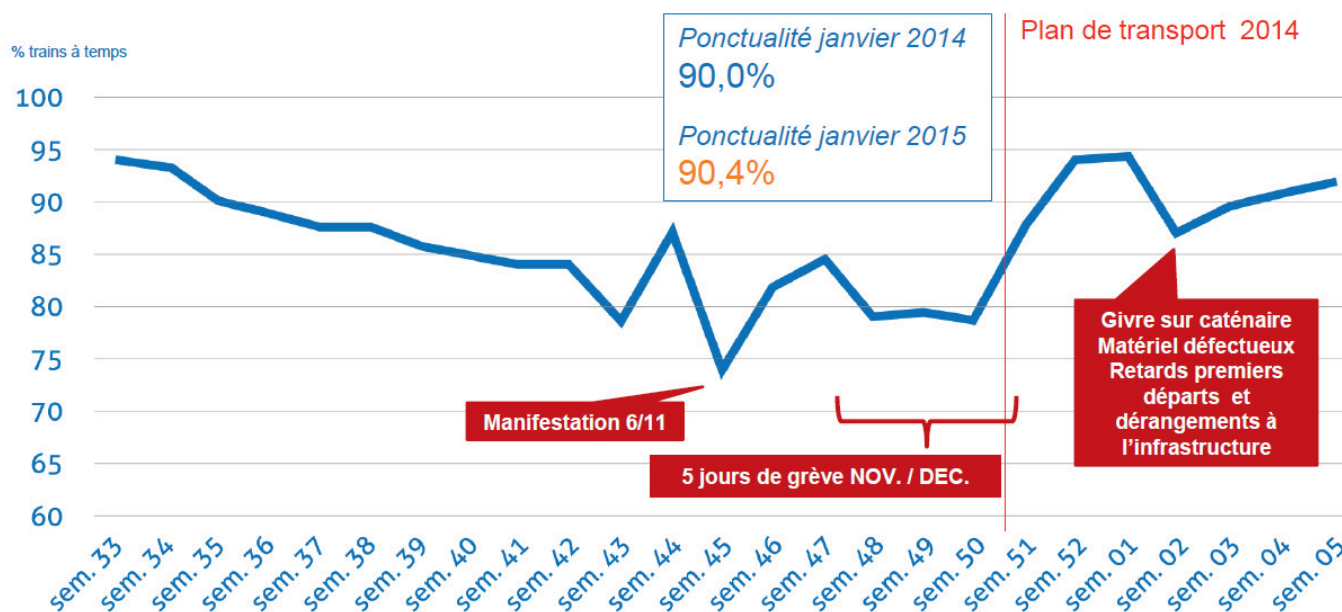
35



INFRABEL
Right On Track

B NMBS

Implémentation du plan de transport: ponctualité globale



Punctuele problemen: voorbeelden

	Soort incident	Datum	Lijn	Probleem	Treinen met vertraging	Totale vertraging
W 51	Vertraging bij eerste vertrekken	16-Dec	96B	Fout planning personeel B-TR, Vorst-Rijtuigen	46	400 minuten
	Incidenten op netwerk	17-Dec	60	Aanrijding bovenleiding op overweg door vrachtwagen in Asse	114	1350 minuten
W1	Defect rollend materieel	29-Dec	25	Defect motorstel, Mechelen	50	691 minuten
W 2	Rijmvorming bovenleiding	05-Jan	96N	IJzel op de bovenleiding tussen Brussel-Zuid en Halle	141	1467 minuten
	Defect rollend materieel	06-Jan	25	Defect stuurrijtuig, Mechelen	68	643 minuten
	Vertraging bij eerste vertrekken	06-Jan	15	Laattijdig klaarmaken MW/HKV in Hasselt	33	316 minuten
	Incidenten op netwerk	08-Jan	50A	Wateroverlast tussen vertakking Welle en vertakking Meulewijk	139	1079 minuten
	Incidenten op netwerk	08-Jan	35	Aanrijding wegvoertuig op overweg in Scholen (gevolgen op 8, 9, 10 en 11 januari)	345	3040 minuten
	Infrastructuurproblemen	08-Jan	36	Storing spoorstroomkringen tussen Tienen en Ezemaal	74	1017 minuten
	Incidenten op netwerk	09-Jan	35	Persoonsaanrijding tussen Testelt en Diest	99	1278 minuten
	Infrastructuurproblemen	10-Jan	50A	Storing EBP tussen Gent-SP en Welle	92	1094 minuten
	Infrastructuurproblemen	10-Jan	161	Schade aan bovenleiding (Etterbeek - Groenendaal) door weersomstandigheden	68	1021 minuten
W3	Incidenten op netwerk	15-Jan	25	Spelende kinderen in de sporen tussen Vilvoorde en Schaarbeek	217	1974 minuten
W4	Defect rollend materieel	22-Jan	50A	Defect locomotief, Aalter	59	564 minuten

Problèmes ponctuels : exemples

	Type d'incident	Date	Ligne	Problème	Trains en retard	Retard total
S1	Retards aux premiers départs	16-Déc	96B	Erreur planning personnel B-TR, Forest-Voitures	46	400 min.
	Incidents sur le réseau	17-Déc	60	Heurt caténaire sur passage à niveau par un camion à Asse	114	1350 min.
S1	Pannes matériel	29-Déc	25	Panne automotrice à Malines	50	691 min.
S2	Givre caténaire	05-Jan	96N	Caténaire givré entre Bruxelles-Midi et Hal	141	1467 min.
	Pannes matériel	06-Jan	25	Panne voiture pilote à Malines	68	643 min.
	Retards aux premiers départs	06-Jan	15	Préparation tardive AR/HKV à Hasselt	33	316 min.
	Incidents sur le réseau	08-Jan	50A	Problèmes d'eau entre bifurcation Welle en vertakking Meulewijk	139	1079 min.
	Incidents sur le réseau	08-Jan	35	Heurt de véhicule sur un passage à niveau à Schulen	345	3040 min.
				(conséquences le 8, 9, 10 et 11 janvier)		
	Problèmes infra.	08-Jan	36	Dérangement circuits de voie entre Tirlemont et Ezemaal	74	1017 min.
	Incidents sur le réseau	09-Jan	35	Heurt de personne entre Testelt et Diest	99	1278 min.
	Problèmes infra.	10-Jan	50A	Dérangement EBP entre Gand-SP et Welle	92	1094 min.
	Problèmes infra.	10-Jan	161	Caténaire endommagé suite aux intempéries (Etterbeek - Groenendaal)	68	1021 min.
S3	Incidents sur le réseau	15-Jan	25	Enfants dans les voies entre Vilvorde en Schaerbeek	217	1974 min.
S4	Pannes matériel	22-Jan	50A	Panne locomotive, Aalter	59	564 min.