

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 juillet 2011

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à améliorer
et coordonner l'information
et la communication mise en place
par les entreprises du Groupe SNCB
envers ses usagers
et d'en assurer la gratuité**

(déposée par M. Anthony Dufrane et consorts)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

19 juli 2011

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over de verbetering en coördinatie
van de informatie en communicatie
waarin de ondernemingen van de
NMBS-Groep voor hun gebruikers voorzien,
alsmede over de gewaarborgd kosteloze
terbeschikkingstelling ervan**

(ingediend door de heer Anthony Dufrane c.s.)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
sp.a	:	socialistische partij anders	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales — Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
LDD	:	Lijst Dedecker	
INDEP-ONAFH	:	Indépendant - Onafhankelijk	

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>		<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	
<i>Commandes:</i>		<i>Bestellingen:</i>	
Place de la Nation 2		Natieplein 2	
1008 Bruxelles		1008 Brussel	
Tél.: 02/ 549 81 60		Tel.: 02/ 549 81 60	
Fax: 02/549 82 74		Fax: 02/549 82 74	
www.lachambre.be		www.dekamer.be	
e-mail: publications@lachambre.be		e-mail: publicaties@dekamer.be	

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS

Le drame de Buizingen a renforcé la volonté unanime de faire de la sécurité du rail belge la première priorité du Groupe SNCB. Mais, à côté de cette obligation de résultat en matière de sécurité (qui nécessitera de nombreux investissements et de nombreuses années pour faire progressivement du rail belge un véritable modèle au niveau européen¹), le Groupe SNCB se doit de relever de nombreux défis pour répondre quotidiennement aux besoins de ses utilisateurs. En effet, si ces derniers sont de plus en plus nombreux², ils sont également de plus en plus insatisfaits par rapport à la qualité du service rendu³.

Principal motif d'insatisfaction de la clientèle: une ponctualité qui apparaît comme de plus en plus déficiente. Selon les mesures d'*Infrabel*, la ponctualité avant neutralisation⁴ pour le premier trimestre 2011 s'élevait ainsi à 87,1 %, pour une ponctualité globale en 2010 de 85,7 %⁵. Si l'on pourrait voir en ces chiffres une légère progression, il convient toutefois d'objectiver cette apparente et légère "embellie".

Rappelons, par exemple, que 2010 fut une *annus horribilis* pour le Groupe SNCB, notamment en termes de ponctualité: ce chiffre de 85,7 % étant le plus bas jamais enregistré sur le rail belge.

La nécessité d'améliorer la ponctualité et d'en faire une priorité essentielle a, semble-t-il, été comprise par le management du Groupe SNCB. C'est ainsi que le CEO de la SNCB, dans un courrier adressé de sa propre initiative à l'ensemble de ses abonnés, indiquait d'ailleurs qu'"à l'instar de la sécurité, nous faisons de la ponctualité et de la qualité du service des priorités absolues"⁶. (...).

¹ Cf. <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/0444/53K0444002.pdf> (conclusion 6.4 de la Commission spéciale sur la sécurité du rail en Belgique).

² En 2010, la SNCB a transporté plus de 215 millions de voyageurs

³ Cf. <http://www.dhnet.be/infos/belgique/article/354037/hausse-de-40-pc-des-plaintes-aupres-de-la-sncb.html>

⁴ La neutralisation consiste à ne pas prendre en compte les retards dus à des causes externes et aux grands travaux d'investissement.

⁵ http://www.infrabel.be/portal/page/portal/pgr_inf2_e_internet/priorites/ponctualite/resultats_precedents/2010/

⁶ Cf. courrier intitulé "Nous ne sommes pas satisfaits", envoyé en juin 2011 aux abonnés de la SNCB

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Het drama in Buizingen heeft bij iedereen de eensgezinde wil doen postvatten om van de spoorwegveiligheid de belangrijkste prioriteit van de NMBS-Groep te maken. Afgezien van die resultaatsverbintenis op veiligheidsvlak (die jarenlang vele investeringen zal vergen om de Belgische spoorwegen geleidelijk tot een model op Europees niveau om te vormen¹), is de NMBS-Groep het aan zichzelf verplicht tal van uitdagingen aan te gaan om elke dag weer tegemoet te komen aan de behoeften van haar gebruikers. Terwijl die gebruikers almaar talrijker zijn², worden ze ook almaar ontevredener over de kwaliteit van de dienstverlening³.

De voornaamste reden tot ontevredenheid van de cliënteel is de stiptheid, die het kennelijk steeds vaker laat afweten. Volgens de metingen door Infrabel bedroeg de stiptheid vóór neutralisatie⁴ in het eerste kwartaal van 2011 aldus 87,1 %, tegenover een stiptheid over heel 2010 van 85,7 %⁵ in 2010. Hoewel die cijfers op een lichte verbetering zouden kunnen duiden, moet die schijnbare en lichte "opklaring" niettemin worden geobjectiveerd.

Zo moet er bijvoorbeeld aan worden herinnerd dat 2010 voor de NMBS-Groep een *annus horribilis* was, met name op het vlak van stiptheid, aangezien dat cijfer van 85,7 % het laagste is dat ooit werd opgetekend op het Belgische spoorweginet.

Het lijkt erop dat het management van de NMBS heeft begrepen dat het noodzakelijk is de stiptheid te verbeteren en er een belangrijke prioriteit van te maken. Zo heeft de CEO van de NMBS in een brief die hij op eigen initiatief naar al zijn abonnees heeft gestuurd trouwens aangegeven dat "(...) we van stiptheid en een kwaliteitsvolle dienstverlening een absolute prioriteit maken, samen met uiteraard de zorg voor veiligheid (...)"⁶.

¹ Zie conclusie 6.4 van de Bijzondere commissie belast met het onderzoek naar de veiligheid van het spoorwegennet in België naar aanleiding van het dramatisch treinongeval in Buizingen, cf. <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/53/0444/53K0444002.pdf>

² In 2010 heeft de NMBS meer dan 215 miljoen reizigers vervoerd.

³ Cf. <http://www.dhnet.be/infos/belgique/article/354037/hausse-de-40-pc-des-plaintes-aupres-de-la-sncb.html>

⁴ Neutralisatie bestaat erin dat de vertragingen wegens externe oorzaken en de grootschalige investeringswerkzaamheden niet in aanmerking worden genomen.

⁵ http://www.infrabel.be/portal/page/portal/pgr_inf2_e_internet/priorites/ponctualite/resultats_precedents/2010/

⁶ "Wij zijn niet tevreden", een brief die in juni 2011 naar de NMBS-abonnees werd gestuurd.

Malheureusement, à l'instar des objectifs et autres plans de sécurité, résoudre les problèmes de ponctualité ne peut se faire à très court terme. Cela nécessitera de nombreux investissements à réaliser progressivement (travaux de grande ampleur à réaliser, comme le RER, remplacement progressif d'un charroi en partie désuet; ...), et ce dans une situation économique et budgétaire difficile, tant pour les entreprises du Groupe SNCB que pour l'État fédéral.

S'il est très difficile d'améliorer à très court terme les résultats en matière de ponctualité ferroviaire, il est par contre réaliste et nécessaire de moderniser et de perfectionner la communication du Groupe SNCB. En effet, les usagers du rail ne doivent pas seulement faire face à une ponctualité plus que défailante, ils doivent également composer avec une communication déficiente en la matière.

Au sein du Groupe SNCB, des initiatives ont pourtant bien vu le jour afin d'améliorer une communication longtemps restée parcellaire, peu précise et archaïque.

Citons "Railtime", le portail de l'information aux voyageurs lancé en 2009 par Infrabel, le gestionnaire du réseau. Ce site permet de rechercher les heures de départ ou d'arrivée actualisées d'un train donné, mais contient également toute une série d'autres outils donnant à l'utilisateur une série de renseignements utiles sur son futur trajet (heures de départ et d'arrivée des trains, numéro du quai,...).

Ces différents renseignements sont également accessibles par GSM, smartphones et PDA connectés à Internet. L'application *RailTime by phone* permet, quant à elle, de consulter par téléphone (ligne fixe, GSM...) les horaires actualisés de votre train ainsi que les éventuelles perturbations en temps réel via un numéro fixe. La SNCB a pour sa part lancé, toujours en 2009, le service SMS 2828 qui permet, via mobile, de demander des informations sur les horaires en temps réel, pour tous les trains du réseau intérieur belge, indépendamment de l'endroit où l'on est en Belgique.

S'il convient de souligner positivement ces initiatives permettant aux entreprises du Groupe SNCB d'offrir (par le biais des nouvelles technologies de l'information et de la communication) un meilleur service aux usagers du rail, il convient également d'en souligner les manques et les faiblesses.

Jammer genoeg is het, net zoals bij de doelstellingen en andere veiligheidsplannen, onmogelijk de stiptheidsproblemen op heel korte termijn weg te werken. Dat zal talloze, geleidelijk te verwezenlijken investeringen vergen (er moeten heel wat grootschalige werkzaamheden stand worden uitgevoerd, zoals het GEN, het gedeeltelijk verouderd rollend materieel moet geleidelijk worden vervangen enzovoort), zulks in een moeilijke economische en budgettaire situatie, zowel voor de ondernemingen van de NMBS-Groep als voor de federale Staat.

Ofschoon de resultaten op het vlak van stiptheid van de treinen heel moeilijk op zeer korte termijn te verbeteren vallen, is het daarentegen wél realistisch en noodzakelijk de communicatie van de NMBS-Groep te moderniseren en te vervolmaken. De spoorgebruikers hebben immers niet alleen te kampen met een meer dan rampzalige stiptheid, ze moeten het ook nog eens zien te roeien met ondermaatse communicatie dienaangaande.

Binnen de NMBS-Groep zijn nochtans wel degelijk initiatieven genomen ter verbetering van een communicatie die lange tijd versnipperd, onjuist en achterhaald was gebleven.

Er kan worden gewezen op "Railtime", de portaalwebsite met reizigersinformatie die netbeheerder Infrabel heeft opgezet in 2009. Op die site kunnen weliswaar de bijgewerkte vertrek- of aankomsttijden van een welbepaalde trein worden opgezocht, maar hij biedt daarnaast ook een hele reeks andere hulpmiddelen die de gebruiker allerhande nuttige informatie verstrekken over zijn toekomstige traject (de vertrek- en aankomsttijden van de treinen, het perronnummer enzovoort).

Die verschillende gegevens zijn ook beschikbaar via mobiele telefoons, *smartphones* en PDA's die verbonden zijn met het internet. De applicatie "Railtime by Phone" maakt het mogelijk per telefoon (via de vaste lijn, het gsm-netwerk enzovoort) de bijgewerkte uurregelingen van uw trein te raadplegen, alsook via een vast nummer *in real time* de pannes op te vragen. Nog in 2009 heeft NMBS de dienst "SMS 2828" opgericht, die het mogelijk maakt via de mobiele telefoon *in real time* informatie op te vragen over de uurregelingen van alle treinen op het Belgische spoorwegnet, ongeacht waar men zich in ons land bevindt.

Hoewel deze initiatieven, die de ondernemingen van de NMBS-Groep (via nieuwe informatie- en communicatietechnologieën) in staat stellen de dienstverlening aan de treinreizigers te verbeteren, in een positief daglicht moeten worden gesteld, kan men er desondanks niet omheen dat zij ook tekortkomingen en zwakheden vertonen.

Ainsi, le fait que les deux entreprises publiques offrent chacune un service distinct est susceptible d'entraîner quelques problèmes de coordination, voire de... communication! Dans sa brochure destinée à expliquer son service "SMS 2828", la SNCB donne, par exemple, la précision suivante quant à la fiabilité du service concerné: "Vous recevrez un sms en retour avec les horaires en temps réel 2 (retard, suppression) des 3 prochains trains les plus rapides par rapport à votre requête.". La note de bas de page ainsi désignée⁷ (2) renvoyant à la précision suivante: *Si disponible auprès d'Infrabel... Du côté d'Infrabel et de son service Railtime, on précise à propos de l'information donnée par Railtime qu'elle "(...) est diffusée via les outils de l'infrastructure d'Infrabel qui ne comportent pas les trains, et communiquée aux opérateurs ferroviaires qui peuvent à leur tour la transmettre via leurs outils."*⁸

Bref, *Infrabel* communique ses propres informations aux opérateurs ferroviaires, dont la SNCB, qui peuvent, à leur tour, communiquer ces informations aux navetteurs qui en ont fait la demande! Concrètement, cela signifie que le navetteur, souhaitant une information et une communication la plus complète possible, doit se tourner vers les deux entreprises par le biais de leurs propres outils de communication!

En sus des différentes "limites" de chaque système (comme l'impossibilité dans le cadre de *Railtime* de s'informer sur les correspondances ou le fait que le service SMS 2828 ne fonctionne qu'avec les numéros de GSM enregistrés chez un des opérateurs nationaux belges, et exclut donc les navetteurs étrangers), la non gratuité de ces services pose également question. Dans le cadre du service de la SNCB "SMS 2828", il en coûtera, hors frais d'activation de 0,60 euro, 0,15 euro par SMS envoyé ou reçu. À cela peuvent s'ajouter des frais annexes, comme pour le changement de langue qui coûtera 0,30 euro. Quant à *Railtime (by phone)*, chaque appel se voit facturé au prix d'une communication au tarif national. Évidemment, si de tels tarifs peuvent sembler raisonnable, il apparaît toutefois incompréhensible que des applications mises sur pied par des entreprises publiques, et visant à informer au mieux leurs usagers des manquements quant à la qualité du service fourni, se révèlent être payantes.

Pour les auteurs de la présente proposition de résolution, il est indispensable que les entreprises du Groupe SNCB coordonnent et modernisent leur communication envers les utilisateurs. Cela passe évidemment par une amélioration de la communication "directe", c'est-à-dire

Dat de twee overheidsbedrijven elk een afzonderlijke dienst verlenen, kan bijvoorbeeld aanleiding geven tot een aantal coördinatieproblemen, en zelfs tot communicatieproblemen. In de brochure van de NMBS waarin de dienst "SMS 2828" wordt toegelicht, preciseert de vervoersmaatschappij de betrouwbaarheid van de dienst als volgt: "Je krijgt een sms terug met de dienstregelingen in real time (2) (vertraging, afschaffing) van de 3 eerstvolgende snelste treinen op de gevraagde verbinding."⁷. De voetnoot (2) bevat de volgende vermelding: "Indien beschikbaar bij Infrabel.". *Infrabel* zegt over de door haar *Railtime*-dienst verstrekte informatie dan weer het volgende: "Die informatie wordt verspreid via de instrumenten van de infrastructuur van Infrabel — waar de treinen geen deel van uitmaken — en doorgegeven aan de spoorwegoperatoren die de informatie op hun beurt via hun eigen instrumenten kunnen laten doorstromen."⁸.

Om kort te gaan: *Infrabel* deelt dus haar eigen gegevens mee aan de spoorwegoperatoren — waaronder de NMBS -, welke die informatie op hun beurt kunnen doorgeven aan de pendelaars die daarom hebben gevraagd! Concreet betekent dit dat de pendelaar die zo volledig mogelijke informatie wenst, zich moet wenden tot de beide ondernemingen, daarbij gebruik makend van hun eigen communicatie-instrumenten.

Niet alleen heeft elk systeem verscheidene "beperkingen" (zo kan men via *Railtime* geen aansluitingen opvragen, en werkt de dienst "sms 2828" alleen met de gsm-nummers die bij één van de nationale telefoonoperatoren geregistreerd zijn, waardoor buitenlandse pendelaars er geen gebruik van kunnen maken), maar ook het feit dat die diensten betalend zijn, doet problemen rijzen. De NMBS-dienst "SMS 2828" kost, naast de eenmalige activeringsprijs van 0,60 euro, ook nog eens 0,15 euro per verstuurd of ontvangen sms. Dan zijn er nog de eventuele bijkomende kosten; zo kost het 0,30 euro extra om van taal te wisselen. Elke oproep naar *Railtime (by phone)* wordt gefactureerd tegen de prijs van een nationaal gesprek. Hoewel dergelijke tarieven redelijk mogen lijken, is het desondanks onbegrijpelijk dat toepassingen die overheidsbedrijven hebben uitgewerkt om de gebruikers van hun diensten zo goed mogelijk te informeren over de kwalitatieve tekortkomingen van de geleverde dienst, betalend blijken te zijn.

De indieners van dit voorstel van resolutie menen dan ook dat de ondernemingen van de NMBS-Groep de communicatie met de gebruikers moeten coördineren en moderniseren. Uiteraard niet alleen de "directe" communicatie (de mededelingen op de perrons) moet beter

⁷ Cf. http://www.b-rail.be/nat/F/assets/downloads/pdf/traininfoservices2010_fr.pdf

⁸ <http://www.railtime.be/website/Pages/faq.aspx?smc=1&l=NL>

⁷ http://www.b-rail.be/nat/N/assets/downloads/pdf/traininfoservices2010_nl.pdf.

⁸ <http://www.railtime.be/website/Pages/faq.aspx?smc=1&l=NL>

la communication sur les quais, mais aussi par le perfectionnement des outils et des applications existantes liées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.

La gratuité pour l'ensemble des outils mis en place relève quant à elle d'une simple logique propre à toute entreprise publique qui, soucieuses de ses manques, souhaite en atténuer les conséquences négatives chez ses usagers. L'annonce récente d'une initiative de l'association "*navetteurs.be*" et d'une PME, visant à mettre en place un système unique et gratuit qui canaliserait et traiterait les informations envoyées/reçues par les navetteurs quant aux retards vécus sur le rail, démontre le besoin et l'insatisfaction vécus par les navetteurs en termes de (bonne) communication⁹.

Si l'on souhaite évidemment plein succès à de telles initiatives d'usagers du rail, ces dernières ne doivent en aucun cas inciter les entreprises du Groupe SNCB à minimiser les efforts à accomplir en matière d'information et de communication.

Anthony DUFRANE (PS)
André FRÉDÉRIC (PS)
Linda MUSIN (PS)
Karine LALIEUX (PS)

worden, maar ook de instrumenten en de bestaande toepassingen die gebruik maken van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, moeten worden geoptimaliseerd.

Dat alle instrumenten gratis ter beschikking moeten worden gesteld, lijkt logisch voor elk overheidsbedrijf dat, zich bewust zijnde van zijn tekortkomingen, de negatieve gevolgen ervan wil verzachten voor de gebruikers. Recentelijk hebben de vereniging *navetteurs.be* en een kmo het initiatief genomen een unieke en kosteloos toegankelijke website te creëren, die de door de pendelaars verstuurd en ontvangen informatie over de treinvertragingen kanaliseert en verwerkt. Dit initiatief toont aan dat de pendelaars nood hebben aan (goede) communicatie, en dat zij niet tevreden zijn met de huidige gang van zaken.⁹

De indieners van dit voorstel van resolutie hopen uiteraard dat dergelijke initiatieven van treinreizigers een hoge vlucht nemen, maar wijzen erop dat zij de ondernemingen van de NMBS-Groep er geenszins mogen toe aanzetten hun inspanningen op het vlak van informatie en communicatie op een lager pitje te zetten.

⁹ http://www.navetteurs.be/index.php?option=com_content&view=article&id=3461

⁹ http://www.navetteurs.be/index.php?option=com_content&view=article&id=3461

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

- A. vu les problèmes de ponctualité sur le rail belge;
- B. vu que cette ponctualité s'est fortement dégradée ces dernières années;
- C. vu que, à côté de la sécurité (première priorité), la ponctualité et la qualité du service sont les deux objectifs principaux du Groupe SNCB;
- D. considérant qu'une amélioration solide et durable en matière de ponctualité ne pourra intervenir qu'à moyen ou long terme;
- E. considérant que seule une information et une communication de qualité peuvent, en partie, éviter aux usagers les désagréments liés à une ponctualité défectueuse;
- F. vu qu'*Infrabel*, gestionnaire du réseau, et la SNCB ont tous deux développés, dès 2009, des outils et des applications liées aux technologies de l'information (TIC) permettant d'informer au mieux les navetteurs;
- G. vu que le service *Railtime* ne peut informer que par rapport aux responsabilités assurées et assumées par *Infrabel*, à savoir la situation sur le réseau belge;
- H. vu que le service "SMS 2828" ne peut informer que par rapport aux responsabilités assurées et assumées par la SNCB, à savoir principalement le bon fonctionnement du charroi;
- I. considérant qu'un manque de coordination et de coopération entre ces deux services se fait au détriment du navetteur;
- J. considérant que les initiatives précitées présentent, de plus, certaines lacunes;
- K. vu que l'utilisation d'une partie de ces applications existantes demeure payante;
- L. considérant l'insatisfaction des navetteurs, tant par rapport à la communication "directe" (sur les quais ou dans les trains) qu'"indirecte" (via les nouvelles technologies de l'information et de la communication);

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

- A. gelet op de problemen met de stiptheid op het Belgische spoor;
- B. overwegende dat die stiptheid de jongste jaren sterk is achteruitgegaan;
- C. overwegende dat naast de veiligheid (eerste prioriteit) de stiptheid en de kwaliteit van de dienstverlening de twee voornaamste doelstellingen van de NMBS-Groep zijn;
- D. overwegende dat een forse en duurzame verbetering van de stiptheid zich maar op middellange of lange termijn kan voordoen;
- E. overwegende dat alleen kwaliteitsvolle informatie en communicatie voor de gebruikers de onaangename kanten van een falende stiptheid deels kan voorkomen;
- F. overwegende dat de netbeheerder *Infrabel* en de NMBS allebei sinds 2009 ICT-instrumenten en -toepassingen hebben ontwikkeld waarmee het mogelijk is de pendelaars optimaal te informeren;
- G. overwegende dat *Railtime* maar informatie kan verstrekken met betrekking tot de aangelegenheid waarvoor *Infrabel* verantwoordelijk is, met name de toestand op het Belgische net;
- H. overwegende dat de dienst "SMS 2828" maar informatie kan verstrekken met betrekking tot de aangelegenheid waarvoor de NMBS verantwoordelijk is, met name vooral de goede werking van het rollend materieel;
- I. overwegende dat een gebrek aan coördinatie en samenwerking tussen die twee diensten ten koste gaat van de pendelaar;
- J. overwegende dat de voornoemde initiatieven daarboven bepaalde leemten vertonen;
- K. overwegende dat een deel van die bestaande toepassingen niet gratis is;
- L. gelet op de ontevredenheid van de pendelaars, zowel ten aanzien van de "directe" communicatie (op de perrons of in de rijtuigen) als ten opzichte van de "indirecte" (via de nieuwe ICT-technologieën);

M. vu certaines initiatives privées visant à donner aux usagers du Groupe SNCB une meilleure information et à assurer une meilleure communication;

N. considérant que ces initiatives positives ne doivent en aucun cas décharger le Groupe SNCB, et les entreprises publiques le constituant, de leurs responsabilités et de leurs missions à cet égard;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. d'inscrire dans les prochains contrats de gestion du Groupe SNCB la nécessité de disposer, à terme, d'un projet unique (site Internet et outils/applications) destiné à rassembler l'ensemble des informations disponibles à destination des navetteurs;

2. d'inscrire, dans les prochains contrats de gestion du Groupe SNCB, l'obligation de gratuité pour l'ensemble des outils (et applications) de communication et d'information existants ou à créer;

3. de prendre toutes initiatives visant à améliorer la communication (directe et indirecte) et l'information entre les entreprises du Groupe SNCB et ses usagers.

15 juin 2011

Anthony DUFRANE (PS)
André FRÉDÉRIC (PS)
Linda MUSIN (PS)
Karine LALIEUX (PS)

M. gelet op bepaalde privé-initiatieven die erop gericht zijn de gebruikers van de NMBS-Groep betere informatie te bieden en betere communicatie te waarborgen;

N. overwegende dat die positieve initiatieven de NMBS-Groep en zijn samenstellende overheidsbedrijven in dat opzicht geenszins van hun verantwoordelijkheden en taken mogen ontheffen;

VERZOEKT DE REGERING:

1. in de volgende beheersovereenkomsten van de NMBS-Groep op te nemen dat het noodzakelijk is op termijn te beschikken over één project (website en instrumenten/ toepassingen) dat erop gericht is alle voor de pendelaars beschikbare informatie bijeen te brengen;

2. in de volgende beheersovereenkomsten van de NMBS-Groep op te nemen dat alle bestaande en te creëren informatie- en communicatie-instrumenten (en toepassingen) verplicht gratis moeten zijn;

3. alle initiatieven te nemen om de (directe en indirecte) communicatie en informatie tussen de vennootschappen van de NMBS-Groep en de gebruikers ervan te verbeteren.

15 juni 2011