

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

SESSION EXTRAORDINAIRE 2010

1^{er} octobre 2010

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**visant à l'inscription par
le groupe SNCB de son numéro d'urgence
gratuit 0800/30 230 sur l'ensemble des titres
de transport délivrés, afin de renforcer la
sécurité et le sentiment de sécurité sur le
réseau ferroviaire belge**

(déposée par Mme Linda Musin et consorts)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

BUITENGEWONE ZITTING 2010

1 oktober 2010

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de vermelding van het gratis
noodnummer 0800/30 230 van de
NMBS-groep op alle door haar uitgereikte
vervoerbewijzen, om te zorgen voor meer
veiligheid en een groter veiligheidsgevoel
op het Belgische spoorwegennet**

(ingediend door mevrouw Linda Musin c.s.)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
sp.a	:	socialistische partij anders	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
LDD	:	Lijst Dedecker	
PP	:	Parti Populaire	
Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	
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)
Publications officielles éditées par la Chambre des représentants		Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	
Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.laChambre.be e-mail : publications@laChambre.be		Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.deKamer.be e-mail : publicaties@deKamer.be	

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition de résolution reprend le texte de la proposition de résolution DOC 52 1497/001.

L'année 2007 a vu la Société Nationale des Chemins de fer Belge dépasser le cap historique des 200 millions d'usagers. Ce chiffre témoigne de la remarquable progression du groupe SNCB ces dernières années. Il conforte par ailleurs les ambitions affichées par le gouvernement d'atteindre une augmentation du nombre de voyageurs en service intérieur de 25 %, sur la période 2006-2012.

Cette politique du rail ambitieuse ne peut se réaliser sans les investissements nécessaires, notamment en ce qui concerne la sécurité et le sentiment de sécurité des usagers et des travailleurs du groupe SNCB. Cette volonté d'offrir un environnement ferroviaire où l'on peut voyager en toute confiance a vu l'opérateur ferroviaire historique prendre de nombreuses initiatives à cet effet. Citons succinctement:

- la constitution en 1999 de B-Security, service de gardiennage interne qui assurait la protection des personnes, des bâtiments, des ateliers et du matériel roulant;
- la création de Securail, le service de sécurité des chemins de fer, qui assure la protection des usagers et celle du personnel des chemins de fer, en travaillant en collaboration avec les services de police¹;
- l'extension du réseau de vidéosurveillance dans les gares belges.

Les nouveaux contrats de gestion signés entre l'État belge et le groupe SNCB prévoient par ailleurs de nouvelles mesures visant à renforcer la sécurité sur les infrastructures ferroviaires, via notamment de nouvelles installations fixes (caméras de vidéosurveillance) et l'affectation supplémentaire de personnel qualifié sur le terrain.²

La SNCB Holding a ainsi créé le *Corporate Security Service* (CSS) afin de remplir au mieux les missions de service public du groupe SNCB sur le plan de la sécurité. Le CSS, en concertation et en collaboration avec Infrabel et la SNCB, prêtera désormais une attention

¹ Securail est le premier service de sécurité autorisé dans le secteur des transports publics (arrêté ministériel du 20 décembre 2007, paru au *Moniteur belge* le 7 février 2008).

² Les activités de sécurité et de gardiennage dans le domaine ferroviaire sont l'une des missions de service public de la SNCB Holding.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Dit voorstel van resolutie neemt de tekst over van voorstel van resolutie DOC 52 1497/001.

In 2007 overschreed de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen voor het eerst de kaap van 200 miljoen gebruikers. Dat cijfer weerspiegelt de opmerkelijke vooruitgang die de NMBS-groep de jongste jaren heeft geboekt. Het sterkt ook de ambitie van de regering om op het binnenlandse net 25 % méér reizigers te halen in de periode 2006-2012.

Dat ambitieuze spoorbeleid is niet mogelijk zonder de benodigde investeringen, meer bepaald inzake de veiligheid van en het veiligheidsgevoel bij de gebruikers en werknemers van de NMBS-groep. Het oogmerk een spooromgeving te bieden waar het veilig reizen is, bracht de historische spoorwegaanpak ertoe met dat doel tal van initiatieven te nemen. In het kort kan het volgende worden aangehaald:

- de oprichting in 1999 van B-Security, de interne bewakingsdienst die zorgde voor de bescherming van personen, gebouwen, werkplaatsen en rollend materieel;
- de oprichting van Securail, de beveiligingsdienst van de spoorwegen, die in samenwerking met de politiediensten¹ zorgt voor de bescherming van de gebruikers en de werknemers van de spoorwegen;
- de uitbreiding van het videobewakingsnetwerk in de Belgische stations.

De nieuwe, tussen de Belgische Staat en de NMBS-groep ondertekende beheersovereenkomsten voorzien trouwens in nieuwe maatregelen ter verhoging van de veiligheid op de spoorweginfrastructuur, inzonderheid door nieuwe vaste installaties (videobewakingscamera's) te plaatsen en door in het veld talrijker gekwalificeerd personeel in te zetten².

De NMBS-Holding heeft aldus de *Corporate Security Service* (CSS) opgericht, met als doel op veiligheidsvlak de overheidsopdrachten van de NMBS-groep zo goed mogelijk te vervullen. De CSS besteedt in overleg en in samenwerking met Infrabel en de NMBS voortaan

¹ Securail is de eerste, over een vergunning beschikkende veiligheidsdienst in de openbaarvervoersector (ministerieel besluit van 20 december 2007, bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad* van 7 februari 2008).

² De beveiligings- en bewakingsactiviteiten op spoorwegdomein vormen een van de taken van openbare dienstverlening van de NMBS Holding.

particulière “au renforcement de la sécurité et du sentiment de sécurité (ainsi qu’) à une intervention rapide en cas de problèmes dans le domaine ferroviaire en général et plus spécifiquement dans les gares et dans les trains”.³

Le groupe SNCB investit donc dans trois piliers afin d’améliorer le sentiment de sécurité et la sécurité de ses usagers ainsi que de son personnel: l’augmentation du nombre d’agents de sécurité sur le terrain, la collaboration étroite avec les services de police et l’équipement technique.

Dans le cadre de ce troisième pilier, la SNCB a mis en place un service “*Security Operations Center*” qui assure, grâce à un numéro public d’urgence gratuit (le 0800/30 230) le suivi en temps réel des problèmes liés à la sécurité des navetteurs et de son personnel. La surveillance par caméra et le traitement des alarmes sont également gérés de manière centralisée par ce même service.

Afin de mieux faire connaître son numéro d’urgence gratuit au grand public, la SNCB a lancé, début 2008, une campagne de communication dans les gares et autres points d’arrêts non gardés, sous forme d’affiches. Toutefois, il s’avère que l’impact de cette campagne reste limité et le numéro mal connu des usagers de la SNCB. Outre le caractère sporadique de telles campagnes de communication, il semble également peu probable d’attendre des navetteurs qu’ils prennent le temps de noter le numéro (soit parce qu’ils manquent de temps — les gares ne sont bien souvent que de simples lieux de passage — soit tout simplement parce qu’ils pensent que le numéro ne présente pas d’utilité pour eux). De plus, d’autres numéros, à caractères utiles ou publicitaires, sont régulièrement affichés aux mêmes emplacements dans les gares, pouvant ainsi semer une certaine confusion dans l’esprit du public face à cette multitude de numéros. Ainsi, à la campagne de la SNCB début 2008 pour promouvoir son numéro d’urgence, a succédé la campagne du numéro européen... d’urgence le 112.

Il est donc important de trouver un moyen pour que les usagers du chemin de fer disposent du numéro d’urgence gratuit, et ce en toutes circonstances.

bijzondere aandacht aan “het verhogen van de veiligheid en het veiligheidsgevoel [,alook aan] een snelle interventie in geval van problemen op het spoorwegdomein in het algemeen en meer specifiek in de stations en in de treinen”³.

De NMBS-groep investeert dus in drie pijlers om het veiligheidsgevoel en de veiligheid van haar gebruikers en haar personeel te verbeteren: meer veiligheidsagenten in het veld, nauwe samenwerking met de politiediensten en technische uitrusting.

Als onderdeel van die derde pijler heeft de NMBS een *Security Operations Center* opgericht, dat dank zij een gratis noodnummer (0800/30 230) de *real time*-opvolging verzekert van de problemen in verband met de veiligheid van de pendelaars en haar personeel. Daarnaast worden ook de camerabewaking en de alarmafhandeling centraal door dezelfde dienst beheerd.

Om het gratis noodnummer beter bij het publiek bekend te maken, heeft de NMBS begin 2008 in de stations en andere niet-bewaakte stopplaatsen een informatie-campagne (met affiches) gevoerd. De invloed van die campagne blijkt bij de NMBS-gebruikers echter beperkt en het noodnummer blijft slecht gekend. Dergelijke informatiecampagnes hebben niet alleen een tijdelijke impact, voorts is het ook weinig waarschijnlijk van de pendelaars te verwachten dat zij de tijd nemen om het nummer te noteren, ofwel omdat zij geen tijd hebben (stations zijn vaak niet meer dan doorloopplaatsen), ofwel gewoonweg omdat zij denken dat het voor hen geen nut heeft. Bovendien worden op dezelfde plaatsen in de stations geregeld andere nummers geafficheerd die bruikbaar zijn of een reclamedoel hebben, zodat bij het publiek door al die nummers een zekere verwarring kan ontstaan. Zo volgde begin 2008 de NMBS-campagne voor het eigen noodnummer op de campagne voor het Europese noodnummer 112 ...

Het is dus belangrijk een middel te vinden waarmee de spoorweggebruikers in alle omstandigheden over het gratis noodnummer beschikken.

³ Cf. contrat de gestion conclu entre l’État et la société anonyme de droit public SNCB. Holding le 29 juin 2008, publié au *Moniteur belge* le 3 juillet 2008 (chapitre II “Sécurité”), p. 35112.

³ Zie het koninklijk besluit van 29 juni 2008 houdende goedkeuring van het beheerscontract gesloten tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht NMBS-Holding, (beheerscontract, hoofdstuk II. Veiligheid), *Belgisch Staatsblad*, 3 juli 2008, blz. 35123.

Les auteurs souhaitent dès lors que la SNCB affiche le numéro d'urgence 0800/30 230 sur l'ensemble des titres de transport délivrés par la SNCB. Cette initiative permettrait ainsi aux usagers de détenir cette précieuse information à tout moment, et cela sans engendrer la moindre dépense dans le chef du groupe SNCB.

Linda MUSIN (PS)
André FRÉDÉRIC (PS)
Karine LALIEUX (PS)
Eric THIÉBAUT (PS)
Rachid MADRANE (PS)

Daarom wensen de indieners dat het noodnummer 0800/30 230 van de NMBS wordt aangegeven op alle door de maatschappij afgegeven vervoerbewijzen. Aldus zullen de gebruikers die kostbare informatie te allen tijde in handen hebben, zonder dat het de NMBS-groep geld kost.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A) considérant l'importance d'offrir aux usagers et aux travailleurs des chemins de fer belges un environnement agréable et sécurisé;

B) considérant la volonté affichée par le gouvernement et le groupe SNCB de prendre toutes mesures propices à renforcer la sécurité et le sentiment de sécurité sur l'ensemble de son infrastructure;

C) considérant que le nombre d'agents de Securail présents sur le terrain ne peut suffire à éradiquer tous les actes répréhensibles et ce, malgré les efforts menés par la SNCB pour augmenter ses effectifs;

D) considérant que le numéro d'urgence gratuit de la SNCB peut se révéler le meilleur moyen d'entraîner une réaction rapide face à un incident se produisant sur l'infrastructure ferroviaire;

E) considérant que ce numéro reste encore largement méconnu parmi les navetteurs et autres usagers du groupe SNCB;

F) considérant que les abonnements, tickets et autres titres de transport sont un support privilégié où indiquer des informations utiles à l'attention des navetteurs;

G) considérant que tout ajout de mots sur lesdits titres de transport est sans impact budgétaire pour le groupe SNCB;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

d'inciter le groupe SNCB à ajouter son numéro d'urgence 0800/30 230, sur l'ensemble des titres de transport délivrés par l'entreprise publique, précédé de la mention "numéro d'urgence gratuit".

23 août 2010

Linda MUSIN (PS)
André FRÉDÉRIC (PS)
Karine LALIEUX (PS)
Eric THIÉBAUT (PS)
Rachid MADRANE (PS)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A) vindt het belangrijk dat de gebruikers en de werknemers van de Belgische spoorwegmaatschappij een aangename en veilige omgeving wordt geboden;

B) wijst erop dat de regering en de NMBS-groep ernaar streven alle passende maatregelen te nemen om over de hele spoorweginfrastructuur de veiligheid en het veiligheidsgevoel te verbeteren;

C) is zich ervan bewust dat het personeel van Securail in het veld niet volstaat om komaf te maken met alle strafbare feiten, ondanks de inspanningen van de NMBS om het aantal Securail-leden op te voeren;

D) geeft aan dat het gratis noodnummer van de NMBS het beste middel kan zijn om snel te kunnen optreden als er iets gebeurt op de spoorweginfrastructuur;

E) weet dat de meeste pendelaars en andere gebruikers van de NMBS-groep nog niet vertrouwd zijn met dit nummer;

F) wijst erop dat de abonnements, tickets en andere vervoerbewijzen de aangewezen drager zijn om gegevens te vermelden die de pendelaars van nut kunnen zijn;

G) attendeert erop dat de toevoeging van woorden op die vervoerbewijzen geen budgettaire weerslag heeft voor de NMBS-groep;

VRAAGT DE REGERING:

er bij de NMBS-groep op aan te dringen haar noodnummer 0800/30 230, voorafgegaan door de woorden "gratis noodnummer", te vermelden op alle door dat overheidsbedrijf afgegeven vervoerbewijzen.

23 augustus 2010