

**Raadgevend Comité van de Gebruikers
bij de NMBS-groep**

JAARVERSLAG

2008

RAPPORT ANNUEL

**Comité Consultatif des Usagers
auprès du groupe SNCB**

INHOUDSTAFEL - TABLE DES MATIÈRES

Inhoudstafel – Table des matières	2
Voorwoord	3
Avant-propos	5
Compte-rendu succinct des activités du Comité	7
Het RCG in 2008 – samenvatting	9
De adviezen van 2008 – Les avis de 2008	11
• advies 08/01 – Zich inleven in de situatie van de reizigers	11
• avis 08/01 – Se mettre dans la peau des voyageurs	15
• advies 08/02 – Nog maar één station per gemeente?	19
• synthèse de l’avis 08/02 (une seule gare par commune ?)	27
• synthese van het advies 08/03 (veilig naar het andere perron)	28
• avis 08/03 – Comment passer d’un quai à l’autre en toute sécurité ?	29
• avis 08/04 – Bâtiments de gare délaissés : accueil des voyageurs	33
• advies 08/05 – Is de Diabolotaks gerechtvaardigd?	37
• syntèse de l’avis 08/06 (trains vides)	40
• advies 08/06 – Lege treinen: wat met de onderbezette treinen?	41
• avis 08/07 – Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg	47
De problemen van het Comité – Les problèmes du Comité	51
Lijst van alle uitgebrachte adviezen sinds 1996	55
- Liste complète des avis émis depuis 1996	

Dit Jaarverslag wordt in 2 talen uitgebracht, een primeur na 13 jaar noeste arbeid, en bovendien een aanzienlijke werkontlasting! Het wordt ook voor het eerst uitgebracht in PDF-versie, meteen een forse beperking van de papiermassa. Een papieren versie kan nog steeds bekomen worden, maar alleen op uitdrukkelijk verzoek.

Ce Rapport est émis en 2 langues, une primeur après 13 années de travail assidu, mais quel soulagement de travail (bénévole) ! Autre nouveauté : il est émis en version PDF, limitant ainsi considérablement la masse de papier. En effet, une version papier peut toujours être obtenue, mais uniquement sur demande explicite.

VOORWOORD

“De toekomst van ons Comité, althans in zijn huidige vorm, baart mij zorgen. Wat met het wettelijk keurslijf? het gebrek aan middelen? de stugge houding van de NMBS? onze geloofwaardigheid? Hoe lang nog kan de gespannen boog van vrijwillige inzet dit allemaal blijven dragen? Zal een volgende minister daar wel oor naar hebben? Een aantal van deze vragen moet binnen de eerstvolgende 12 maanden een antwoord krijgen. Dan wordt 2008 het jaar van de waarheid.”

Aldus de nieuwjaarsboodschap aan de leden (2 januari 2008).

Profetische woorden? Helemaal niet.

Terwijl het aantal pertinente adviezen dat na bespreking en amendering door de leden telkens opnieuw de wereld werd ingestuurd iedereen in de waan liet dat alles goed draaide, begon het wiel hoe langer hoe meer te knarsen. Tot de hele machine met een ruk tot stilstand kwam.

Oorzaak? Bij gebrek aan hiervoor gekwalificeerd personeel werd het loodzware advieswerk (research, voorbereiding, finalisering) al die jaren verricht op vrijwillige en onbezoldigde basis: soms werd een adviesvoorstel ingediend door de leden, maar het meeste werk gebeurde binnen het Bureau, voor 95% - noodgedwongen - door de voorzitter zelf. Tot deze niet zonder verbazing moest vaststellen dat dit hem volledig boven het hoofd gegroeid was. En toen hij (april 2008) dan toch besloot om gas terug te nemen was het eigenlijk al te laat.

Een ongeluk komt nooit alleen. Niet veel later kreeg het Bureau terloops te horen dat de Holding in zijn beheerscontract een bepaling had laten opnemen die hem zou toelaten het Comité anders te organiseren en het voor andere taken in te schakelen dan zijn wettelijke basisopdracht, het advieswerk. Al wordt de werking van het Comité op geen enkele manier bepaald door de beheerscontracten, toch was er reden tot ongerustheid. Maar toen deze hierbij – meermaals – uitleg en steun zocht bij de bevoegde minister gaf deze telkens niet thuis.

De hele situatie kwam uiteindelijk voor de Kamercommissie Infrastructuur en leidde tot verschillende parlementaire vragen waarop de minister nogal kribbig reageerde. Enkele interpellaties later werd uiteindelijk besloten om met de twee betrokken kabinetten (mobiliteit en overheidsbedrijven) te zoeken naar nieuwe werkingsmodaliteiten voor het Comité. Helaas blijft tot vandaag, ondanks meermaals aandringen, die ene cruciale vraag zonder antwoord: door wie en hoe zal het aanzienlijke advieswerk van het RCG in de komende jaren verricht worden?

Moeten wij daaruit besluiten dat de basisopdracht van het Comité – adviezen uitbrengen over alles wat betrekking heeft tot de dienstverlening van de NMBS-groep – niemand nog interesseert?

De warme steun van de parlementsleden in de Kamercommissie was een geweldige opsteker, maar zonder de middelen die het van de wetgever nooit gekregen heeft kan het RCG zijn wettelijke opdracht niet blijven vervullen zoals het de jongste 10 jaar gedaan heeft. En zolang heeft het ook niet veel zin om verouderde procedures aan te pakken en moderne werkingsmethoden in te voeren.

Het Comité is dus goed op weg om een leeg omhulsel te worden dat – voor zover het geraadpleegd wordt – alleen nog pro forma enkele kanttekeningen zal mogen maken in de marge van een of ander reeds beklonken project, tot grote voldoening van de “decision makers”.

En de 255 adviezen die het RCG in de voorbije 13 jaar heeft uitgebracht? Die vinden hoe dan ook hun weg in heel wat geledingen van onze samenleving. Zij kunnen overigens vrij geraadpleegd worden op diverse websites, o.a. op die van het DGVL, alsook in de Koninklijke Bibliotheek.

Toch is lang niet iedereen daar even gelukkig mee.

Gelukkig leven wij niet meer in de tijd van de boekenverbranding. Ook niet meer in de late Middeleeuwen, toen alles verketterd werd dat niet strookte met de algemeen gangbare doctrine. Toen riskeerde mijn verre collega Galilei zelfs de brandstapel omdat hij niet handelde conform de enige officiële wetenschap – zij die de machthebbers van toen het best uitkwam.

Gelukkig weten wij intussen wel beter.

Philippe Janssens
Voorzitter RCG
24 mei 2009

AVANT-PROPOS

« Je ne vous cache pas que l'avenir de notre Comité me préoccupe, en tout cas dans sa forme actuelle. Quid du carcan légal? du manque de moyens? de l'attitude revêche de la SNCB? de notre crédibilité? Le fil tendu du volontariat ne risque-t-il pas de se rompre un jour? Et pouvons-nous espérer un brin de compréhension du prochain ministre? Ces questions exigent une réponse d'ici 12 mois. A ce moment-là, 2008 sera devenue l'année de la vérité. »

Ces paroles quasi-prophétiques datent du 2 janvier 2008. Alors que le nombre d'avis discutés et approuvés à l'issue de chaque réunion plénière laissait croire à chacun que tout marchait comme sur des roulettes, les essieux grinçaient de plus en plus.

Jusqu'au moment où toute la timonerie bloqua.

Les causes ? A défaut de personnel dûment qualifié, le gros travail des avis (recherche, préparation et mise au point) a toujours dû être effectué par des volontaires, bénévolement : des fois, un nouveau texte était proposé par un des membres, mais le gros du travail était effectué au sein du Bureau, à 95% par le président lui-même. Avions-nous le choix? Jusqu'au jour où celui-ci, à sa propre stupeur, dût bien se rendre à l'évidence que tout cela le dépassait largement. Et lorsqu'en avril 2008 il dût se résigner à lâcher du lest il était déjà trop tard.

Un malheur ne vient jamais seul. A peine un mois plus tard le Bureau apprit - en passant - que le Holding avait fait inclure dans son contrat de gestion un article lui permettant de réorganiser le Comité et de lui imposer d'autres tâches que la mission de base prévue par la loi de 1991, les avis. S'il est bien vrai que l'organisation du Comité ne dépend aucunement de l'un ou l'autre contrat de gestion, ce qui l'inquiéta c'était surtout le mutisme de la ministre de tutelle ne daignant même pas réagir aux appels répétés du CCU.

Finalement, la question fut soumise à la Commission Infrastructures de la Chambre et suscita une série de questions parlementaires, ce qui ne sembla pas plaire beaucoup à la ministre. Après plusieurs interpellations il fut décidé que les deux cabinets concernés se concerteraient pour chercher de nouvelles modalités pour une relance et un meilleur fonctionnement du CCU. Hélas, malgré notre insistance, aucune réponse n'a été donnée à la question cruciale : par qui et comment le gros travail des avis sera-t-il réalisé dans les années qui viennent.

Devons-nous en conclure que la mission de base du CCU - émettre des avis sur toute question concernant les services de la SNCB - n'intéresse plus personne ?

L'accueil chaleureux des parlementaires en Commission de la Chambre eut sans aucun doute un effet réconfortant, mais sans les moyens que le législateur ne lui a jamais fournis le Comité est incapable de poursuivre décemment sa mission légale comme il l'a fait les dix dernières années. Et dans l'entre-temps cela ne sert à grand'chose de vouloir donner un coup de jeune à certaines procédures dépassées et de lancer des méthodes de travail plus modernes.

Il est donc à craindre que le CCU ne devienne une boîte vide et que – pour autant qu'il soit sollicité – il ne pourra plus que formuler quelques observations en marge de l'un ou l'autre projet déjà dûment ficelé, à la grande satisfaction des « decision makers ».

Et les 255 avis émis par le Comité depuis ses débuts ? Ceux-ci sont bien en train de trouver leur chemin vers les différents secteurs de notre société civile, même si cela ne semble pas plaire à tout le monde. Ils peuvent d'ailleurs être consultés librement sur plusieurs sites Internet, entre autres celui de la DGTT, mais aussi dans la Bibliothèque Royale.

Et puis, tant pis pour les esprits chagrins, mais nous ne sommes plus au Moyen-Age, époque peu reluisante où tous ceux qui ne s'accordaient pas à la doctrine officielle risquaient le bûcher. Tout comme – à peu de choses près – mon lointain collègue Galilei, lui qui osait aller à l'encontre de la 'science' unique et officielle : celle qui convenait le mieux aux dirigeants d'alors.

Heureusement qu'aujourd'hui chacun sait qui avait raison.

Philippe Janssens
Président CCU
24 mai 2009

COMPTE-RENDU SUCCINCT DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS EN 2008

Premier semestre

L'année 2008 débuta par une série de rencontres avec diverses personnalités, les principales étant la ministre des entreprises publiques (25 janvier) et le président de la Commission « Infrastructures et Transports » (17 janvier), mais aussi le directeur-général Voyageurs de la SNCB (14 janvier) et le patron du Holding SNCB (23 janvier). Toutes ces rencontres avaient le même but : préparer l'avenir du Comité et assurer sa pérennité.

Les mois de février et mars furent en grande partie consacrés à la rédaction et la mise au point du Rapport 2007 et de la présentation de ce rapport lors de la conférence de presse annuelle. Signalons ici l'épreuve du feu pour la nouvelle collaboratrice du CCU, qui s'en tira à merveille, livrant un ouvrage impeccable.

Entre-temps, plusieurs nouvelles propositions d'avis furent préparées et mises au point pour les réunions plénières du 19 février (4 avis) et du 29 avril (3 avis). Toutes ces propositions furent discutées avec les membres avant d'être approuvées à l'unanimité par l'assemblée. Ces 7 avis constituent le corps de ce Rapport 2008.

Par la même occasion, le président fit rapport aux membres des diverses démarches entreprises au début de l'année, tout particulièrement celle du 23 janvier. La proposition d'avis 08/01 fut du coup remodelée en guise de réaction aux propos du patron du Holding. En effet, celui-ci voulait que le Comité soit mis sous sa tutelle, l'impliquant de manière active dans le processus des enquêtes de satisfaction, ce qui relèguerait les avis au second plan. Cette intention fut rejetée à l'unanimité par les membres du Comité.

Le 18 mars fut consacré à la présentation du Rapport 2008 lors de la conférence de presse annuelle. Celle-ci obtint un franc succès auprès des journalistes et fut suivie de toute une série d'interviews sur place et dans la banlieue (gare de Boitsfort).

Les nouveaux contrats de gestion

Un premier message, informel, en provenance du Holding, parvint au Comité à la mi-avril, mais sans dévoiler le moindre (projet de) texte, se bornant à annoncer l'envoi imminent de ceux-ci « en vue de la rédaction d'un avis à ce sujet ».

Ce n'est que 3 semaines plus tard, début mai, qu'un deuxième message du Holding parvint au Comité, accompagné cette fois-ci de textes provisoires (150 pages), mais sans la moindre annexe, proposant de manière tout à fait informelle l'émission d'un avis « dans les meilleurs délais ».

Le même jour, sur invitation de la ministre des entreprises publiques, deux membres du Bureau se rendirent chez elle le 6 mai pour prendre connaissance du contenu de ces nouveaux contrats.

Toutefois, aucun texte définitif ne fut distribué, aucune demande formelle d'avis formulée, et le passage ayant trait aux relations entre le groupe SNCB et le CCU fut même passé sous silence.

Finalement, à défaut de textes fiables et plus aucune réaction ni précision n'étant obtenue de la ministre, malgré plusieurs courriers, le bureau dut se résoudre à annuler la réunion plénière prévue à ce sujet le 3 juin suivant.

Entre-temps, le Comité put finalement prendre connaissance des dispositions à son sujet dans l'article 37 (devenu 36 par la suite) du contrat de gestion du Holding, formulant l'intention de celui-ci de « s'occuper » du CCU, comme décrit plus haut – même si les contrats de gestion n'engagent en rien le Comité.

Deuxième semestre

Le mois de juillet, premier mois des vacances d'été, fut caractérisé par une étonnante recrudescence des invitations de la SNCB et d'Infrabel à l'attention des membres du bureau (séances d'information, demande d'interview, et même une demande d'avis tout-à-fait informelle). Aucune de ces invitations ne toucha au but, car mal adressées ou envoyées trop tard, voire même après date ! Quant à la demande d'avis sur les compensations tarifaires, qualifiée « urgente » en pleine période de congés payés, elle fut transmise oralement deux jours avant le départ en vacances du président. Dans de telles circonstances elle ne put être honorée.

A la mi-septembre, aucune nouvelle proposition d'avis n'ayant pu être réalisée à l'attention des membres, et aucune information ni certitude n'étant fournie de la part de l'autorité fédérale concernant la poursuite et l'avenir du Comité, le président prit la décision d'annuler la réunion plénière prévue pour le 30 septembre et d'alerter une nouvelle fois la ministre, tout particulièrement au sujet des intentions du Holding reprises dans l'art.36 de son contrat de gestion.

Las. Attendant en vain une quelconque réaction, le président prit finalement l'initiative de mettre les parlementaires de la Commission « Infrastructures » au courant des tribulations des derniers mois. Cela lui valut d'être invité à une séance d'audition afin d'y exposer les problèmes du Comité.

Ainsi, le 22 octobre, en Commission parlementaire, le président put faire état des problèmes structurels hypothéquant l'avenir du Comité, tout particulièrement :

- le manque de moyens humains pour poursuivre le gros travail de recherche et de préparation de nouveaux avis ;
- l'incidence des dispositions de l'art.36 du contrat de gestion du Holding sur l'indépendance et la crédibilité du Comité ;
- le mode de fonctionnement et la composition actuelle du Comité.

Les nombreuses questions orales et écrites adressées par les parlementaires de la Commission suite à cette séance d'audition eurent enfin l'effet voulu : réactions de la Ministre des entreprises publiques mais aussi du Secrétaire d'Etat à la mobilité, ce dernier concluant qu'il fallait avant tout garantir l'indépendance du Comité, par exemple en confiant le support logistique du CCU à la DGTT plutôt qu'au Holding.

Ces propos aboutirent à plusieurs propositions concrètes cogitées par les deux cabinets, et formulées par la DGTT lors d'un entretien le 22 janvier 2009, mais sans que ne soit apporté de solution au problème principal, la poursuite du gros travail de recherche et de préparation des avis, mission de base du Comité.

Réponses aux avis

Notons enfin qu'en septembre 2008, le groupe SNCB n'a répondu que partiellement aux 7 avis du Comité émis en 2008. Jusqu'à ce jour, les avis 08/01 et 08/04 restent sans réponse, et ce nonobstant les dispositions et les promesses fermes formulées dans les 3 contrats de gestion du groupe SNCB.

HET RCG IN 2008 – samenvatting

In het eerste semester van 2008 heeft het Comité 7 nieuwe adviezen uitgebracht (zie elders in dit Jaarverslag), na discussie en amendering door de leden tijdens de plenaire vergaderingen van 19 februari (4 adviezen) en 29 april (3 adviezen).

Daarnaast werden contacten gelegd en discussie gehouden met verschillende actoren uit de politieke wereld en het spoormilieu, vooral met het oog op de verdere werking en de bestendinging van het RCG in de komende jaren.

Op 18 maart werd het Jaarverslag 2007 uitgebracht en aan de pers voorgesteld.

Over de nieuwe beheerscontracten werd het Comité laattijdig en ondermaats geïnformeerd. Op de valreep kreeg het slechts voorlopige en onvolledige teksten, zonder één bijlage. O.m. hierdoor was het niet mogelijk tegen de vastgelegde datum (3 juni) hierover een degelijk advies op punt te zetten en uit te brengen na grondige discussie en goedkeuring door de leden.

De maand juli was gekenmerkt door een hele reeks onduidelijke boodschappen en laattijdige uitnodigingen vanwege de NMBS-groep, en dit in volle zomerreces. Dit had onvermijdelijk heel wat nodeloze verwarring en wrevel tot gevolg.

Toen na de zomer uiteindelijk duidelijk werd dat het advieswerk stilgevallen was en er niet meteen nieuwe adviezen zouden komen, werden de minister (tevergeefs) en daarna de Kamercommissie Infrastructuur hiervan op de hoogte gebracht. Tijdens een hoorzitting op 22 oktober legde de voorzitter de nadruk op de structurele problemen van het Comité – vooral het gebrek aan middelen – en de noodzaak om zijn onafhankelijkheid en zijn geloofwaardigheid veilig te stellen in geval men gevolg zou geven aan art.36 van het beheerscontract met de Holding.

De talrijke parlementaire interventies die daaruit voortvloeiden brachten de federale overheid ertoe enkele maatregelen te bedenken om het Comité een nieuw elan te geven, maar totnogtoe zonder oplossing voor het structurele probleem van het zware advieswerk, nochtans de wettelijke basisopdracht van het RCG.

Tot slot noteren we nog dat 2 van de 7 uitgebrachte adviezen (08/01 en 08/04) tot vandaag zonder antwoord blijven, en dit in weerwil van de bepalingen hieromtrent die nochtans héél expliciet zijn opgenomen in de beheerscontracten.

DE ADVIEZEN VAN 2008 – LES AVIS DE 2008

ADVIES
08/01
19-2-2008

ZICH INLEVEN IN DE SITUATIE VAN DE REIZIGERS

400000 treinreizigers, dat moet je verdienen, elke dag.

Deze slogan zou niet misstaan op kop van het kwaliteitscharter van de NMBS-groep, een vrome intentie uit de jaren 90.

A. ZICH INLEVEN IN DE SITUATIE VAN DE REIZIGERS

Sinds zijn ontstaan heeft het Raadgevend Comité van de Gebruikers nooit veel anders gedaan. Met deze basisinstelling voor ogen en zijn ervaringen in de stations, in de treinen en tussen de reizigers heeft het al meer dan 250 adviezen uitgebracht en aan de NMBS-groep aangeboden.

Het streefdoel: een betere dienstverlening voor de treingebruikers.

Zijn zij hierin dan geen bondgenoten?

Toch worden lang niet alle adviezen van het Comité in dank aanvaard.

Dit leidt men af uit de antwoorden die het krijgt van de NMBS-groep, maar nog meer aan het gevolg of de opvolging die daar (niet) aan gegeven wordt.

Opmerkelijk is ook, alvast op een aantal vlakken, het fundamenteel verschil in benadering naar de reizigers toe.

1. De NMBS-groep benadert "de reiziger" als één geheel – de groep heeft dan ook vooral oog voor globale structuren en grote projecten.

Er is ongetwijfeld veel aandacht voor de "klant". Dat is onvermijdelijk: zonder klanten heeft een spooronderneming geen zin. Maar de diverse klantgerichte aspecten van de dienstverlening worden telkens weer heel globaal benaderd, zeker naar de buitenwereld toe.

- Zo wordt door middel van enquêtes de globale klantentevredenheid gemeten. Hierop wordt het beleid dan grotendeels afgestemd.
- Zo ook wordt regelmatig de stiptheid op het net gemeten, maar het is vooral de globale stiptheid die gepubliceerd wordt, en aangewend voor tal van beslissingen, o.a. het niveau van de tarieven... maar ook om te kunnen vergelijken met andere spoorondernemingen.

Positieve resultaten worden doorgaans geïnterpreteerd als een bevestiging van het gevoerde beleid. Maar in deze globale benadering vindt men de specifieke problemen vaak niet terug, tot grote ontevredenheid of zelfs woede van heel wat gebruikers (bijv. op sommige probleemlijnen) die zich hierbij benadeeld voelen, laat staan over het hoofd gezien.

Dit is zeker het geval wanneer men op basis van een globale score dat gunstig uitvalt (bijv. de stiptheid in de periode 2000-2005) te rap de indruk wekt dat alles in orde is, dat er weinig problemen zijn, of dat deze onbelangrijk zijn, ook al komen ze vaak expliciet tot uiting in o.m. de verslagen van de Ombudsdienst.

Een dergelijke benadering vindt men ook terug in een groot aantal antwoorden van de NMBS-groep op onze adviezen. Hierbij kunnen wij ons vaak niet van de indruk ontdoen dat men te weinig rekening houdt met de concrete problemen op het terrein, m.a.w. dat men zich niet of niet genoeg inleeft in de daadwerkelijke situatie van de reizigers.

Dit komt o.m. goed tot uiting in de discussie over de aanduiding van het goede perron of over de zitjes in de schuilhuisjes.

2. Het Comité redeneert en werkt vanuit de specifieke situatie en op het niveau van de gebruikers.

Het Comité is een onderzoeks- en discussieforum dat een breed spectrum van organisaties uit alle lagen van het maatschappelijk middenveld vertegenwoordigt.

Methode en aanpak verschillen grondig van die van de NMBS-groep, al was het maar omdat het Comité op *vrijwillige basis* werkt en – belangrijk – op het niveau van de gebruikers.

Omdat de klant "koning" is? Omdat de klant wel weet wat hij wil, maar onderworpen is aan allerlei wetmatigheden en omstandigheden waar hij/zij zelf weinig vat op heeft en niet aan onderuit kan.

Hoe de treinreiziger zich voelt in een lekkend schuilhuisje op een ijskoud perron, zonder informatie, wachtend op een trein die niet komt: zo iets kan men alleen maar vatten door het zelf te ervaren, op het terrein, tussen de mensen.

Dit is dan ook de filosofie én de aanpak van het Comité (en van een aantal gebruikersverenigingen).

3. Opgelet: "dé reiziger" als dusdanig bestaat niet.

- Dé reiziger als de optelsom van alle individuele gevallen? Zeker niet.

Daarvoor is het spoorstelsel te complex en te gediversifieerd.

Er zijn ca. 545 stations en er rijden op een werkdag gemiddeld 3500 treinen. Dat is onmogelijk in één notendop te bevatten.

- Dé treinreiziger als de grootste gemene deler? Ook niet.

Het dagelijkse spoorgebeuren is niet te vatten in één toverformule.

Wie dat toch probeert misleidt de goegemeente.

Voorbeeld: "het aantal afgeschafte treinen bedraagt gemiddeld 'slechts' 0,5% van het totaal aantal treinen, dit is dus verwaarloosbaar", aldus de NMBS. Leg dat maar eens uit aan de vele duizenden pendelaars die in die treinen zitten en die daar elke dag opnieuw de dupe van zijn.

Precies dáárom is een gediversifieerde aanpak van onder uit broodnodig.

B. MAAKT HET COMITE HET VERSCHIL?

Er zijn verschillende manieren om een probleemkwestie doelgericht te benaderen en oplossingen voor te stellen.

1. Op basis van *één specifiek voorval* of van een concreet probleem (bijv. een niet gerespecteerde aansluiting).

Hieruit kan men uiteraard geen algemene conclusies trekken.

- Voor individuele klachten zijn er de geëigende kanalen: het spoorbedrijf zelf en/of de Ombudsdienst
- Eén specifiek probleem aanpakken geeft mogelijk 10 nieuwe problemen: opletten dus!

Naargelang de ernst van het probleem kan men dit wel aangrijpen als aandachtspunt en in gedachten houden, eventueel voor verdere observatie en onderzoek naar gelijkaardige kwesties. Méér niet.

2. Op basis van herhaalde of *regelmatig waargenomen problemen*, gespreid in de tijd of in de ruimte.

- IN DE TIJD – een weerkerend probleem kan structureel van aard zijn, maar heel gelokaliseerd (bijv. één bepaalde aansluiting tussen twee treinen die zelden gerespecteerd wordt): naargelang de ernst van het probleem kan het Comité dit onder de aandacht brengen van het spoorbedrijf, niet noodzakelijk door middel van een advies.

DIT HOORT TOT DE SIGNAALFUNCTIE VAN HET COMITE

- IN DE RUIMTE – een telkens weerkerend structureel probleem kan ook op verschillende plaatsen voorkomen (bijv. onleesbare naamborden in de stations): naargelang de ruimtelijke spreiding ervan kan het de moeite lonen dit euvel nader te onderzoeken en er een omstandig advies over uit te brengen.

DIT HOORT TOT DE ADVIESFUNCTIE VAN HET COMITE

3. Op basis van *vergelijkende studie*, bijv. met andere spoor-ondernemingen.

- Zorgvuldige en doelgerichte observatie en analyse van *vergelijkbare* facetten en omstandigheden op het vlak van exploitatie, aanbod, kwaliteit, informatie, onthaal, enz. leiden tot het besef én de wetenschap wat haalbaar is of niet.
- Hierbij moet men uiteraard rekening houden met de demografische, socio-economische, sociologische, geografische en verkeerskundige achtergronden van het studieobject.

Zo heeft het weinig zin een vergelijkende studie te maken tussen Vlaanderen en bijv. de Provence op het vlak van de spoorbediening, maar wel op het vlak van informatie en onthaal.

DIT HOORT TOT DE ONDERZOEKSFUNCTIE VAN HET COMITE

Belangrijk hierbij is dat elk advies, elk onderzoek zoveel mogelijk vertrekt vanuit de WAARNEMING VAN FEITEN EN TOESTANDEN ALS GEBRUIKER TER PLAATSE.

Dit geeft de beste garantie dat het probleem bij de wortel wordt onderzocht.

NOOT

Over de relevantie van de aangehaalde problemen en over de meest adequate onderzoeks- en verwerkingsmethode kan men lang discussiëren.

Het is een feit dat er niet één maar verschillende methodes zijn, elk met hun specifieke (wetenschappelijke) relevantie. Het is dan ook aangewezen die waar mogelijk naast elkaar te plaatsen, niet om ze *tegen* elkaar af te wegen, maar om *samen* naar een oplossing toe zoeken, in het belang van de gebruiker... én van het spoorbedrijf.

NAWOORD

Het Comité heeft al vaak aangedrongen op betere samenwerking.

De "specifieke" aanpak van het Comité is zonder enige twijfel een essentiële aanvulling op de "globale" aanpak van de NMBS-groep.

Toch krijgen wij te horen dat "de NMBS van al die zaken perfect op de hoogte is", einde discussie. Goed.

- Waarom komt er dan zelden een reactie op de door het Comité waargenomen en gesignaleerde problemen?
- En waarom zijn er telkens weer zoveel klachten bij elke nieuwe ingreep? Wáárom kan men daar niet beter op anticiperen? A fortiori – waarom wordt hierbij vrijwel nooit beroep gedaan op de gebruikersorganisaties en/of het wettelijk aangestelde Gebruikerscomité?

DIT ADVIES IS HET OFFICIËLE ANTWOORD VAN HET COMITÉ OP ART.36 VAN HET BEHEERSCONTRACT MET DE HOLDING.

NOCHTANS IS ER VANUIT DE NMBS-GROEP NOOIT ENIGE REACTIE GEKOMEN OP DIT ADVIES.

AVIS 08/01 19-2-2008	SE METTRE DANS LA PEAU DES VOYAGEURS
---	---

400000 voyageurs, il faut les mériter, chaque jour.

Ce slogan ne déparerait pas en tête de la charte de qualité du groupe SNCB, un voeu pieux des années 90.

A. SE METTRE DANS LA PEAU DES VOYAGEURS

Depuis sa création, le Comité Consultatif des Usagers n'a jamais agi autrement. En gardant cette ligne de conduite à l'esprit et fort de ses expériences dans les gares, dans les trains et parmi les voyageurs, il a déjà réalisé et présenté plus de 250 avis au groupe SNCB.

L'objectif: un meilleur service pour les usagers du train. Le Comité et le groupe SNCB sont donc des alliés objectifs ?

Or, ces avis sont loin de faire le bonheur de tout le monde. C'est tout au moins ce que l'on peut déduire des réponses que le Comité reçoit du groupe SNCB, mais encore plus des suites données à ces réponses, ou encore du suivi dont elles font l'objet (ou non).

Ce qui frappe, c'est la différence fondamentale dans l'approche des usagers, et ce sur plusieurs plans.

1. Pour le groupe SNCB, « le voyageur » est un concept global, une définition abstraite – on peut concevoir que ce qui compte avant tout pour une telle entreprise, ce sont les structures globales et les grands projets.

Bien sûr, on accorde beaucoup d'attention au "client". C'est inévitable: sans clients, une entreprise ferroviaire n'a aucune raison d'être. Mais les divers aspects "orientation clientèle" du service font tour à tour l'objet d'une approche très globale, surtout vis-à-vis du monde extérieur.

- Ainsi, c'est la satisfaction globale du client qui est mesurée au moyen d'enquêtes et qui détermine en grande partie la politique de l'entreprise.
- Régulièrement, la ponctualité sur le réseau est mesurée, mais c'est avant tout la ponctualité globale qui est publiée et qui détermine une bonne partie de la marche à suivre, par ex. au niveau des tarifs... et pour pouvoir comparer avec d'autres entreprises ferroviaires.

Des résultats positifs sont généralement interprétés dans le sens d'une confirmation de la politique suivie. Or, dans cette approche globale, on ne retrouve guère les problèmes spécifiques, ce qui suscite l'insatisfaction, parfois même la colère de nombreux usagers (par ex. sur les lignes à problèmes) qui ainsi se sentent lésés, voire ignorés.

C'est surtout le cas lorsque sur la base d'un résultat global favorable (par ex. la ponctualité au cours de la période 2000-2005) on conclut un peu trop rapidement que tout va bien, qu'il y a peu de problèmes, ou encore que ceux-ci sont sans importance, même lorsqu'ils sont explicitement signalés ailleurs, par ex. dans les rapports du Médiateur.

On retrouve cette approche dans de nombreuses réponses du groupe SNCB à nos avis. Trop souvent, nous ne pouvons nous défaire de l'impression que l'on ne tient pas (ou à peine) compte des problèmes concrets sur le terrain ou, autrement dit, "que l'on ne se met pas ou pas assez dans la peau des usagers".

Cela se ressent d'ailleurs très bien dans les discussions relatives aux informations sur les quais ou encore aux sièges dans les abris.

2. Le Comité raisonne et œuvre au départ de situations spécifiques, au niveau même des voyageurs.

Le Comité est un forum de recherche et de discussion, et qui représente un large éventail d'organisations au sein de la société civile

Les méthodes et l'approche sont fondamentalement différentes de celles du groupe SNCB, rien déjà que par le fait que le Comité travaille sur une *base bénévole* et – fait important – au niveau des usagers.

Parce que le client est "roi"? Non, parce que le client sait peut-être ce qu'il veut, mais qu'il reste soumis à toute une série de circonstances et de contingences qu'il ne peut gérer ni éviter.

Comment le voyageur se sent-il dans un abri qui fuit, sur un quai gelé, sans information, attendant un train qui n'arrive pas ? Pour saisir cela, un seul moyen : il faut le vivre soi-même, sur le terrain, parmi les voyageurs.

C'est ça la philosophie et l'approche du Comité (et de plusieurs associations d'usagers).

3. Attention: "le voyageur" en tant que tel n'existe pas.

- Le voyageur comme la somme de tous les cas individuels? Certainement pas. Le système ferroviaire est trop complexe et trop diversifié pour cela.
Il y a 545 gares, et 3500 trains en moyenne circulent chaque jour ouvrable. Une telle situation ne se laisse pas résumer en deux mots.
- Le voyageur comme le plus grand commun diviseur? Non plus.
Le ferroviaire au quotidien ne se résume pas en une formule magique. Celui qui, malgré tout, veut raisonner de la sorte trompe son monde.

Exemple: "le nombre de trains supprimés ne représente en moyenne "que" 0,5% du nombre total de trains, c'est donc négligeable". Ainsi la SNCB. Allez donc expliquer cela aux milliers de navetteurs de ces trains, eux qui en sont dupes, chaque jour de suite.

C'est précisément pour cela qu'une approche diversifiée, émanant de la base, s'impose.

B. LE COMITÉ FAIT-IL LA DIFFÉRENCE?

Il existe plusieurs manières de traiter une problématique de manière ciblée et de proposer des solutions.

1. Sur la base d'un seul incident spécifique ou d'un problème concret (par ex. une correspondance aléatoire).

On ne peut évidemment pas en tirer des conclusions générales.

- Pour les plaintes individuelles, il existe les canaux appropriés: l'entreprise ferroviaire elle-même et/ou le Service de médiation.
- Le fait d'aborder un problème spécifique peut soulever 10 nouveaux problèmes : attention donc !

En fonction de la pertinence du problème, on peut en faire un point d'attention que l'on garde à l'esprit, si nécessaire pour observation et examen ultérieur de questions similaires. Pas plus.

2. Sur la base de problèmes récurrents ou observés régulièrement, répartis dans le temps ou dans l'espace.

- TEMPS – un problème récurrent peut être de nature structurelle, mais tout à fait localisé (par ex. une gare n'est pas desservie à une certaine heure): en fonction de la gravité du problème, le Comité peut en faire part à l'entreprise ferroviaire, éventuellement au moyen d'un avis.

C'EST LÀ LA FONCTION DE « SIGNALEUR » DU COMITE

- ESPACE – un problème récurrent peut aussi survenir en différents endroits (par ex. panneaux de nom de gare illisibles dans les gares): compte tenu de sa répartition dans l'espace, il est utile d'examiner ce problème plus en détail et de rendre un avis détaillé à ce sujet.

C'EST LÀ LA FONCTION « CONSULTATIVE » DU COMITE

3. Sur la base d'études comparatives avec d'autres entreprises ferroviaires.

- Une observation minutieuse et ciblée, suivie d'une analyse des facettes et des circonstances *comparables* sur le plan de l'exploitation, de l'offre, de la qualité, de l'information, de l'accueil, etc. permettent de se rendre compte ce qui est réalisable ou non, et pourquoi.

- A cet effet, le contexte socio-économique, démographique, sociologique, géographique, etc. de l'objet de l'étude doit chaque fois être pris en compte.

Ainsi, il est peu judicieux de procéder à une étude comparative entre la Flandre et par ex. la Provence sur le plan de la desserte ferroviaire, mais bien sur le plan de l'information et de l'accueil.

C'EST LÀ LA FONCTION DE « RECHERCHE » DU COMITE

A cet égard, il importe que chaque avis soit élaboré autant que possible sur la base de l'expérience ou du constat sur place, mais COMME USAGER.

Une telle approche donne une meilleure garantie que le problème sera abordé et étudié jusque dans ses racines.

NOTE

On pourrait discuter longtemps quant à la pertinence des problèmes cités et à la méthode de travail et de traitement la plus adéquate.

Il est un fait qu'il n'y pas qu'une seule méthode valable, mais plusieurs, et qu'elles ont chacune leur pertinence (scientifique) spécifique.

Il n'y a donc aucun mal à juxtaposer les différentes méthodes, pas pour les *confronter*, mais plutôt pour rechercher *ensemble* une solution, dans l'intérêt de l'usager... et de l'entreprise ferroviaire.

EPILOGUE

Le Comité a déjà insisté, à plusieurs reprises, sur une meilleure collaboration. L'approche "spécifique" du Comité est sans le moindre doute un complément essentiel à l'approche "globale" du groupe SNCB.

Pourtant, on ne cesse de nous répéter que "la SNCB est parfaitement au courant de toutes ces choses", fin de la discussion. Bien.

- Pourquoi donc ne réagit-on que très rarement aux problèmes observés et signalés par le Comité?
- Et pourquoi donc y a-t-il chaque fois tant de plaintes à chaque nouvelle mesure? Pourquoi ne peut-on pas mieux y anticiper? A fortiori – pourquoi ne fait-on quasiment jamais appel aux organisations d'usagers, ni au Comité des Usagers instauré à cet effet par le législateur?

**CET AVIS EST LA RÉPONSE OFFICIELLE DU COMITÉ
À L'ART.36 DU CONTRAT DE GESTION DE LA SNCB-HOLDING.
IL N'A TOUTEFOIS JAMAIS OBTENU LA MOINDRE RÉACTION
DE LA PART DU GROUPE SNCB.**

ADVIES
08/02
19-2-2008

NOG MAAR ÉÉN STATION PER GEMEENTE?

1. SITUATIESCHETS

In het najaar van 2007 vroeg een NMBS-verantwoordelijke zich in het openbaar af of het nog te verantwoorden is dat een gemeente meerdere stations op haar grondgebied heeft. Op deze overigens niet onderbouwde stelling volgde de voor de hand liggende vraag of het aantal NMBS-stations op deze basis niet moet "herbeken" worden.

Naar analogie met de plannen van de Post om nog maar één postkantoor per gemeente te behouden, ongeacht haar oppervlakte, wordt dus blijkbaar ook bij de NMBS hardop gedacht om in de regel nog maar één station per gemeente te behouden. Hier houdt de vergelijking echter op: terwijl de Post hier en daar zgn. "postpunten" opent, kan men moeilijk verwachten dat de NMBS halve stopplaatsen zou voorzien – tenzij het de bedoeling is daar nog slechts enkele keren per dag te stoppen, tijdens de piekuren, en alleen op week- of schooldagen: men weet wat onvermijdelijk zal volgen...

Dit doet immers terugdenken aan de grote snoeibeurt van 1984, toen in één klap 234 stations werden gesloten, en aan de gevolgen ervan op het vlak van de mobiliteit, toen duizenden reizigers de overstap maakten naar de auto: niet om in het volgende station de trein te nemen, maar om rechtstreeks naar hun bestemming in en rond de steden te rijden.

Het Comité heeft er in verschillende adviezen steeds voor gepleit om de inplanting en de geografische spreiding van de stations op een rationele manier te benaderen. Vrijwel alle stations dateren van de 19^e eeuw, althans voor wat hun inplanting betreft. Wat vandaag overblijft is het resultaat van opeenvolgende sluitingsgolven, telkens opnieuw om te "besparen", maar lang niet altijd op rationele gronden en zeker niet op basis van een evenwichtig spreidingsplan.

Zo moest de sluiting van alle stations tussen Antwerpen en Boom in 1984, in de dichtbevolkte *Rupelstreek*, enkele jaren later ongedaan worden gemaakt. Zo ook blijft de sluiting van stations als *Corswarem* (200) of *Basècles-Carrières* (300 reizigers) de nodige vragen oproepen.

Het is een publiek geheim dat sommigen tegen beter weten in maar al te graag het aantal stations verder willen inkrimpen: 200 minder als het kan. Voor hen is de mobiliteit nog steeds die van 1984: de reizigers zullen wel in het volgende station op de trein stappen of voortaan de bus nemen, klinkt het nog steeds. Dat dit niet klopt heeft het gedeeltelijke fiasco van het IC-IR plan uit 1984 voldoende bewezen (zie hoger).

2. WAT VERSTAAT MEN ONDER "RATIONELE" CRITERIA?

- Een reizigersstation is geen vreemd lichaam dat zijn eigen rendabiliteit moet bewijzen, maar een onlosmakelijk deel van het spoorwegennet, omdat een trein nu eenmaal reizigers moet laten in- en uitstappen op een aantal zorgvuldig uitgekozen en goed gelegen plaatsen.
- Een (reizigers)trein dient om reizigers te vervoeren, een station om die reizigers te laten in- en uitstappen: voor een vertrekstation moet dit in eerste instantie verantwoord worden op demografische gronden (bevolkingsomvang, -dichtheid, -spreiding) waarin de lokalisatie van woonkernen en woonconcentraties primordiaal is, iets dat men NIET terugvindt in de globale bevolkingscijfers van de gemeenten! ⁽¹⁾
- Voor de bestemmingsstations spelen van hun kant de tewerkstellings-, onderwijs-, handel-, diensten- en vrijetijdsfuncties een belangrijke rol.
- Uiteraard moet men nog met andere factoren rekening houden, vooral dan van verkeerskundige en geografische aard, maar ook op het vlak van de exploitatie, al zijn lang niet alle door de NMBS aangehaalde criteria even relevant (zie advies **04/10**).

3. IS HET GEMEENTETERRITORIUM OP ZICH DAN GEEN VALABEL CRITERIUM?

3.1 In het landschap zijn gemeenten geen fysische (zichtbare) maar louter *administratieve* (virtuele) eenheden.

- Uiteraard heeft een gemeente een welomschreven aantal inwoners op haar grondgebied. Deze zijn grotendeels geconcentreerd in stedelijke of landelijke woonkernen, waarvan de inplanting doorgaans historisch bepaald werd ⁽²⁾, maar zeker niet in functie van de huidige gemeentegrenzen.
- Deze grenzen kunnen van een dag op de ander (nu ja...) gewijzigd worden, zonder dat dit meteen gepaard gaat met ingrijpende aanpassingen op het vlak van bevolkingsspreiding, lokalisatie van de woonkernen, mobiliteitsfactoren, verplaatsingspatronen zoals woon-werkverkeer, koopgewoonten, enz. ⁽³⁾

¹ wat nog niet betekent dat de gemeentelijke bevolkingscijfers geen betekenis hebben, zij het dan op een ander niveau

² vaak op grond van fysische elementen, zoals een aanlegplaats voor boten of een verdedigbare hoogte

³ behalve dan de lokale verplaatsingen naar een ander gemeentehuis, niet meteen iets dat veel invloed heeft op het treingebruik...

3.2 In België werden in één dag (1-1-1977) ruim 2500 gemeenten gefuseerd tot 589 gemeentelijke entiteiten vandaag.

- Ruimtelijk-geografisch bekeken was deze fusieoperatie allesbehalve homogeen: sommige gemeenten fuseerden niet, andere wel, met mini- en maxifusies, variërend van 2 tot meer dan 20 ex-gemeenten in één nieuwe gemeentelijke entiteit.
- De fusiecriteria waren ook heel uiteenlopend: soms territoriaal of verkeerskundig van aard, maar vooral politiek en economisch, en lang niet overall even rationeel, waarbij o.m. gemeenten werden samengevoegd die geografisch niet meteen bij elkaar hoorden.
- Bij deze operatie werd geen rekening gehouden met de aanwezigheid van een spoorwegstation op het grondgebied van een gemeente, noch vóór noch na de fusie. Zo blijven sommige gemeenten het in 2008 stellen met 0, 1 of 2 stations, daar waar andere dan weer "beschikken" over 4, 5 of zelfs meer stations.
Vb. *Geraardsbergen*, met 5 stations (vroeger 6)
Namur met 9 stations (vroeger 13)

Dit alles heeft weinig te maken met rationele, economische en/of wetenschappelijke wetmatigheden, wel met een reeks beslissingen en toevalligheden van politiek-administratieve aard waarbij op één plaats een aantal gemeenten van één dag op de andere bij elkaar gevoegd werden, en op een andere plaats dan weer niet.

3.3 Geen oorzakelijk verband!

Uiteindelijk moet men vaststellen dat er zo goed als geen aanwijsbaar oorzakelijk verband is tussen de onderverdeling van het grondgebied in administratieve eenheden (o.a. de gemeenten) en

- het bevolkingspotentieel in een bepaalde regio
- het verplaatsingspatroon tussen de woonkernen, de stedelijke centra en de tewerkstellingscentra onderling

Men kan hoogstens aanvoeren dat de gemeentelijke afbakening invloed heeft op bepaalde verplaatsingen binnen de gemeente zelf, vooral van administratieve aard (o.a. naar het gemeentehuis) – een verplaatsings-segment waarin het spoor wegens de korte afstanden nauwelijks een rol speelt, tenzij er... 2 of meer stations op haar grondgebied liggen, zeker bij relatief uitgestrekte gemeenten (vb. *Mons*, *Namur*, *Antwerpen*)

Uiteindelijk is hier het criterium "gemeente" alleen maar relevant genoeg indien het grondgebied relatief homogeen ingedeeld is – wat vóór 1977 nog enigszins het geval was, maar vandaag niet meer.

4. CONCRETE TOEPASSINGEN (meertalige tekst)

Hoe weinig relevant gemeentegrenzen wel (kunnen) zijn voor het al dan niet behouden van een station wordt hieronder aangetoond aan de hand van 25 concrete gevallen op het Belgische spoorwegennet. Behalve anders vermeld geven de aangehaalde opstapcijfers het gemiddelde voor de periode 1999-2005.

4.1 Welk station gekozen?

- La commune de **Chapelle-lez-Herlaimont** compte deux gares sur son territoire : Piéton (sur la ligne 112) et Godarville (sur la ligne 117); ces deux villages, à chacune des extrémités de ce long territoire communal, se trouvent d'ailleurs sur deux lignes très différentes et indépendantes l'une de l'autre.
- Que faire des deux gares de **Merbes-le-Château** (Labuissière et Fontaine-Valmont), toutes deux d' « importance » égale – en nombre de voyageurs ?
- Gros dilemme pour **Rixensart** : les gares de Genval (1468) et de Rixensart (1516 voyageurs) sont à forces égales. Laquelle sacrifier ?
- Pour **Ottignies-Louvain-la-Neuve**, c'est clair : selon la « logique » SNCB c'est le noeud d'Ottignies (15166) qu'il faudrait maintenir. Alors, quid de Louvain-la-Neuve (4658 voyageurs) ?
- A **Theux**, c'est moins évident : faut-il garder la halte de Franchimont, située près des écoles et voyant embarquer bien plus de voyageurs (296), plutôt que Theux (198 voyageurs), gare de croisement au cœur du village ?
- Récemment on a réouvert les gares de Athus, Aubange et Halanzy, toutes les 3 sur le territoire de la commune d'**Aubange**. Manifestement, c'en sont 2 de trop : lesquelles ?
- La commune de **Grez-Doiceau**, fort étendue, comporte de nombreux villages, dont 4 disposent d'une halte ferroviaire. Laquelle choisir ? Celle située le plus près du centre de la commune (Archennes) ? Ou celle avec le plus grand nombre de voyageurs embarqués (Pécrot) ?
- **Nalines-Ham-s/Heure** compte 4 gares, dont 2 situées en plein village (Jamioulx et Cour-s/Heure). Laquelle choisir : la gare de Ham-s/Heure (63 voyageurs), au centre de la commune mais à l'écart des villages, ou celle de Cour-s/Heure, qui compte plus de voyageurs (68)?
- De gemeente **Kalmthout** telt 3 stations: Heide (678 reizigers, 761 in 2006), Kijkuit (132 reizigers, 111 in 2006) en Kalmthout (645 reizigers, 642 in 2006). Welke moet open blijven: Heide, met de meeste reizigers maar in het uiterste zuiden van de gemeente, of Kalmthout, met minder reizigers, in volle centrum van de gemeente?

- Gelijkaardig dilemma voor **Oosterzele**, dat sinds de gemeentefusies maar liefst 5 stations op zijn grondgebied heeft. Moortsele (144 reizigers) ligt het dichtst bij de gemeentekern: met Balegem-Dorp erbij (284) haalt dit station trouwens meer reizigers dan het "hoofdstation" Scheldewindeke (344 reizigers).
- **Mortsel** beschikt over 4 stations: Mortsel, Mortsel-Deurnesteenweg, Mortsel-Oude-God en Mortsel-Liersesteenweg (deze laatste wordt momenteel niet bediend). Welke van de 4 zou men moeten behouden? Wetende dat deze stations op 3 verschillende lijnen liggen, gaat men dan de reizigers van de 3 "overbodige" stations verzoeken om richting Lier voortaan in Antwerpen-Berchem over te stappen?

4.2 Excentrische ligging

Als gevolg van de fusieperikelen zijn sommige hoofdstations uiteindelijk terechtgekomen in een uithoek van de nieuwe gemeente: wat nu?

- Zo telt de gemeente **Beersel** nu 3 stations: Lot (op lijn 96, 230 reizigers), Huizingen (300) en Beersel (220), beide op lijn 26); het station Huizingen telt veruit het grootste aantal reizigers, maar ligt helemaal tegen de zuidelijke rand van de gemeente – overigens vlak naast dat van Buizingen (grondgebied Halle).
- Ook in **Zemst** telt het excentrisch gelegen Epegem (410) beduidend meer reizigers dan het vrij centraal gelegen Weerde (384 reizigers).
- Van de twee stations van **Zichem-Scherpenheuvel** doet Testelt (288 reizigers, 343 in 2006) het opmerkelijk beter dan het meer centraal gelegen Zichem (247, 313 in 2006).
- Het geval **Beringen** is genoegzaam bekend: het station dat vandaag de naam « Beringen » draagt bedient eigenlijk Beverlo, tegen de grens met Leopoldsborg, en bevindt zich op 5 km van het centrum van de gemeente en van het busknooppunt (4 km in vogelvlucht).
*Ooit zei iemand: "Wáárom een nieuw station in Beringen-Centrum? Er ligt al een op het grondgebied van de gemeente, dat moet volstaan."
Een helderziende?*
- A **Erquelinnes**, la gare de Solre-s/Sambre (122 voyageurs), stratégiquement située au centre de l'entité communale, ne pourra jamais supplanter la gare excentrée d'Erquelinnes (351 voyageurs), à deux pas de la frontière Franco-Belge.
- Même problème à **Habay** : la gare de Marbehan, nettement plus importante que la petite gare de Habay, est située à l'extrémité ouest de cette commune fort étendue. Est-ce là une raison suffisante pour vouloir sacrifier Habay ?

4.3 Dichtstbij gelegen station

Door de wisselvalligheden van de gemeentefusie hebben verschillende gemeenten meer nut van een (klein) station op een andere gemeente dan het station gelegen op hun grondgebied.

- Alors que **Merbes-le-Château** compte deux gares (voir plus haut), la gare la plus proche est celle de Solre-s/Sambre – cette dernière devant toutefois céder le pas à la gare-frontière d’Erquelines, très excentrée, mais située près d’une grande école.
- La commune de **Sprimont** dispose de la gare de Rivage sur son territoire, mais pour le village-centre (Sprimont), la gare la plus proche est bien celle d’Aywaille – voir annexe.

4.4 Fusieperikelen en grensgevallen

Diezelfde fusieoperatie van 1977 heeft vaak geleid tot een grillige afbakening van de nieuwe gemeente, soms dwars door een woonkern heen (⁴), maar ook op het vlak van de stations.

- Aujourd’hui, la seule gare sur le *territoire* de la commune de **Comblain-au-Pont** est celle de Poulseur, alors que la gare la *plus proche* est celle de Rivage, elle-même située sur la commune de **Sprimont** (voir plan en annexe); la gare de Comblain-au-Pont elle-même a été supprimée en 1993 parce qu’elle se trouvait « trop près de celle de Comblain-la-Tour », pourtant située à 3 km de là, mais sur la commune de **Hamoir**.
- De Trooz, Fraipont et Nessonvaux (commune de **Trooz**) c’est la dernière, très excentrée, qui “fait” de loin le plus de voyageurs. Or, le village de Fraipont se trouve à la lisière de la commune d’**Olne**, alors que le village de Nessonvaux est littéralement incrusté dans le territoire de cette même commune. Si la fusion de communes s’était déroulée autrement, ce n’est pas une mais deux gares que l’on garderait : Trooz (Prayon-Forêt) et Nessonvaux (Olne).
- De stations **Neerpelt** en **Overpelt**, op 1 km van elkaar, liggen elk in een aparte gemeente en zullen sowieso blijven. Neerpelt-Overpelt is een feitelijke agglomeratie. Had men daar in 1977 ook één gemeente van gemaakt, dan zou men nu plots één van beide moeten opgeven?
- De gemeente **Haaltert** heeft 2 stations: Haaltert op de gemeentegrens met Aalst, vlak bij Terjoden, en Ede zowat op de grens met **Erpe-Mere**, waarvan het centrum zowat halfweg ligt tussen het station Ede en het slecht bediende Erpe-Mere (zie plan in bijlage).
- Het station **Gavere-Asper** bedient de gelijknamige gemeente, maar de dorpskern van Asper ligt dicht bij het station **Zingem**, plat op de grens tussen beide gemeenten.

⁴ vb. de *woonkern* Buken (Vlaams-Brabant) ligt schrijlings op 2 verschillende gemeenten

- Het station Balegem-Zuid bevindt zich wel op het grondgebied van de ex-gemeente Balegem (thans **Oosterzele**) maar bedient in feite Elene (thans **Zottegem**).
- Wat met Koksijde? Het station Koksijde ligt op het grondgebied van **Veurne** en is in feite Veurne-West. Mogen wij ervan uitgaan dat de gemeente **Koksijde** hier een uitzondering zal bekomen?
- Mag het station Merelbeke blijven? **Merelbeke** is een zelfstandige gemeente, maar het station ligt wel voor een deel op Gentbrugge (stad **Gent**) en voor het ander deel op de gemeente **Melle**...

Het reizigersbestand van een station laat zich alleszins niet inkapselen door gemeentegrenzen. Heel wat reizigers nemen de trein in een buurgemeente, doorgaans bij gebrek aan beter. Het meest gekende voorbeeld is **Hélécine** (Wallonië), gelegen vlakbij het station Ezemaal (Vlaanderen), zelf het kleinste (145 reizigers) van de 3 stations op het grondgebied van de gemeente **Landen**.

5. VOLGENDE STAP?

Deze oefening, louter op basis van de gemeentegrenzen, maakt duidelijk dat dit criterium heel vaak tot absurde situaties kan leiden.

Stel. Stel dat, tegen het gezond verstand in, dit criterium blindelings wordt toegepast. Wat zou dit dan geven?

5.1 Lijnvakken waarop alle (tussen)stations zouden verdwijnen

- Brugge-Zeebrugge (Dorp/Strand)
- Aalst-Burst
- Gembloux-Jemeppe-s/Sambre
- Ciney-Marloie

5.2 Lijnvakken waarop juistgeteld één tussenstation zou overblijven

- Mons-La Louvière: Thieu
- Liège-Verviers: Nessonvaux
- Ath-Geraardsbergen: Lessines
- Denderleeuw-Geraardsbergen: Ninove
- Melle-Zottegem: Scheldewindeke
- Brussel-Halle: Ruisbroek

5.3 Elders zouden de meeste tussenstations verdwijnen, behalve...

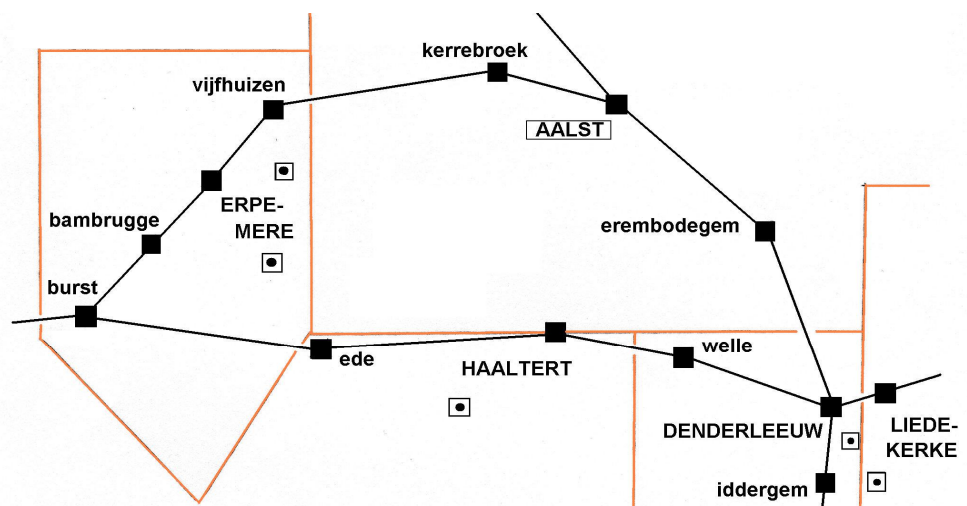
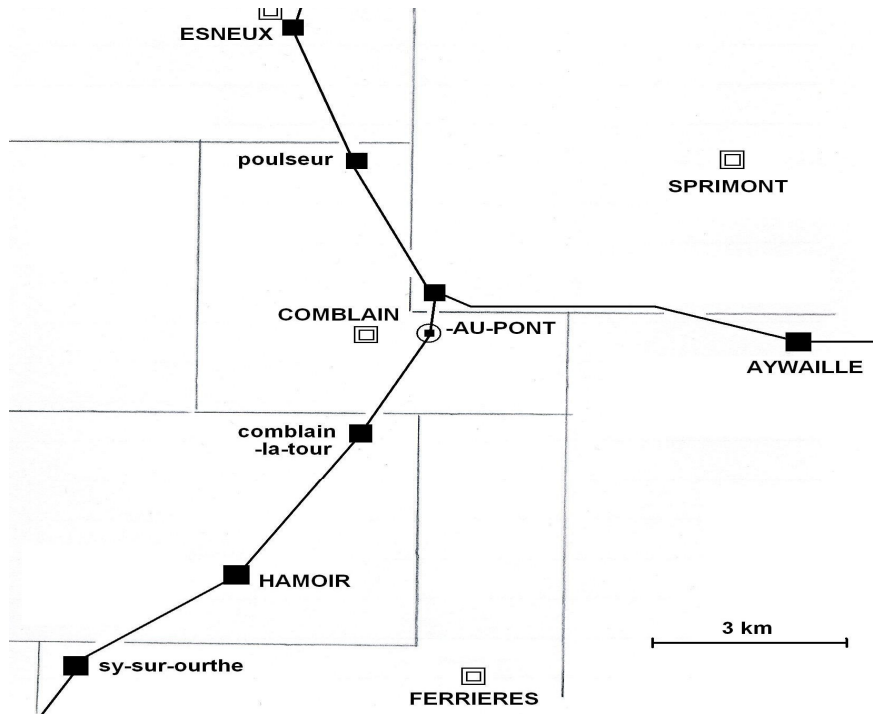
- Antwerpen-St.Niklaas: Zwijndrecht en Beveren
- Leuven-Wavre: St.Joris-Weert en Pécrot
- Pepinster-Géronstère: Franchimont en Spa
- Namur-Tamines: Floreffe en Jemeppe-s/Sambre
- Huy-Namur: Bas-Oha en Andenne
- Libramont-Arlon: Neufchâteau en Marbehan
- Namur-Ciney: Assesse en Natoye

UITERAARD IS DIT MAAR EEN DENKOEFFENING

Wij zijn er van overtuigd dat het gezond verstand de bovenhand krijgt. Toch zijn er in het verleden al veel stations met nog minder argumenten van de kaart geveegd...

Zal men het nog meemaken dat men stations opgeeft op basis van een politiek-bestuurlijke beslissing van 30 jaar geleden die niets met mobiliteit te maken heeft?

BIJLAGE – ANNEXE



AVIS
08/02
4-2-2008

PLUS QU'UNE SEULE GARE PAR COMMUNE ?

SYNTHÈSE

1. PROBLEMATIQUE

Faut-il à la SNCB, comme pour les bureaux de La Poste, limiter le nombre de gares à une seule par commune ? Faut-il assujettir le maintien ou non d'un point d'arrêt à sa localisation par rapport à une limite communale donnée ?

Le Comité plaide depuis longtemps déjà pour une analyse territoriale bien étayée du réseau actuel et potentiel de gares et points d'arrêt, mais ne trouve aucun argument rationnel pour appuyer cette thèse, si ce n'est à un niveau purement politique.

2. PERTINENCE DU CRITÈRE "COMMUNAL"

Les communes sont avant tout des entités administratives. Leur superficie peut varier énormément d'un coin à l'autre du pays, mais également au fil du temps. Ce fut le cas en 1977, lorsque furent constituées des entités regroupant 5 ou 10, voire même 20 anciennes communes ou plus, alors que d'autres n'ont pas fusionné du tout. Ainsi, il est des cas où 3-4 villages, dotés chacun de leur propre gare ⁽⁵⁾, se retrouvèrent du jour au lendemain dans la même entité. Ces gares seraient-elles du coup devenues superflues, alors que ce n'eut pas été le cas si ces communes n'avaient pas fusionné ?

Dans le paysage, les limites communales sont virtuelles : elles peuvent être modifiées au gré de l'histoire et des circonstances, alors que ce n'est guère le cas pour les zones d'habitat. Ce sont des limites purement administratives qui n'influencent guère les courants de trafic. Il n'y a donc aucun argument valable pour les considérer comme un critère déterminant pour le maintien ou non d'une halte ferroviaire. A moins qu'elles ne soient réparties d'une manière égale sur tout le territoire, comme c'était le cas avant 1977.

Allons-nous réellement vers une situation où des gares seraient sacrifiées sur la base d'une décision politico-administrative vieille de 30 ans qui n'avait strictement rien à voir avec la mobilité ?

ATTENTION – de nombreux exemples situés en Wallonie sont repris dans les 5 pages précédentes (version néerlandaise)

⁵ Nous ne faisons pas de distinction entre gare, halte ou point d'arrêt, gardée en permanence ou non

ADVIES
08/03
19-2-2008

IN ALLE VEILIGHEID
VAN HET ENE PERRON NAAR HET ANDERE

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

Tal van incidenten, met dodelijke afloop voor reizigers die de sporen overstaken ondanks de verbodsbepalingen, hebben de aandacht van het Comité getrokken.

Deze is heel ongerust en heeft zich ernstig beraden omtrent de mogelijke oorzaken. Niet op basis van mooie theorieën, maar wel van tal van concrete vaststellingen op het terrein, nl. in een reeks stations en stopplaatsen.

Hieruit besluit het Comité dat, ook al staat het vast dat dergelijke incidenten heel vaak te wijten zijn aan onverantwoordelijk of ongegeneerd gedrag, er ook onrechtstreekse oorzaken van structurele aard kunnen zijn, meer bepaald op het vlak van de uitrusting van stations en perrons.

2. DRINGENDE VRAAG AAN DE NMBS-GROEP

Het Comité betreurt dat het toezichhoudend personeel soms onverhoeds wordt teruggetrokken, zeker in relatief belangrijke stations, zoals in Geel. Het vraagt dat dergelijke maatregelen niet worden doorgevoerd vooraleer volwaardige en veilige alternatieven gerealiseerd zijn, naar het voorbeeld van Floreffe een tijd geleden.

Een goed doordachte uitrusting van de stations en de perrons moet de reizigers juist aanmoedigen om daadwerkelijk gebruik te maken van de voorziene doorgangen, voor zover deze effectief bestaan, beter onderhouden, verlicht en beveiligd worden, dus aantrekkelijker gemaakt, maar ook toegankelijk zijn voor iedereen en... terdege aangeduid!

Van hun kant moeten de gelijkgrondse oversteekplaatsen uitgerust worden met een belsignaal en knipperlichten, laat staan automatische baren, zoals o.m. het geval is in de Nederlandse en Zweedse stations.

Tenslotte blijven wij er als gebruikers op aandringen dat in de stations zonder personeel de bewegwijzering en andere nuttige infopanelen niet tot het uiterste beperkt worden, soms tegen elk gezond verstand in.

Ook dát is een onderdeel van de meest elementaire veiligheidsvoorzieningen.

AVIS 08/03 19-2-2008	COMMENT PASSER D'UN QUAI A L'AUTRE EN TOUTE SÉCURITÉ ?
---	---

Ces derniers temps, plusieurs accidents mortels dans les gares ont défrayé la chronique. A Antoing et à Jemappes – et il y a quelques années encore à Farciennes – des voyageurs traversant les voies se sont faits happer par des trains rapides au passage. Et la liste ne cesse de s'allonger.

Dans chacun des cas cités, il existe un passage souterrain, permettant la traversée des voies en toute sécurité et ne justifiant donc pas le risque de traverser les voies à niveau – ce qui est d'ailleurs formellement interdit. Actes d'irresponsables ?

Le Comité, sans connaître les détails ni les vrais motifs, ne porte aucun jugement sur le comportement des victimes. Toutefois, au cours de ses nombreuses visites du réseau, il fait des constats parfois ahurissants, expliquant en partie le comportement de certains voyageurs en infraction. Quelques exemples frappants en disent plus qu'un exposé tout théorique.

1. LODELINSART

A plusieurs reprises (avis 05/22 et 07/21) le Comité a attiré l'attention du groupe SNCB sur la situation en gare de **Lodelinsart**, où le passage sous-voies, sinistre et non éclairé pour cause de vandalisme, dissuade la grosse majorité des voyageurs. La plupart d'entre eux a donc pris l'habitude de traverser les voies où, heureusement, ne passent que peu de trains directs (marchandises).

Chaque fois, le Comité a demandé à la SNCB une solution durable pour ce problème manifeste et connu, mais aucune réponse ni suite satisfaisante n'a été obtenue à ce sujet jusqu'à présent.

Signalons encore qu'un cas semblable se présente en gare de **Liers** et, en partie du moins (et temporairement ?), à **Blaton**, alors que dans d'autres gares, comme à **Habay** (avis 06/08 et 07/29), c'est l'emplacement du système d'éclairage lui-même qui est manifestement insuffisant.

2. FARCIENNES, THUIN et les autres

Dans chacune de ces gares, le couloir sous-voies est étroit et tagué, une partie de l'éclairage vandalisé (voir avis 04/23, 06/30 et autres). D'un cas à l'autre, c'est soit la commune, soit le groupe SNCB, qui est responsable de l'entretien et des réparations nécessaires dans ces passages. Le fléau du vandalisme étant ce qu'il est, c'est trop souvent un travail de Sisyphe.

En de nombreux endroits, de solides armatures sont placées pour protéger le système d'éclairage. Apparemment, certaines sont efficaces, d'autres continuent d'être fracassés. N'existe-t-il donc pas un système ayant fait ses preuves, que l'on peut appliquer dans le plus d'endroits possible ?

Bien-sûr, on évoquera une fois encore les coûts liés à de tels travaux. Tout comme le coût d'un élargissement éventuel de ces tunnels beaucoup trop étroits et bas, et donc coupe-gorge à souhait.
Mais si c'est là le prix d'une vie ?

3. ASSESSE

Lors de nos visites à Assesse (avis 06/20) nous y fûmes frappés par le nombre de voyageurs traversant les voies, alors que la gare est située dans une courbe, et que de nombreux trains rapides y passent en trombe.

Après analyse, nous entrevoyons trois causes :

a) de la désinvolture, voire de l'inconscience manifeste chez de nombreux usagers ;

b) les quais beaucoup trop bas ⁽⁶⁾ ne sont pas faits pour décourager la traversée des voies ;

bien-sûr, on ne peut rehausser tous les quais en une fois, et cela représente de gros investissements – nous constatons d'ailleurs qu'en de nombreux endroits, le renouvellement des quais va de pair avec leur rehaussement à 55 cm – mais pourquoi pas les rehausser à 76 cm ? parce que cela coûte trop cher ? pourtant, de vrais quais hauts (comme aux Pays-Bas et au Royaume-Uni) dissuadent de très nombreux désinvoltés, même s'il y en aura toujours que rien n'arrêtera...

c) la signalétique déficiente – pour qui connaît l'endroit, cela joue moins, mais pour le voyageur occasionnel, cela pose problème : aucun panneau, aucun avis ne renseigne sur la direction des trains ;

bien-sûr, il y a ces fameuses affiches jaunes ⁽⁷⁾ au bas des deux sentiers menant aux quais respectifs, mais à ces endroits, les numéros de quai sont parfaitement invisibles ; qui, en haut, constate qu'il n'a pas choisi le bon quai, est quasiment incité à traverser les voies, plutôt que de faire tout le détour, surtout lorsque l'heure de départ est là.

4. COURT-ST.ETIENNE

On ne peut passer sous silence le cas de Court-St.Etienne, gare fréquentée par de très nombreux écoliers. Déjà du temps où il y avait encore du personnel, la traversée des voies relevait du défi... Il est vrai que le détour obligé par le tunnel sous-voies, d'ailleurs bien entretenu, y était pour quelque chose (voir avis 05/04).

Aujourd'hui qu'il n'y a plus de personnel, cela continue, malgré la solution du bon sens enfin instaurée par le groupe SNCB (voir avis 07/23), mais beaucoup trop tard : l'accès de plain-pied du quai opposé par le passage à niveau. Mal équipé (gravillons) et parfaitement invisible, car non signalé ⁽⁸⁾, il est loin d'être utilisé par tout le monde...

⁶ C'est le cas dans de très nombreuses gares, même de certaine importance (Ottignies, Kortrijk, Hasselt, etc.)

⁷ dont la SNCB se targue que cela résout tous les problèmes d'information

⁸ lors de nos multiples passages à l'automne 2007

5. HAMOIR

Jusqu'à la mi-2005 la traversée des voies s'y faisait sous surveillance du personnel de gare. Or, pour raisons d'économie, on a supprimé le tout : guichets, salle d'attente et traversée des voies. Désormais, plusieurs panneaux incitent la clientèle à faire le détour par le passage à niveau (PN), situé à 300 mètres de là, pour gagner le quai opposé (vers Liège).

Or, surtout pour celui qui gare sa voiture sur le parking de l'ancienne cour à marchandises, le détour par le PN est encore plus considérable : jusqu'à 700 mètres ! D'où la tentation de traverser les voies situées au débouché d'une courbe, malgré la visibilité réduite. S'il ne passe que rarement de trains sans arrêt, la situation est réellement « accidentogène » par le fait que l'horaire prévoit le croisement des trains à cet endroit précis.

Il en est de même pour le voyageur occasionnel. N'oublions pas que la vallée de l'Ourthe est très touristique. Lorsque, venant des rues commerçantes ⁽⁹⁾, il débouche sur le PN, rien n'attire son attention sur l'entrée dérobée du deuxième quai, située de l'autre côté des voies ⁽¹⁰⁾. Il aura donc le réflexe normal de se diriger vers la gare, invité par une grande crose avec logo SNCB, malencontreusement placée à mi-chemin du bâtiment. On devine sa réaction, après avoir trouvé porte fermée et panneaux l'incitant à faire tout le détour (de 600m...) par le PN qu'il vient de quitter.

La SNCB a-t-elle bien réfléchi à ce genre de problème en fermant le guichet et en supprimant le personnel ?

6. GEEL

On aura beaucoup de peine à comprendre ce qui vient de se passer à Geel, grosse gare de Campine, où la SNCB recensa... 2025 voyageurs par jour fin 2006⁽¹¹⁾, dont de très nombreux étudiants.

Depuis fin janvier 2008, suite à des économies de personnel, la traversée des voies *sous surveillance* est supprimée, et les voyageurs sont priés... de passer par le passage à niveau (PN), heureusement tout proche.

Inutile de faire un dessin : les journaux font état de plusieurs incidents, heureusement sans conséquences, suite à la traversée intempestive des voies par l'un ou l'autre voyageur de dernière minute, surtout lorsque le PN est fermé. On ne peut qu'espérer que cela se tassera rapidement.

N'empêche que cette mesure d'économie de la SNCB interpelle, surtout pour une gare de cette importance. Quid en cas d'accident mortel ?

⁹ situées du côté de l'Ourthe, et non près de l'église !

¹⁰ où la direction des trains n'est même pas renseignée, malgré la présence de panneaux d'accueil se prêtant parfaitement à ce genre de renseignements

¹¹ 1500 pour la période 1999-2005

On se souviendra d'ailleurs du cas de Floreffe, où le personnel de surveillance resta en place jusqu'à la mise en service du tunnel sous-voies.

Comme par hasard, peu après l'approbation de cet avis, la décision fut prise de construire un passage sous-voies à Geel. Pourquoi dès lors ne pas avoir attendu cet ouvrage d'art avant de supprimer le passage surveillé ?

CONCLUSIONS

On ne pourra jamais empêcher quiconque de traverser les voies, sauf peut-être avec des barbelés.

Par contre, un équipement bien étudié des gares et des quais doit pouvoir persuader les voyageurs (et autres) de faire usage de passages appropriés, pour autant qu'ils existent et qu'ils soient plus attrayants, mieux entretenus, éclairés et sécurisés, accessibles à tous et... dûment signalés !

Comme usagers nous ne cessons d'insister pour que dans les gares sans personnel la signalétique et autres panneaux d'information, sans être pour cela exubérants, ne soient réduits à l'extrême, parfois contre tout bon sens.

Un problème analogue se pose d'ailleurs le long de nombreuses voies ferrées en dehors des gares, accessibles de plain-pied depuis la voie publique ⁽¹²⁾, sans la moindre clôture pour dissuader le public d'y traverser les voies.

Cela aussi fait partie d'une sécurité toute élémentaire.

PROPOSITIONS

Aux *Pays-Bas* et en *Suède*, la traversée à niveau des voies à l'intérieur de nombreuses gares est sécurisé par une sonnerie et des feux d'avertissement, voire même par des barrières automatiques comme pour un passage à niveau routier. En *France*, un dispositif lumineux sans barrières sécurise ces traversées dans les gares sans personnel de surveillance. En *Belgique*, ce sont entre autres les gares de Florival et de Godinne qui bénéficient d'un tel passage sécurisé.

Un tel équipement tombe sous le sens pour les nombreuses gares du réseau SNCB posant problème, surtout après le retrait du personnel de gare (ou de surveillance), comme à Trois-Ponts. De plus, l'aménagement de telles traversées est moins coûteux que des passages en-dessous ou au-dessus des voies et elles sont moins rebutantes pour les voyageurs. Une fois de plus, le coût d'un tel équipement est plus que justifié : il peut y aller d'une vie humaine.

Enfin, mesure préventive, ne peut-on clarifier et généraliser la pratique du coup d'avertisseur d'un train (rapide) en passage qui croise un train de voyageurs arrêté en gare ?

¹² c'est tout particulièrement le cas à... Pécrot!

AVIS 08/04 19-02-2008	BATIMENTS DE GARE DÉLAISSÉS - accueil des voyageurs
--	--

Après la série d'avis sur l'accueil dans 50 gares moins importantes, le Comité des Usagers poursuit son action pour un meilleur accueil sur les quais de gare. Récemment, il a été frappé par la situation du bâtiment "voyageurs" dans plusieurs gares de moyenne importance, telles que Lessines, Quiévrain, Péruwelz et Spa - même si celles-ci sont cataloguées par la SNCB comme « petites gares » (catégorie DI) sur la seule base du nombre de voyageurs embarqués (voir annexe).

La palme revient sans aucun doute à la monumentale gare de Péruwelz, quasiment abandonnée. Suivie de celle de Spa, respirant de moins en moins la grandeur d'antan de cette ville thermale. Quant aux bâtiments de Lessines et de Quiévrain, d'allure plus modeste, ils sont tout simplement laissés à l'abandon !

Mais que deviennent donc les voyageurs ?

1. LESSINES

Alors que chaque porte, chaque fenêtre et chaque orifice de ce bâtiment de style particulier Dendre-Waes est cloisonné(e), deux « conteneurs » ont été placés dans le passage longeant la façade nord du bâtiment.

- Le premier, placé à moitié sur le quai, fait office de bureau du chef de gare : les deux fenêtres donnent vue sur le quai n°1 (vers Acren et Geraardsbergen), mais la traversée à niveau des voies vers le quai n°2-3 (vers Ath) nécessite la présence de personnel de surveillance.
- Le deuxième, placé dans l'angle de la Place de la Gare, abrite le guichet et une minuscule salle d'attente pour maximum 8 personnes.
- L'espace entre les deux est occupé par... un distributeur de boissons rafraîchissantes !!!

Ce n'est donc pas là que, le matin, la masse de voyageurs peut s'abriter des intempéries.

- A cet effet, un seul abri moderne, type « Malines », dépourvu de sièges, est placé sur le quai 1, un peu au delà du bâtiment de service, de construction récente, abritant la cabine de signalisation. Comme c'est la direction de Geraardsbergen, gare terminus des trains et située en Région Flamande, ce quai n'accueille pas la grande masse. N'empêche que l'on peut se demander si un seul abri suffit...
- Sur l'autre quai, 3 abribus du type Isobelec sont complétés par 2 abris « Malines » : cinq au total, mais sans sièges à l'intérieur. Ce quai est effectivement le plus fréquenté, surtout le matin, puisqu'il donne vers Ath, Enghien et Bruxelles, plus correspondances vers Tournai et Mons.

En guise de confort d'attente, c'est maigre.

Sachant que, chaque jour ouvrable, plus de 800 voyageurs prennent le train à Lessines (voir annexe), on est en droit de se demander si c'est là tout l'accueil offert à cette masse de voyageurs.

On peut supposer que des travaux de restauration sont nécessaires afin de rendre la gare de nouveau accessible au public. Or, strictement rien, pas le moindre panneau ni échafaudage ne vient démentir cette impression de provisoire définitif.

On est aussi en droit de se demander à quoi rime la construction récente d'un grand bâtiment de service moderne mais sans le moindre espace pour voyageurs (comme à Blaton), alors que le bâtiment de gare, historique certes, s'avère plutôt surdimensionné pour offrir les services requis en ce début du 21^e siècle.

2. QUIEVRAIN

Pour les voyageurs, la situation à Quiévrain est quasiment identique à celle de Lessines : bâtiment fermé, conteneurs avec salle « d'attente » minuscule, abris sommaires sur le quai 2-3. Toutefois, un grand auvent (ancienne marquise) sert d'abri sur le quai 1, avec sièges, alors que les trains y stationnent en moyenne une demi-heure ⁽¹³⁾, offrant de ce fait aux 800 voyageurs un abri autrement confortable... et chauffé qu'à Lessines.

Ici non plus, rien ne semble se dessiner quant à une éventuelle remise en état d'au moins une partie du bâtiment de gare.

3. PERUWELZ

L'immense bâtiment de cette ancienne gare-frontière semble totalement abandonné, et l'accueil sur les quais n'est guère convivial, avec ses abris dépourvus de vitres, suite à des actes de vandalisme répétés ⁽¹⁴⁾. Un seul point positif : la plupart des abris sont pourvus de sièges à l'intérieur !

Mais ici, certaines apparences s'avèrent trompeuses. Une demande de permis de bâtir témoigne de la volonté de la Ville de Péruwelz de récupérer et de restaurer ce splendide bâtiment, alors que dans l'ancienne aile de la douane, une nouvelle salle d'attente avec guichet et sièges, chauffée, relativement propre et confortable, a été installée. Elle est d'ailleurs accessible tant côté ville que côté quai.

Ici donc, le voyageur jouit encore d'un confort d'attente digne de ce nom – pour autant que le guichet soit ouvert et la salle d'attente accessible.

¹³ en ce moment, Quiévrain est gare terminus

¹⁴ à un abri, des débris témoignent d'un essai infructueux avec un matériau plus résistant

4. SPA

Dans cette ville thermale, la grande salle d'attente, le buffet (condamné) et les nombreuses portes et fenêtres obstruées témoignent de jours meilleurs. Or, les temps ne sont plus aux bâtiments majestueux, mais aux espaces d'accueil fonctionnels et confortables.

Aux dernières nouvelles, il serait question de confiner l'espace voyageurs dans une aile du bâtiment, et de louer (ou céder) le reste.

Cette solution semblerait donc aller dans le sens de ce qui a été réalisé pour les plus de 650 voyageurs quotidiens de Péruwelz, même si à Spa on en compte 100 de moins ⁽¹⁵⁾.

CONCLUSION

Le sort des gares de moyenne importance, le plus souvent situées dans des petits centres urbains, inquiète et interpelle. Apparemment, le groupe SNCB, après l'abandon quasi systématique des petites gares, tente maintenant de se dessaisir de ces bâtiments parfois monumentaux mais plus très fonctionnels.

D'accord, les temps ont changé. L'accueil des voyageurs ne requiert plus cette enfilade de salles pour voyageurs et de locaux de service.

Mais est-ce une raison suffisante pour abandonner les voyageurs à leur sort, comme c'est le cas à Quiévrain, et surtout à Lessines ?

Dans ces deux gares, on a la nette impression que le groupe SNCB ne veut ni l'un ni l'autre, et temporise, au grand dam des usagers, pourtant en nombre considérable (plus de 800), ce qui ne justifie en aucun cas un pareil délaissement.

Au vu de la solution convenable réalisée à Péruwelz (et bientôt à Spa ?), on est en droit de se demander ce qui empêche le groupe SNCB d'opérer dans le même sens à Lessines et à Quiévrain. Désaccord avec la commune ? Considérations tout autres que le service ferroviaire et le souci de la clientèle ?

Dans tous les cas, le Comité ne demande ici qu'une seule chose : une solution durable et acceptable, pour un espace « voyageurs » fonctionnel, suffisant et confortable, digne d'un service public du 21^e siècle, et ce dans TOUTES les gares !

A cet effet, le Comité insiste pour que le Groupe SNCB engage enfin une politique active et systématique de recherche d'acquéreurs (vente, location, leasing, etc.) de tous les bâtiments de gare non occupés, moyennant une servitude consistant à y maintenir un espace d'attente adéquat et aménagé, proportionnel au nombre moyen de voyageurs.

¹⁵ en y ajoutant les plus de 350 embarquant à Spa-Géronstère, le taux d'utilisation du train à Spa est de loin supérieur à celui d'autres villes comparables !

ANNEXE

Aux yeux du groupe SNCB, les 4 gares citées comme exemple dans cet avis sont cataloguées comme gares de niveau DI, donc comme des petites gares.

Or, ces catégories sont délimitées de manière arbitraire, sur la base des statistiques d'embarquement annuelles, du reste fort aléatoires, sans tenir compte de l'importance des villes ou communes desservies.

	Cat. SNCB	1999-2005	2003-2005	2006	Population	coeff.
Lessines	DI	750	763	833	18025	4.6
+ Houraing	<i>DIII</i>	126	132	141	<i>p.m.</i>	<i>tot. 5.4</i>
Quiévrain	DI	874	677	808	6544	12.35
Péruwelz	DI	613	658	668	16826	3.97
Spa	DI	485	454	560	10472	5.35
+ Géronstère	<i>DII</i>	322	348	378	<i>p.m.</i>	<i>tot. 8.96</i>

Les localités concernées sont donc loin d'être négligeables et ont toutes une certaine importance, soit comme ville-centre, soit au niveau de leur population.

A ce sujet, on remarquera tout de suite le taux fort élevé d'utilisation du train à Quiévrain, ce qui laisse supposer une zone de chalandise fort étendue, impliquant plusieurs communes voisines, jusqu'au-delà de la frontière franco-belge.

A Spa aussi, l'usage du train dépasse la moyenne, pour autant que l'on additionne les deux gares complémentaires que sont Spa et Géronstère.

CET AVIS N'A JAMAIS REÇU DE RÉPONSE DU GROUPE SNCB

1. Situatieschets

In 2012 zal de NMBS-groep de zogenaamde Diaboloverbinding in dienst nemen. Dank zij de Diabolo zal de Luchthaven via een tunnel onder de belangrijkste startbaan kunnen aansluiten op lijn 25 Antwerpen-Brussel en op de nieuwe spoorlijn die tussen Brussel en Mechelen op de middenberm van de E19 zal worden aangelegd. De tunnel komt in het verlengde te liggen van het huidige spoorstation onder de Luchthaven, dat al jaren vanuit Brussel (via Zaventem-dorp) wordt bediend, en sinds december 2005 ook vanuit Leuven.

Dit belangrijke project zal de bereikbaarheid van de Luchthaven aanzienlijk verbeteren, vooral dan vanuit het noorden van het land.

De tunnel en de verbinding met de E19 zullen evenwel worden meegefinancierd door twee privé-partners. Als compensatie zullen de twee investeerders voor het gebruik van de spoorinfrastructuur jaarlijks 9 miljoen Euro ontvangen. Daarnaast wordt overwogen om elke treinreiziger een vaste toeslag te doen betalen (¹⁶), bovenop de prijs van zijn treinticket naar de luchthaven, ongeacht de afstand die hij/zij aflegt. De werknemers van de Luchthaven zouden evenwel van deze toeslag ontheven worden.

2. Probleemstelling

Op dit ogenblik betalen treinreizigers vanuit Leuven 3,10 € voor een enkele rit naar de Nationale Luchthaven. Vanuit Brussel is dit 2,90 €.

Eind 2012 zouden ze dus meer dan het dubbele moeten betalen.

Het valt bijgevolg te vrezen dat door een dergelijke tariefverhoging met meer dan 100% de verleiding voor de vliegtuigpassagiers uit Leuven en Brussel groot zal zijn om zich met andere vervoersmiddelen naar de Luchthaven te verplaatsen, bijv. met de bus of de auto, wat regelrecht indruist tegen het opzet om het marktaandeel van de trein naar en van de Luchthaven fors te verhogen.

- Zoals het er nu naar uitziet zullen de automobilisten voor het gebruik van de toegangswegen naar de Luchthaven niets hoeven te betalen, ook al financieren de twee private partners een stuk van de wegeniswerken mee die het Vlaams Gewest zal uitvoeren.
- Voor een busrit naar de luchthaven die weliswaar een stuk langer duurt dan met de trein betaalt de busreiziger uit Leuven aan het huidige tarief slechts 2,50 € - in voorverkoop is dat 2,00 € voor een biljet en 1,50 € bij gebruik van een lijnkaart. Aan dergelijke voorwaarden staat het als een paal boven water dat dit heel wat reizigers zal aanzetten om de trein de rug toe te keren.

¹⁶ volgens sommige bronnen zou deze vaste toeslag 3,80 € bedragen

3. Bezwaren

- 3.1 Op basis hiervan verzet het Comité zich tegen een vaste toeslag voor elke reiziger die een treinrit naar/van de luchthaven aflegt.

Een dergelijke toeslag is **onbillijk** omdat de treinreizigers op de kortere afstand evenveel zullen betalen als die op de langere afstanden – voor de eersten (bezoekers, werknemers, studenten) wordt de trein relatief onbetaalbaar, terwijl de grootste belanghebbenden het verschil nauwelijks zullen voelen.

- 3.2 Het Comité keurt een dergelijke heffing af voor het gebruik van de huidige spoorinfrastructuur (vanuit Zaventem-dorp en Nossegem) omdat deze volledig met publieke middelen gefinancierd werd – dus mede door de belastingbetaler.

Uiteindelijk zou het hierop neerkomen dat de privé-partners ook voor het gebruik van het openbare gedeelte van de Diabolo vergoed worden.

4. Voorstellen

- 4.1 Het Comité stelt voor dat de zgn. diabolotaks op dezelfde manier als de luchthaventaks en andere toeslagen mee verrekend wordt in de totale prijs van het vliegtuigticket.

Zo zullen zij die niet met de trein komen mee betalen voor het ontlasten van het wegennet en dus de betere bereikbaarheid van de luchthaven.

- 4.2 Niet alleen de vaste werknemers, maar ook de talrijke occasionele werkkrachten en studenten met een tijdelijke of eenmalige job op de luchthaven moeten onvoorwaardelijk van elke vorm van toeslag op het treinticket ontheven worden.

- 4.3 De diabolotaks moet uitdovend zijn: zij moet alleen van kracht zijn tijdens de periode van terugbetaling van de investeringen, en niet voor onbepaalde duur, zeg maar tot het einde der tijden.

- 4.4 Het Comité waarschuwt voor de diabolotaks als precedent voor andere PPS-constructies voor andere spoorprojecten in de toekomst, wat dreigt uit te lopen in een verdoken privatisering, met gevaar voor:

- (aanzienlijk) hogere tarieven voor een deel van de treingebruikers, vooral op de kortere afstanden, wat de ongelijke behandeling van de treinreizigers in de hand zal werken;
- onverenigbaarheid van de duurdere prijsformules met de gewone tickets, zoals dat nu reeds het geval is met de HST-verbindingen, wat nog meer in het nadeel zal vallen van de treingebruikers.

BESLUIT

Het Comité is er zich terdege van bewust dat een dergelijke PPS (Publiek-Private samenwerking) een ingewikkelde constructie is en vooralsnog een unicum in België⁽¹⁷⁾.

Dit mag evenwel geen reden zijn om dit in een voor de treinreizigers onevenwichtig tarief te gieten waarbij de NMBS-groep en de overheid voor leerling-tovenaar spelen: uiteindelijk staat de diabolotaks helemaal los van de algemene mobiliteitsproblematiek rond de luchthaven.

Door deze diabolotaks ontstaat een onevenwichtig prijsbeleid en dreigt een belangrijk onderdeel van die mobiliteit – de toegang per spoor – in het gedrang te komen, waardoor de diablolo zijn doel al dan niet gedeeltelijk voorbijschiet, nl. het wegverkeer naar de luchthaven afremmen of zelfs terugdringen.

Het Comité stelt dan ook voor de zgn. diabolotaks op dezelfde manier als de luchthaventaks en andere toeslagen mee te verrekenen in de totale prijs van het vliegtuigticket. Zo zullen zij die niet met de trein komen mee betalen voor het ontlasten van het wegennet en dus de betere bereikbaarheid van de luchthaven.

¹⁷ in afwachting dat de Liefkenshoek-spoortunnel op dezelfde manier kan gefinancierd worden

AVIS 08/06 29-4-2008	TRAINS « VIDES » ? LA QUESTION DES TRAINS SOUS-OCCUPÉS
--	---

SYNTHESE

1. EVOCATION DU PROBLEME

Périodiquement, la SNCB se met en quête des trains de voyageurs soi-disant 'vides'. Il n'en va pas autrement aujourd'hui.

Or, en-dessous de quel seuil un train de voyageurs est-il sous-occupé ? Quel est le minimum acceptable ? Cette question tombe sous le sens, mais trop de facteurs entrent en ligne de compte : elle ne peut donc être résolue d'un coup, surtout pas sur la base de données arbitraires ou d'un pourcentage fixe. D'ailleurs, faut-il se fier à la perception de quelqu'un qui en cours de route voit passer un train sur lequel on ne « voit » qu'à peine quelques voyageurs ? Peut-être que ce même train embarquera de nombreux voyageurs dans les gares suivantes, ou lors du trajet en sens inverse.

2. OBJECTIONS

- De nombreux trains sont effectivement sous-occupés : le problème des capacités non modulables et des « charges retour » insuffisantes est universellement connu, quel que soit le mode de transport.
- Les contingences inéluctables de l'exploitation ne permettent pas toujours ni partout l'utilisation optimale de la capacité des trains.
- Les services ferroviaires régionaux sont-ils bien exploités de manière optimale, avec du matériel adapté et une exploitation adéquate ?
- Que penser de ces trop nombreux trajets haut-le-pied, trains de service et autres parcours à vide sans aucune fonction commerciale ?

3. L'EMPREINTE ECOLOGIQUE

Cet argument, brandi un peu trop avidement, n'est pas convaincant. Comparons ce qui est comparable et ne faisons pas le procès du train sur la base de sa seule consommation énergétique. Si les coûts externes de la route (pertes économiques, pollution, durabilité du matériel, distances parcourues, accidents, etc.) sont calculés correctement, l'empreinte écologique penchera plutôt en faveur du train léger, même sous-occupé.

ADVIES
08/06
29-4-2008

"LEGE" TREINEN

WAT MET DE ONDERBEZETTE TREINEN?

TYPE-SITUATIES

1. De terugrit

Zoals elk rijdend voertuig is een trein bedoeld om vroeg of laat terug te keren naar zijn plaats van vertrek om een volgende dienst aan te vatten. Nu hebben verkeersstromen zelden dezelfde densiteit in de twee richtingen. Zo zullen heel wat treinen in één van beide richtingen onderbezette zijn (bijv. Aalst-Burst). Dit valt zeker op bij lange piekurtreinen op de terugrit naar hun vertrekstation (bv. IC O) – tenzij zij de ganse dag in Brussel blijven wachten, wat enorm veel kost aan stilstaand materieel.

Moeten ze dáárom worden geschrapt? Begin jaren 80 wilde de toenmalige verkeersminister fors besparen door systematisch onderbezette treinen te laten schrappen – ongeacht of ze op de terugrit waren of niet. Zo kreeg men heel wat 'afgeschafte' treinen die noodgedwongen bleven rijden, maar zonder reizigers op te nemen. Op welke manier hier 'bespaard' werd valt moeilijk te vatten.

Recenter, in 1999, werden in gelijkaardige omstandigheden 28 P-treinen geschrapt. Toch blijft een aantal onder hen tot vandaag rijden - leeg, mét begeleidingspersoneel aan boord: o.m. de terugritten van de 3 P-treinen Manage-Braine-le-Comte 's morgens – idem 's avonds in de omgekeerde richting.

Dit verklaart ook waarom heel wat laatavondtreinen op regionale lijnen, vooral op het einde van de dienst, vrijwel leeg rijden – en blijven rijden: sommige toegankelijk voor de reizigers, andere dan weer niet!

Dit gegeven is nu éénmaal onvermijdelijk en onoverkomelijk – en zal dat ook altijd blijven. Het Comité vindt het dan ook onverantwoord dat heel wat dergelijke treinen ook nu nog ontoegankelijk blijven voor de reizigers.

2. Te lange treinen

Onderbezetting hangt uiteraard sterk af van het plaatsaanbod – dus van het aantal rijtuigen. Veel te lange treinen, vaak op de terugrit (zie hoger) geven de indruk vrijwel leeg te rijden, al kan het tellen van de reizigers soms voor verrassingen zorgen.

Zo rijdt op de IC F een stam van 11 M4 rijtuigen de hele dag door heen en weer tussen Quiévrain en Liège-Guillemins. Buiten de piekuren is er duidelijk overaanbod: vroeger werd de helft van de rijtuigen losgekoppeld in St.Ghislain, thans wordt die helft overdag gewoon afgesloten. Lege trein?

Om technische en praktische redenen is het evenwel niet altijd mogelijk sommige van deze treinen in te korten:

- door plaatsgebrek in één van de eindstations (bijv. Couvin), waardoor het materieel terug naar een andere standplaats moet;
- doordat dit station niet beschikt over het nodige tractiematerieel om de afgekoppelde rijtuigen te rangeren;
- door tijdgebrek, wanneer een ontkoppeling van rijtuigen binnen de perken van de dienstregeling niet mogelijk is;
- door exploitatievereisten, wanneer het materieel elders nodig is;
- om technische redenen, wanneer de rijtuigen niet zomaar los te koppelen zijn (zeker bij drie- en vierledige stellen) of wanneer het treinstel een eenheid vormt (vb. IC A).

Ook in deze gevallen mag (procentuele) onderbezetting in geen geval een reden zijn om dergelijke treinen te "schrappen".

3. De strakke uurfrequentie op regionale lijnen en 's avonds

Als gevolg van de strakke uurfrequentie, de hele dag door, rijden heel wat treinen op minder geschikte ogenblikken, zeker wanneer volgens hetzelfde strakke patroon om de 2 uur gereden wordt: vooral in de perifere, doorgaans minder bevolkte regio's heeft dit tot gevolg dat treinen vaak rijden wanneer er weinig vraag naar is, en niet altijd rijden op het ogenblik dat er wel een beduidende vraag naar is.

Dit werd op een pijnlijke manier duidelijk op de voormalige IR Ronse-Leuze dat enkele jaren nadien (1988) volledig werd afgeschaft bij gebrek aan klanten ⁽¹⁸⁾.

Wij twijfelen er niet aan dat een strakke frequentie eenduidiger en rationeler is, en doorgaans goedkoper uitvalt qua exploitatiekosten (inzet van materieel en personeel). Keerzijde van de medaille is dat de NMBS vaak verplicht is om voor belangrijke klantengroepen die niet vrij hun werk- of schooluren kunnen kiezen bijkomende en dus dure P-treinen in te leggen, soms kort voor of na de gecadanseerde dienst. Sommige van die nochtans zinvolle treinen staan telkens opnieuw ter discussie: schrappen... of niet?

In een aantal specifieke gevallen moet misschien worden onderzocht in welke mate die strakke cadans beantwoordt aan de vraag, en of een alternatief en soepeler exploitatieschema haalbaar is – zonder daarom het basisaanbod terug te schroeven.

Op sommige regionale lijnen blijft deze cadans evenwel noodzakelijk om in het knooppunt een vlotte aansluiting te verzekeren met de hoofdlijn.

Dit is o.m. het geval in Oudenaarde en in Luttre. Blijft dan de vraag of die aansluiting de hele dag door en in beide richtingen op dezelfde manier moet verzekerd worden. Soms kan een andere cadans tijdens de daluren toch een vergelijkbare overstapverbinding opleveren zonder de basisdienst op te offeren. Wel is hier uiterste voorzichtigheid geboden...

¹⁸ op één goedgevulde trein na: 's ochtends naar Leuze, 's avonds naar Ronse

Op dezelfde manier moet men zich afvragen of het verantwoord is om na 20 uur (¹⁹) hetzelfde bedieningspatroon als overdag te behouden. Op sommige lijnen heeft het inderdaad weinig zin om op éénzelfde traject enkele IC- of IR-treinen achter elkaar te laten rijden: een aangepaste dienst kan in *sommige* gevallen dezelfde basisbediening leveren!

Dit principe wordt hier en daar wel toegepast op een aantal regionale lijnen, maar nauwelijks op de meeste IC- en zelfs IR-verbindingen.

4. De koplijnen: kop van jut?

Naargelang men zich verwijderd van het knooppunt – doorgaans een relatief belangrijk stedelijk centrum – en heel wat reizigers in de tussenstations de trein verlaten is onderbezetting quasi onvermijdelijk op koplijnen, zeker naargelang men het eindpunt nadert.

Het perverse gevolg is dat de bediening van dergelijke nochtans nuttige lijnen telkens weer in vraag wordt gesteld, en zij de aangewezen kop van jut zijn wanneer er weer eens geschrappt moet worden.

In het verleden werden deze lijnen meer dan eens bedreigd, o.m. het uiteinde van de lijnen Kortrijk-Poperinge en Charleroi-Couvin. Op dezelfde manier werd de thans succesvolle spoorlijn Herentals-Turnhout tussen 1959 en 1970 zelfs volledig opgedoekt!

Wanneer het eindstation zelf een belangrijke stedelijke functie heeft, én er een goed uitgebouwd overstappunt wordt aangelegd met vlotte aansluitingen op de regionale busdiensten, kan dit het eindpunt van de lijn enigszins versterken (bijv. Turnhout, Genk, Ronse, Bastogne).

5. Te weinig tussenstations

Onderbezetting komt vaak voor op regionale diensten die ondanks hun statuut van 'L-trein' nauwelijks tussenstations bedienen en dus noodgedwongen weinig klantwervend zijn.

Vb. de L-treinen Zottegem-Kortrijk (lijn 89) en Libramont-Arlon (lijn 162). Op beide lijnen werden in 1984 massaal tussenstations geschrappt, waardoor het aantal reizigers op deze treinen fors terugliep.

Liever dan deze toestand haar beloop te laten en dergelijke diensten daarna te gaan uitbenen "bij gebrek aan reizigers", moet de NMBS in eerste instantie nagaan op welke manier er meer cliënteel kan worden aangetrokken:

- heropening van een aantal zorgvuldig gelokaliseerde stopplaatsen
- aantrekkelijke aansluitingen in de knooppunten
- betere afstemming van trein en bus, en van treinen onderling

¹⁹ en niet na 19 uur zoals op sommige CR-diensten rond Brussel

6. De laatavondtreinen

Tenslotte is er nog de problematiek van de (laat)avondtreinen, vooral dan het laatste vertrek van de dag. Afgezien van hun sociaal-economische noodzaak is het vrijwel onvermijdelijk dat dergelijke treinen onderbezet rijden. De onbetrouwbaarheid van de trein- en vooral busaansluitingen op deze laatste rit jaagt trouwens heel wat klanten naar de voorlaatste trein. Wanneer deze na eventuele inperking van de amplitude zelf de laatste rit wordt, schuift het hele probleem van de onderbezetting gewoon op.

Hierbij beperkt de NMBS zich te veel tot een gewone optelsom van het aantal reizigers, zonder er rekening mee te houden dat deze klanten in de loop van de dag of de vooravond al een heenrit afgelegd hebben. Wanneer deze afhaken is het verlies dan ook dubbel – getuige het aanzienlijk klantenverlies rond Brussel na de massale afschaffing van (laat)avondtreinen in 1984.

Voor een meer rationele avonddienst zonder te raken aan het basisaanbod verwijzen wij naar punt 3.

BIJKOMENDE BEDENKINGEN

7. Ecologische voetafdruk

“Nu de klimaatopwarming een feit is moet iedereen zijn steentje bijdragen om de milieuproblematiek aan te pakken. Zo zou men zich vragen kunnen stellen over de ecologische voetafdruk van een trein met slechts een handvol reizigers. Wanneer met dergelijke trein de kost per passagier hoger is dan met bijv. een auto is het niet langer verantwoord is om deze te handhaven.” Aldus de NMBS.

Dit argument wordt iets te gretig gehanteerd om echt overtuigend te zijn.

- Enerzijds moet men vergelijken wat vergelijkbaar is – bovenop lawaaioverlast, sluipverkeer, lucht- en bodemvervuiling zorgt het nog steeds toenemende wegverkeer voor heel wat economische schade: de kosten van de files, de hoge tol aan verkeersdoden en -gewonden, de materiële schade aan voertuigen en infrastructuur, de hospitalisatie en revalidatie van de verkeersslachtoffers. Worden al die kosten wel degelijk verrekend in de ecologische voetafdruk van het wegverkeer?
- Ook mag men niet vergeten dat de afstand die een spoorvoertuig aflegt aanzienlijk korter is dan via de weg: vooral op de regionale en lokale verbindingen en in het zuiden van het land legt een bus doorgaans grotere afstanden af dan een overeenkomstige treinrit (gemiddeld 50% meer), met aanzienlijk meer brandstofverbruik, mede omwille van de grotere reliëfverschillen.
- Bij elke vergelijking met andere transportmodi heeft men het telkens over “de trein” als één en onverdeelbaar. Toch weet iedereen dat er verschillende types en lengtes van treinen zijn, volgens noodwendigheden en omstandigheden:

- lang of kort
- al dan niet elektrisch: een aantal regionale lijnen worden inderdaad met dieseltreinen uitgebaut
- oud of recent: de oudere types kosten en verbruiken doorgaans meer, maar worden bij voorkeur ingezet op de minder drukke lijnen en diensten!

Hier wordt snel duidelijk dat vooral de regionale lijnen en de lokale diensten alweer kop van jut dreigen te worden, te meer daar het totaal aantal reizigers op dergelijke lijnen – althans op sommige treinen – doorgaans lager ligt.

Ook hier dreigt de NMBS zonder meer de feiten te nemen voor wat ze zijn, zonder ze verder te analyseren.

In België is al het reizigersmaterieel van het 'zware' en dus dure type, ook qua verbruik, terwijl in de ons omringende landen ook 'light trains' (Duitsland, Nederland) en zelfs 'light rail' wordt ingezet, vooral op de regionale lijnen – nu ook in Frankrijk.

Op een aantal plaatsen worden deze diensten trouwens in éénmansbediening uitgevoerd, wat een aanzienlijke besparing betekent: wellicht niet de meest ideale oplossing, zeker niet op risicolijnen, maar is dit uiteindelijk niet beter dan de dienst gewoon op te doeken?

Tenslotte mag men bij de berekening van de ecologische voetafdruk ook niet vergeten de *duurzaamheid* van het treinmaterieel in te calculeren: deze gaat immers 5 tot 10 maal langer mee dan een personenwagen!

8. Stoppen op verzoek

In heel wat landen (Duitsland, Zwitserland, Italië, Groot-Brittannië, enz.) wordt dit vooral op de regionale en lokale diensten toegepast.

De trein vertraagt bij het naderen van de halte, maar stopt alleen wanneer reizigers op het perron staan te wachten en tekenen doen, of wanneer iemand in de trein de stop gevraagd heeft.

Tot vandaag wordt dit door de NMBS halsstarrig geweigerd, omdat dit uiteindelijk "geen tijdwinst" zou betekenen – wat nog te bewijzen valt.

Welnu, in het licht van de ecologische voetafdruk is dit juist een uitstekend middel om deze enigszins te verkleinen: een trein vanuit stilstand opstarten en optrekken vergt immers een aanzienlijke hoeveelheid energie.

9. Elders inzetten?

Regionale treinen schrappen om die in te zetten "waar de vraag groter is"?

Waar is de vraag groter dan rond de 5 grootstedelijke centra en een aantal regionale steden (Brugge, Leuven, Hasselt, Namur, enz.)?

Deze worden nu al bediend door het recentste materieel, doorgaans in lange konvoien van 6 tot 12 rijtuigen in de spits.

Wetende dat de regionale lijnen en lokale diensten doorgaans bediend worden met het oudste materieel en met kortere treinen, amper 2 tot 4 rijtuigen: hoeveel regionale treinen zal men dan moeten schrappen om *één enkele* bijkomende P-trein in te leggen naar bijv. Brussel, met verouderd materieel nog wel, dat hoogstwaarschijnlijk de hele dag door ergens op een spoorbundel op de avondspits zal moeten wachten? En bovendien: hoeveel personeel dat thans werkzaam is op die regionale lijnen zal hierdoor soms ver van huis gedelokaliseerd moeten worden?

10. Losse ritten

Het idee om zoveel mogelijk 'onderbezette' treinen te willen schrappen stuit op ongeloof en onbegrip bij de leden van het Comité wanneer ze vaststellen hoeveel diensttrajecten en losse ritten *dagelijks* worden uitgevoerd, ook in goederenverkeer. Heeft men al de moeite genomen uit te rekenen hoeveel dit kost – zonder dat het iets opbrengt (in tegenstelling tot de commerciële ritten)?

Het Comité is dan ook van mening dat de ecologische voetafdruk van de NMBS op de eerste plaats in dit segment moet aangepakt worden!

Daarnaast zijn er de echt lege treinen, zij die rijden zonder reizigers op te nemen (o.a. tussen Manage en Braine-le-Comte): welke is dáárvan de reële kost? de ecologische voetafdruk?

Vermits deze treinen sowieso moeten rijden ligt het voor de hand dat zij toegankelijk gemaakt worden voor de reizigers - hoe weinig er ook zijn.

11. Politieke inmenging

"Heel wat lege treinen en kleine stations worden alleen in stand gehouden onder druk van politici. Moet de NMBS haar aanbod niet zelf kunnen bepalen, zonder inmenging van buitenaf?"

De NMBS ontvangt jaarlijks aanzienlijke sommen van de overheid, en dus van de belastingbetaler, om een degelijk basisaanbod in stand te houden.

Uiteraard moet de NMBS deze dotatie beheren als een goede huisvader, maar dat de NMBS deze sommen eigenmachtig zou aanwenden is onbespreekbaar. Dan zou ze zich nog meer concentreren op het nu al verzadigde hoofdnet, en de regionale lijnen en stations nog meer aan hun lot overlaten of gewoon opheffen (²⁰), vooral in de perifere gebieden (Limburg, Luxemburg).

Het Comité is er integendeel voorstander van dat in het Beheerscontract de openbare dienstverlening van de NMBS beter uitgebouwd en gedefinieerd wordt dan tot nu toe het geval was, maar wel op eenduidige socio-economische en wetenschappelijke gronden én in samenspraak met de verschillende betrokkenen, dus ook de gebruikers.

²⁰ zoals in de periode 1959-64, in 1984, maar ook in 1988, 1993 en 1994.

AVIS 08/07 29-4-2008	LES NAVETTEURS DE VIELSALM A LUXEMBOURG
-------------------------------------	--

Depuis tout un temps, la presse régionale fait état des problèmes encourus par les navetteurs de la région de Vielsalm travaillant à Luxembourg. 4000 frontaliers seraient concernés : de Trois-Ponts, de Vielsalm de Gouvy, mais aussi de St.Vith... Ces problèmes se situeraient à deux niveaux : une offre insuffisante et une tarification dissuasive.

Après un examen approfondi, le Comité constate les faits suivants :

1. L'offre

	CFL	CFL	CFL	<i>TEC 89</i>	CFL	SNCB
Trois-Ponts						8.11
Vielsalm				<i>6.21</i>		8.23
Gouvy	5.42		6.42	<i>6.41</i>		8.35
Troisvierges	5.50	6.30	6.50		7.46	8.46
Luxembourg	6.58	7.40	7.58		8.45	9.45

Le matin, le premier train ne quitte Trois-Ponts qu'à 8h11 : pour la grande majorité des navetteurs il arrive beaucoup trop tard à Luxembourg.

- D'autres trains quittent Troisvierges, voire Gouvy, et atteignent Luxembourg à une heure plus raisonnable. Pour atteindre ces gares, les navetteurs n'ont toutefois d'autre alternative que les petites routes ardennaises, sinueuses et peu commodes, surtout en hiver.

- Le seul bus TEC qui pourrait offrir une solution est le 89, qui arrive à Gouvy à... 6h41. Inutile de préciser qu'une telle « correspondance » est aléatoire, surtout en hiver.

Le soir, en sens inverse, la situation n'est guère meilleure. Ce n'est pas qu'il manque de trains, mais ils quittent Luxembourg soit trop tôt, soit trop tard, soit ne dépassent pas Troisvierges, voire Gouvy, et le dernier bus TEC de la journée (42a) n'offre pas de correspondance acceptable.

	CFL	<i>TEC</i>	CFL	SNCB	CFL	CFL	CFL	SNCB
Luxembourg	16.15		16.36	17.15	17.36	18.15	18.36	19.15
Troisvierges	17.14		17.40	18.14	18.40	19.14	19.40	20.14
Gouvy	17.25	<i>17.50</i>		18.25		19.25		20.25
Vielsalm		<i>18.10</i>		18.38				20.38

2. Les tarifs

Il existe effectivement des Cartes-Train mensuelles, pour toute gare luxembourgeoise, y compris donc la ville de Luxembourg ⁽²¹⁾.

		B	B net	B+CFL	CFL
Trois-Ponts	103	190,00	69,00	116,50	-
Vielsalm	91	177,00	64,00	90,50	-
Gouvy	79	158,00	58,00	63,50	-
Troisvierges	69	146,00 pm	54,00 pm	-	45,00

B = SNCB brut, B net = après déduction de la quote-part de l'employeur

Comparée avec la Carte-Train sur le réseau intérieur SNCB, la carte transfrontalière apparaît comme très avantageuse. Or, ce n'est plus du tout le cas si l'on en déduit la quote-part de l'employeur belge – à moins qu'il n'existe une compensation comparable du côté luxembourgeois.

Pour celui/celle qui ne travaille qu'à temps partiel (Railflex) la différence est encore plus conséquente.

Quant aux billets individuels, il existe une formule transfrontalière spécifique, uniquement aller-retour, mais à trajet limité, ne permettant donc pas d'atteindre Luxembourg. Si l'on compare avec le billet « intérieur » pour la même distance, ces billets sont abordables, SAUF en-dessous de 20km.

	<i>Troisvierges</i>		<i>B</i>	<i>Clervaux</i>		<i>B</i>
Trois-Ponts	€ 9,00	34	9,6	€ 11,40	42	11
Vielsalm	€ 6,80	22	6,6	€ 9,20	30	8,4
Gouvy	€ 6,20	10	3,8	€ 8,60	18	5,6

Remarquons toutefois que le trajet aller-retour Troisvierges-Luxembourg (sur le seul réseau CFL) ne coûte finalement que € 3,00 – soit deux billets « de courte durée » de € 1,5 valable chacun deux heures. Théoriquement, il est donc plus intéressant de prendre un billet pour Troisvierges et d'y oblitérer un billet CFL.

3. Conclusions

Effectivement, le tableau n'est guère brillant.

Côté tarifs, l'antique frontière Belgo-Luxembourgeoise, quasiment abolie par l'Europe, subsiste toutefois au niveau ferroviaire. Certes, de nouvelles formules ont quelque peu adouci les tarifs transfrontaliers prohibitifs, mais restent suffisamment dissuasives pour ne pas convaincre les navetteurs.

²¹ à défaut d'informations adéquates, le Comité se réfère aux tarifs en vigueur en 2007

Détail saillant : les Cartes-Train *fantômes* proposées au départ de Trois-Ponts et Vielsalm. Combien de navetteurs peuvent-ils se permettre d'entamer leur boulot à 9h30 ou 10h du matin (au plus tôt) ? Il serait bien intéressant de connaître les chiffres de ventes de ces deux formules... ⁽²²⁾

Côté horaires, il est clair que l'offre SNCB est inopérante pour les navetteurs, et que le TEC n'offre aucun parcours d'appoint. A notre connaissance, cette lacune est unique en Belgique : sur aucune autre ligne du réseau le premier départ de la journée ne s'effectue après 8h du matin les jours ouvrables.

Les plaintes sont donc justifiées, et nul ne s'en étonnera.

La réaction de la SNCB se laisse deviner : problèmes « techniques », nombre « insuffisant » de voyageurs, potentiel limité (même s'il est déjà estimé à 4000 navetteurs en ce moment), etc.

4. Propositions

4.1 Au niveau des horaires il n'y a pas de solution-miracle, mais même si aucune d'elles ne semble satisfaisante, rien n'est « impossible » :

- reporter le terminus de Gouvy à Trois-Ponts pour au moins un des deux trains de pointe CFL (5h42 et 6h42)
- ou encore : faire partir de Trois-Ponts le train CFL Troisvierges-Luxembourg de 6h30, voire celui de 7h46.

Ces solutions du bon sens sont les plus réalistes et les moins onéreuses : les installations de rebroussement et de garage existent à Trois-Ponts ⁽²³⁾, la tension est identique, le matériel CFL est homologué pour le réseau SNCB et est disponible, même si de nuit il est garé à Troisvierges.

Or, lors de l'électrification, la SNCB a eu l'idée malencontreuse d'éliminer une des deux voies entre Trois-Ponts et Vielsalm – afin d'augmenter le rayon des courbes – mais limitant ainsi la capacité sur ce tronçon. Par conséquent, trois des quatre trajets proposés ci-devant devraient être décalés pour laisser passer 3 trains Gouvy-Liège, précisément sur ce tronçon à voie unique – qu'Infrabel compte même prolonger en amont de Vielsalm, limitant encore plus la capacité de la ligne ! Bien-sûr, on pourrait décaler un de ces trains, par ex. l'IR 4027, mais il n'est pas certain que cela fera le bonheur de tout le monde.

Il reste toutefois l'IR CFL de 6h30 qui ne poserait pas de problème majeur – de même que son homologue quittant Luxembourg à 17h36 le soir.

Si ces prolongations se heurtent à des objections pratiques ou de principe de la part des CFL ou de la SNCB, il reste une solution que personne ne semble vouloir envisager : réutilisation de la « rame » scolaire qui quitte Gouvy à 7h48, ceci afin d'effectuer des navettes supplémentaires de Trois-Ponts à Gouvy ou Troisvierges.

²² la SNCB propose également des formules inutilisables au départ de Mons vers Maubeuge et au-delà

²³ même si on peut craindre le pire, après le démontage malencontreux de la ligne 45 vers Malmédy

4.2 Au niveau des tarifs, la question de la tarification transfrontalière et inter-réseaux reste d'actualité, et, dans ses avis, le Comité ne cesse d'insister sur la nécessité d'une harmonisation totale – qui interviendra bien un jour, nul n'en doute, par la force des choses... voire de l'Europe.

A défaut, la SNCB pourrait déjà abolir toutes ces petites restrictions qui empêchent d'attirer une nouvelle clientèle, comme l'interdiction de combiner une formule intérieure avec une formule transfrontalière.

Pour accroître la clientèle sur les liaisons transfrontalières il faudra tôt ou tard se décider à trancher le cercle vicieux de la tarification prohibitive.

4.3 Au niveau de l'infrastructure

Une autre solution consisterait :

- à moyen terme de placer à mi-chemin (à Grand-Halleux) l'évitement enlevé récemment à Vielsalm
- à long terme à remettre la section Trois-Ponts-Vielsalm à double voie

Solutions fort coûteuses, certes, mais qui, dans le futur, pourraient s'avérer utiles, voire indispensables...

Hélas, nous apprenons in extremis qu'Infrabel compte encore raccourcir la section à double voie Vielsalm-Gouvy, ce qui risque bien d'handicaper d'avantage la capacité déjà très limitée de cette ligne – et cela nonobstant l'art.18 du Contrat de Gestion actuel.

DE PROBLEMEN VAN HET COMITÉ

COMMISSION INFRASTRUCTURES DE LA CHAMBRE 22-10-2008

Op uitnodiging van de Commissie heeft de voorzitter van het RCG op 22-10-2008 een uiteenzetting gegeven over de structurele problemen van het Comité.

Inleiding:

- Het Comité is aan zijn 13^e werkjaar toe. Sinds 1996 werden 255 adviezen uitgebracht, telkens met actieve inbreng van de leden voor hun goedkeuring – een aanzienlijk werk waarop het Comité terecht trots mag zijn.
- Het "mission statement" van het Comité is vervat in zijn advies 08/01 dat op 19 februari 2008 eenparig door de leden werd goedgekeurd, maar waarop nooit enige reactie kwam, noch van de NMBS, noch van de minister.
- De fundamentele problemen van het Comité zijn inherent aan zijn huidige structuur, die bij wet bepaald is. Dit maakt het heel moeilijk om een goede oplossing uit te dokteren, laat staan een andere structuur te overwegen.
- Het is de eerste keer in 9 jaar dat het Comité de kans kreeg om zijn werking voor de Commissie ter sprake te brengen – een unieke gelegenheid om de belangrijkste problemen van het Comité op één rij te zetten.

1. FUNDAMENTELE PROBLEMEN VAN HET RCG

1.1 De wettelijke opdracht van het Comité bestaat erin adviezen uit te brengen over de spoordiensten, vooral op aanvraag van de NMBS-groep en van de federale overheid. In 13 jaar kan men dergelijke aanvragen evenwel op de vingers van één hand tellen. Het RCG heeft de overgrote meerderheid van zijn adviezen dus telkens weer OP EIGEN INITIATIEF uitgebracht.

Dit viel niet altijd in goede aarde bij de NMBS (-Groep). Terwijl deze adviezen in de eerste plaats bedoeld zijn om VERBETERINGEN van de spoordiensten voor te stellen, doet de NMBS-Groep in de meeste antwoorden én in de praktijk al het mogelijke om de pertinentie van de aangehaalde problemen te ontkennen of onderuit te halen.

1.2 Pour l'exécution de cette mission officielle, le législateur n'a pas prévu de moyens adéquats. Dès lors, de par sa structure, le Comité n'est pas en mesure de réaliser convenablement tout le travail de mise au point des avis, et encore moins de donner suite aux demandes urgentes d'avis.

Le Comité devrait pouvoir disposer d'une équipe professionnelle spécialisée pour effectuer les recherches nécessaires, ainsi que pour la rédaction et le parachèvement des avis. Sinon, comment satisfaire de grosses demandes d'avis, comme celles sur les contrats de gestion ? A défaut, il a toujours fallu faire appel au volontariat – bénévole de surcroît – ce travail étant réalisé à 95% par le président lui-même, bien qu'en principe ce ne soit pas sa tâche.

Finalement, voyant les nouveaux avis continuant d'affluer à l'issue de chaque réunion plénière, personne ne se soucie encore des problèmes structurels du Comité. Même qu'aujourd'hui les volontaires sont trop souvent considérés comme de simples fonctionnaires venant au boulot à Bruxelles. Il en résulte des demandes déraisonnables et des situations inqualifiables – le comble étant atteint lors de la mise au point des nouveaux contrats de gestion.

1.3 Het Comité is een wettelijke instantie met een aantal verplichtingen, maar wordt **volledig gerund op vrijwillige en onbezoldigde basis**.

Dit geldt eveneens voor de **overige leden** van het RCG. Terwijl het niet altijd mogelijk is een aantal onder hen te motiveren om aan plenaire vergaderingen deel te nemen, doen de meeste dit tijdens hun job bij de organisatie die hen afvaardigt en hebben hun professionele verplichtingen uiteindelijk voorrang op het Comité. Vrijwel niemand is dan ook bereid om op regelmatige basis buiten zijn werkuren - onbezoldigd - werk te verrichten of bijv. mee te helpen bij de totstandkoming van nieuwe adviezen. Dit is trouwens niet hún taak!

1.4 Hoewel het RCG een officiële instantie is, wordt **geen enkele vorm van feedback** voorzien met de opdrachtgever, de federale overheid.

Met de voogdijministers of hun kabinet is er vrijwel nooit een gesprek ten gronde geweest over het functioneren van het Comité noch over de uitvoering van zijn opdracht. Door de jaren heen heeft de voorzitter meer dan eens om een onderhoud gevraagd met de dienstdoende minister – maar dit zelden verkregen! Daarnaast zou het Comité minstens tweemaal per jaar door de Kamercommissie gehoord moeten worden over de inhoud van zijn adviezen.

1.5 Ook met de NMBS-groep is er geen feedback die naam waard. In elk beheerscontract staan hierover wel mooie intenties, maar die blijven meestal dode letter en stellen dus weinig voor.

De meeste "officiële" antwoorden op de adviezen van het Comité staan vol holle retoriek en contradicties en geven inhoudelijk weinig weerwerk: ofwel wordt op de aangebrachte problemen en voorstellen niet gereageerd, ofwel wordt vlakaf rond de pot gedraaid. Hoewel vaak gevraagd, elk jaar opnieuw, is er van inhoudelijk overleg over de adviezen zelf nooit iets in huis gekomen. Hoewel er 9 jaar lang tientallen werkgroepen en ontmoetingen waren met de NMBS, werd elke feedback op de adviezen altijd zorgvuldig ontweken.

1.6 Daar bovenop komt nu het **art.36** van het beheerscontract met de **Holding** over de "contacten met het RCG" – een reeks bepalingen die grotendeels vastgelegd werden zonder het Comité erbij te betrekken.

- Enerzijds werden de meeste bepalingen bijna letterlijk overgenomen uit de vorige beheerscontracten en stellen ze weinig of niets voor:
 - de termijnen voor het beantwoorden van de adviezen worden zelden gerespecteerd: zelfs voor eenvoudige adviezen kan dit tot meer dan 6 maand duren, vaak met slechts een paar vage zinnen als enig antwoord;

- toch één nieuwigheid: de NMBS-groep moet het RCG laten weten wanneer ze niet binnen één maand kan antwoorden – ook dit is van meet af aan dode letter gebleven: van de 7 adviezen kregen er 5 een antwoord binnen 3 tot 6 maanden, de overige helemaal niets;
 - ook qua informatie wordt het beheerscontract niet gerespecteerd omdat de meest essentiële informatie (dienstregelingen en tarieven) alleen wordt gegeven NADAT de beslissingen reeds genomen zijn.
- Nu is daar ook de dreiging van de laatste alinea uit dat art.36 bijgekomen.

2. QU'EST-CE QUI NE VA PAS DANS L'ART.36 ???

La SNCB Holding présentera au Ministre des Entreprises publiques au plus tard pour le 30 juin 2008 une proposition de révision du mode de fonctionnement de ce comité ainsi que des relations à entretenir avec le Groupe SNCB. Cette proposition devra associer plus fortement le CCU au suivi de la qualité et des enquêtes de satisfaction menées auprès de la clientèle.

- 2.1 Il est inouï que l'instance qui doit être évaluée par un Comité d'Usagers indépendant puisse fixer les règles du jeu et le fonctionnement dudit Comité, au risque de compromettre sérieusement son indépendance, mais aussi sa crédibilité. Quant aux « relations » avec le groupe SNCB, rien déjà que la manière dont elles sont régissées ces derniers temps ne présage rien de bon.
- 2.2 « Associer le Comité au suivi de la qualité et des enquêtes de satisfaction » signifie en fait que dorénavant ce sera la mission principale du Comité, en tout cas selon le groupe SNCB. L'intention est claire.
- D'une part c'est à peine si le Comité, de par sa structure, aura encore le temps, les moyens et la possibilité d'émettre des avis de sa propre initiative, comme ce fut le cas pendant les 13 années de son existence.
 - D'autre part, ce stratagème devrait rendre les enquêtes de satisfaction plus crédibles auprès de l'opinion publique que ce n'est le cas aujourd'hui.

Le refus de ce projet par le Comité (voir l'avis 08/01) n'est pas le fruit de spéculations mais la suite logique de l'entretien du 23 janvier 2008 avec le Holding, celui-ci ayant divulgué ce que l'on trouve aujourd'hui au bas de l'art.36, tout en ayant la délicatesse de vouloir reléguer le travail complet des avis à la poubelle, sous prétexte que le Comité :

- manquerait de professionnalisme
- ne travaillerait pas de manière 'scientifique'
- s'occuperait trop des situations concrètes des usagers

Bien qu'au fil des ans les appréciations sur le niveau et la qualité des avis du CCU ont toujours été très unanimes, le Holding estime maintenant que les constats du Comité et tout ce qui n'est pas traité selon la méthode qui lui convient le mieux n'a aucune valeur à ses yeux – alors que chacun sait que les statistiques officielles et les résultats de satisfaction globaux sont bien éloignés de la réalité tous les jours.

Tout cela en dit suffisamment sur les intentions réelles de l'art.36, et la proposition transmise par le Holding à la mi-octobre (2008) abonde dans le même sens.

3. RCG – wat nu?

CCU – et maintenant ?

Heel wat leden hebben afgehaakt, om heel uiteenlopende redenen.
Ook de vrijwillige inzet heeft zijn grenzen bereikt, zelfs overschreden.

Heeft het Comité nog een toekomst?
Ongetwijfeld, maar dan moeten op zijn minst twee dingen gebeuren.

In eerste instantie moet de federale overheid, opdrachtgever van het Comité, een *structurele* oplossing aandragen voor het zware maar broodnodige advieswerk.
Daarbovenop moeten de werkingsmodaliteiten maar ook de samenstelling van het Comité grondig herbekeken worden.

Rommelen in de marge zal geen soelaas brengen, want dan zal het Comité van de Gebruikers hoe dan ook een holle doos worden.

De nombreux membres et même des organisations ont démissionné, pour diverses raisons. Le volontariat a atteint et même dépassé les limites raisonnables.

Le Comité a-t-il encore un avenir ? Sans aucun doute, mais pour cela il faudra résoudre au moins deux problèmes majeurs.

En première instance, et avant toute autre chose, l'autorité fédérale, donneur de mission du Comité, doit présenter une solution *structurelle* pour le gros travail des avis, l'unique et indispensable mission de base du Comité. Après, il faudra revoir de fond en comble le mode de fonctionnement mais aussi la composition du CCU.

Quelques mesures marginales et cosmétiques ne solutionneront rien du tout, car tout ce qui restera du Comité des Usagers sera une coquille vide.

LIJST VAN ALLE UITGEBRACHTE ADVIEZEN SINDS 1996**LISTE COMPLÈTE DES AVIS ÉMIS DEPUIS 1996****1996**

1	Augmentation des tarifs adoptée par le Conseil d'Administration de la SNCB le 20 octobre 1995
2	Instauration d'une carte train pour travailleurs à temps partiel
3	Correspondances train/train – train/bus et bus/train
4	Exigences en matière de confort pour les autorails diesel à acquérir par la SNCB

1997

1	Problematiek van de aansluitingen tussen treinen en tussen treinen en bussen
2	Witboek van de Europese Commissie, een strategie om de spoorwegen in de gemeenschap weer vitaal te maken
3	Preadvies bij het tweede beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
4	Instauration d'un « Pass + valable après 9.00h »
5	Instauration d'un « Fidelity Card » et action de fidélisation
6	Beperking van de dienst aan de klanten - Réduction du service à la clientèle
7	Advies bij het tweede beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
8	Nieuw treinaanbod 1998 - Nouvelle offre des trains en 1998
9	Tariefaanpassing binnenlands reizigersverkeer op 01.02.1998

1998

1	Infrastructure de la ligne 163
2	Politique tarifaire de la SNCB
3	Infrastructure des lignes mises hors service

1999

1	Trein en fiets - Train et vélo
2	Weergave van de tarieven in het Officiële Spoorboekje
3	Afschaffing P-treinen op 29 september 1999
4	Réouverture desserte ferroviaire de Bastogne
5	Problemen aan de stationsloketten - Problèmes aux guichets des gares
6	Veiligheid in de stations en de treinen - Sécurité dans les gares et dans les trains
7	Tariefverhoging op 1 februari 2000 - Augmentation des tarifs au 1 février 2000
8	Integrale kwaliteitszorg op 6 regionale lijnen
9	Réouverture éventuelle de 6 lignes régionales

2000

1	Voorstel tot heropening van sommige stations
2	Heropening van sommige stations in het weekend
3	Heropening van de IJzeren Rijn
4	Fermeture et démontage de lignes ferroviaires
5	Mise en service nouveaux autorails diesel
6	Grensoverschrijdende spoorverbindingen - Liaisons ferroviaires transfrontalières
7	Gratis openbaar vervoer - Transport public gratuit
8	Tweede bijvoegsel bij het tweede Beheerscontract
9	Gewijzigde weekenddiensten vanaf september
10	Nieuw station Zeebrugge
11	Liberalisering van het spoorverkeer - Libéralisation du rail
12	Réseau Express Régional autour de Bruxelles (reprise avis précédents)
13	Proposition de réouverture de 6 lignes ferroviaires régionales
14	Sluiting van stationsloketten na 22.30 uur
15	Basisprincipes Gewestelijk Expressnet
16	Korte Afstandstarieven - Tarifs courtes distances
17	Tariefaanpassingen op 1 februari 2001 - Adaptation des tarifs au 1 février 2001
18	Principieel Advies 3 ^e Beheerscontract - Avis de principe sur le contrat de gestion
19	Vergoeding van de klanten bij gebrekkige of niet uitgevoerde dienst

2001

1	Desserte de Welkenraedt
2	Travaux d'aménagement sur la ligne 108 La Louvière-Binche
3	Derde Beheerscontract
4	Vermindering van het binnenlandse aanbod
5	Fermeture des guichets en gare de Beauraing
6	Réouverture de la ligne ferroviaire Dinant-Givet
7	Voorstedelijke spoordiensten
8	De Europese binnengrenzen in conventioneel regionaal spoorverkeer
9	Studie over de heropening van 6 regionale lijnen
10	Proposition SNCB d'adaptation des tarifs au 1 janvier 2002
11	Dienstregeling op 24 en 31 december 2001
12	Desserte ferroviaire Spa-Géronstère
13	Nouvelles voitures pour le RER
14	Wetsvoorstel « Basismobiliteit op het spoor »
15	Grensoverschrijdende biljetten - Tickets transfrontaliers
16	Spoorlijncomités - Comités de ligne
17	Service Voyageurs Arlon-Athus-Virton (lignes 167-165)
18	Trein-Tram-Busaansluitingen te Antwerpen
19	Aanpassing weekenddienst op lijn 123 Edingen-Geraardsbergen
20	Vervoerbewijs voor korte afstanden - Titre de transport courtes distances

2002

1	Service voyageurs transfrontalier Verviers-Aachen
2	Afschaffing van weinig bezette treinen
3	De Euregiobahn
4	Service ferroviaire transfrontalier Erquelines-Jeumont
5	Rokersafdelingen in de treinen - Compartiments fumeurs dans les trains
6	Aanpassing dienstregelingen op 15 december 2002 (Lijnen 15A – 66 – 132 – 162)
7	Het onthaal op de perrons van stations en stopplaatsen
8	Stations- en postloketten - Guichets de gare et de poste
9	Desserte de Hourpes le week-end
10	(Her)opening van stations – (Ré)ouverture de gares
11	Dienstregeling in de eindejaarsperiode - Horaires pendant la période de fin d'année
12	Future desserte de la ligne 132 entre Charleroi et Walcourt
13	Grensoverschrijdend tarief naar de grenssteden
14	Weekenddienst Brugge-Zeebrugge
15	Réaction à la réponse de la SNCB à l'avis 02/04
16	Memorandum aan de nieuwe bestuursorganen van de NMBS
17	Toekomstig GEN-materieel - Le futur matériel RER
18	Desserte de la ligne 43 Liege-Rivage-Jemelle
19	Bediening van lijn 15a Hasselt-Beringen-Mol
20	Spoordiensten tussen België en Duitsland - Service ferroviaires vers l'Allemagne
21	De toekomst van het reizigersverkeer per spoor
22	Réouverture de la gare de Ligne – un exemple à suivre
23	Bediening van lijn 52 Antwerpen-Boom-Puurs

2003

1	Spoordiensten in de eindejaarsperiode - Service des trains en fin d'année
2	Memorandum nieuwe regering/nouveau gouvernement
3	Heropening van het station Evergem (lijn 58)
4	Annonce de la suppression de tous les trains de nuit
5	Problemen in verband met het gebruik van de Key-card
6	Réaction au plan d'entreprise SNCB "Move 2007"
7	Vereenvoudiging van de tarieven (principeel standpunt)
8	Réouverture de la gare de Comblain-Au-Pont (ligne 43)
9	Herschikking van de 1ste klasrijtuigen op de IC A
10	Vereenvoudiging van de tarieven (vervolg) - Simplification tarifaire (suite)
11	Het spoorboekje - L'indicateur des trains
12	Sluiting van stationsloketten - Fermeture des guichets de gare
13	Het aanbod (transportplan 2006) - L'offre (plan de transport 2006)
14	Accueil sur les quais en gare de Gastuche
15	Onthaal op de perrons van het station Olen
16	Accueil sur les quais en gare de Havré
17	Onthaal op de perrons van het station Terhagen
18	L'Euregiobahn
19	Na het spoorboekje... Betere info voor alle klanten

2004

1	L'avenir ferroviaire de Bastogne
2	Bewegwijzering in en rond de stations – Signalétique dans et autour des gares
3	Het Euregio-Ticket
4	L'AIXpress Liège-Aachen - l'offre et le tarif
5	Accueil sur les quais en gare de Trooz
6	Onthaal op de perrons van het station Vichte
7	Accueil sur les quais en gare de Beauraing
8	Onthaal op het perron van Zeebrugge-Strand
9	Lijn 26 - ooit bedreigd met sluiting en toch succesvol
10	Waarom schrappt de NMBS zwakke stopplaatsen?
11	3ème avenant au deuxième contrat de gestion
12	Accueil sur les quais en gare de Engis
13	Accueil sur les quais en gare de Landelies
14	Onthaal op de perrons van het station Wezemaal
15	Onthaal op de perrons van station Brugge St Pieters
16	Stationsparkings – Parkings de gare
17	Simplification tarifaire (deuxième volet) – Tariefvereenvoudiging (tweede luik)
18	4e bijvoegsel aan het tweede beheerscontract
19	Cityrail
20	Bewegwijzering in en rond de stations (2de advies)
21	(her)Opening van 3 stations
22	Projet de fermeture de gares sur la ligne 130 : Le Campinaire et Ham-s-Sambre
23	Accueil sur les quais en gare de Farciennes
24	Onthaal op het perron van het station Tielen
25	Desserte ferroviaire du Sud Luxembourg
26	Betrokkenheid van het Comité in het Beheerscontract
27	Brochure horaire de Liège-Guillemins
28	Veiligheid op de perrons - Sécurité sur les quais
29	Basisfrequentie - 2006 - Fréquences de base
30	Onthaal op de perrons van het station Diepenbeek
31	Accueil sur les quais en gare de Poix-Saint Hubert
32	Problemen aan de stationsloketten
33	Annonces dans les trains
34	Onthaal op de perrons van het station Antwerpen-Noorderdokken
35	Accueil sur les quais en gare de Meiser
36	Onthaal op de perrons van het station Linkebeek
37	Onthaal op de perrons van het station Zandbergen
38	5ème avenant au deuxième contrat de gestion

2005

1	Light Rail - principieel advies/ avis de principe
2	Brochure "horaires" au départ de Namur
3	Onthaal op de perrons van het station Landegem
4	Accueil sur les quais en gare de Court Saint Etienne
5	Sluiting van stationsloketten - Fermeture des guichets de gare (2ème avis)
6	Réouverture de la ligne 136 au trafic marchandises
7	Brochure "dienstregelingen" bij vertrek uit Dendermonde
8	Quelle est la place du CCU suite à la nouvelle structure du groupe SNCB?
9	Onthaal op de perrons van het station Antwerpen Zuid
10	Accueil sur les quais en gare de Paliseul
11	Soorten P-treinen – Catégories de trains P
12	Trains L sur la ligne 162
13	Réouverture de la gare de Cuesmes
14	Opvolging van de adviezen van het Comité - Suivi des avis du Comité
15	Aan het Comité te leveren informatie - L'information à fournir au Comité
16	Accueil sur le quai en gare de Coö
17	Onthaal op de perrons van het station Bordet
18	Suppression de la 1ère classe? - Afschaffing van de 1 ^{ste} klasse?
19	Sneeuwtreinen - een nieuwe commerciële aanpak van de NMBS
20	Horaires pendant la période de fin d'année
21	Onthaal op de perrons van het station Buizingen
22	Accueil sur le quai en gare de Lodelinsart
23	Onthaal op de perrons van het station Schoonaarde
24	Rail ou Ravel? - Spoor of toeristisch pad?
25	Zitbanken in de schuilhuisjes op de perrons - Sièges dans les abris sur les quais
26	Réouverture de la ligne ferroviaire Dinant-Givet (2 ^e avis)
27	Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
28	Contrat de Gestion entre l'Etat et INFRABEL
29	Onthaal op het perron van het station Overpelt
30	Accueil sur les quais en gare de St Denis Bovesse
31	Accueil sur le quai en gare de Boussu
32	Onthaal op de perrons van het station Weerde
33	2e bezoek Gastuche, Havré, Terhagen, Trooz, Zeebrugge-Strand (2ème visite)
34	De dienst "Trein + Huurfiets" - Le service "Train + vélo de location"
35	Les catégories de gares - De stationscategoriegén
36	Fermeture de la gare du Campinaire
37	Accueil sur les quais en gare d'Aye
38	Onthaal op het perron van het station Koksijde
39	Onthaal op de perrons in Revalor - Accueil sur les quais dans Revalor
40	Fermeture de la ligne 86 Leuze-Frasnes en trafic marchandises
41	Cityrail: aansluitingen - correspondances

2006

1	Betaalbaarheid en toelatingsvoorwaarden van de hogesnelheidstreinen
2	Accueil sur les quais en gare de Froyennes
3	Onthaal op de perrons van het station Alken
4	Tariefaanpassingen op 1 februari 2006 - Adaptations tarifaires du 1 février 2006
5	Ouverture des guichets et de la salle d'attente à Blaton
6	De beschikbaarheid van papieren informatie - Disponibilité de l'information papier
7	Onthaal op de perrons van het station Bissegem
8	Accueil sur les quais en gare de Habay
9	Les nouvelles brochures horaires au départ d'une gare
10	Spoorontsluiting Turnhout
11	De KeyCard als korte afstandspass
12	Stationsnaamborden op de perrons - Panneaux nominatifs de gares sur les quais
13	Onthaal op de perrons van het station Groenendaal
14	Accueil sur les quais en gare de Bockstael
15	La sécurité dans le Tournaisis
16	Veiligheid op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen
17	Onthaal op de perrons van Diegem tot Herent
18	Informatie aan het Comité binnen een redelijke termijn
19	Tarifification transfrontalière Franco-Belge ambiguë
20	Accueil sur les quais en gare d'Assesse
21	Accueil sur les quais en gare de Limal
22	Onthaal op de perrons van station Mechelen-Nekkerspoel
23	2 ^{de} bezoek aan de stations Zandbergen en Meiser
24	Stiptheid van de treinen - Régularité des trains
25	Gares de correspondances trains-bus - Aansluitingsstations trein-bus
26	Cityrail aansluitingen te Leuven
27	Rénovation des voitures M5
28	1ste bijvoegsel bij het Beheerscontract met de NMBS-expl.
29	Onthaal op de perrons van het station Ezemaal
30	Accueil sur les quais en gare de Thuin
31	Cathédrale ferroviaire et petites gares (région Charleroi)
32	Veiligheid op de perrons – reactie op antwoord NMBS

2007

1	Démontage et aliénation de lignes ferroviaires
2	Accueil sur les quais en gare de Houyet
3	Onthaal op het perron van het station Zolder
4	Augmentation tarifaire du 1-2-2007
5	Compensaties bij vertragingen
6	Het GEN: een geïsoleerd netwerk?
7	Les réponses du groupe SNCB aux avis du Comité
8	Démontage de lignes ferroviaires – 2 ^e avis
9	Suppression du point d'arrêt de Florée
10	Onthaal op de perrons van het station Boortmeerbeek
11	Retards en cas de trains supprimés - Vertraging bij afgeschafte treinen
12	Memorandum aan de nieuwe federale regering
13	Avenants aux Contrats de Gestion avec le groupe SNCB
14	Afschaffing van de IC B « Benelux »
15	Onthaal op de perrons: welk is het goede perron?
16	Onthaal in het station Weerde: beter of slechter?
17	Oorzaken van vertraging - Causes de retards
18	Cathédrale ferroviaire et petites gares – 2 ^e avis
19	Brochures horaires régionales
20	Tarifcation transfrontalière ambiguë – 2 ^e avis
21	2 ^e visite Engis – Farciennes – Lodelinsart
22	Stukgeslagen glaswanden in wachhuisjes - Abris vitrés vandalisés
23	L'accueil sur les quais de Court-St-Etienne – 2 ^e visite
24	Modelstations = modelonthaal? (Bordet-Buizingen-Landegem)
25	Stationsparkings – 2 ^e advies
26	Heropening van het station Beervelde
27	Balises d'arrêt des trains
28	2 ^e bezoek stations Overpelt – Noorderdokken - Brugge-St.Pieters
29	Accueil minimal dans 3 petites gares ardennaises
30	Wachtzaal gesloten - wat nu? Fermeture des salles d'attente - et après?

2008

1	Zich inleven in de situatie van de reizigers – Se mettre dans la peau des voyageurs
2	Nog maar één station per gemeente?
3	Comment passer d'un quai à l'autre en toute sécurité?
4	Bâtiments de gare délaissés – accueil des voyageurs
5	Is de Diabolo-taks gerechtvaardigd?
6	“Lege treinen” – wat met de onderbezette treinen?
7	Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg

