

te lichten als de kwaliteit van het ingediende dossier niet toelaat de gevraagde vergunning te verlenen. Bovendien zullen de extra aanwervingen waartoe de regering op mijn voorstel heeft besloten de deskundigheid van het DGLV en zijn dienstverlening aan de burger versterken.

21.03 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Bedankt voor uw antwoord waarin de problemen worden erkend, waarin wordt gesteld dat er inspanningen worden gedaan om te verbeteren. Dat is positief. Het is wat problematisch dat de bal wordt teruggespeeld betreffende de SORA's als de aanvraag niet op een goede manier zou gebeuren. Het is dan goed om eens met elkaar rond de tafel te zitten. Er bestaat een belangenorganisatie van droneoperatoren. Met een goed gesprek zou daar misschien veel opgelost kunnen worden. Hetzelfde geldt voor de Qualified Entities. Een goede dialoog tussen de sector en het DGLV zou kunnen helpen om tot een goede dienstverlening te komen. Hopelijk kunnen we daar de komende tijd op rekenen.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

22 Questions jointes de

- **Olivier Vajda à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Les automates et la fracture numérique dans nos gares" (55023191C)**
- **Eric Thiébaud à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le lancement d'un projet pilote SNCB-bpost dans la commune de Saint-Ghislain" (55023526C)**
- **Sophie Rohonyi à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le projet pilote de bpost et de la SNCB" (55023939C)**
- **Nicolas Parent à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "Le projet "gares vivantes" et la collaboration entre la SNCB et bpost" (55024100C)**

22 Samengevoegde vragen van

- **Olivier Vajda aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De ticketautomaten en de digitale kloof in onze stations" (55023191C)**
- **Eric Thiébaud aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De lancering van een proefproject door de NMBS en bpost in de gemeente Saint-Ghislain" (55023526C)**
- **Sophie Rohonyi aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het proefproject van bpost en de NMBS" (55023939C)**
- **Nicolas Parent aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "Het project om van stations bruisende plaatsen te maken en de samenwerking tussen de NMBS en bpost" (55024100C)**

22.01 **Olivier Vajda** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, il s'agit d'une question qui aurait pu être liée à celle de M. Arens, puisqu'elle touche à l'accessibilité et à la fracture numérique, notamment pour les personnes âgées.

Le 1^{er} décembre 2021, la SNCB a mis en application sa décision du début d'année 2021 de fermer de nombreux guichets de gares. En province de Luxembourg, la plus vaste province belge, il ne reste plus que trois guichets accessibles (Arlon, Libramont et Marloie), et encore, pas nécessairement à temps plein! La province est plus que largement touchée par cette décision du conseil d'administration. Ici, comme ailleurs, les voyageurs n'ont comme possibilité que de recourir à un achat en ligne ou auprès d'un automate en gare.

Le guichet de la gare de Marloie, un des rares à ne pas être voué à disparaître dans la province, a pris feu récemment, peut-être en signe de contestation. Depuis lors, l'employé de guichet, afin de se rendre utile, remplit sa fonction en restant à proximité de l'automate. Et le constat est clair: son assistance est la bienvenue!

En décembre, j'ai également été interpellé par les centres d'insertion socioprofessionnelle luxembourgeois, qui déplorent le manque d'accessibilité des automates pour toute personne ayant des difficultés à lire ou à interagir avec les outils digitaux. Ils m'ont rapporté notamment l'exemple de personnes en situation précaire, qui se retrouvaient systématiquement à prendre un ticket de train bien plus cher que ce à quoi elles avaient droit. Et ce, uniquement par manque de compréhension de la machine. Ce n'est donc pas la machine qui fonctionne mal, c'est la compréhension de celle-ci qui n'est pas simple.

Ces deux constats m'amènent à la même conclusion: la solution des automates ne convient qu'à une partie de la population, celle qui n'est pas victime de la fracture numérique.

Une solution pourrait consister, dans chaque gare dont le guichet a été fermé (totalement ou partiellement), en un bouton d'appel en visioconférence, qui permettrait de joindre un pôle de guichetiers à distance, à même de conseiller et assister le voyageur dans l'achat de son billet.

Monsieur le ministre, pouvez-vous confirmer que toutes les gares de la province de Luxembourg sont équipées d'un automate? Je n'en suis pas

absolument certain.

Rejoignez-vous le constat que la fermeture des guichets crée une fracture numérique au sein de la population utilisant (ou voulant utiliser) les transports en commun? Des mesures d'accompagnement sont-elles en préparation? Des pistes d'amélioration des automates, pour les rendre plus accessibles et plus compréhensibles, sont-elles à l'étude?

Serait-il envisageable d'apposer un bouton d'assistance, qui mettrait en contact l'utilisateur avec un collaborateur de la SNCB, par visioconférence? Je vous remercie pour vos réponses.

22.02 **Éric Thiébaud** (PS): Monsieur le ministre, pour pallier les problèmes provoqués par la fermeture du guichet de la gare de Saint-Ghislain, la SNCB propose aux voyageurs depuis le 1^{er} décembre 2021 de se rendre au guichet du bureau de la poste de la commune afin d'y obtenir un formulaire de demande d'abonnement ou une carte de réduction. Il s'agit d'une aide dont les quelques 2300 navetteurs passant quotidiennement par la gare de Saint-Ghislain pouvaient auparavant bénéficier directement au guichet de la gare avant que ce dernier ne ferme définitivement, au grand dam du personnel et des voyageurs.

Bien que ce partenariat entre la SNCB et bpost constitue une solution alternative en faveur des navetteurs, force est de reconnaître que ce projet-pilote est loin de convaincre les autorités communales concernées. A Saint-Ghislain, le bourgmestre déplore notamment la faiblesse de l'offre des services qui sont proposés et ajoute que ce projet-pilote "ne compensera pas la fermeture du guichet et laissera de côté toutes les personnes, notamment les plus âgées, qui ne sont pas tournées vers le numérique."

Monsieur le ministre, pourquoi les services proposés par ce projet-pilote visent-ils uniquement les cartes de réduction et l'aide à compléter un formulaire de demande d'abonnement?

Quelles sont les mesures d'accompagnement prises par la SNCB pour faciliter la transition au sein des communes victimes de la suppression de leur guichet?

A Saint-Ghislain, quel est le résultat de la concertation entre la SNCB et les autorités communales en vue de garantir l'accessibilité, la sécurité et l'accueil des voyageurs ainsi que

préserver le rôle social spécifique qui était jusque là rempli par la présence du guichet?

22.03 **Sophie Rohonyi** (DéFI): *Monsieur le Ministre,*

Il a été annoncé qu' à partir du 1er décembre, les usagers de la SNCB pourront se rendre au guichet du bureau de poste des communes de Saint-Ghislain (Hainaut) et de Liedekerke (Brabant flamand), instituées pour ce projet-pilote pour être aidés à compléter un formulaire de demande d'abonnement ou un formulaire pour obtenir une carte de réduction (carte pour Raison Patriotique, carte Intervention Majorée, carte de Priorité place assise et la carte Accompagnateur gratuit).

Bien qu'on puisse saluer cette mesure d'accompagnement et cette collaboration entre les deux entreprises publiques en tant que telle, il n'en demeure pas moins que les structures "gares" seront désormais en déshérence et que ce qu'il faudra justement éviter, c'est que ces bâtiments - et l'édifice de la gare de Saint-Ghislain constitue un beau patrimoine architectural d'ailleurs rénové à grands frais il y a quelques années - ne deviennent des chancres.

Si l'expérience proposée a le mérite d'être tentée, elle constitue un écran de fumée pour masquer les carences du service public ferroviaire.

A cet égard, il faudrait surtout veiller à refaire des gares des lieux de vie, et pas à déplacer la demande. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle j'ai toujours fait savoir ma désapprobation face à l'absurdité de cette décision qui a été celle de la fermeture des 44 guichets de gares.

En conséquence, Monsieur le Ministre peut-il me faire savoir:

Quelles sont les justifications précises de ce projet-pilote? Pourquoi le choix de ces deux gares?

Dans le cadre de l'évaluation en 2022, vers quelle extension s'oriente-t-on si l'évaluation est positive?

De manière plus générale, où en est-on en termes de fermeture définitive des 44 guichets susvisés?

Des projets de réaffectation des gares dont les guichets seront fermés sont-ils déjà en cours?

Je vous remercie,

Sophie Rohonyi

22.04 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): *Je vous avais déjà interrogé à ce sujet en juillet 2021 et lors de la présentation de la note de politique générale. Vous aviez fait le point sur les partenariats visant à redynamiser les gares touchées par la fermeture des guichets. En complément, depuis le 1er décembre, 2 projets-pilotes ont été mis en place à Saint-Ghislain et Liedekerke où Bpost vend désormais certains titres de transport depuis le 1er décembre 2021.*

Voici donc mes questions :

- *Quand l'évaluation sera-t-elle réalisée ?*
- *D'autres communes ont-elles été identifiées quant à la mise en place de ce type de partenariat ? Si non, quels sont les freins ?*
- *Quels types de tickets pourront-ils être vendus et ces possibilités peuvent-elles être étendues ?*
- *Pouvez-vous faire le point sur les autres projets de redynamisation des gares ?*

22.05 **Georges Gilkinet**, ministre: Merci aux quatre collègues pour leurs questions, et bravo à M. Vajda pour sa patience, puisqu'il est avec nous depuis le début de la séance.

Vous le savez, l'accessibilité de toutes et tous, jeunes et moins jeunes, à nos gares et à nos trains est l'une de mes principales priorités. La lutte contre la fracture numérique fait également partie de mes préoccupations et est largement discutée avec la SNCB dans le cadre des négociations en cours sur le futur contrat de service public. J'hérite d'une situation que je fais évoluer chaque jour.

Face à la décision de la SNCB en février dernier de fermer une série de guichets, j'ai eu à cœur de rendre la transition aussi douce que possible pour les voyageurs, de prendre en considération la fracture numérique et de faire en sorte que les gares concernées continuent de jouer un rôle dans le tissu social. Je parle ici des gares concernées, mais aussi des gares dont les guichets ont été fermés précédemment.

Cette volonté s'est concrétisée et se concrétise de deux manières. Premièrement, à court terme, j'ai demandé et obtenu une série de mesures d'accompagnement de cette fermeture, telles que le maintien de l'assistance aux personnes à mobilité réduite dans les gares qui la proposaient,

le maintien des salles d'attente ouvertes et chauffées, l'extension des heures d'ouverture de celles-ci ou encore l'entretien des espaces trois à cinq fois par semaine.

Des séances d'information ont également été organisées pour les voyageurs qui n'auraient pas l'habitude d'utiliser les automates de vente et les autres canaux de vente de la SNCB tels que les applications et le site internet. Des stewards ont informé les voyageurs et leur ont expliqué le fonctionnement de ces automates, étant entendu que nous étions par ailleurs dans une situation particulière liée au Covid-19.

Deuxièmement, à moyen et à long terme, j'ai demandé à la SNCB de prendre contact systématiquement avec toutes les communes concernées, afin de trouver des solutions de reconversion des guichets fermés et de rendre les gares aussi vivantes que possible. Des appels à projets adaptés au contexte local ont été lancés, et la SNCB me fournit un rapport régulier de ces contacts avec les communes concernées.

Dans le cadre de ce projet, de nombreuses activités locales et diverses ont été présentées. Il s'agit d'activités d'intérêt général à caractère social, comme c'est le cas à Jette ou à Leuze ou de services à la population comme à Gouvy, ou encore d'initiatives commerciales, avec comme particularité que les bâtiments des gares peuvent être mis à disposition à titre gratuit pour des ASBL ou des pouvoirs publics.

Monsieur Thiébaud, madame Rohonyi, j'ai également demandé à la SNCB d'entrer en dialogue avec bpost afin d'envisager une collaboration entre ces deux entreprises publiques, en concertation et avec le soutien de ma collègue, Mme De Sutter.

C'est dans ce cadre que, depuis le 1^{er} décembre, un projet-pilote est mené à Saint-Ghislain et un autre à Liedekerke afin de permettre aux voyageurs de la SNCB de se rendre au bureau de poste pour être aidés à procéder à des opérations plus complexes comme compléter un formulaire de demande d'abonnement ou obtenir des cartes de réduction. bpost enverra différentes demandes au service Clientèle de la SNCB qui prendra contact avec le voyageur concerné pour assurer le suivi de sa demande. Ce projet-pilote mené par la SNCB et bpost concerne, pour le moment, quatre cartes de réduction qui visent spécifiquement un public pour lequel il est plus difficile de se déplacer vers une autre gare. C'est le cas, par exemple, de la carte de Priorité pour l'occupation d'une place

assise pour les personnes à mobilité réduite ou de la carte Accompagnateur gratuit pour les personnes malvoyantes.

Je souligne positivement ce projet-pilote mené par bpost et la SNCB qui a le potentiel d'améliorer le service aux voyageurs et aux voyageuses, en particulier pour les personnes âgées et défavorisées. Comme tout projet-pilote, il devra être évalué, ajusté et, peut-être – je l'espère, en tout cas – généralisé.

Concernant l'occupation de la gare de Saint-Ghislain, une concertation entre la SNCB et la ville de Saint-Ghislain est en cours depuis décembre dernier afin d'évoquer, monsieur Thiébaud, les pistes d'occupation des locaux disponibles dans la gare. Je tiens également à rappeler qu'une concession a récemment été renouvelée en gare de Saint-Ghislain. Elle permet le maintien d'un buffet de gare répondant à certains besoins des voyageurs et dynamisant le bâtiment. Les discussions en cours visent à aboutir à une occupation supplémentaire pour d'autres espaces disponibles au sein du bâtiment de la gare.

Monsieur Vajda, pour répondre à vos questions précises et pertinentes concernant l'usage des automates, je souhaite une nouvelle fois répéter qu'il est essentiel pour moi que ces automates soient facilement accessibles et simples à utiliser, et qu'ils garantissent automatiquement le tarif le moins cher. À ce propos, la SNCB s'efforce constamment de mieux mettre en valeur le prix optimal sur les différents canaux. Un message informe également le client lorsqu'un autre billet est moins cher pour le même trajet.

Je vous confirme que des automates de vente sont disponibles dans toutes les gares de la belle province de Luxembourg, comme c'est le cas dans le reste du pays. Cela figure d'ailleurs dans le contrat de gestion actuel de la SNCB.

Aujourd'hui, il est déjà possible, pour les personnes éprouvant des difficultés, de contacter le service Clientèle de la SNCB afin d'obtenir une assistance directe au départ d'un automate, par un simple appel. L'opérateur peut alors prendre le contrôle à distance des opérations et apporter toute l'assistance nécessaire au voyageur, dans la sélection de son trajet et de son tarif. C'est une faculté qui est peut-être trop peu connue, mais la publicité donnée à nos travaux permettra peut-être qu'elle soit davantage utilisée.

Pour le futur, la SNCB est en train d'étudier la nouvelle génération d'automates qui doivent offrir

une interface encore plus moderne et plus intuitive aux voyageurs, avec la possibilité, qui n'est pas encore un engagement, pour le client, d'entrer en contact avec un opérateur SNCB via une liaison vidéo et un contact visuel. Cette possibilité est étudiée. La mise en place de ces nouveaux automates est prévue au plus tôt en 2023. On en est au stade de l'étude et des premiers contacts en vue d'un marché public.

Par ailleurs, le contrat de gestion actuel de la SNCB, qui date de 2008, ne prévoit que trop peu de dispositions pour l'accueil des voyageurs en gare, ce que je souhaite modifier et qui est à l'ordre du jour des discussions avec la SNCB. Un de mes objectifs est justement de conclure ce nouveau contrat de service public avec la SNCB. Sa signature est prévue dans le courant de l'année. Un chapitre abordera spécifiquement l'accueil et les services en gare avec une attention particulière pour la fracture numérique.

22.06 **Olivier Vajda** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie pour ces réponses précises. Je me réjouis évidemment que vous me confirmiez la priorité de vos préoccupations en termes de lutte contre la fracture numérique qui existe notamment mais pas uniquement au sein de la SNCB. Rassurez-vous, jamais, je n'ai considéré que vous étiez responsable ni de cette fracture numérique ni des décisions antérieures de la SNCB. Vous arrivez avec une situation existante et il faut bien y faire face.

Vous avez brièvement évoqué le renforcement de l'assistance des personnes à mobilité réduite. Ce n'était pas l'objet de ma question mais puisque vous me tendez la perche, il y a encore beaucoup de travail à faire à cet égard-là, notamment dans ma province d'origine, par exemple pour franchir les escaliers qui passent sous la voie et je ne prends que cet exemple-là.

Sur la question principale que je vous posais, je vous remercie de la réponse que vous m'avez apportée et je vous remercie de m'apprendre que le système existe déjà mais qu'il est encore trop peu connu. J'en suis un peu étonné parce que je ne l'avais moi-même jamais observé ni remarqué, or je ne m'estime pas victime de la fracture numérique. Même s'il existe et si c'est un très bon point, il faut encore le renforcer – vous en êtes conscient – et surtout, renforcer sa publicité et son effectivité afin qu'un maximum de personnes puissent en profiter. Grâce à cela, nous pourrions peut-être maintenir non seulement un peu d'humanité dans nos gares mais surtout un service effectif à l'usager du rail.

22.07 **Éric Thiébaud** (PS): Monsieur le président, je remercie M. le ministre pour sa réponse complète que je ne manquerai pas de rapporter aux autorités communales de Saint-Ghislain.

Associer les services de bpost à ceux de la SNCB n'est pas une mauvaise idée. Cependant, il me semble pas adéquat d'établir un bureau de poste dans une gare. Déplacer les navetteurs de la gare vers un bureau de poste qui n'est pas forcément proche des voies ferrées n'est pas spécialement rationnel. Il est aussi fondamental que pour le développement futur des petites et moyennes gares, une concertation avec les autorités locales soit envisagée. C'est fondamental car celles-ci peuvent alors proposer des projets d'occupation des locaux. Il n'y a rien de pire que de laisser un bâtiment ferroviaire à l'abandon: il se dégrade et donne *in fine* une mauvaise image du rail.

22.08 **Sophie Rohonyi** (DéFI): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse, même si je suis un peu déçue. Vous avez principalement fait référence aux mesures d'accompagnement que vous aviez déjà annoncées dans le cadre du débat relatif à cette mesure aboutissant à la fermeture de 44 guichets de gare.

Vous avez rappelé les mesures qui sont positives - maintien des salles d'attente chauffées ou organisation de séances d'information à destination des personnes qui ne sont pas habituées aux automates -, mais desquelles il résulte un contraste entre vos objectifs louables (lutter contre la fracture numérique, assister et mieux soutenir les personnes à mobilité réduite) et les mesures qui s'observent sur le terrain, en l'occurrence ce projet pilote avec bpost à Saint-Ghislain.

Vous affirmez que ce projet est réservé aux publics pour lesquels il est particulièrement difficile de se déplacer. Or, si vous vous rendiez sur place, vous vous rendriez compte que ce bureau de poste se trouve à plus de 400 mètres de la gare. Ce n'est pas rien lorsque l'on est une personne à mobilité réduite, sans compter le risque pour les autres personnes de rater leur train parce qu'elles ont dû parcourir le trajet aller-retour jusqu'à ce bureau.

J'en attendais plus de ce projet pilote. Quelle serait sa durée? Quand serait-il évalué? Pourrait-on imaginer qu'à terme, ce projet pilote pourrait être généralisé aux gares où on observe une très courte distance entre la gare et un bureau de

poste?

Tout cela pour vous dire, monsieur le ministre, que votre réponse n'apaise pas mes craintes de voir en particulier cette gare de Saint-Ghislain se vider alors même qu'elle vient d'être rénovée, avec toutes les conséquences que cela peut entraîner en termes de sécurité et de sentiment d'insécurité. À l'instar de mon collègue, je vous invite à poursuivre votre concertation avec les communes. C'est d'ailleurs ce que vous aviez promis lors de notre débat sur la fermeture des guichets de gare.

22.09 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie.

Aujourd'hui, il reste 91 gares avec guichets. Il ne s'agit pas d'une évolution de ces derniers mois. Cela évolue depuis une dizaine d'années. Même si la décision de l'année dernière a été largement commentée, il y a bien une lame de fond au niveau de la SNCB. Les contrats de gestion doivent permettre une inflexion par rapport à cette question de l'accueil dans les gares. Je vous remercie d'avoir reprécisé le sujet.

Il y a 680 bureaux de poste sur le territoire. C'est dans le contrat de gestion de bpost. Dans ce cadre, bpost cherche à diversifier ses activités pour faire de l'inclusion numérique, de l'accompagnement numérique des habitants. Cela peut être relatif aux billets de train de la SNCB mais cela peut concerner aussi les services bancaires.

Comment faire évoluer ces bureaux bpost pour venir en aide aux citoyens en situation de vulnérabilité numérique. Ce sont des enjeux croisés qui peuvent se rejoindre. Dans ce cadre, le projet pilote me semble intéressant mais surtout à élargir pour justement proposer un accès plus important non seulement aux billets de train mais également à d'autres services, et ce, partout sur le territoire en Belgique. En ce sens, je vous invite à poursuivre cette collaboration et je suivrai attentivement les résultats de ce projet pilote avec bpost.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 55023226 de Mme Jadin est transformée en question écrite.

23 **Vraag van Maria Vindevoghel aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De elektrificatie van de spoorlijn Eeklo-Ronse" (55023477C)**