

présent et nous n'avons pas d'indication concernant sa question n° 55027307C. Les deux questions n° 55027322C et n° 55027323C de M. Wouter Vermeersch sont reportées. M. André Flahaut n'a pas donné de précisions au sujet de sa question n° 55027504C.

22 Question de Nicolas Parent à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La discrimination des personnes en situation de handicap pour l'achat de billets de train" (55027507C)

22 Vraag van Nicolas Parent aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De discriminatie van personen met een handicap bij het kopen van treintickets" (55027507C)

22.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): *Monsieur le ministre, le 12 avril, un citoyen en situation de handicap a été confronté à une discrimination lors de la réservation de son billet de train reliant Bruxelles-midi à Avignon.*

Il lui fut impossible de réserver son billet de train en ligne. En réalité, cette démarche n'est pas possible. Les personnes en situation de handicap doivent en effet dans ce cas d'une part, téléphoner à la SNCB pour effectuer la réservation d'un billet et, d'autre part, se rendre à la gare de Bruxelles-midi pour obtenir leur billet, là où les personnes "valides" peuvent obtenir un billet numérique.

En outre, lors de cette réservation, ce citoyen ne pouvait réserver que pour un seul accompagnant et non pour l'ensemble des membres de sa famille prévus lors du trajet.

D'après la SNCB, le problème est connu depuis longtemps et provient du système utilisé par la SNCF. Cette situation serait temporaire. Toujours selon elle, les billets vont pouvoir d'ici peu toujours être commandés par téléphone ou au guichet et être ensuite disponibles par voie digitale. Ensuite, après l'été 2022, une plateforme devrait être mise en place pour les personnes à mobilité réduite afin de leur permettre de commander leur billet de train en ligne et en disposer de manière digitale.

Voici donc mes questions :

- Pouvez-vous confirmer les mesures annoncées par la SNCB et leur calendrier ?

- Quelles solutions intermédiaires propose-t-elle dans le cas présent ?

- La plateforme annoncée pour cet été permettra-t-elle de commander les différents types de billets nationaux et internationaux à destination des

PMR, quel que soit le prestataire associé, et ce sans condition discriminatoire?

22.02 Georges Gilkinet, ministre: Monsieur Parent, nous avons abordé rapidement ce sujet important dans le cadre de la discussion sur le règlement européen relatif à l'accessibilité. La SNCB confirme bien qu'il s'agit d'un problème au niveau du système utilisé par la SNCF. On parle de la difficulté, pour une personne moins valide, d'obtenir un billet pour un transport international. Entre-temps, un *release IT*, une actualisation du système informatique en bon français, a eu lieu du côté de la SNCF. Depuis ce 26 avril 2022, la SNCB peut à nouveau émettre des billets TGV à destination des personnes à mobilité réduite, au meilleur prix disponible, ce qui est une nouveauté, et en format digital, via son *call center* international. Le client peut donc recevoir son titre de transport au format digital et l'imprimer à domicile. Il n'est plus obligé, ce qui était une inéptie, de se rendre à la gare du Midi.

La réservation en ligne de son titre de transport ainsi que d'une assistance sera disponible à partir de septembre 2022. Cette réservation sera possible pour tous les opérateurs en trajet direct au départ de la Belgique (Thalys, TGV et Eurostar) sous format digital et aux conditions de chacun de ces opérateurs.

Au niveau national, l'achat de tickets sur le site internet de la SNCB et la demande d'assistante sont deux étapes distinctes qu'il n'est pour l'instant pas prévu de fusionner. La SNCB travaille avec les associations pour faciliter le processus d'achat auprès des publics les plus fragiles.

Cet exemple atteste bien de la transversalité des enjeux d'accessibilité. L'accessibilité intégrale de notre réseau ferroviaire consiste à rendre nos trains et nos gares accessibles mais pas uniquement. En effet, l'information aux voyageurs, les canaux de vente et le dialogue avec les associations expertes en la matière constituent également des leviers d'action pertinents. C'est la raison pour laquelle, dans le cadre des négociations visant à la conclusion d'un contrat de service public avec la SNCB, je porte de façon transversale des enjeux d'accessibilité découlant sur des engagements précis et des avancées concrètes pour les voyageurs en ce qui concerne les différents piliers précités.

22.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie. On peut évidemment saluer le fait qu'il y ait des solutions immédiates face au problème soulevé et des perspectives

aussi pour renforcer les facilités d'accès aux titres de transport pour les personnes PMR, y compris pour l'ensemble des tickets internationaux. C'est important!

Rappelons que, depuis le 11 mars 2021, c'est un droit constitutionnel. Chaque personne en situation de handicap a droit à une pleine inclusion dans notre société, y compris le droit à des aménagements raisonnables. Une telle situation était évidemment difficilement concevable pour 2022. Je fais référence à cette personne qui devait se rendre en gare pour aller chercher ses tickets, alors qu'elle était en fauteuil roulant.

C'est pour cela que le dialogue est prévu avec les associations expertes en la matière. C'est indispensable pour à la fois améliorer le droit des voyageurs structurellement et apporter des réponses immédiates en cas de situation de discrimination.

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

23 Question de Nicolas Parent à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La sous-traitance sur le chantier Infrabel à Louvain-La-Neuve" (55027508C)

23 Vraag van Nicolas Parent aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De onderaanneming op de Infrabelwerf te Louvain-La-Neuve" (55027508C)

23.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): *Monsieur le ministre, le site d'investigation nationale4.be a récemment publié un reportage sur le chantier mené par Infrabel à Louvain-la-Neuve.*

Cet article fait état de problèmes multiples liés à la sous-traitance : défaut de sécurité dans les équipements portés par les travailleurs; absence d'un contremaître sur le chantier alors que le chantier est situé à proximité de conduite de gaz et d'électricité....

Est également constaté une discordance entre le nombre d'employés déclarés par le sous-traitant Belgium Full Services et le nombre de travailleurs répertoriés sur le chantier.

Ce type de problèmes est rapporté de manière récurrente.

Mes questions sont dès lors les suivantes :

- Infrabel a-t-il pris des mesures suite à la parution de ces informations (enquête interne, rappel à

l'ordre du sous-traitant principal, exclusion de prestataires...?)

- Comment structurellement Infrabel entend-t-il combattre ces problèmes liés à la sous-traitance ? Quelle attitude face aux sous-traitants qui ne respectent pas les normes de sécurité ou la législation sociale ?

- Quels sont les moyens internes à Infrabel consacrés au contrôle de ses chantiers ?

- Des actions sont-elles envisagées avec votre homologue Pierre-Yves Dermagne, ministre de l'Economie, pour renforcer les contrôles sur les chantiers ferroviaires ?

- Ces enjeux sont-ils abordés dans le cadre des discussions du futur contrat de performance ? Si oui, quelles sont les perspectives ?

23.02 Georges Gilkinet, ministre: Monsieur Parent, c'est une question importante. La sécurité est une priorité absolue pour moi, en tant que ministre, mais aussi pour Infrabel, qui y veille dans tous les domaines de son activité. La sécurité est assurée sur tous les chantiers sans distinction entre ceux qui sont sous-traités ou non. La présence et le nombre de sous-traitants dans le domaine ferroviaire dépendent des opérations effectuées et des marchés publics qui ont été passés. Infrabel recourt à la sous-traitance dans le cadre de ses activités comme le fait le secteur de la construction dans son ensemble.

Dans ce cas de figure, c'est l'entreprise qui a remporté le marché public qui est garante de la sécurité de ses sous-traitants et qui vérifie s'ils agissent en conformité avec la loi. Infrabel insiste sur ce point dans la rédaction du cahier des charges. En outre, le gestionnaire de l'infrastructure dispose d'un code de conduite pour ses fournisseurs et entrepreneurs. Développé dans le cadre de la politique CSR (*Corporate Social Responsibility*) d'Infrabel, ce code insiste sur les attentes d'Infrabel vis-à-vis des ses contractants en matière de sécurité au travail. Il est régulièrement procédé à des contrôles.

La parution de l'article auquel vous faites référence a immédiatement interpellé les responsables du chantier qui ont procédé à une série de contrôles. Les différents documents concernant les travailleurs présents sur le chantier ont été vérifiés. Les enregistrements et déclarations étaient bien en ordre.

Un plan de sécurité et de santé a bien été établi.