

**Question écrite de Monsieur Daniel Senesael, Député fédéral, à Monsieur Georges Gilkinet, Vice-Premier Ministre et Ministre de la Mobilité, relative aux services de la gare de Tournai**

Monsieur le Ministre,

La gare de Tournai forme une infrastructure ferroviaire importante au sein de ma région de Wallonie Picarde. De par l'attrait touristique de la ville ainsi que de par sa situation géographique, de nombreux usagers transitent par celle-ci depuis de nombreuses années.

Cependant, il me revient que les services qui y sont proposés ne seraient pas optimaux, ni conformes à ce qui est annoncé sur la plateforme numérique de la SNCB.

En effet, lors d'une demande d'assistance pour voyageurs à mobilité réduite durant les heures proposées en ligne, de 6h à 21h, une passagère se serait vue informée qu'il n'y avait pas de personnel adéquat au sein de la gare de Tournai et qu'il était préférable de transiter par celle d'une autre ville afin d'être prise en charge. Aussi, il semblerait que les guichets de cette gare ne soient pas ouverts aux horaires convenus, c'est-à-dire de 5h45 à 20h en semaine et de 6h à 20h30 le week-end.

Monsieur le Ministre, permettez-moi de vous poser les questions suivantes :

- Pouvons-nous recevoir votre retour concernant la situation du personnel manquant au sein de la gare de Tournai, spécialement concernant les tâches d'assistance aux PMR et aux services de guichet aux horaires prévus officiellement ?
- Quelles sont les facilités disponibles aux usagers à mobilité réduite au sein des services de la SNCB et quelles en sont les modalités en termes de demande ou d'horaire ?
- Enfin, une évaluation de la qualité des services de la gare de Tournai est-elle prévue afin d'améliorer ses infrastructures ?

D'avance, Monsieur le Ministre, je vous remercie pour vos réponses.

**Question n° 1152 de M. SENESAEL Daniel du 26 aout 2022.**

**Objet : Les services de la gare de Tournai.**

En réponse à la question posée, j'ai l'honneur de communiquer ce qui suit.

Voici les informations que la SNCB me communique :

1. En ce qui concerne les prestations aux guichets en gare de Tournai, la SNCB précise qu'elle travaille avec un cadre complet, ce qui lui permet d'assurer l'ouverture et la fermeture des guichets suivant les horaires prévus.

Cependant, durant 5 jours en juillet, faisant suite à une augmentation significative de l'absentéisme, la SNCB a été contrainte d'adapter les heures d'ouverture étant donné l'impossibilité de trouver des remplaçants au pied levé. Ce fut le cas pour :

- Le week-end du 2 et 03/07 : guichet ouvert entre 13h00 et 21h00
- Le week-end du 9 et 10/07 : guichet ouvert entre 08h30 et 16h00
- Le 13/07 : guichet ouvert de 13h00 et 20h30  
Cette situation était tout à fait exceptionnelle.

2. et 3. Sur l'ensemble du territoire, il y a 132 gares avec assistance garantie pour chaque PMR (115 gares avec assistance et 17 gares avec service taxi). Tournai fait partie des gares avec assistance garantie. Les services que la SNCB propose aux voyageurs ayant besoin d'assistance pour monter à bord

**Vraag nr. 1152 van dhr. SENESAEL Daniel van 26 augustus 2022.**

**Betreft: De dienstverlening in het station Doornik.**

Het geachte lid vindt hieronder het antwoord op zijn vraag.

De NMBS deelt mij het volgend mee:

1. Wat de dienstverlening aan de loketten in het station Doornik betreft, licht NMBS toe dat het station met een volledig personeelskader opereert, waardoor zij ervoor kan zorgen dat de loketten volgens de geplande uren geopend en gesloten kunnen worden.

Gedurende 5 dagen in juli was NMBS echter, na een aanzienlijke stijging van het absentéisme, genoodzaakt de openingsuren aan te passen omdat er op korte termijn geen vervangers konden worden gevonden. Dit was het geval voor:

- het weekend van 2 en 3/07: loket open van 13:00 tot 21:00;
- het weekend van 9 en 10/07: loket open van 08:30 tot 16:00;
- 13/07: loket open van 13:00 tot 20:30.  
Deze situatie was zeer uitzonderlijk.

2. en 3. Op het volledige grondgebied zijn er 132 stations met gegarandeerde assistentie voor elke PBM (115 stations met assistentie en 17 stations met taxidienst). Doornik is een van de stations met gegarandeerde assistentie. De diensten die NMBS aanbiedt aan reizigers die assistentie nodig hebben bij

des trains sont décrits sur son site : <https://www.belgiantrain.be/fr/travel-info/prepare-for-your-journey/assistance-reduced-mobility>.

Dans la pratique, pour s'assurer de cette assistance, il est toujours nécessaire de la réserver au préalable. La période de réservation dépend du type de gare. Celle-ci peut être de :

- 3 heures pour des voyages entre 41 gares, dont Tournai, et uniquement pour les trajets qui n'impliquent pas de changement de train entre ces gares
- 24 heures pour les autres gares

Le voyageur peut solliciter une assistance soit par téléphone, de 7 h à 21 h 30, ou par Internet auprès du Centre de contact, tout en tenant compte que la réservation de 3 heures ne peut se faire que par téléphone.

Les questions relatives aux PMR sont gérées de façon transversale et par une seule équipe, au sein de la SNCB, depuis 2019. Cela permet d'améliorer de façon cohérente l'accueil des personnes à mobilité réduite. En gare de Tournai, les équipements qui sont dédiés à celles-ci sont : une installation sanitaire, 4 places de parking, et la borne d'assistance.



**Georges GILKINET**

**Vice-Premier Ministre et Ministre de la Mobilité**

**Vice-eersteminister en Minister van Mobiliteit**

het instappen, worden beschreven op haar website:

<https://www.belgiantrain.be/nl/travel-info/prepare-for-your-journey/assistance-reduced-mobility>.

Om zeker te zijn van assistentie is het in de praktijk altijd nodig om vooraf te reserveren. De reserveringstermijnen hangen af van het type station. Deze zijn als volgt:

- 3 uur vooraf voor reizen tussen 41 stations, waaronder Doornik, en enkel voor reizen zonder overstap tussen deze stations;
- 24 uur vooraf voor andere stations.

De reiziger kan telefonisch, van 7:00 uur tot 21:30, of via het internet, het Contact Center om assistentie vragen. Een reservering 3 uur vooraf kan evenwel enkel telefonisch worden gedaan.

De kwesties die PBM's aanbelangen, worden sinds 2019 transversaal en door één enkel team binnen NMBS beheerd. Hierdoor kan het onthaal van personen met beperkte mobiliteit consequent worden verbeterd. In het station Doornik zijn de volgende voorzieningen voor hen aanwezig: een sanitaire voorziening, 4 parkeerplaatsen en de assistentiezuil.