

**Lancement du Flex Abonnement de la SNCB
(Version V2 du 11-07-2022)**

Approuvé par procédure écrite le 25 juillet 2022

1. Préambule

Le 30 juin 2022, la SNCB a demandé au Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires d'émettre un Avis relatif au lancement sur le marché du Flex Abonnement (Flex Abo), produit digital disponible sur l'App SNCB et destiné à prendre en compte les nouvelles habitudes de travail et en particulier l'augmentation du télétravail. À cette demande d'Avis était joint un document exposant les objectifs du Flex Abo, ses fonctionnalités, ses prix et les résultats du projet pilote qui débuta en juin 2021 auprès de 7 clients B2B. En avril 2021, le Comité avait déjà émis son Avis 21/01 sur le projet Flex Abo et sur le démarrage du projet pilote.

2. Evaluation générale

Le Comité considère que le Flex Abo répond aux besoins de nombreux travailleurs (salariés, indépendants, titulaires de professions libérales) qui se déplacent en moyenne 2 ou 3 jours par semaine entre leur domicile et leur lieu de travail. Ce produit convient également aux clients qui, pour des raisons non professionnelles, utilisent fréquemment le train sur une même relation.

Les 4 produits « Flex abonnement » proposés sont :

- Flex 120 et Flex 80 : 120 jours et 80 jours de voyage à valider sur une période de maximum 1 an.
- Flex 10 et Flex 6 : 10 jours et 6 jours de voyage à valider sur une période de maximum 1 mois.

Les principes de tarification et les prix envisagés sont logiques, compte tenu de la fréquence d'utilisation et du prix de l'abonnement standard et des autres formules tarifaires.

Le Comité prend acte des résultats positifs de l'enquête réalisée en novembre 2021 auprès des utilisateurs du projet pilote et comprend que les problèmes de l'instabilité de l'App constatés jusqu'à fin 2021 et les problèmes de login « My SNCB » sont résolus.

Par rapport au projet pilote testé auprès de clients B2B, les fonctionnalités disponibles dans la version commerciale sont augmentées :

- La possibilité d'ajouter un supplément d'abonnement STIB/TEC/De Lijn au Flex Abo, ainsi qu'un supplément parking.
- La possibilité de réaliser un paiement mixte (partie employeur et partie employé).
- L'ouverture du produit aux clients individuels (B2C).
- Des fonctionnalités d'après-vente complètes et en partie automatisées (échanges, remboursements, attestations fiscales...).

Le Comité soutient la commercialisation du produit Flex Abo tel que présenté par la SNCB.

3. Points d'attention

Le Comité souhaite obtenir des précisions concernant les aspects opérationnels suivants :

- À quelle date aura lieu le lancement du Flex Abo ?
- La possibilité d'ajouter au Flex Abo un supplément d'abonnement SITB, TEC et De Lijn, implique que la SNCB doit conclure des accords et fixer les dispositions pratiques avec ces sociétés, en matière de vente, d'activation, de contrôle et de répartition des recettes. Ces accords sont-ils finalisés ou sont-ils encore en discussion ? En ce qui concerne l'accès aux stations du métro bruxellois, comment fonctionnera l'ouverture des portillons ? Les prix des suppléments d'abonnement sont-ils fixés soit par jour effectif de voyage, soit forfaitairement pour 1 mois ou 1 an ? Ces prix sont-ils identiques aux « suppléments transport régional » publiés actuellement dans le recueil des tarifs SNCB ou sont-ils différents ?
- Le voyageur qui opte pour l'ajout d'un ou de plusieurs suppléments (abonnements STIB, TEC, De Lijn et/ou supplément parking), devra-t-il les activer séparément (avec la possibilité de ne pas les activer certains jours de voyage s'il ne souhaite pas les utiliser) ou seront-ils activés automatiquement et systématiquement lors de l'activation du Flex Abo ?
- Le Comité comprend que le supplément parking concerne les parkings de gare pour voitures et les parkings sécurisés pour vélos.
- Le supplément parking ajouté à un Flex Abo garantit-il l'accès à une place de parking pour tous les véhicules concernés (voitures, vélos, vélomoteurs, ...) ?
- Quelles dispositions la SNCB prévoit-elle pour les voyageurs travaillant la nuit et qui réalisent donc le déplacement aller le jour A en soirée et le retour le jour A+1 en matinée ?
- Quelles sont les modalités de remboursement d'un Flex Abo valable 1 an lorsque le voyageur souhaite le résilier, quel que soit le motif ?
- Quelles dispositions la SNCB prévoit-elle en cas d'absence (ou de problème) de connexion au serveur empêchant l'activation d'une journée de voyage ? Des problèmes de ce type ont-ils été constatés lors du projet pilote ?

Le Comité souhaite également être informé de l'évolution des ventes des 4 produits Flex Abo et des abonnements standard, notamment à l'occasion des demandes d'Avis sur les adaptations tarifaires.
