



## AVIS 14/02

### **« Tarif à bord du train » pour billet non acheté avant embarquement**

Le CCU regrette d'apprendre que prochainement un nouveau tarif sera d'application pour les voyageurs souhaitant acquérir un titre de transport à bord des trains car non acheté aux guichets, aux automates, en ligne,...

Le CCU ne peut que désapprouver la façon dont sera appliquée cette majoration de prix lors de l'achat d'un titre de transport à bord du train et des questions surgissent quant à l'application de cette nouvelle mesure imposée aux voyageurs ferroviaires.

Le CCU tient à souligner les problèmes suite à l'application de ce nouveau « tarif train » :

1. La limitation du montant en espèces accepté au sein des automates est de 20 euros en pièces et non en billets de banque. Dans le cas d'un long trajet au tarif standard, le montant du billet peut largement dépasser ce montant. Cela oblige le voyageur à descendre en milieu de parcours pour acheter un nouveau billet afin de continuer son trajet.
2. Certaines catégories de personnes (Handicapés, illettrés, personnes âgées, personnes malades, ...) ne sauront pas utiliser seules les automates. Il est inconcevable que des voyageurs fragilisés subissent une pénalité financière du fait de ne pas savoir utiliser des automates placés aux points d'arrêts. La mesure semble disproportionnée voir arbitraire dans un monde qui prône aujourd'hui l'intégration des personnes handicapées.
3. Il n'y a pas de transmission d'informations en direct aux accompagnateurs de train sur le statut de fonctionnement des automates. Une telle mesure coûterait trop chère à mettre en œuvre et les moyens techniques et de réseau actuels ne le permettent pas. Des centrales de contrôle seront toutefois mises en place afin de surveiller le statut de fonctionnement des automates. La conséquence sera l'application directe du montant supplémentaire des 7 euros pour l'achat d'un billet à bord du train. Bien qu'un remboursement de ces 7 euros soit possible à posteriori, cela aura pour conséquence de multiplier les démarches administratives pour le voyageur et même, le décourager à les entamer.
4. Les automates sont sujets à des types de vandalisme qui ne les mettent pas en défaut de fonctionnement au centre de contrôle et régulation. Pensons par exemple à un écran tagué, un chewing-gum inséré dans le monnayeur, une dégradation extérieure de l'automate le rendant inutilisable, etc. Le CCU prend notamment l'exemple de



l'automate installé à la gare d'Antoing. En effet, le réceptacle dans lequel tombe le billet acheté par le voyageur a servi dernièrement d'urinoir pour des vandales. Cet acte oblige le voyageur de récupérer le billet qu'il vient d'acheter dans de l'urine stagnante. Pour ces nombreux cas de vandalisme, l'automate est bien fonctionnel informatiquement mais inutilisable pour des causes extérieures à l'appareil. L'application de la majoration de 7 euros sera donc imposée à bord du train et le remboursement plus que périlleux, voire impossible pour le voyageur vu que l'automate fonctionne bien informatiquement parlant mais est inutilisable pour des causes extérieures à la SNCB.

5. Le CCU craint une augmentation de l'insécurité au sein des gares et points d'arrêts où les guichets n'existent plus et ce, vu l'absence de personnel SNCB. Certains points d'arrêts sont touchés par une insécurité grandissante suite à la fermeture des guichets au sein des gares. Ce sentiment d'insécurité (bande de jeunes trainant à hauteur des quais) dissuade certains voyageurs d'utiliser les automates de peur de subir vol et agression sur les quais.

6. Actuellement, le CCU note une distinction importante entre deux cas de figures et à savoir, le fait que le voyageur ait prévenu ou non le chef de bord avant d'embarquer dans le train afin de le prévenir qu'il ne disposait pas d'un titre de transport en ordre de validité.

Avant application prochaine de la mesure proposée par la SNCB et dans le cas où le voyageur avait prévenu le chef de bord avant d'embarquer, la majoration correspondait au coût de la confection du billet à bord du train. Ce supplément était jugé comme acceptable au vu de ses conditions d'application.

Dans le cas où le voyageur n'avait pas prévenu le chef de bord, une amende supplémentaire était délivrée par ce dernier. Il ne s'agit dans ce cas, non plus d'une majoration de prix mais bien d'une amende à proprement parler.

Le CCU note qu'à l'avenir, un montant de 7 euros sera d'application tant pour les voyageurs de bonne foi que pour les voyageurs ayant tenté de frauder en voyageant sans titre de transport et sans en avertir le chef de bord.

Il s'agit donc de pénaliser à nouveau les voyageurs de bonne foi et à contrario, inciter à la fraude vu que le montant de la régularisation sera semblable que l'on ait prévenu ou non l'accompagnateur. Le voyageur n'aura plus qu'à espérer ne pas être contrôlé par l'accompagnateur de bord.

7. Tout billet acheté dans le train sera augmenté de 7 euros sans prendre en compte la situation réelle des voyageurs. Une personne n'aura plus la possibilité de payer son billet dans le train au tarif normal. Il faut craindre une montée des agressions du personnel accompagnateur. La plupart des agressions concernent comme les statistiques le démontrent, la régularisation des voyageurs à bord des trains.



## PROPOSITION DU COMITE

### *1. Le voyageur qui embarque au sein d'une gare munie de guichets et d'automates avec personnel SNCB :*

Le Comité accepte que dans le cas où un voyageur embarque à bord d'un train depuis une gare munie de guichets et d'automates, une majoration du coût de la confection du billet soit portée à charge du voyageur.

### *2. Configuration de l'installation des automates sur les quais:*

En fonction de la configuration dans lieux et principalement dans certains PANG's, il est important qu'au moins un automate soit installé sur chaque quai afin d'éviter aux voyageurs de devoir parcourir plusieurs centaines de mètres pour atteindre l'appareil mais également d'y éviter les traversées des voies.

### *3. Prévoir une amende lorsque le voyageur qui ne dispose pas d'un titre de transport en ordre de validité n'a pas prévenu l'accompagnateur avant d'embarquer:*

Le Comité demande à ce qu'une distinction soit opérée entre les voyageurs de bonne foi et les voyageurs tentant délibérément de frauder en évitant le passage de l'accompagnateur.

Le Comité n'est pas d'accord avec la proposition de la SNCB de réclamer indistinctement 7 euros, en plus du prix du billet, à tous les voyageurs qui ne sont pas en possession d'un titre de transport. Les voyageurs qui prennent le train à un point d'arrêt ou une gare où les guichets sont fermés devraient continuer à être exemptés du droit de confection. Le Comité considère que les voyageurs qui prennent le train dans une gare équipée de guichets avec personnel, sans être en possession d'un billet se verront de toute évidence compter un droit de confection s'ils avertissent l'accompagnateur de train avant le départ du train. Si les voyageurs n'avertissent pas l'accompagnateur de train, ils se verront infliger une **lourde amende en lieu et place du droit de confection.**