

## **AVIS 16/02**

### **Contrats de gestion entre l'Etat, la SNCB et Infrabel**

Dans cet avis le Comité transmet ses recommandations pour les nouveaux contrats de gestion entre l'Etat et la SNCB, d'une part, et l'Etat et Infrabel, d'autre part. Cet avis est élaboré sur la base des thèmes suivants, qui doivent dans tous les cas être repris dans les contrats de gestion, en l'occurrence : l'offre, la sécurité, la ponctualité, l'efficacité, la satisfaction du voyageur et la responsabilité face à la société.

## **1. Elaboration et suivi des contrats de gestion**

### ***1.1. Contexte***

La loi de 1991 définit le contrat de gestion comme étant : « les règles et conditions spéciales selon lesquelles une entreprise publique autonome exerce les missions de service public qui lui sont confiées par la loi, sont arrêtées dans un contrat de gestion conclu entre l'État et l'entreprise publique concernée » (art. 3).

La même loi précise plus loin que « le conseil d'administration de chaque entreprise publique autonome établit chaque année un plan d'entreprise fixant les objectifs et la stratégie à moyen terme de l'entreprise publique.

Les éléments du plan d'entreprise qui concernent l'exécution des tâches de service public sont communiqués pour information à la commission paritaire auprès de l'entreprise publique autonome. Ils sont soumis à l'approbation du ministre dont relève l'entreprise publique pour évaluation en regard des dispositions du contrat de gestion ».

L'accord de gouvernement prévoit un certain nombre d'objectifs clairs (voir annexe 1) concernant la mobilité durable, le contrat de gestion en lui-même et l'offre intégrée de transports publics. Le Comité souligne que la SNCB a un important rôle à jouer au niveau de la réalisation de ces objectifs.

Le gouvernement développe en outre une vision à long terme sur l'évolution budgétaire de la SNCB et d'Infrabel, qui dépasse de loin la durée normale des contrats de gestion et qui reprend une stratégie visant la diminution de la dette. Pour cette raison, des concertations ont lieu entre le gouvernement, la SNCB et Infrabel en vue d'un plan pluriannuel d'investissement (PPI) qui viendrait s'ajouter aux contrats de gestion.

Il est clair que le contrat de gestion et le plan d'investissement pluriannuel sont indissociables. Il faut cependant les moyens budgétaires nécessaires pour permettre à la SNCB et à Infrabel d'exécuter le contrat de gestion. Ces moyens doivent être inscrits dans leurs contrats de gestion respectifs, qui au niveau des investissements sont désormais déterminés également par le PPI.

Avant la préparation d'un nouveau contrat de gestion, le Comité recommande que l'autorité de tutelle définisse précisément les objectifs généraux en matière de mobilité.

### ***1.2. Implication et transparence***

Dans une société moderne, il est essentiel de pouvoir s'impliquer et de faire preuve de transparence. Aux Pays-Bas, en Allemagne et en Italie, les associations d'usagers siègent au sein des organes de gestion. Vu le financement public et le caractère de service public du rail, plus de transparence serait la bienvenue. La préparation des nouveaux plans de transport, notamment, devra dorénavant être plus transparente et comporter :

- des conditions préalables pour toute modification des plans de transport, avec notamment une concertation organisée à l'avance avec les stakeholders, dont le Comité. Ce dernier demande à ce que tous les sujets abordés et toutes les modifications apportées au contrat de gestion lui soient d'abord soumis pour avis ;
- des normes transparentes et objectives, déterminées à l'avance pour l'offre de trains et basées notamment sur des chiffres fondés scientifiquement, des études relatives au potentiel, des questionnaires adressés aux voyageurs et des plans de mobilité ;
- une définition des catégories de train selon des normes précises et compréhensibles pour un large public ;
- une harmonisation optimale des horaires entre la SNCB et les autres sociétés de transports en commun, par le biais d'une concertation préalable ;
- l'accès donné au Comité consultatif à tous les documents et rapports de la SNCB et d'Infrabel qui, en application du Contrat de gestion, doivent être envoyés au SPF Mobilité.

### ***1.3. Suivi & adaptation***

Une fois que le contrat de gestion a été établi et approuvé, il doit, conformément à la loi, être évalué chaque année et, le cas échéant, adapté aux modifications des conditions du marché et aux développements techniques. Actuellement, c'est la SNCB et Infrabel elles-mêmes qui assurent la rédaction des projets de contrat de gestion, qu'ils soient nouveaux ou modifiés, et qui les soumettent au Ministre. Cette tâche devra être confiée à un service public indépendant, le SPF Mobilité et Transports, qui effectuera un suivi opérationnel en continu, en collaboration avec la SNCB et Infrabel et qui devra, dans les 2 ans au plus tard, disposer de tous les moyens nécessaires (personnel et moyens matériels) pour pouvoir mener à bien cette tâche.

## ***1.4. Évaluation***

Le gouvernement fixe une durée de 6 ans pour les nouveaux contrats de gestion de la SNCB et d'Infrabel. En dehors de l'évaluation finale et des vérifications qui y sont liées, une évaluation intermédiaire mais complète est souhaitable tous les trois ans. Le Comité appuie la volonté que cette évaluation intermédiaire ainsi que l'évaluation finale aillent de pair avec un rapport formel adressé à la Commission Infrastructure de la Chambre.

## **2. Objectifs des nouveaux contrats de gestion**

### ***2.1. Objectifs généraux***

Tant la SNCB qu'Infrabel remplissent une tâche de service public. Font partie de la mission de service public :

- le transport intérieur de voyageurs, assuré par des trains du service ordinaire
- le transport eurégional
- la gestion, la maintenance et le développement de l'infrastructure ferroviaire

En tant que prestataires de services publics, la SNCB et Infrabel ont comme mission de continuer à augmenter la part du transport ferroviaire dans les déplacements quotidiens. Ces entreprises doivent avoir l'ambition de persévérer dans l'augmentation du nombre de voyageurs, qui s'est élevée à 70% entre 1998 et 2014. Cette tendance, cependant, ne peut pas se poursuivre sans une nouvelle augmentation de l'offre, tant au niveau quantitatif que qualitatif. Idéalement, une croissance de 20% du nombre de voyageurs entre 2014 et 2020 serait l'objectif à atteindre, afin de réaliser la croissance prévue de la mobilité et ce, de façon durable, et aussi de renforcer la part du marché du train. Un tel « modal shift » ne peut être mis en place qu'en favorisant au maximum une intermodalité assortie d'un transfert vers le train.

**Le Comité recommande** à la SNCB de prévoir, dans le cadre d'une vision à long terme du transport public, un concept d'exploitation s'étendant jusqu'aux années 2030-2040 et basé sur le modèle du cadencement en réseau, un système de nœuds de correspondances généralisés, permettant de passer du train au bus ou au tram grâce à un regroupement des départs et arrivées dans des plages horaires « harmonisées ».

Ce concept d'exploitation déjà appliqué en Suisse appelle à une large concertation dans notre pays, notamment entre les sociétés de transport régionales, et à la détermination des besoins d'investissement dans du matériel roulant et de l'infrastructure.

Les nœuds de correspondance doivent être basés sur des besoins réels de transport entre **pôles**, définis à l'aide de critères objectifs : potentiel d'une commune, ville ou agglomération, avec comme données de départ la population actuelle et sa densité, la présence ou non d'industrie et de commerces, ainsi que d'institutions scolaires locales et d'attractions touristiques, etc. Il ne s'agit plus de se limiter aux seules données concernant le nombre actuel de voyageurs et l'infrastructure existante. Dans ce contexte, il faut aussi tenir compte des pôles eurégionaux dans les pays voisins. Les pôles, définis dans le cadre du projet SDER en Wallonie (Schéma de

développement de l'espace régional) et de 13 régions de transport en Flandre, constituent le premier pas dans la bonne direction. Une fois que les pôles auront été définis et catégorisés, il faudra vérifier dans quelle mesure les **nœuds de correspondance** déjà existants pourront être maintenus ou devront être améliorés voire déplacés, et dans quelle mesure de nouveaux nœuds de correspondances et de nouvelles connexions ferroviaires seront nécessaires.

Le principe des nœuds de correspondance se justifie prioritairement pour les arrêts et relations bénéficiant de fréquences plus faibles. En effet, l'impact d'une correspondance ratée est d'autant plus pénalisant que la fréquence est faible.

La SNCB doit organiser son offre pas à pas dans les plans de transport à venir en appliquant le système des nœuds de correspondance jusqu'à ce que le système soit généralisé, avec comme principe de base une desserte de toutes les relations à une cadence d'un train par demi-heure à l'horizon 2030, avec des normes sévères pour les premiers et derniers départs/arrivées en fonction de la catégorie de la gare. Les plans de transport successifs doivent être considérés comme des étapes intermédiaires permettant d'atteindre ce but. Les besoins en investissements (matériel et infrastructures) qui découlent du modèle d'exploitation souhaité doivent apparaître dans les plans pluriannuels d'investissement successifs.

Le premier plan de transport à venir (celui de 2017) doit déjà marquer le début de l'introduction de ce nouveau concept. Les plans de transport suivants devront poursuivre sa réalisation.

Le Comité souhaite que le développement de cette vision à long terme de la SNCB soit inscrit dans les objectifs à réaliser pour 2020. Cette vision doit être développée avec tous les acteurs de la mobilité (y compris les acteurs régionaux) et présentée comme l'objectif à atteindre au niveau de la politique.

## **2.2. Capacité**

La capacité est l'une des conditions préalables à la réalisation d'une offre attrayante. La capacité reprend le parc de véhicules, avec les différentes catégories de trains, mais aussi l'infrastructure.

***Le Comité recommande ce qui suit :***

- une augmentation de la capacité grâce à une augmentation de la disponibilité du matériel roulant, rendue possible par une rénovation et un entretien améliorés de ce matériel. Actuellement, trop de défaillances nuisent à la disponibilité du matériel roulant. Le taux de disponibilité du matériel doit augmenter de 2% au moins par an pendant la durée du contrat de gestion, à compter de l'entrée en vigueur dudit contrat ;
- le monitoring des trains ayant des problèmes de capacité, signalés par les voyageurs et le personnel ferroviaire ;
- l'équipement du futur matériel avec des compteurs de voyageurs automatiques.

Dans cette recherche de la capacité maximale, il ne faut jamais perdre de vue l'accessibilité et le confort pour le voyageur, ce qui signifie en d'autres termes que le matériel doit être adapté en fonction de la durée du trajet et permettre un accès aisé au train.

***Le Comité, au niveau de l'infrastructure, demande :***

- à Infrabel de créer un registre des actifs (évaluation des différentes caractéristiques du réseau, ligne par ligne, avec une classification de 1 à 5 de l'état de l'infrastructure) afin de permettre une maintenance prédictive du réseau ;
- à Infrabel de proposer une augmentation de la vitesse de référence sur les lignes où c'est réalisable et utile, compte tenu des nœuds de correspondance souhaités. L'utilisation des lignes ou des arrêts ne peut pas être uniquement basée sur le nombre actuel de voyageurs, mais doit faire l'objet d'une étude approfondie, permettant de vérifier entre autres pourquoi la demande potentielle ne se traduit pas en un nombre plus élevé de voyageurs (voir point 2.1).
- La SNCB peut s'opposer à certaines décisions ou mesures prises par le gestionnaire de l'infrastructure si celles-ci risquent de mettre en péril la capacité ou la ponctualité du transport ferroviaire. En cas de litige, c'est l'autorité de régulation compétente qui assure la médiation et qui prend les décisions nécessaires.
- La SNCB peut demander au gestionnaire de l'infrastructure de prendre des mesures en vue d'améliorer à court terme la capacité et la ponctualité du transport ferroviaire. En cas de litige, c'est l'autorité de régulation compétente qui assure la médiation et qui prend les décisions nécessaires ;
- une enquête approfondie portant sur l'introduction des trains interurbains qui permettraient d'éviter la jonction Nord-Midi de Bruxelles, comme par exemple Gand – Louvain via Malines, Anvers – Namur et Anvers – Liège via l'aéroport de Bruxelles National..

### ***2.3. Offre***

Dans l'attente d'un concept élaboré de nœuds de correspondance répartis de façon optimale pour répondre aux besoins de transport existants et potentiels entre les différents pôles (voir point 2.1), l'objectif de croissance doit être réalisé par une offre plus grande sur le réseau existant en utilisant les points nodaux déjà disponibles.

#### ***2.3.1. Qualification de l'offre de trains***

La disparition de la qualification « trains IR interrégionaux » lors de l'application du plan de transport 2014 a nui à la lisibilité de l'offre : certains services de train qui ont actuellement la qualification de « trains IC (Intercity) » s'arrêtent à (presque) toutes les gares.

Pour cette raison, **le Comité recommande à la SNCB** d'établir une hiérarchie claire dans son offre de trains nationaux, en faisant la distinction entre :

- les trains IC reliant les gares principales, ainsi que d'importants nœuds de correspondance. Entre ces gares, les trains roulent sans arrêt ;

- les trains IR reliant également les principales gares mais s'arrêtant aussi à un certain nombre d'autres gares, comme par exemple des points nodaux de moindre importance desservis par d'autres moyens de transport public, sans pour autant s'arrêter à toutes les gares ;
- les trains L s'arrêtant partout ;
- les trains S mis en service sur les réseaux S dans les grandes agglomérations et autour d'elles, impliquant un grand nombre d'arrêts et une fréquence élevée ;
- les trains P qui sont des trains supplémentaires mis en service durant les heures de pointe et qui s'arrêtent non seulement aux gares principales, mais aussi aux gares qui connaissent un afflux important aux heures de pointe (écoliers, navetteurs, etc.) ;
- les trains T, qui sont des trains supplémentaires mis en service pendant les périodes touristiques pour transporter les passagers supplémentaires ;
- les trains X, qui sont des trains supplémentaires mis en service lors de grands événements ou manifestations, ou en cas de suppression de trains réguliers.

Un train déterminé, sur son parcours, peut effectuer des services IC ou IR successifs, pour autant que les trajets partiels soient signalés comme trains distincts, avec la mention supplémentaire « continue comme IR (ou IC) de la gare X à la gare Y » ou vice versa. Un prolongement de trajets L ou S est également possible, tout comme celui de trains IC/IR par l'ajout d'un trajet comme train P aux heures de pointe. À terme cependant, il conviendra de se conformer strictement à la distinction entre les différentes catégories.

### ***2.3.2. Amplitude et fréquence***

Le Comité recommande que l'offre de base consiste en 18 trajets aller-retour, samedi et dimanche inclus, par jour sur la base de 1 train par heure, pour chaque relation.

***Les principes de base suivants doivent être appliqués dans ce cadre :***

- une plus grande amplitude horaire entre les pôles de grande et de très grande importance (avant que ne soit définie la hiérarchie des pôles à forte ou très forte affluence, ces pôles sont les suivants : les chefs-lieux de province ainsi que de Bruxelles, Charleroi et Courtrai), avec l'organisation d'au moins une arrivée avant 6 heures et d'au moins un départ après 22 heures tous les jours de la semaine ;
- une plus grande fréquence de l'offre pendant les jours ouvrables aux heures de pointe (périodes à grande affluence de navetteurs, nécessitant une offre supplémentaire), avec au minimum 2 trains par heure par relation ;
- une distinction nette entre l'offre des jours ouvrables, celle du samedi et celle du dimanche, vu que les schémas de déplacements et les motifs de ceux-ci ne sont pas les mêmes. Ainsi, le samedi, la demande de transport est plus grande vers des villes présentant de nombreuses rues et centres commerciaux. L'offre du week-end doit également tenir compte de la demande touristique.

***Complémentaire, l'offre doit être aussi enrichie :***

- par le développement d'un réseau à mailles fines de relations S et L pourvues d'une offre adéquate, et ce tant sur les axes principaux, reliant les pôles de grande et de très grande importance, que sur les axes secondaires. Celui-ci doit tenir compte non seulement des déplacements domicile-travail, mais aussi des besoins autres que les déplacements domicile-travail. La fréquence d'un train par demi-heure est considérée ici comme ligne directrice afin de pouvoir offrir une fréquence suffisante au niveau des nœuds de correspondances. En cas de demande plus importante, il doit même être possible d'assurer une fréquence de 4 trains par heure aux heures de pointe, voire sur toute l'amplitude s'il s'avère que la demande de transport est très élevée sur toute la journée ;
- par le maintien d'un certain nombre de trains rapides, avec peu d'arrêts, tant que le système de nœuds de correspondances n'est pas encore entièrement mis en place. Un certain nombre de trains supplémentaires pour étudiants et touristes en période de vacances reste nécessaire ;
- par l'organisation d'une offre adéquate pour le transport en amont et en aval de l'aéroport de Bruxelles-National et de toutes les gares desservies par les trains à grande vitesse ;
- par la prise en compte du premier nœud ferroviaire au-delà de la frontière en tant que nœud de correspondance intérieur, avec organisation d'une offre allant dans ce sens.

L'évolution du niveau d'offre doit être envisagée en tenant compte de l'effet réseau. Celui-ci ne se traduit pas facilement en indicateurs et il ne faut pas oublier que les dessertes et lignes locales alimentent en voyageurs les axes plus importants et réciproquement.

Le plan de transport 2017 devra respecter l'offre de base de 18 trains aller-retour par jour, samedi et dimanche inclus, sur toutes les relations, y compris sur les compléments mentionnés ci-dessus. Les dérogations devront être dûment justifiées. Les plans de transport qui suivront ne pourront plus déroger à l'offre de base et aux principaux compléments.

Pour le plan de transport 2017, nous nous référons à notre avis spécifique 16/01.

***2.3.3. Offre du réseau S autour des grandes agglomérations***

Dans les grandes agglomérations, les transports en commun locaux (métro, trams ou bus) ne suffisent pas, il faut également une meilleure offre au niveau ferroviaire. **Le Comité demande de suivre les principes suivants :**

- une infrastructure adaptée avec, entre autres, la fin rapide des travaux d'infrastructure ferroviaire à Bruxelles et aux alentours de Bruxelles ;
- une augmentation de l'offre ferroviaire S dans le plan de transport 2017 (une fréquence minimale d'un train par 30 minutes en semaine et le samedi) autour de Bruxelles sur toutes les lignes dont la capacité a déjà été augmentée ou qui ne nécessitent pas de grands travaux d'infrastructure.

- le développement progressif d'une offre suburbaine, en plus du réseau S bruxellois, pour les villes d'Anvers, Gand, Liège et Charleroi, comportant une offre intégrée de transports en commun. Il est déjà possible de reprendre cela dans le plan de transport 2017, avec notamment une offre améliorée (fréquence d'un train S toutes les demi-heures) sur toutes les lignes situées autour des agglomérations précitées ;
- la mise en place, à terme, d'un réseau S desservant les grandes agglomérations comme Bruxelles, Anvers, Liège, Gand et Charleroi, avec une fréquence qui permette l'arrivée et le départ d'un train tous les quarts d'heures aux heures de pointe.

Un système tarifaire intégré (voir 2.3.7) et de bonnes correspondances avec d'autres moyens de transport sont, là, absolument nécessaires.

#### ***2.3.4. Services cadencés***

Les horaires cadencés avec axe de symétrie 00/30 offrent des avantages (notamment pour les voyageurs et pour l'organisation des correspondances) et doivent donc devenir la règle générale. Cependant, une application stricte et systématique de ce type d'horaire, du premier au dernier train de la journée et sur toutes les lignes, peut aussi provoquer des effets indésirables. En effet, cela complique souvent l'optimisation des moyens (personnel et matériel) entre le service de base (IC, (IR), L et S) et le service des heures de pointe (P) en rendant cette coexistence plus difficile et moins efficace, voire impossible dans certains cas. En outre, lorsqu'une même ligne est exploitée avec différentes compositions de train et différents types de matériel (exemple Bruxelles – Luxembourg : rames tractées de différentes longueurs et rames automotrices), les horaires sont définis sur la base des trains les moins rapides avec comme conséquence un allongement inutile et parfois important du temps de parcours pour la plupart des trains.

La « mise hors cadence » du ou des premiers et derniers trains est également un moyen permettant d'augmenter l'amplitude de certaines dessertes sans augmentation significative des coûts. Ainsi, un train roulant tard le soir (« train-balai ») pourrait être prévu entre les grandes agglomérations, auquel viendrait s'ajouter un train tôt le matin. Ces deux trains peuvent être planifiés en dehors de la cadence normale des trains.

#### ***2.3.5. Qualité du service***

##### ***Vitesse commerciale***

Tout en respectant le principe des nœuds de correspondance, la durée de trajet ne peut pas être augmentée de façon inconsidérée par le maintien de longues périodes d'arrêt dans les gares ou de minutes tampons supplémentaires dans les temps de parcours.

Il faut augmenter progressivement la vitesse commerciale des trains avec comme objectif : 90 km/h au minimum pour les IC, 80 km/h au minimum pour les IR. Ces vitesses ne concernent pas les tronçons d'extrémité où ces trains s'arrêtent à toutes les gares, ni la jonction Nord-Midi à Bruxelles. Dans ce but, Infrabel devra apporter sa pleine et entière collaboration.



L'amélioration de la vitesse commerciale doit être un des objectifs principaux du plan de transport 2017.

### *Services de qualité pour les voyageurs dans les gares*

Le statut des gares doit être adapté en fonction d'une répartition objective en pôles (voir point 2.1) :

- liste des gares et points d'arrêt avec leur statut ;
- définition dudit statut (p. ex. arrêt principal, arrêt secondaire, arrêt spécial) ;
- définition des plages horaires de desserte (amplitudes).

### *Dans ce cadre, le Comité recommande de veiller à :*

- l'obligation de terminer d'abord les constructions de bâtiments ou de quais de gare qui sont encore en cours avant de se lancer dans de nouveaux projets de construction, à l'exception de l'ouverture de nouveaux points d'arrêt secondaires ;
- la détermination d'un standard de qualité de base pour les gares et points d'arrêt, avec priorité donnée aux adaptations fonctionnelles. Les améliorations qui découlent des souhaits urbanistiques ou architecturaux seront financées par des budgets spécifiques, en dehors du PPI et en concertation avec les autorités locales et régionales. Il faut cependant exploiter au maximum la possibilité de :
  - prévoir dans les bâtiments de gare un espace fermé et chauffé, équipé de sièges, pour l'attente des voyageurs, avec une possibilité d'accès tous les jours au moins 10 minutes avant le départ du premier train et jusqu'au départ du dernier train,
  - augmenter de façon substantielle le nombre de places assises abritées sur chaque quai ;
- l'aménagement de structures en faveur de l'intermodalité (parkings vélos et porte-vélos notamment) ;
- la confirmation officielle définissant la norme d'une hauteur de 76 cm pour les nouveaux quais. La même norme doit également être respectée lors de la rénovation des quais. En même temps, un plan pluriannuel doit être mis sur pied pour adapter les quais existants selon une liste de priorités. Ici, il peut être tenu compte d'une part du nombre de voyageurs au départ et à l'arrivée, et d'autre part du « statut du pôle » (voir point 2.1) ;
- la mise en place dans toutes les gares et points d'arrêt de délimitations de sécurité des bords de quai et d'une signalisation pour le guidage des malvoyants uniformes. Ces délimitations de sécurité des bords de quai et cette signalisation doivent être conçues et réalisées de telle manière que dans la pratique elles permettent effectivement aux non-voyants de se guider ;
- la recherche de synergies, par la SNCB, avec d'autres canaux de vente quand il n'est pas possible de prévoir du personnel aux guichets. Dans ce cas, la SNCB vendra elle-même des produits supplémentaires ou confiera la vente des titres de transport à d'autres commerces ;

- le développement de services d'accueil conventionnés de la petite enfance (crèches, halte-garderie,...) dans les gares ou à proximité de celles-ci ;
- la mise à la disposition des PMR, par tous les canaux d'information (internet, gares, autres), des renseignements leur indiquant les possibilités qui existent, selon le type de handicap, pour se rendre par leurs propres moyens sur les quais sans l'aide de tiers. Sinon, il faudra préciser combien de temps à l'avance une aide devra être demandée. Le nombre de gares où une aide est déjà organisée moyennant une demande au moins 3 heures à l'avance devra être augmenté.

### ***Matériel utilisé***

Le matériel roulant utilisé doit être adapté au service auquel il est destiné. Les relations S ou L comportant de nombreux arrêts rapprochés exigent un matériel roulant disposant de très bonnes performances d'accélération (~1m/s<sup>2</sup>) et muni de rétroviseurs.

Il est demandé à la SNCB d'adapter son matériel à la diversité de son offre. Les cahiers spéciaux des charges pour l'achat de matériel devront donc mentionner les caractéristiques spécifiques de certains services.

Dans ce cadre, **le Comité recommande que :**

- tout nouveau matériel permette aux voyageurs, qu'ils soient avec ou sans bagages, de monter et de descendre de façon autonome, sans rencontrer de difficultés et sans obstacles liés à une différence de niveau. Les PMR, en ce compris les malvoyants, doivent en outre pouvoir bénéficier de sièges et de sanitaires adaptés ;
- un programme soit établi pour examiner comment le parc de matériel existant peut être complété par une voiture multifonctionnelle neuve ou adaptée qui permette aux PMR d'y monter et d'en descendre de façon autonome (même en chaise roulante).
- un plan par étapes soit établi pour éviter que des rames soient souillées par des graffitis, en clôturant les dépôts et en les sécurisant ; et que les graffitis soient enlevés le plus vite possible;

***En collaboration avec les associations de voyageurs et avec le Comité, le Comité recommande de rédiger :***

- des normes de qualité pour la première classe ;
- des normes de qualité pour le matériel IC. Il convient d'éviter l'utilisation de matériel destiné aux services L ou S sur des trains IC ;
- des normes de qualité pour tout matériel neuf de chaque catégorie de trains (PMR, air conditionné, prise de courant, Wi-Fi, tablette, espace pour les jambes, compartiments silence, transport de vélos, sanitaires, etc.).

### **2.3.6. Correspondances et intermodalité**

***Dans le cadre du futur système de nœuds de correspondance, le Comité recommande :***

- une harmonisation des horaires entre la SNCB et les autres sociétés de transports en commun, par le biais d'une concertation préalable ;
- une harmonisation et une concertation préalable entre la SNCB et les autres sociétés de transports en commun quant aux périodes de vacances et aux « ponts » afin de pouvoir garantir les correspondances ;
- la mise en place d'abris couverts pour vélos à toutes les gares et tous les points d'arrêt. Dans les grandes gares, ces abris doivent en outre être sécurisés (cartes d'accès ou sécurisation par point vélo) ;
- l'augmentation du nombre de points d'arrêt et de gares intégralement accessibles aux PMR. En concertation avec les autres sociétés de transports, les Régions, les associations d'usagers et plus particulièrement les représentants des personnes à mobilité réduite, une liste des priorités sera dressée et un programme d'investissements sera établi afin d'améliorer l'accessibilité des gares et points d'arrêt, avec la priorité donnée aux nœuds de correspondance. La réalisation de ce programme sera évaluée et réactualisée chaque année ;
- la mise en place d'un service amélioré dans les gares principales (heures d'ouverture des guichets, accessibilité, assistance aux PMR, etc.) ;
- l'aménagement de points vélo dans les gares des centres les plus importants et dans les nœuds de correspondance ou à proximité de celles-ci, avec prestation de certains services comme la réparation, la propreté des abris pour vélo et l'élimination des vélos abîmés, irrécupérables ;
- la mise à disposition de services de vélos partagés, avec des formules d'abonnement à ces services intégrées dans la carte Mobib ;

la désignation d'un manager vélo au sein de la SNCB.

Les grandes gares doivent être aménagées en nœuds multimodaux facilement accessibles avec une attention particulière aux déplacements des voyageurs en amont et en aval, que ce soit via des lignes locales (tram ou bus) ou à vélo ou à pied. L'offre de stationnement voiture doit être raisonnablement limitée dans les gares où l'accessibilité multimodale est déjà bien développée (correspondances train-train et train-bus efficaces) et inclure des aires de dépose-minute. En revanche, les autres gares doivent disposer d'un nombre suffisant d'emplacements de parking pour voitures pour attirer une clientèle qui autrement utilisera la voiture sur la totalité de son trajet.

Dans le cadre de l'élaboration du plan de transport 2017 et des plans successifs, le Comité recommande également à la SNCB de :

- fixer et communiquer les principes concernant les temps de correspondances en gare et les délais d'attente en cas de retard de train(s), en particulier vers les destinations qui ne sont desservies qu'une fois par heure (ou moins) et pour les derniers trains de la journée;

- conseiller les personnes à mobilité réduite en ce compris les malvoyants, et en particulier celles qui nécessitent une assistance lors d'un changement de train, sur la planification de leur voyage lorsque celui-ci comporte des correspondances;
- utiliser des technologies modernes et accessibles pour mieux personnaliser les correspondances.

Lors du (ré)aménagement des gares et de leurs environs, la SNCB accorde la priorité aux piétons, cyclistes et usagers des transports en commun et veille à ce que les itinéraires soient courts, sûrs et à l'abri de toute situation conflictuelle.

### ***2.3.7. Politique tarifaire***

Le Comité est d'avis que la SNCB, en tant que prestataire de service public, n'est pas en droit de décider librement des formules de voyage et des tarifs qu'elle compte appliquer. Le Comité n'est pas partisan d'un couplage entre les résultats relatifs à la ponctualité et une possible augmentation des tarifs. Une augmentation des tarifs actuels au-delà des taux de l'inflation doit être justifiée par un plan détaillé d'amélioration de la qualité au sein d'une offre globale.

Des modifications aux formules de voyage doivent toujours être d'abord soumises à l'avis du Comité. Cet avis doit par la suite recevoir une réponse motivée dans les 30 jours, expliquant pourquoi certaines recommandations sont appliquées ou non.

Le délai minimal pour communiquer au public une hausse des tarifs est de 1 mois. En cas de modifications substantielles apportées aux formules de voyage et aux tarifs qui y sont liés, ce délai est de 3 mois.

Le Comité, en outre, est d'avis que des hausses linéaires de tarifs, sans réforme des formules de voyage et de la structure tarifaire et/ou une amélioration de l'offre, ne peuvent que mener à une perte de voyageurs. Pour cette raison, le Comité demande à la SNCB, dans un premier temps, de veiller à attirer plus de voyageurs en proposant des formules de voyage plus attrayantes et plus transparentes, avec une attention particulière portée sur des mini-groupes et les distances moyennes, surtout pendant le week-end et en dehors des heures de pointe.

Dans ce cadre, le Comité est un grand partisan d'une intégration des formules de voyage et des tarifs, avec un seul titre de transport à la fois valable sur les trains, trams et bus. La priorité va vers les grandes agglomérations en partant d'un système zonal comportant une zone urbaine et une zone suburbaine .

#### ***Dès lors, le Comité recommande :***

- une généralisation de la carte Mobib pour toutes les formules tarifaires ;
- l'introduction de formules attractives éventuellement uniquement valables en dehors des heures de pointe comme un abonnement d'un jour pour le train, avec option tram/bus, un billet aller-retour avantageux avec par exemple un retour après 19h, la

possibilité d'utiliser une carte de réduction à 50%, une formule de mini-groupe et ce, en plus des réductions existantes pour familles nombreuses;

- l'élargissement de la validité des tarifs nationaux jusqu'au premier nœud de correspondance à l'étranger, moyennant éventuellement un petit supplément.
- l'obligation de proposer toutes les formules tarifaires avantageuses, billets frontaliers inclus, via tous les canaux de vente, et ce, sur l'ensemble du pays.
- l'offre automatique aux voyageurs des titres de transport les plus avantageux via tous les canaux de vente ;
- la possibilité pour tout groupe de réserver des places et de choisir pour ce trajet la solution tarifaire la plus avantageuse ;
- l'interdiction de majorer les prix des titres de transport achetés aux guichets s'ils ne sont disponibles qu'aux guichets ;
- l'introduction de formules de fidélité sans imposer aux voyageurs potentiels une (partie de) procédure ne pouvant être démarrée ou clôturée que sur un site Internet. Une telle carte doit pouvoir être achetée aussi aux guichets sans aucune majoration ;
- le développement d'un tarif vélo adapté en dehors des heures de pointe ;
- l'intégration de la redevance Diabolo dans les frais généraux d'utilisation de l'aéroport de Bruxelles National afin que les voyageurs ne doivent plus payer de supplément pour leur billet de train.

Il est instamment demandé au Gouvernement de mettre en place une fiscalité favorable aux transports publics.

### ***2.3.8 Stratégie de communication***

Le Comité considère indispensable qu'une stratégie de communication concernant l'offre de trains pour des voyageurs potentiels continue à être développée, certainement en cas de nouveautés ou d'amélioration du service. Il suggère en outre que les villes et communes situées à proximité de lignes ferroviaires en fassent mention sur leur site Internet en y diffusant toutes les informations pertinentes en relation avec l'offre ferroviaire (la gare la plus proche ainsi que l'équipement dont elle est pourvue, les horaires, les formules de voyage les plus attractives; les possibilités de correspondance avec des transports en commun locaux, etc.) dans le but de promouvoir l'utilisation du train (et du transport public en général) auprès des habitants et des gens de passage. Ceci peut encore être complété par un réseau d'« ambassadeurs » des transports publics, qui pourraient familiariser les nouveaux voyageurs ou les voyageurs potentiels avec l'offre proposée.

## ***2.4. Sécurité***

Le Comité soutient les initiatives et les efforts de la SNCB et d'Infrabel visant à continuer à améliorer la sécurité du personnel et des voyageurs, ainsi que la sécurisation des installations ferroviaires et du matériel roulant. Ceci englobe tant la sécurité de l'exploitation que la sécurité du travail et sociétale.

Cependant, le Comité demande que des passages à niveau sécurisés, accessibles depuis les quais et les points d'arrêt (selon le modèle néerlandais), soient aménagés pour les cyclistes et piétons, notamment sur les voies ferroviaires moins fréquentées. De tels passages à niveau existants ne doivent jamais être remplacés par un passage sous voie ou un pont si cela a pour conséquence d'allonger de façon substantielle le trajet entre les deux quais ou si l'accessibilité de la gare ou du point d'arrêt en pâtit (par exemple si cela ne devient alors accessible que par des escaliers).

En outre, des distributeurs de billet et des écrans d'information doivent être disponibles sur tous les quais afin d'éviter que des voyageurs doivent changer de quai pour acheter leur ticket avec le risque de ne plus revenir à temps sur le quai de départ pour prendre leur train.

Le Comité souhaite également que la SNCB travaille à une procédure de départ européenne uniformisée pour les trains de voyageurs, en étroite collaboration avec les autres opérateurs ferroviaires et gestionnaires d'infrastructure.

## ***2.5. Ponctualité***

Les chemins de fer les plus ponctuels réalisent aussi les meilleures performances en matière de sécurité d'exploitation et du travail, ainsi que les meilleurs résultats en termes d'utilisation et de recettes commerciales.

Une bonne ponctualité est aussi indispensable pour garantir les correspondances, notamment vers des destinations desservies par un train par heure, voire moins.

La ponctualité dépend d'un grand nombre de facteurs. Un renouvellement à bonne échéance et un entretien régulier tant de l'infrastructure ferroviaire que du matériel roulant sont des éléments clés pour assurer la fiabilité de l'exploitation et donc une meilleure ponctualité des services. La ponctualité est également liée au plan de transport et aux horaires des trains, ainsi qu'au roulement du matériel, des conducteurs et des accompagnateurs de train.

***D'un point de vue plus spécifique, le Comité recommande que :***

- les horaires et par conséquent les roulements soient définis de telle façon que les temps de réutilisation à la fin des trajets soient optimisés (ni trop longs, ni trop courts) et que les nouveaux départs se fassent à l'heure prévue dans 98 à 99% des cas. Les temps de réutilisation peuvent varier d'une ligne à l'autre en fonction du type de matériel et du nombre de voitures par train, de la longueur des trajets et des risques de retard durant les trajets ;
- l'objectif de la SNCB et d'Infrabel, en 2017, soit un taux de ponctualité (sans neutralisation !) de 92,5%. Ce taux avait été atteint par la SNCB en 2002-2004. Actuellement, différents réseaux ferroviaires européens, même fort fréquentés, atteignent des taux de ponctualité de 94 à 95% ;

- la communication des informations concernant cette ponctualité soit plus transparente et se fasse par gare, par liaison et par ligne, avec aussi la possibilité de consulter les bases de données (train par train et jour par jour sur des périodes à convenir) ;
- les chiffres sur la ponctualité dans les grandes gares, en plus des chiffres existants, soient également publiés ;
- les mesures déjà prises et les mesures prévues soient communiquées, pour les liaisons et les lignes où, de façon répétitive, la ponctualité n'est pas bonne, notamment dans le cadre de l'application des plans de transport à venir ;
- la SNCB et Infrabel insistent encore davantage non seulement sur l'entretien préventif, mais aussi sur l'entretien curatif qu'il convient de continuer à améliorer et à optimiser. Un bon entretien du matériel réduit le risque de pannes en raison d'éléments défectueux, notamment aussi pendant les périodes de vacances ;
- Infrabel vise une très bonne disponibilité de l'infrastructure afin d'éviter ou tout au moins de diminuer les suppressions de train en raison de problèmes d'infrastructure ;
- la SNCB et Infrabel, en plus d'une meilleure ponctualité, visent une minimalisation du nombre de minutes de retard par voyageur sur un trajet complet composé de plusieurs tronçons. Il s'agit là de la condition *sine qua non* pour rendre les nœuds de correspondance fonctionnels et donc pour promouvoir au maximum l'intermodalité.
- L'utilisation de rames à compositions fixes, avec arrêt systématique au même endroit d'une gare peut aussi contribuer à une meilleure ponctualité.

## **2.6. Efficacité d'exploitation**

### **2.6.1. Gestion des incidents et mesures de secours**

Dans le cadre de l'exécution du plan de transport, la SNCB et Infrabel sont confrontées à différents incidents plus ou moins importants en fonction de l'heure et du lieu où ils se produisent : train en détresse, bris de caténaire, accident de personne, etc.

Afin de limiter les conséquences d'incidents importants, le Comité recommande que le « Railway Operations Center » dispose de procédures et applique des mesures de secours telles que :

- l'exécution d'un plan HPS (HulpPlan – Plan de Secours) en cas de conditions météorologiques exceptionnelles, de restrictions au niveau de la fourniture d'électricité, etc. ;
- des trains de remplacement en cas de retard importants ou de suppression d'un train très fréquenté (mesure régulièrement appliquée en Suisse par les CFF) ;
- la définition des trains prioritaires et des itinéraires alternatifs en cas d'interruption du trafic ou de limitation de la capacité (par exemple, service à voie unique) ;
- la mobilisation des moyens de dépannage pour des trains en détresse ;
- la suppression de la dernière partie d'un itinéraire en cas de retard important afin de rétablir la ponctualité sur le trajet suivant ;

- la réalisation des correspondances en cas de retard important, surtout pour les derniers trains de la journée et pour les destinations qui ne sont desservies qu'une fois par heure, voire moins ;
- le transport des voyageurs en cas de suppression du ou des derniers trains réguliers de la journée ;
- le transport des voyageurs à destination de l'aéroport de Bruxelles National, en concertation avec les autorités aéroportuaires, en cas de retards importants ou d'interruption imprévue dans le trafic ferroviaire.

La SNCB reprend la gestion des procédures appliquées en cas d'incidents et les mesures de secours qui vont de pair dans les plans de transport car elles font partie intégrante de l'exécution de ceux-ci.

### ***2.6.2. Continuité du service***

Comme la SNCB et Infrabel assurent d'importantes missions de service public, elles ont l'obligation avec les organisations du personnel, de créer un climat social optimal de manière à garantir la continuité du service. En cas de conflit, le Comité recommande qu'elles:

- veillent à des informations correctes sur le trafic des trains en cas d'arrêt (partiel) de travail par le biais de stands d'information sur les grands points nodaux ;
- rétablissent immédiatement le trafic ferroviaire dès que l'arrêt de travail prend fin ;
- offrent une compensation aux voyageurs concernés en prolongeant automatiquement les abonnements en cours du nombre de jours où des actions de grève ont eu lieu, qu'elles aient été planifiées ou non, si elles ont eu une influence sur plus de 3% du nombre total de trains prévus (sous la forme de retards, suppressions, déviations ou capacités moindres) ;
- appliquent le protocole existant en cas de grèves sauvages.

La SNCB et Infrabel doivent rapidement engager du personnel en plus si cela s'avère nécessaire en raison d'une demande croissante.

La SNCB et Infrabel sont en outre tenus d'avoir un pool de réserve pour pouvoir prévoir le remplacement d'un membre du personnel soudainement absent.

### ***2.6.3. Projets pilotes***

L'exécution des plans de transport existants ne dispense pas la SNCB et Infrabel de l'obligation de suivre les évolutions sociales et techniques. La SNCB, pour cette raison, est encouragée à exécuter des projets pilotes destinés à tester de futurs concepts potentiels et ce, en se concertant avec les instances compétentes et en impliquant les autres sociétés de transport, le personnel ainsi que les associations de voyageurs et le Comité. Ce faisant, les coûts et les bénéfices des projets pilotes devront être évalués au préalable.

***Le Comité propose les projets pilotes suivants :***



- un projet portant sur la proposition d'une offre de trains après minuit sur tous les axes principaux à partir des principaux centres urbains et de l'aéroport de Bruxelles. Le test porte sur des lignes nocturnes entre les cinq grandes agglomérations.
- des projets pilotes portant sur une exploitation multimodale avec matériel adapté (entre autres Light Rail) et/ou service sans accompagnateur de train, réalisés en collaboration avec les sociétés de transports en commun régionales avec comme objectif une éventuelle diminution des coûts d'exploitation tout en gardant un niveau de service optimal ;
- des projets pilotes avec des passages à niveau protégés pour piétons et cyclistes dans les gares de moindre importance, à la façon des Pays-Bas, pour améliorer l'accessibilité. Infrabel apporte ici son plein soutien ;
- un projet pilote portant sur une meilleure indication, en gare, de la longueur d'un train, d'une zone d'arrêt, de la position de la première classe et des voitures multifonctionnelles, des places réservées et du degré d'occupation.

## ***2.7. Satisfaction du voyageur***

### ***2.7.1. Conditions de voyage conviviales :***

#### **Le Comité recommande :**

- la levée de l'interdiction d'interrompre son voyage ou de combiner des titres de transports distincts ; autorisation de revenir un peu en arrière sur l'itinéraire pour pouvoir bénéficier d'une correspondance plus rapide ou plus précoce ;
- la mise en place et publication de règles claires en cas de problèmes avec les canaux de vente (appareil défectueux, guichet fermé de façon imprévue, panne d'Internet, etc.) ;
- l'introduction de règles uniformes en matière de validité des titres de transport et de reprise des titres de transport non utilisés ;
- le maintien des systèmes de compensation actuels avec simplification de la procédure de demande dans le courant de l'année ;
- l'introduction d'une différenciation entre la majoration en cas de fraude et celle en cas de distraction ou d'erreur chez des clients connus, comme par exemple les titulaires d'un abonnement. Les titulaires d'un abonnement, en cas d'oubli, devraient comme auparavant pouvoir disposer d'un délai pour présenter leur abonnement sans devoir payer de majoration, pour autant que cela ne se soit pas produit plus de 2 fois ;
- l'introduction d'une garantie de retour à la maison en cas de problèmes imprévus au niveau du service ferroviaire, de telle manière que les voyageurs arrivent toujours à leur destination finale conformément à la directive UE 1371/2007. (Au moins un numéro de téléphone gratuit vers un helpdesk pour les voyageurs concernés.)

### **2.7.2. Information aux voyageurs**

***Le Comité est d'avis que les informations suivantes doivent être mises à disposition des voyageurs :***

- des informations intégrées entre transports publics, en premier lieu sur les réseaux S et le trafic suburbain ;
- des informations systématiques dans le train sur les correspondances au départ du nœud de correspondance suivant, ainsi que des communications rapides dans les trains, gares et points d'arrêt sur les alternatives en cas de trafic ferroviaire perturbé, conformément à la directive UE en la matière ;
- une offre d'informations visuelles et auditives dans tous les trains, gares et points d'arrêt sur la destination finale, les arrêts intermédiaires desservis, l'arrêt suivant et, le cas échéant, sur les incidents ;
- des informations sur des problèmes de capacité (trains plus courts) ;
- la publication de nouveaux horaires définitifs au moins 3 mois avant la date de mise en application, et l'édition annuelle d'un indicateur en version papier pour tout le réseau. Les horaires provisoires seront publiés sur le site Internet au moins 9 mois avant leur mise en application à des fins de consultation ;
- l'intégration des informations concernant les chantiers dans le moteur de recherche d'itinéraires, avec une offre alternative ;
- la communication obligatoire des trains et des gares garantissant une accessibilité pour PMR complète et ce, sur tous les canaux d'information ;
- des informations complètes sur le système actuel des compensations.

#### ***En cas d'incident***

Le Comité demande à la SNCB de mieux informer les voyageurs et de mieux mettre à jour ses informations en cas d'incidents causant des perturbations sérieuses sur le rail, avec

- la localisation exacte, la durée prévue et la nature de l'incident, les trains concernés et l'estimation des retards ;
- les mesures prises pour les services de train : circulation à voie unique, trains de remplacement, trains déviés ou (partiellement) supprimés, services de bus (entre la gare X et la gare Y), etc. ;
- les alternatives proposées aux clients : utilisation d'autres services de train, etc. ;
- la fin de l'incident et les perturbations résiduelles.

### **2.7.3. Le Comité Consultatif des Voyageurs Ferroviaire : Rôle et financement**

#### **2.7.3.1 Financement**

Le Comité fonctionne essentiellement sur base volontaire et bénévole. Lors de la restructuration du groupe SNCB, le Comité a été rattaché au SPF Mobilité et Transport alors qu'il dépendait précédemment de la SNCB-Holding. Ce changement s'est accompagné d'un transfert budgétaire de 35.000 € de la dotation d'exploitation au profit du SPF. Ce montant est censé couvrir le coût

du fonctionnement du Comité en ce compris les frais de personnel (secrétariat, traduction des documents,...). Ce budget est notoirement insuffisant. Pour pouvoir accomplir sa mission légale et être un véritable partenaire de la mobilité ferroviaire, le Comité demande que dans le cadre des nouveaux Contrats de gestion, une dotation soit allouée au SPF Mobilité et Transport pour permettre au Comité de disposer d'un Attaché "équivalent temps plein" et d'un budget permettant la prise en charge de sa logistique (traduction,...).

### ***2.7.3.2 Relations avec l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire de l'infrastructure***

Le Comité plaide pour qu'au niveau des relations entre, d'une part, la SNCB et Infrabel et, d'autre part, le Comité, les Contrats de gestion prévoient de passer d'une logique de simple consultation à une logique de véritable concertation. Ce changement de logique aurait une valeur ajoutée tant pour les entreprises concernées que pour les voyageurs.

### ***2.7.3.3 Evaluation du Contrat de gestion***

Le Comité propose que les Contrats de gestion fassent l'objet d'une évaluation continue et qu'il soit consulté dans ce cadre tout au long de la période de référence.

### ***2.7.3.4 Plans Pluriannuels d'Investissement***

En ce qui concerne les Plans Pluriannuels d'Investissement, le Comité demande à être consulté avant leur finalisation. De même, le Comité approuve la création par l'Autorité d'une "Cellule d'Investissement" mais il propose d'être associé aux travaux de cette cellule, dans des modalités à définir.

### ***2.7.3.5 Matériel roulant***

Le Comité demande qu'il soit prévu dans le Contrat de gestion de la SNCB que celle-ci se concertent avec le Comité au moment de l'élaboration du cahier des charges destiné à l'acquisition de tout nouveau matériel roulant. En outre, préalablement à toute rénovation lourde de matériel existant, le Comité demande à être consulté avant toute décision et que soit établie préalablement une analyse coûts-avantages de la rénovation de l'ancien matériel par rapport à l'acquisition d'un nouveau.

## ***2.7.4. Concertation avec les autres conseils et associations d'usagers :***

### ***Le Comité recommande :***

- Une concertation **régulière** avec les organisations représentatives, et plus particulièrement avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, sur la qualité du service vis-à-vis des personnes à mobilité réduite ;
- Un accès à toutes les données concernant les voyageurs, la ponctualité, les investissements prévus, la sécurité, etc. Seules les données strictement commerciales peuvent rester protégées. Les informations nécessaires doivent être disponibles (voir annexe 4.1) ;

- L'instauration d'un canal de communication spécifique pour les associations de voyageurs, afin que les questions et les problèmes des membres de ces associations trouvent vite une solution.

#### **2.7.5. Médiation des conflits**

Le rôle du service de médiation doit être conforté et respecté.

### **2.8. Responsabilité sociétale des entreprises**

La SNCB et Infrabel sont aussi tenus à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), orientée vers les prestations (utilisation efficace des moyens et des ressources humaines) avec respect de l'aspect social (les personnes) et des contraintes écologiques (environnement). L'Organisation de Coopération et de Développement économiques (OCDE) a formulé des recommandations en matière de responsabilité sociétale des entreprises.

***L'attention doit être spécifiquement portée sur :***

- l'utilisation d'énergie verte ;
- la consommation d'énergie du matériel roulant et la récupération de l'énergie lors du freinage ;
- les normes sonores imposées au matériel roulant ;
- l'éco-conduite, avec une formation adaptée pour le personnel concerné ;
- l'accessibilité pour les PMR.

## **3. Indicateurs et échéances**

Le Comité souhaite que le prochain contrat de gestion et les objectifs qui y seront repris puissent être évalués sur base d'indicateurs précis, et à des moments-clés. Le tableau ci-dessous reprend quelques objectifs et indicateurs qui demandent à être suivis au cours d'un contrat de gestion. Le travail réalisé par le bureau d'étude Mc Kinsey pourra probablement compléter et affiner nos propositions.

Le Comité souhaite a minima qu'une évaluation globale (mais précise et chiffrée) soit réalisée à mi-parcours du contrat de gestion. Nous demandons que ce bilan à mi-parcours soit présenté au Comité.

**Tableau synthétique des objectifs et indicateurs pour le suivi des contrats de gestion**

<b>Thème</b>	<b>Sous-thème</b>	<b>Objectif</b>	<b>Indicateur de suivi</b>	<b>Echéance</b>
Transversal	Fréquentation	Augmenter le nombre de voyageurs de 20% en 2020 par rapport à 2014	Nombre de voyageurs en 2020	2020
	Vision	Réaliser et publier une vision de l'offre long terme (2030-	Cartographie de l'offre (gare-nœuds,	2020

		2040) basée sur les pôles territoriaux et sur le concept d'exploitation du cadencement en réseau (nœuds de correspondance)	relations et fréquences) à l'horizon 2030-2040	
Capacité	Matériel roulant	Améliorer la disponibilité du matériel roulant de 2% par an durant la durée du contrat	Disponibilité du matériel roulant (taux moyen annuel)	Annuelle
	Infrastructure	Réduire le nombre de sections où il existe une limitation temporaire de la vitesse de référence	Nombre et longueur des tronçons où une limitation temporaire de la vitesse est d'application, avec distinction entre les travaux planifiés de longue durée ; les travaux planifiés ou non, de courte durée ; les limitations dues à d'autres causes (mauvais état de la voie ou d'ouvrages d'art, rails, etc.) avec précision de la durée et de l'impact sur les temps de parcours	2020
		Augmenter l'utilisation de l'infrastructure	Taux d'utilisation du réseau	2020
Offre	Amplitude et fréquence	Appliquer une offre de base minimale : 1. Offre effective de minimum 18 A /R par jour pour toutes les relations sur le réseau ; 2. Amplitude élargie (arrivée avant 6h et départ après 22h) pour les chefs-lieux de provinces (+Bruxelles, Charleroi et Courtrai) ; 3. Fréquence renforcée (2 à 4 trains /heure) durant les heures de pointe des jours ouvrables	Plan transport : 1. Fréquence offerte sur chacune des relations du réseau ; 2. Amplitude des services pour les chefs-lieux de provinces (+Bruxelles, Charleroi et Courtrai) ; 3. Fréquence offerte aux heures de pointe les jours ouvrables sur chacune des relations	Plan Transport 2017 et Plan transport suivant

	Service S	Implémenter l'offre S autour de Bruxelles, Anvers, Gand, Liège et Charleroi (desserte minimal de 2 trains/heure)	Plan transport : Fréquence des relations (L ou S) desservant Bruxelles, Anvers, Gand, Liège et Charleroi	Plan Transport 2017 et plan transport suivant
	Vitesse commerciale	Améliorer la vitesse commerciale des relations pour atteindre une vitesse minimale de 90km/h pour les relations IC et de 80km/h pour les relations IR	Plan transport : Vitesses commerciales des relations IC et IR	Plan Transport 2017 et plan transport suivant
	Accueil voyageurs en gare	Catégoriser les gares et PANG par statut et définir pour chaque statut un standard d'accueil minimal	PPI et annexes : liste de toutes les gares et PANG avec statut et besoins d'investissements	Prochain PPI
		Réaliser un plan pluriannuel de réaménagement des quais pour respecter la norme définie de 76cm (définition des priorités)	PPI et annexes : liste de toutes les gares et PANG avec hauteur des quais actuelle et date planifiée pour respecter la norme	Prochain PPI
		Vérifier la disponibilité des distributeurs automatiques de billets	Taux moyen journalier de disponibilité	Annuel
	Matériel roulant	Acquérir et dédier un matériel roulant adapté au type de service (ex. taux d'accélération élevé pour les services S et L, puissance de traction pour les services IR et IC)	Plan transport (affectation du matériel roulant), PPI et annexes + prochains cahiers de charge pour le matériel roulant	Plan transport 2017, prochain PPI, prochaine commande de matériel roulant

		Définir des normes de qualité pour le nouveau matériel à acquérir (normes de confort pour les services IC, pour la 1 <sup>o</sup> classe, normes de bruit, efficacité énergétique, etc.)	Cahier des charges pour le matériel roulant	Plan transport 2017, prochain PPI, prochaine commande de matériel roulant
		Suivre le développement du Wi-Fi dans les trains	Pourcentage des trains équipés	Annuel
	Correspondances et intermodalité	Améliorer l'accessibilité (PMR et intermodalité) des gares et PANG	Nombre de gares accessibles aux PMR de manière indépendante	2020
		Equiper toutes les gares et PANG d'un stationnement vélo couvert; et, dans les villes plus importantes et les nœuds de correspondances, accueillir des Points Vélo avec offre de service	Nombre d'emplacements vélo couverts par gare ou PANG, nombre de Points vélo en exploitation	2020
	Tarifs	Tester le principe de communauté tarifaire avec l'implémentation des services S	Convention tarifaire entre SNCB et de Lijn/TEC	2020
Ponctualité	Ponctualité	Atteindre un taux de ponctualité (avant neutralisation) de 92,5% en 2017	Taux de ponctualité (avant neutralisation)	2017
Efficienc	Projets pilotes	Réaliser des projets pilotes (offre nocturne, exploitation légère,...)	Concrétisation et évaluation des projets	2022

## 4. Annexes

### 4.1. *Statistiques demandées*

La mise au point et le suivi du service public de voyageurs doit pouvoir s'appuyer sur une banque de données diversifiée et continue.

Les références chronologiques s'appuient sur les dates clés des réorganisations de l'offre (1984;1994;1998;2004;2014).

La nomenclature doit comprendre :

- **GARES**
  - La hiérarchie des gares par profil d'équipement reprenant le nombre de quais, les services offerts,...
  - La fréquentation des gares et points d'arrêts - en semaine et les weekends ( septembre – juin ) et en vacances ( juillet/août) avec la distinction voyageurs occasionnels / abonnés
- **TARIFS**
  - La consommation par titres de transport :
    - Types d'abonnements y compris transfrontaliers ;
    - Catégories de réductions et de gratuité.
- **TRAINS**
  - Les différentes compositions de train et la capacité en places assises, PMR, debout et vélos y affectée.
  - Les taux d'occupation des trains par relations et qualification d'offre (IC,.....T.) avec la précisions des compositions en œuvre.
  - La ponctualité des trains par gares, par relation et par ligne, à travers une base de données accessible (train par train et jour par jour, pour des périodes déterminées)

### 4.2. *Extraits de l'accord du gouvernement*

- L'accord du gouvernement précise (point 10.1.1 Durable) que le fait « d'assurer une mobilité durable est un défi considérable et est important pour notre économie, l'environnement et la qualité de l'air. La co-modalité est le point de départ de ma politique de mobilité. L'accent est mis sur une mobilité en chaîne et les différents modes de transport concordent parfaitement. ».
- À propos du contrat de gestion (point 10.2.2 Chemins de fer – Exploitation) : « Le gouvernement entend créer le cadre nécessaire, par le biais de nouveaux contrats de gestion, dont la durée sera portée à six ans, à l'amélioration de l'offre, du service et de la qualité des prestations de la SNCB et d'Infrabel, en vue de répondre aux attentes de leurs clients, c'est-à-dire les usagers et les entreprises. Cela suppose également d'accorder une attention particulière aux besoins de certaines tranches d'âge, mais aussi



aux besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite, tant dans les gares que dans les trains. Le caractère obligatoire de la réalisation des contrats de gestion sera renforcé par la mise en place d'un instrument de suivi efficace, fondé sur les KPI, certes peu nombreux, mais pertinents. »

- (10.2.3 Offre de transports publics intégrée) « La SNCB et Infrabel s'inscriront dans une offre de transports publics intégrée à laquelle elles participeront. L'approche sera fondée sur un « système de points nodaux » et sur la nécessaire collaboration de l'ensemble des sociétés de transport public afin de pouvoir développer une « mobilité en chaîne ». Cette démarche s'inscrira dans le cadre d'un débat global sur la mobilité au sein du CEMM, et des études demandées dans ce cadre. Cette offre de transports publics intégrés tiendra compte des besoins spécifiques des régions à faible densité de population. Les efforts pour obtenir un billet intégré seront poursuivis. Dans cette optique, le gouvernement organisera une concertation avec les Régions au niveau politique et entre la SNCB et les sociétés régionales du transport au niveau technique et commercial. La concertation et les structures aux différents niveaux seront ancrées dans un nouvel accord de coopération. L'intégration du vélo dans le transport multimodal recevra une attention particulière. Le train et le vélo doivent se compléter davantage. »
- Le gouvernement développe en outre (point 10.2.1) une vision à long terme sur l'évolution budgétaire de la SNCB et d'Infrabel, terme qui dépasse de loin la durée normale des contrats de gestion, qui reprennent une stratégie pour la diminution de la dette. Pour cette raison, des concertations ont lieu entre le gouvernement, la SNCB et Infrabel en vue d'un plan pluriannuel d'investissement (PPI) qui viendrait s'ajouter aux contrats de gestion.