

RECOMMANDATIONS AUX CHAMBRES LEGISLATIVES FEDERALES

CONTRATS de GESTION
entre
l'Etat, la SNCB et INFRABEL



Comité Consultatif pour
les Voyageurs Ferroviaires

Introduction

Conformément à l'article 47/1§2 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le Comité Consultatif doit remettre au plus tard six mois avant l'expiration du contrat de gestion ses recommandations relatives au contrat de gestion.

Le vendredi 6 juin 2008, les actuels contrats de gestion entre l'Etat et le groupe SNCB (opérateur ferroviaire SNCB, gestionnaire d'infrastructure Infrabel et la SNCB Holding) ont été approuvés par le gouvernement. Ceux-ci couvrent la période 2008-2012 et sont entrés en vigueur au 1^{er} juillet 2008. Le 14 décembre 2012, ils ont été prorogés jusqu'à l'entrée en vigueur de nouveaux contrats de gestion.

Actuellement, le Comité Consultatif n'a pas d'information sur la date d'entrée en vigueur des prochains contrats de gestion.

Les recommandations formulées par le Comité et reprises ci-dessous aborderont des sujets sur lesquels le Comité est fortement attaché. Ce rapport constitue une synthèse des avis des différents représentants de voyageurs ainsi que des avis émis précédemment par le Comité. Ces avis sont toujours transmis aux membres de la Commission de l'infrastructure de la Chambre lors de leur publication.

Le présent rapport tend à rapporter des commentaires sur les points suivants :

1. Politique des transports

L'avenir de la mobilité passe par une offre de transport économe en énergie et en espace, capable de répondre à la fois aux exigences économiques et sociales du pays.

L'augmentation constante du trafic place la planification et l'infrastructure des transports devant de nouveaux défis. Pour les relever, la politique belge des transports doit miser sur le principe du développement durable. Concrètement, les infrastructures doivent être conçues de manière à répondre aux impératifs de mobilité tout en tenant compte des exigences liées au service public, garantissant ainsi à toutes les couches de la population et à toutes les régions du pays l'accès à un système de transport opérationnel. En effet, la liberté de mouvement ne doit pas être un privilège dont seraient exclues, par exemple, les personnes âgées ou handicapées. Il convient également d'assurer que cette mobilité accrue s'accompagne d'une amélioration de la sécurité du trafic et qu'elle ne porte pas atteinte à notre milieu naturel.

2. Service public

L'article 5 du contrat de gestion entre la SNCB et l'Etat belge, traite en son point B des missions de service public.

Outre le transport intérieur de voyageurs et les prestations que la SNCB est tenue de fournir pour les besoins de la Nation, la SNCB est également tenue d'assurer le transport transfrontalier de voyageurs.

Cette dernière mission est assurée par les trains de service ordinaire jusqu'aux gares situées sur les réseaux voisins définies à l'article 24 du contrat de gestion 2008-2012. Dans le cadre des missions de service public, le Comité souhaiterait que le trafic transfrontalier soit étendu à la première gare du pays voisin et non plus la dernière gare comme cela est le cas avec les contrats de gestion actuels.

Le Comité souhaiterait aussi qu'une attention particulière soit menée à la définition des missions de service public par l'Etat belge eu égard d'une libéralisation certaine et prochaine du secteur en conformité avec le droit Européen et le 4^{ème} paquet ferroviaire.

3. Exploitation ferroviaire – qualité du service offert

Le Comité estime qu'il est important qu'Infrabel dans le cadre de la négociation des prochains contrats de gestion s'engage à offrir une infrastructure et des services de haute qualité pour le transport des voyageurs.

Il y a en effet une réelle nécessité de maintenir un niveau de qualité élevée afin d'accroître la vitesse commerciale, le confort des voyageurs mais également, de limiter les perturbations.

Suite à la réforme du groupe SNCB, la transmission d'informations aux voyageurs n'est plus une mission confiée à Infrabel mais elle revient à la SNCB. L'amélioration continue de l'information à destination des voyageurs ne doit pas être oubliée dans le cadre de la réalisation des prochains contrats de gestion entre la SNCB et l'Etat belge.

Infrabel doit par ailleurs veiller à optimiser et accroître la couverture GSM de ses lignes tant pour les voyageurs que pour le personnel accompagnant.

Le Comité estime enfin que les travaux d'entretien et les investissements sur les lignes doivent être mieux planifiés afin d'éviter la multiplication des travaux sur une même ligne.

Ces derniers ayant pour conséquence un allongement des temps de parcours. Force est de constater que l'infrastructure ferroviaire reste sous-utilisée en Belgique.

Les temps de parcours doivent en tous les cas être pensés en cohérence avec le principe du cadencement en réseau et ne pas empêcher la mise en place d'un système coordonné de nœuds de correspondance.

4. Offres trains

A l'instar des Pays-Bas et de la Suisse, le Comité demande pour 2020 un cadencement à la demi-heure sur toutes les relations, de 06h00 à 22h00. La cadence horaire pourrait toutefois être admise sur un nombre limité de lignes rurales.

Concernant les fréquences, les principes suivants seront d'application :

- Desserte aux ¼ heures pour le RER
- Desserte 3 à 4 fois par heure sur les axes :
 - Antwerpen-Bruxelles-Charleroi
 - Bruxelles Gent-Brugge
 - Bruxelles-Namur
 - Gent-Antwerpen
 - Liège-Charleroi
 - Bruxelles – Leuven - Liège
- Desserte 2 fois par heure sur toutes les autres relations sauf sur certaines dessertes en zone rurale où la cadence horaire serait d'application (liste à soumettre au CCVF). Les dessertes sont assurées 7/7 jours.
- Fréquence différenciée entre le samedi et le dimanche.

Le principe des nœuds de correspondance où les trains se croisent au même moment permettant aux voyageurs de passer d'un train à l'autre en un court laps de temps devrait être d'application, dans un maximum de gares belges.

Concernant l'amplitude horaire, les principes suivants seraient d'application :

- Par défaut : 6h-22h
- Dernier départ après 23h de et à destination des grandes villes
- Week-ends et jours fériés : 8h-21h min. + dernier départ après 23h de et à destination des grandes villes

Les catégories IC, IR, L/CR ou RER doivent rester.

La limitation à deux catégories signifierait que la plupart des IC deviendrait ipso facto des IR et certains IR seraient confondus avec des L. Il en résulterait des temps de parcours très dissuasifs tels que dans le plan 2014-2017.

Des trains P sans arrêt assureront les relations

- Hasselt-Bruxelles
- Liège-Bruxelles
- Namur-Bruxelles
- Zottegem-Bruxelles
- Mons-Bruxelles

Ils partiront éventuellement de gares situées en amont.

Toutes les lignes, gares et points d'arrêt existant actuellement seront maintenus.

5. Sécurité

Le sentiment de sécurité tant dans les gares que dans les trains est important.

La politique de sécurité de la SNCB doit prendre en compte les changements de comportement et les mutations de valeurs de la société ainsi que de leurs effets sur les agents et les clients de la SNCB.

Les suppressions de guichets ou leur fermeture tôt le matin, dans la soirée et les WE ne font que renforcer le sentiment d'insécurité. Il doit être mis fin à cette politique.

La présence de la police des chemins de fer et des agents de Securail doit être effective dans les gares et sur les trains des lignes qui posent problèmes.

Le Comité plaide pour :

- Réouverture et/ou réhabilitation des bâtiments précédemment fermés, principalement en ce qui concerne les Point d'Arrêts Non Gardés (PANG),
- Maintien des guichets dans les gares et réouverture de ceux-ci dans les PANG'S afin d'améliorer l'accueil des voyageurs et le sentiment de sécurité lié à la présence de personnel,
- Installation de caméras de surveillance dans les gares et PANG'S les plus sensibles au niveau du vandalisme et de l'insécurité (liste à définir en concertation),
- Développement de service de proximité liés à la réouverture des guichets/Bâtiments (Poste, Points Kiala,...).

6. Ponctualité

La ponctualité des trains s'est fortement dégradée ces dernières années, ce qui provoque une perte d'attractivité pour le transport par train. Les retards et suppressions de trains constituent les deux motifs les plus importants de réclamations des voyageurs.

Le niveau médiocre et le manque de fiabilité du matériel roulant seraient à l'origine de près d'un tiers des retards et de la majorité des suppressions de trains. Pour pallier ce problème majeur, un renouvellement du matériel est indispensable. Mais il importe aussi de pratiquer une politique de « prévention » à l'égard du matériel, en accordant les moyens nécessaires à son entretien régulier, et non pas en maintenant une politique uniquement curative à son égard.

Afin d'assurer la robustesse du réseau ferroviaire, il faut pouvoir « planifier l'imprévu » en réservant des moyens suffisants à mobiliser en cas de perturbation. Ces moyens tiennent autant du matériel roulant, du personnel que de l'infrastructure, et doivent être disponibles à différents points du réseau. Actuellement, aux heures de pointe, l'ensemble du matériel roulant est sollicité, ce qui ne permet aucune flexibilité en cas d'augmentation ponctuelle de la fréquentation, de révision urgente du matériel ou de réparation à l'infrastructure. Le Comité demande d'allouer les moyens suffisants à cette politique de saine gestion du système ferroviaire.

De nombreux problèmes de nature technique touchant à l'infrastructure sont aussi invoqués comme causes à une ponctualité déficiente (avaries à la signalisation, ruptures de caténaies, etc...). Des infrastructures techniques fiables, modernes, adaptées au service souhaité et bien entretenues sont une condition *sine qua non* à une exploitation efficace du réseau. L'objectif d'ici à 2017 serait d'avoir un taux de ponctualité de 95%.

Le CCU demande qu'un rapport annuel d'avancement sur l'exécution du Plan pluriannuel d'investissement soit réalisé et présenté publiquement.

7. Dessertes transfrontalières

La SNCB assure des dessertes transfrontalières de proximité avec des trains du service intérieur jusqu'aux grandes gares transfrontalières

- En Allemagne : Aix-la-Chapelle
- En France : Lille
- Au Luxembourg : Luxembourg, Rodange et Trois Vierges
- Aux Pays-Bas : Maastricht et Rosendaal

La SNCB étudiera sans préjudice de la nécessaire contribution des Chemins de Fer étrangers l'introduction d'offres nouvelles sur les axes suivants :

- Neerpelt-Weert
- Mons-Quévrain-Valenciennes
- Mons-Maubeuge-Jeumont-Charleroi
- Dinant-Givet (Réouverture)
- La Panne-Dunkerque (Réouverture)

La tarification intérieure belge sera d'application jusqu'à la première gare après la frontière.

8. Composition des trains

La SNCB tiendra une statistique des trains avec composition réduite.

Au-delà de 1%, une pénalité sera appliquée (modalité à définir). Le nombre de sièges supprimé pourrait servir de base de référence pour l'application d'une pénalité.

9. Confort

Les trains affectés au transport intérieur et transfrontalier de voyageurs répondent au moins aux critères fonctionnels repris ci-dessous :

- Sièges individuels à raison de quatre places maximum de front,
- Equipement pour l'information auditive des voyageurs,
- Equipement pour l'information visuelle des voyageurs à l'intérieur des compartiments,
- Air conditionné,
- Espaces pour les bagages bien accessibles en nombre suffisant en fonction du type de trafic,
- Toilettes en circuit fermé, (1 minimum par voiture sauf pour le RER)
- Accès aux voitures en nombre adapté au type de service, avec en particulier un minimum de deux doubles portes par voiture pour le matériel affecté aux services suburbains et de pointe,
- Présence dans le train d'au moins un espace permettant l'accès aisé et le transport de personnes en fauteuil roulant,
- Instauration et généralisation des voitures « Silence » pour plus de confort - Elargissement du concept de la ligne Bruxelles-Midi/La Haye,
- Présence dans le train d'au moins un espace permettant le transport de vélos en nombre suffisant en fonction de la demande raisonnablement prévisible,
- En outre, les trains IC doivent être équipés de prises de courant alternatif 220V à concurrence de cinquante pour cent au moins des places assises.
- Offrir des espaces de travail au sein des gares avec connexion internet (Paiement envisageable).

10. Relations de la SNCB avec le CCVF

La SNCB s'engage à consulter le Comité pour

- le plan de transport,
- le plan d'investissement pluriannuel,
- les tarifs,
- le choix du matériel roulant (du moins pour les spécifications affectant de près les voyageurs)
- le contrat de gestion et ses avenants.

Le CCVF sera consulté avant prise de décision du groupe SNCB et dans des délais raisonnables. Un minimum de 2 mois s'avère nécessaire pour permettre au Comité de consulter ses membres et remettre un avis. La consultation ne consistera pas, comme c'est le cas actuellement, à informer le CCVF 48 heures à l'avance et le mettre devant le fait accompli.

La SNCB s'engage à répondre dans le mois aux avis émis par le Comité.

Les avis du CCVF ne remplacent pas les études de marché mais contribuent à sensibiliser la SNCB à des thématiques que la routine professionnelle pourrait occulter.

11. Réouverture des lignes

La SNCB s'engage à étudier la faisabilité et les conditions de réouverture au transport intérieur de lignes actuellement hors service.

Cette étude prendra en compte les matériels roulants légers tels qu'utilisés pour des lignes similaires à l'étranger.

Des systèmes d'exploitation appropriés (conduite à un agent – arrêt à la demande) seront envisagés.

Les 8 tronçons proposés sont :

- Neerpelt – Weert
- Hasselt – Neerpelt
- Gent – Zelzate
- Libramont - Bastogne
- Court St Etienne – Baulers – Manage
- Quiévrain – Blanc Misseron
- Dinant-Givet
- La Panne-Dunkerque

12. Intermodalité

Le principe des nœuds de correspondance (voir plus haut) permettra en outre d'améliorer les connexions entre le train et les autres modes de déplacement (transport public régional, covoiturage, etc...). La mobilité ferroviaire ne peut se concevoir en vase clos : au quotidien, les usagers du rail doivent bien souvent combiner les modes de transport et réaliser de véritables « chaînes de déplacements » pour leurs besoins usuels (crèche, école, commerces, etc...). Outre l'aménagement spécifique des quartiers de gare en « pôles de vie », il importe de penser la mobilité en réseau, et non plus de façon monomodale.

Si l'on veut encourager l'automobiliste à utiliser le transport public et en particulier les trains, il faut lui proposer un service complet, cohérent et intégré. Nous demandons une réelle coordination des différents services publics de transport (SNCB, De Lijn, STIB, SRWT, TEC), tant en matière d'horaires que de politique tarifaire (attendue de longue date). L'intermodalité doit être pensée dès la définition de l'offre de transport. Le prochain schéma d'exploitation (Plan Transport) devra donc garantir les correspondances Train/Autres transports en commun, ou proposer une alternative dans un délai raisonnable pour le voyageur (max. 10 min.), et ce en accord avec les sociétés régionales de transport. Il est indispensable que celles-ci soient consultées suffisamment en amont et disposent du temps et des moyens budgétaires suffisants pour adapter leur offre au nouveau schéma d'exploitation envisagé par le groupe SNCB. Enfin, un intérêt spécifique devra être porté à la politique transfrontalière, actuellement particulièrement problématique, tant en termes de coordination des horaires que de tarification attractive.

La pierre angulaire d'une réelle politique intermodale reste enfin la mise en place d'une accessibilité multimodale au réseau SNCB (gares et matériel roulant). Jusqu'à présent, c'est la complémentarité train-voiture qui a été largement favorisée par le groupe SNCB et les communes dans les aménagements visant à organiser l'accessibilité aux gares. Chaque gare ne pourra cependant accueillir un immense parking qui provoquera aux heures de pointe de nombreux embarras de circulation dans les centres traversés ainsi qu'une rupture importante dans l'aménagement territorial local, comme le souligne la CPDT. Le Comité demande de profiter du maillage offert par les lignes ferroviaires locales et régionales, en réinvestissant dans celles-ci, pour assurer une accessibilité la plus directe aux gares les plus importantes. Cette politique permettra en outre de réduire les coûts d'investissement relatifs à la construction de parking, qui pourront utilement être investis dans le service à tous les usagers.

13. Tarifification

La tarification dans les réseaux de transports publics doit répondre à deux objectifs principaux : attirer les clients et les fidéliser et participer au financement des réseaux.

Ainsi la tarification, tout en proposant un prix attractif pour l'utilisateur par rapport aux modes de transport motorisés individuels, doit pouvoir refléter le coût du service public pour la collectivité même si par définition le client n'y contribue que très partiellement.

La politique tarifaire sera basée sur les principes suivants :

- Dans le cadre des missions de services publics et le financement des choix politiques en matière sociale des transports publics, il est demandé une offre attractive pour les enfants et les jeunes ainsi que de meilleures possibilités de déplacements pour les personnes âgées ainsi que des tarifs adaptés aux faibles revenus et familles nombreuses.
- Des choix politiques en matière de gratuité et de prix bas pour renforcer l'attractivité des transports publics et assurer une meilleure mobilité de tous, arrêtés et compensés par l'Etat,
- D'un souci d'intégration avec les tarifs des autres exploitants de transport public, en Belgique comme dans les zones transfrontalières ; cette intégration doit s'entendre au niveau des supports et au niveau de la grille tarifaire,
- D'un souci de traitement équitable des clients, y inclus ceux qui réalisent des parcours transfrontaliers, et y compris ceux qui voyagent au départ d'un point d'arrêt sans personnel qui ne peuvent de ce chef être pénalisés financièrement,
- D'un objectif d'accroître la part de marché de la SNCB en optimisant l'occupation des trains sans porter préjudice au volume attendu de recettes,
- Des améliorations significatives de service,
- De l'évolution générale du marché des transports et des prix des modes de transport concurrents,
- Diminution des tarifs durant les heures creuses.

Par rapport à la politique tarifaire appliquée actuellement, le CCVF demande deux changements importants :

- En matière d'adaptation annuelle, l'augmentation pourrait dépasser l'évolution de prix à la consommation dans la mesure où cela correspond à une amélioration très significative du service par ex. augmentation de manière généralisée dans la fréquence et de l'amplitude des dessertes.
- En matière de tarification internationale, le Comité demande que la tarification intérieure soit appliquée jusqu'à la première gare desservie après la frontière.

14. Vélos

Les déplacements en vélo sont une alternative saine et écologique pour se déplacer. L'utilisation des vélos au sein des grandes villes est de plus en plus croissante. Les moyens mis en œuvre pour favoriser ce mode de déplacement sont ainsi toujours plus nombreux et adaptés.

La SNCB plébiscite la démarche écologique du transport en train. Le vélo qui constitue un moyen de plus en plus utilisé pour réaliser les trajets du domicile vers les gares SNCB suite aux problèmes de circulation et des parkings, complète l'approche de la SNCB.

La SNCB a ainsi un rôle important à jouer dans le cadre de la promotion du vélo comme moyen de transport complémentaire à son offre.

Outre la demande d'un tarif attractif pour promouvoir le transport des cyclistes, le Comité demande à ce que la capacité de transport soit augmentée en faveur de ces voyageurs à deux roues et ce, surtout durant les périodes estivales mais aussi vers et depuis certains lieux touristiques ou certains événements. L'objectif à terme et en vue des futurs contrats de gestion serait de rendre attractif le transport des vélos au vu des enjeux environnementaux futurs.

Dans ce cadre, des efforts doivent être poursuivis pour le développement de parkings vélo et des points-vélo sont à multiplier sur le territoire.

15. Gouvernance

Le suivi de l'exécution du Contrat de gestion est un élément à améliorer grandement.

Quatre aspects, en particulier, mériteraient une attention accrue :

- Une transparence plus grande entre la SNCB et son autorité de tutelle, en matière de communication des données ;
- Le suivi resserré d'indicateurs de qualité du service, mesures synthétiques permettant de se faire rapidement une idée du respect du contrat de gestion et de l'atteinte des objectifs. Ces indicateurs de qualité pourraient être discutés en concertation avec le CCVF ;
- Une plus grande concertation avec le CCVF ;
- Une évaluation à mi-parcours et en fin de parcours du Contrat de gestion en cours, avant rédaction du contrat de gestion suivant.

16. Responsabilisation des Administrateurs

Une responsabilisation des Administrateurs des Entreprises ferroviaires est aujourd'hui nécessaire afin d'atteindre les objectifs fixés au sein des contrats de gestion. Pour ce faire, une diminution ou suppression des primes accordées aux Administrateurs pourrait être imputée aux salaires des dirigeants.