

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2012



Comité Consultatif des
Usagers auprès du
groupe SNCB

Introduction

L'article 47 § 3 de la loi du 21 mars 1991 (Moniteur du 28 mars 1991) impose que le Comité Consultatif des Usagers auprès du groupe SNCB fasse annuellement rapport sur ses activités à l'entreprise publique et au Ministre dont relève l'entreprise publique.

Vous trouverez, ci-après, le rapport du Comité Consultatif donnant un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2012.

Ce rapport est disponible au secrétariat (voir annexe 3).

Le rapport annuel est envoyé:

- aux Ministres compétents,
- aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,
- aux membres des Conseils d'Administration, aux Administrateurs-délégués des entreprises du groupe SNCB et aux fonctionnaires du groupe SNCB gérant les matières intéressant le Comité Consultatif des Usagers auprès du groupe SNCB.

Table des Matières

Introduction	3
---------------------------	----------

Avant-propos	7
---------------------------	----------

Partie 1: Le rapport d'activités 2012

1.1	Fonctionnement du Comité	11
1.2	Composition du Comité.....	15
1.3	Les activités du bureau.....	16
1.4	Les réunions de bureau	18
1.5	Les réunions plénières.....	21
1.6	Entrevues avec les instances ministérielles.....	21
1.7	Entrevues avec le groupe SNCB et divers.....	22

Partie 2: Les avis de 2012

2.1	Liste des avis approuvés.....	27
2.2	Aperçu thématique des avis	27
2.3	Les avis approuvés en 2012.....	28
2.4	Suivi des avis	44

Annexes

1	Liste des avis émis depuis 1996	47
2	Liste des membres du Comité	54
3	Contact avec le Comité	57

Avant-propos

Après l'année noire de 2010 qui fut celle de Buizingen et l'année 2011 en demi-teinte, l'année 2012 s'est hélas déroulée sous de fâcheux auspices.

La décision et la mise en œuvre de la suppression de 190 trains constituent une atteinte grave au service public.

Alors que la SNCB s'était engagée à ne supprimer les trains du matin et du soir que si une solution de remplacement adéquate pouvait être mise en place, ceci n'a été fait que sur un très petit nombre de relations.

La suppression ou la détérioration de relations transfrontalières (Erquennes – Jeumont) est contraire à l'esprit européen.

Le plan d'investissement 2013-2025 laisse planer l'incertitude sur la possibilité de continuer à entretenir certaines lignes dans les régions à moindre densité de population. Ceci sonnerait le glas du service public.

Le Comité Consultatif des Usagers rappelle que le rôle du service public est de jouer les solidarités territoriales, de maintenir les péréquations, de garder des dessertes déficitaires et des tarifs sociaux afin de garantir à toutes les couches de la population et dans toutes les régions du pays, y compris les zones rurales, un transport accessible et de qualité.

Le service public doit être un signal fort de cohésion sociale.

L'opinion publique comprend mal qu'il faille économiser sur des bouts de chandelle alors que certains projets pharaoniques, ont ou vont engloutir allègrement de très nombreux milliards sans avantage pour les voyageurs.

La décision a été prise d'adopter pour le groupe SNCB une nouvelle structure. Sans prendre parti pour l'un ou l'autre type de structure, le Comité Consultatif des Usagers estime que la structure adoptée devra répondre à deux critères essentiels :

- garantir sur le long terme la pérennité du service public,
- avoir le client au centre de ses préoccupations.

Il reste à espérer que l'année 2013 permettra de mettre en œuvre la nouvelle structure tout en dégagant une vision d'avenir pour les Chemins de Fer belges.

James Pistrail
Président intérimaire

Pierre Havelange
Candidat Président

Partie 1

**Le Rapport d'activités
2012**

1.1 Fonctionnement du Comité

1 Mission de base du Comité

Tout comme le service de médiation, le Comité Consultatif des Usagers auprès du groupe SNCB (CCU) a été institué par la loi du 21 mars 1991. Comme explicité par cette loi, le CCU émet des avis sur toute question relative aux services fournis par l'entreprise ferroviaire.

La mission du Comité est, par conséquent, officielle; il représente les forces vives du pays (voir 1.2 ci-après).

Son rôle est de défendre les intérêts des Usagers; il est totalement indépendant du groupe SNCB.

Si le service de médiation traite des problèmes individuels des voyageurs, le CCU recherche globalement tout ce qui peut apporter comme amélioration à la qualité de service au profit des clients et surtout agir pour éviter toute dégradation.

Le Comité est constitué (voir annexe 2) de personnes volontairement engagées et expérimentées disposant de solides connaissances en matière de transport public ferroviaire.

2 Les limites du Comité

Le Comité est géré par un bureau de bénévoles (un président, un vice-président et deux vice-présidents adjoints, deux francophones et deux néerlandophones), chacun ayant ses diverses activités et obligations à titre privé ou professionnel. Venant de leur région, ils se réunissent à Bruxelles dans leurs locaux mis à leur disposition par la SNCB Holding, en moyenne une fois par semaine. Ces membres du bureau ne sont donc pas des travailleurs à temps plein et à longueur de semaine.

Le travail de préparation des avis et la gestion du Comité sont effectués en fonction du temps disponible, très souvent à domicile.

Le secrétariat de la SNCB Holding assume les tâches administratives principales du Comité (convocations pour les plénières, gestion du fichier des membres, compte-rendu des plénières, etc...).

Le manque de personnel d'exécution nous fait cruellement défaut. L'Etat fédéral a chargé le comité d'une mission considérable, mais ne lui donne pas les moyens nécessaires. Ajoutons toutefois que depuis le mois d'octobre 2012 un collaborateur à temps plein a été mis à la disposition du CCU. Ceci constitue un pas en avant appréciable mais à la longue insuffisant.

3 Les avis

Un avis peut être émis à la demande du groupe SNCB ou du Ministre compétent. Il n'est possible de satisfaire cette demande que si le Comité dispose de suffisamment d'informations mais surtout du temps nécessaire. En 2012, aucune demande d'avis n'a été demandée par le ministre mais bien par l'opérateur SNCB.

Les avis émis par le CCU le furent de son propre chef après avoir discuté en bureau de leur opportunité. Les avis émis en 2012 traitent principalement de la tarification, de l'accueil sur les quais, de l'information, de demandes de réouverture de gares.

Il est évident que chaque avis est rédigé dans le but de contribuer de manière constructive à l'amélioration du service offert par le groupe SNCB. Le groupe SNCB doit admettre que le travail du CCU se veut constructif pour, qu'ensemble, des solutions soient trouvées pour le bien des voyageurs.

4 Faisabilité des avis

Il est indéniable que le Comité a acquis depuis 17 années une solide expérience des services ferroviaires et de leur exploitation. Plus de 275 avis ont été émis et approuvés par les membres. Le Comité a acquis une large expérience dans le domaine de l'exploitation des chemins de fer. Il ne formule aucune proposition déraisonnable ou prohibitive étant conscient de ce qui est faisable.

5 Les réunions plénières

Les propositions d'avis souhaitées par des membres sont préparées et rédigées par le bureau ou, le cas échéant, par un membre individuel. Les propositions d'avis sont envoyées aux membres avec les convocations pour les réunions plénières pour qu'ils puissent les analyser, formuler leurs remarques et, éventuellement, proposer des amendements. Ces remarques sont envoyées au secrétariat avant la réunion plénière pour polycopie et discutées au cours de celle-ci. Dès leur mise au point, les propositions d'avis sont soumises à l'approbation des membres effectifs ou des membres suppléants remplaçant le membre effectif. En cas de contestation majoritaire ou d'apport d'éléments complémentaires intéressants, la proposition d'avis est retravaillée et présentée ultérieurement. Ce fut le cas, en 2012, l'avis 12/05 (droit de grève et service public) complète l'avis 10/01 (service minimum).

6 Les réponses aux avis

Par dispositions du contrat de gestion, (art. 35) (voir 1.10 ci-après), le groupe SNCB a l'obligation d'émettre une réponse, dans un délai raisonnable, à chacun des avis émis par le Comité.

Ces réponses sont particulièrement importantes quand des mesures préconisées par le CCU ne rencontrent pas l'agrément du groupe SNCB.

7 Concertation sur certains avis et leurs réponses

Lorsqu'un avis est rejeté intégralement ou partiellement, une concertation peut s'avérer nécessaire. Il est évident que cela doit se faire avec le service qui a rédigé la réponse. Ce service délèguera le fonctionnaire compétent qui sera rencontré car des discussions par téléphone ou écrites risquent d'être stériles.

8 Suivi des avis

Il est évident que les avis émis par le Comité ne doivent pas être perdus de vue surtout lorsqu'un problème signalé doit être suivi d'une intervention ou lorsque de nouvelles informations deviennent disponibles au sujet de cet avis. Il est inacceptable que le groupe SNCB classe un avis alors que sa réponse est incomplète ou insatisfaisante. Il peut arriver que, dans ce cas, un nouvel avis puisse être émis sur le même sujet.

Comme repris au point 3, une bonne entente entre le groupe SNCB et le CCU peut éviter de telles issues.

9 L'information fournie au Comité

Pour pouvoir élaborer des avis sérieux, il faut être informé. Ce type d'information n'est pas à la portée de tout le monde. En vertu de ses obligations légales, et pour que le Comité puisse remplir sa mission officielle, il s'indique que le groupe SNCB fournisse les informations adéquates sur tout ce qui concerne le service aux usagers. Un accès illimité aux canaux d'information digitale doit être assuré.

Le groupe SNCB (chacun dans sa sphère) s'est engagé à fournir avant décision toute information requise dans un délai raisonnable surtout lorsqu'il s'agit de la tarification, de la desserte, des horaires et de la ponctualité.

Le point 1.7 ci-après détaille tous les contacts que le Comité a eu en 2012 avec Infrabel et SNCB pour l'obtention de ces informations.

Toutefois, nous déplorons que des documents essentiels pour notre travail tels les comptages de voyageurs ainsi que les indicateurs horaires nous sont interdits alors qu'ils nous seraient de grande utilité pour l'élaboration de nos avis.

10 Relations entre le groupe SNCB et le CCU

Article 35 du contrat de gestion

La SNCB Holding centralise les relations du Groupe avec le CCU et en assure le secrétariat.

En exécution de la loi relative aux Entreprises publiques, le groupe SNCB collabore avec le CCU.

Le groupe SNCB s'engage notamment:

- A répondre via la SNCB Holding, de façon complète et motivée à tous les avis émis par le CCU concernant ses activités:
 - a) Dans un délai d'un mois quand il s'agit de fournir des informations disponibles au sein de l'entreprise;
 - b) Dans un délai de deux mois, quand la réponse nécessite des recherches préalables;
 - c) Dans un délai raisonnable quand il s'agit de matières touchant à la stratégie de l'entreprise.

Si le groupe SNCB n'est pas en mesure de répondre à la question dans le délai d'un mois, elle en informe le CCU endéans le mois, via la SNCB Holding, en motivant la nécessité de disposer d'un délai de réponse plus long:

- Dans un délai à fixer conjointement (suffisamment à temps pour qu'un avis sérieux puisse être émis avant que des décisions définitives ne soient prises), informer le Comité des adaptations importantes envisagées au plan de transport des services de train ainsi qu'aux tarifs ou autres changements importants pour le voyageur
- A inviter régulièrement (nombre à fixer conjointement) le CCU à des réunions d'information ou de concertation sur la politique suivie
- A établir une feuille de route et de suivi de réalisation des suggestions du CCU qui ont été retenues.

1.2 Composition du Comité

Par Arrêté Royal du 4 juin 2002, le Comité est composé de 26 membres, repartis de la manière suivante. Les membres désignés par ces associations sont repris à la fin de ce rapport.

- **10 membres représentatifs des utilisateurs du train**
 - un représentatif des personnes à mobilité réduite
 - un représentatif des cyclistes
 - un représentatif des jeunes
 - un représentatif des seniors
 - deux représentatifs des intérêts familiaux
 - quatre représentatifs des organisations des usagers

- **4 membres représentatifs des acteurs économiques**
 - deux représentatifs des petites et moyennes entreprises
 - deux représentatifs pour les travailleurs indépendants

- **2 membres représentatifs du secteur du transport**
 - un représentatif des ports maritimes
 - un représentatif des transporteurs routiers

- **2 membres représentatifs des utilisateurs industriels**

- **3 membres désignés par les organisations représentatives des travailleurs siégeant au Conseil national du travail**

- **1 membre désigné par l'Etat Fédéral**

- **1 membre désigné par l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles Capitale**

- **1 membre désigné par l'Union des Villes et Communes de Wallonie"**

- **1 membre désigné par la "Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten"**

- **1 membre représentatif des organisations environnementales**

1.3 Les activités du bureau

Les diverses activités du bureau sont brièvement énumérées ci-dessous.

Janvier

- 12 Réunion de bureau
- 27 Réunion trimestrielle chez Infrabel
- 24 Réunion de bureau

Février

- 7 Réunion de bureau
- 14 Réunion de bureau
- 28 Réunion de bureau

Mars

- 20 Réunion de bureau
- 30 Réunion des Stakeholders à la SNCB

Avril

- 10 Réunion de bureau
- 24 Conférence de presse des Médiateurs
- 24 Réunion de bureau
- 26 Entretien avec M. Bovy et K. Kerkaert – Recherche de collaboration

Mai

- 8 Réunion de bureau
- 15 Réunion de bureau
- 25 Réunion trimestrielle chez Infrabel

Juin

- 4 Réunion de bureau
- 7 Participation à l'inauguration du Diabolo
- 11 Réunion de bureau
- 11 Réunion des Stakeholders à la SNCB
- 28 Réunion au SPF Mobilité et Transports – Avenir du CCU

Juillet

- 3 Réunion de bureau

Août

7 Réunion de bureau

Septembre

10 Réunion de bureau

25 Réunion de bureau

28 Réunion trimestrielle chez Infrabel

Octobre

2 Réunion de bureau

30 Réunion de bureau

Novembre

19 Réunion des Stakeholders à la SNCB

Décembre

7 B Mobility Day

8 Réunion sur les tarifs à la SNCB

11 Réunion de bureau

14 Réunion trimestrielle chez Infrabel

20 Réunion à la SNCB Holding – Dispositions pratiques de transfert du CCU vers le SPF Mobilité et Transports

20 Réunion de bureau

1.4 Les réunions de bureau

Nos réunions de bureau débutent toujours par un échange de vue sur les nouvelles ferroviaires extraites de la revue de presse de la SNCB Holding et des divers médias. Cela permet au bureau de suivre l'actualité, de percevoir les projets du groupe SNCB et, éventuellement, d'anticiper.

12 janvier 2012

- Réalisation du rapport d'activités 2011 – mise en page - corrections

24 janvier 2012

- Préparation de contacts avec Ministre, Secrétaire d'Etat et CEO

7 février 2012

- Discussion sur la réunion chez Infrabel du 27 janvier
- Préparation avis 12/01, 12/02

14 février 2012

- Préparation avis 12/03 et 12/04
- Mise au point des 4 avis pour envoi à la traduction

28 février 2012

- Dernières mises au point de la plénière du 6 mars
- Préparation entrevue avec Autorités gouvernementales

20 mars 2012

- Analyse de la plénière du 6 mars
- Adaptation des amendements aux avis 12/01 à 12/03
- Préparation de l'entrevue avec les Stakeholders du 30 mars

10 avril 2012

- Commentaires et analyse de la réunion des Stakeholders du 30 mars
- Préparation de l'entrevue avec M. Bovy du 26 avril
- Analyse d'un communiqué de presse de la Banque Nationale sur la libéralisation du rail

24 avril 2012

- Complément de préparation de l'entrevue avec M. Bovy sur l'avenir du CCU

8 mai 2012

- Analyse du compte rendu de l'entretien avec M. Bovy
- Proposition d'avis, notamment la loi de prévisibilité du service en cas de grève

15 mai 2012

- Analyse des réflexions de J. Haeck sur l'avis 12/04
- Préparation de la future composition du comité

4 juin 2012

- Analyse de la note de F. Verhees décrivant les propositions concernant le nouveau comité
- Adaptation du calendrier préalablement aux congés et activités prévues

11 juin 2012

- Fin de la préparation de la séance plénière du 26 juin
- Réflexions sur la réunion des Stakeholders

3 juillet 2012

- Analyse de la réunion du 28 juin au SPF Mobilité et Transports
- Adaptation des avis 12/01 à 12/04 pour envoi
- Adaptation de l'avis 12/05 (grèves sauvages) avant approbation
- Analyse de la réunion plénière du 26 juin

7 août 2012

- Rédaction de projets d'avis
- 12/06 – Sièges sur les quais
- 12/07 – Trains « pas pendant vacances scolaires »
- 12/08 – Indicateur des trains (ter)
- Discussion sur les trains supprimés à partir du 9 décembre

10 septembre 2012

- Examen du compte-rendu de la réunion de coordination de la Plateforme ferroviaire du 28 juin
- Examen de la réponse à l'avis 12/02

25 septembre 2012

- Composition et rédaction d'une réponse (avis 12/09) au 3^{ème} avenant du contrat de gestion
- Analyse du projet de restructuration du groupe SNCB
- Ebauche de la restructuration du CCU lors de son transfert au SPF Mobilité et Transports
- Réception d'au revoir de Roland Vanbruwaene, secrétaire à la SNCB Holding partant à la retraite

2 octobre 2012

- Fin de la préparation de la séance plénière du 16 octobre
- Restructuration du Comité préalablement à son transfert au SPF Mobilité et Transports
- Analyse de la réunion du 28 septembre chez Infrabel

30 octobre 2012

- Exposé d'Alain Piette, Attaché au SPF Mobilité et Transports, futur collaborateur du Comité. Ses projets, sa motivation
- Préparation du dossier pour les Ministre des Entreprises publiques pour intégration du CCU de la SNCB Holding vers le SPF Mobilité et Transports
- Préparation de la réunion des Stakeholders à la SNCB du 19 novembre

11 décembre 2012

- Projet d'avis 13/01 – Tarifs
- Projet d'avis 13/02 – Liaison Noordekempen-Antwerpen
- Exposé d'Alain Piette, Attaché au SPF Mobilité et Transports sur les tractations et les modalités du transfert du CCU de la SNCB Holding vers le SPF Mobilité et Transports

20 décembre 2012

- Analyse de la réunion avec Pétra Blanckaert, Chef de service et Yvette Weiler, Inspectrice principale de la Communication pour SNCB Holding concernant le transfert du CCU vers le SPF Mobilité et Transports au début de l'année 2013
- Prise de dispositions pratiques

1.5 Les réunions plénières

Au cours des réunions plénières, le Président informe les membres du fonctionnement du Comité, de ses activités et de ses réunions de bureau exécutif tenues depuis la précédente plénière. Il prend note des remarques et des questions des membres concernant le ferroviaire, particulièrement les horaires, les dessertes, les tarifs, etc. Il s'informe éventuellement de ces problèmes auprès des Autorités compétentes pour l'information ultérieure des membres.

Lors de problèmes complexes et spécifiques comme l'adaptation des tarifs ou l'adaptation du service des trains, le Comité s'entoure de la compétence du fonctionnaire SNCB spécialisé ; ce fut ainsi le cas lors de la réunion plénière du 16 octobre 2012.

6 mars 2012

- Les projets d'avis suivants ont été présentés et discutés:
 - 12/01 – Les affiches jaunes
 - 12/02 – Indicateur des trains
 - 12/03 – Les afficheurs de départ sur les quais
 - 12/04 – Mémoire au nouveau Gouvernement fédéral

26 juin 2012

- Exposé sur les projets de réforme du groupe SNCB
- Approbation après adaptation des avis suivants:
 - 12/01 – Les affiches jaunes
 - 12/02 – Indicateur des trains
 - 12/03 – Les afficheurs de départ sur les quais
 - 12/04 – Mémoire au nouveau Gouvernement fédéral

16 octobre 2012

- Approbation après adaptation des avis suivants:
 - 12/05 – Droit de grève et service public
 - 12/06 – Sièges sur les quais
 - 12/07 – Trains rendus « pas pendant les vacances scolaires »
 - 12/08 – Indicateur des trains (ter)
 - 12/09 – Troisième avenant au contrat de gestion
- Exposé de deux représentants de la SNCB
 - L'adaptation du service des trains au 9 décembre 2012
 - L'adaptation des tarifs au 1 février 2013

1.6 Entrevue avec les instances gouvernementales

Aucune en 2012.

1.7 Entrevues avec le groupe SNCB et divers

27 janvier 2012

- Réunion chez Infrabel – Points discutés :
 - Le vol de câbles
 - Les dépassements de signaux
 - Le TBL1+
 - Les suicides

30 mars 2012

- Réunion des Stakeholders
- Parcours d’essai en Désiro de Schaerbeek à Leuven
- Démonstration du TBL1+ dont la ligne est équipée
- Présentation du plan de transport 2013 par S. S’Heeren
- Rapport sur la ponctualité par J. Decelle

24 avril 2012

- Conférence de presse des Médiateurs
- Retenue des arguments et des constats

26 avril 2012

- Entrevue avec M. Bovy et K.Kerkaert
- Demande d’assistance d’un(e) collaborateur (trice) pendant les heures de bureau
- Etat d’avancement de la situation du CCU

25 mai 2012

- Réunion chez Infrabel ; sujets traités :
 - Accident de Godinne
 - Exposé sur la fermeture du 11 juin à la mi-septembre des tunnels Loi et Cinquantenaire pour travaux conséquents à Bruxelles Schuman en vue de la liaison Schuman-Josaphat
 - Exposé sur le second accès au port d’Anvers

7 juin 2012

- Inauguration du Diabolo

11 juin 2012

- Réunion des Stakeholders à l’Atrium
 - Exposé par M. Descheemaeker sur les enjeux de la réforme du groupe SNCB
 - Exposé du SPF Mobilité et Transports sur les résultats du dernier baromètre qualité
 - Débat questions-réponses

28 juin 2012

- Réunion au SPF Mobilité et Transports
 - Exposé sur la structure du SPF

- Le Service Entreprises publiques et Politique ferroviaire s'occuperait de la composition du futur comité
- Les tractations pour notre transfert de Holding au SPF Mobilité et Transports n'avancent guère
- Pas de local disponible pour nous y accueillir

28 septembre 2012

- Réunion chez Infrabel
 - Exposé par J. Decelle (punctuality Manager) sur les facteurs externes perturbant la régularité
 - Exposé par B. Gislou sur la possible restructuration du groupe SNCB

19 novembre 2012

- Réunion des Stakeholders à la SNCB
 - La nouvelle procédure de l'ordre de départ des trains de voyageurs
 - La ponctualité
 - L'adaptation des tarifs au 1^{er} février 2013
 - L'adaptation du service des trains au 9 décembre

7 décembre 2012

- Mobility Day
 - Exposé de M. Bovy sur le plan d'investissement
 - Exposé d'un bureau d'études sur la structure en Europe

8 décembre 2012

- Exposé par l'opérateur SNCB de l'adaptation des tarifs au 1^{er} février

14 décembre 2012

- Réunion trimestrielle chez Infrabel pour les associations de voyageurs
 - Suivi des recommandations pour la sécurité ferroviaire
 - L'efficacité de Railtime en cas de crise

20 décembre 2012

- Réunion avec Pétra Blanckaert (Chef de service), Yvette Weiler (Inspectrice principale de la Communication pour SNCB Holding), Alain Piette (Attaché au SPF Mobilité et Transports) et Dirk Claerbout (Attaché – Logistique au SPF Mobilité et Transports) concernant le transfert du CCU vers le SPF Mobilité et Transports au début de l'année 2013
- Dispositions pratiques

Partie 2

Les avis de 2012

2.1 Liste des avis approuvés

Adviezen/Avis 2012		Taal-Langue	Goedgekeurd Approuvé	Antwoord Réponse
1	Gele affiches Affiches jaunes	F/N	26/06/12	
2	Het Spoorboekje L'indicateur des trains	F/N	26/06/12	03/07/2012
3	Treinaanwijzers bij vertrek op de perrons Les afficheurs de départ sur les quais	F/N	26/06/12	
4	Memorandum aan de nieuwe Federale Regering Mémorandum au nouveau Gouvernement Fédéral	F/N	26/06/12	*
5	Stakingsrecht en openbare dienst Droit de grève et service public	F/N	16/10/12	19/12/2012
6	Zitgelegenheid in de stopplaatsen en de stations Sièges dans les points d'arrêt et les gares	F/N	16/10/12	22/11/2012
7	Treinen die voortaan niet meer rijden tijdens de schoolvakantie Trains rendus "Pas pendant vacances scolaires"	F/N	16/10/12	03/12/2012
8	Het Spoorboekje (ter) Indicateur des trains (ter)	F/N	16/10/12	17/12/2012
9	Derde bijvoegsel bij het beheerscontract Troisième avenant au contrat de gestion	F/N	16/10/12	04/01/2013

* L'avis était adressé au Gouvernement Fédéral. Il ne demandait pas de réponse du Groupe SNCB

2.2 Aperçu thématique des avis

Sujet	Nombre	Numéros
Infrastructure - Gares	2	1 - 6
Service minimum	1	5
Contrat de gestion	1	9
Politique ferroviaire	1	4
Information	3	2 - 7 - 8

Les avis du Comité mettent les aspects principaux de la mission de service public de l'entreprise ferroviaire en point de mire.

En 2012, le Comité s'est attardé particulièrement sur:

- L'infrastructure (avis 12/1 – 12/6)
- Le service minimum (avis 12/5)
- Le Contrat de gestion (avis 12/9)
- Ma politique ferroviaire (12/4)
- L'Information aux voyageurs (avis 12/2 – 12/7 – 12/8)

2.3 Les avis approuvés en 2012

Avis 12/01

Affiches jaunes

N'a pas été édité.

Avis 12/02

L'indicateur des trains

Préambule

En 2011, le Comité Consultatif des Usagers avait émis l'avis 11/07 : *l'indicateur des trains*.

Celui-ci formulait une série de propositions de nature à rendre l'indicateur plus lisible plus complet et plus maniable.

Le Comité des Usagers regrette de constater que le nouvel indicateur ne répond pas à ses souhaits.

Constat

Si le nouveau format correspond bien à celui demandé, il n'est pas maniable. Ce n'est pas un format de poche. L'indicateur actuel pèse un kilo et a une épaisseur de plus de cinq centimètres. Ceci constitue un record historique, le poids des indicateurs ayant varié entre 250 et 800 grammes au cours des 80 dernières années

L'indicateur actuel est intransportable et invendable. Vu son épaisseur, le guichetier ne peut le transmettre aux voyageurs par l'ouverture ménagée pour transmettre les documents à ceux-ci.

Il est de plus trop cher.

3- Propositions du Comité Consultatif des Usagers

Le Comité Consultatif des Usagers est donc amené à reformuler les propositions suivantes.

- Le nouveau format convient mais son poids doit être ramené à un maximum de 300gr et son épaisseur à un maximum de 3cm ;
- La faisabilité de réunir en un tableau unique par ligne les horaires de semaine et du week-end devrait être étudiée. Si les conclusions s'avéraient négatives, l'indicateur devrait être, soit sécable en 3 parties, soit présenté en 3 volumes :
 - Conditions générales
 - Horaires de semaine
 - horaires du week-end
- Les horaires internationaux devraient y être intégrés
- Les informations générales concernant les services dans les gares devraient être présentées soit suivant la présentation de l'indicateur de 1986, soit suivant l'annexe ci-jointe.
- Conformément au tableau 35 de l'indicateur actuel, tous les tableaux doivent mentionner les gares importantes et les heures de départ des trains circulant sur plusieurs lignes.

Conclusions

Le Comité Consultatif des Usagers ne peut que regretter que ses propositions n'aient pas été prises en compte pour l'indicateur de décembre 2011.

Il demande qu'elles soient en tout cas prises en compte pour l'indicateur de juin 2012.

Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 6 mars 2012.

Réponse à l'avis 12/02 du Comité Consultatif des Usagers L'indicateur des trains

Réponse aux propositions formulées :

- **Format**
Il a été adapté conformément à la demande du Comité Consultatif des usagers (187 x 135 mm).
- **Présentation des tableaux**
Conformément à la demande du Comité Consultatif des Usagers, les tableaux ont été disposés verticalement, ce qui s'est traduit par une augmentation sensible du nombre de pages ainsi que du poids de la publication.
- **Séparation en plusieurs volumes**
La proposition suivante de scinder l'indicateur a été soumise au Comité de direction : un volume pour les horaires de semaine (offre N67), un volume pour les horaires de week-end (offre R67), et un folder IC-IR séparé. Le Comité de direction n'a pas approuvé la séparation de l'offre semaine et week-end. D'autre part, le folder IC-IR a déjà été retiré de l'indicateur et est vendu à 1 €, comme proposé par le Comité Consultatif des Usagers. Cela signifie que pour la prochaine édition de l'indicateur (décembre 2012), aucune adaptation n'est prévue à cet égard.
- **Intégration d'horaires internationaux**
Seules les relations avec au minimum 2 arrêts en Belgique sont reprises.
- **Renvoi au tableau 35**
La mention des gares importantes et des heures de départ des trains circulant sur plusieurs lignes se fait systématiquement dans l'indicateur.
- **Prix**
La SNCB estime que le prix de l'indicateur est acceptable.

Remarque :

Le Groupe SNCB a reçu l'avis 12/02 trois bons mois après son approbation en assemblée plénière du Comité Consultatif des Usagers ; il lui était donc impossible de procéder à d'éventuelles adaptations dans l'indicateur de juin 2012.

Avis 12/03

Les afficheurs de départ sur les quais

Les afficheurs de trains au départ avaient été retirés des quais des grandes gares.

Des afficheurs de technologie plus récente ont été installés sur les quais des gares Bruxelles-Central, Anvers-Central et Namur.

Le Comité Consultatif des Usagers demande que ce type d'afficheur soit installé sur tous les quais des gares de correspondances principales.

Ces afficheurs permettent aux voyageurs descendant d'un train de situer les trains en correspondance et d'éviter dans certains cas de monter et descendre des escaliers pour rien.

En cas de changement dans la succession de trains sur un quai, ils permettent aux voyageurs de suivre la situation de leur train (retard, suppression, changement d'affectation des voies, etc)

Ces afficheurs ont pour avantage :

- d'augmenter le confort des voyageurs en évitant des déplacements inutiles,
- de faciliter et d'accélérer les correspondances,
- d'optimiser les mouvements des voyageurs.

Le Comité Consultatif des Usagers demande que ces afficheurs soient installés **au minimum** dans les gares suivantes :

- Bruxelles- Nord
- Bruxelles-Midi
- Anvers-Berchem
- Malines
- Louvain
- Hasselt
- Gand-Saint Pierre
- Bruges
- Courtrai
- Ottignies
- Liège-Guillemins
- Charleroi-Sud
- Mons
- Tournai

Les afficheurs devraient être au minimum de 2 par quai situés sur le chemin des voyageurs vers les escaliers. Une attention spéciale sera portée pour qu'ils soient lisibles même en cas de forte luminosité.

Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 26 juin 2012.

Le Comité Consultatif des Usagers demande l'attention du nouveau gouvernement fédéral sur le rôle primordial du chemin de fer dans la problématique de la mobilité et sur les missions de service public qui lui sont confiées.

1- Service public

Le service public ferroviaire est un facteur essentiel de cohésion sociale.

La SNCB est un service d'utilité publique ayant pour mission de développer son offre voyageurs de manière dynamique et équilibrée à l'intention de l'ensemble de la population et pas exclusivement des navetteurs. Chacun contribue au fonctionnement du système ferroviaire et celui-ci doit dès lors être au service de familles avec enfants, des jeunes, des seniors, des personnes handicapées, des cyclistes et des personnes habitant des zones plus reculées. Notre système ferroviaire doit effectivement être développé sur la base de critères socioéconomiques et ce, dans toutes les régions du pays. Là où il y a un potentiel significatif de population, des (ré)ouvertures d'un certain nombre de points d'arrêt doivent être possibles.

La Belgique a une densité de population des plus élevées au monde, avec un réseau très dense de centres urbains, où la SNCB doit être capable de fonctionner comme une sorte de métro régional. Une société de chemins de fer qui tend vers la régularité, la vitesse, la sécurité et le confort, offre une alternative attrayante et à part entière à la congestion du trafic et ce pas seulement autour de Bruxelles.

Le rail doit constituer l'épine dorsale de l'ensemble du système des transports publics et doit devenir le maillon clé dans une chaîne de transport intégrée aux autres modes de transport. Le réseau ferroviaire doit donc être développé de façon plus hiérarchique et fonctionnelle : Le matériel ferroviaire actuel, lourd et onéreux, est surtout adapté aux relations intervilles et à certaines grandes relations régionales. Pour les autres relations régionales, il faut résolument se tourner vers les nouveaux concepts d'exploitation qui sont moins lourds, contemporains, conviviaux et économiquement plus appropriés. En outre, il faut prévoir davantage de gares de correspondance mieux équipées, et la coordination avec le transport régional et local par bus doit être renforcée afin de mieux intégrer l'hinterland au réseau de base des chemins de fer. Tant les horaires que les tarifs des deux modes de transport doivent être mieux harmonisés.

Le service public a subi de graves atteintes suite aux directives européennes et à la politique de suppression de services menée par la SNCB.

Le Comité Consultatif des Usagers demande au gouvernement de prendre les mesures nécessaires pour arrêter le démantèlement du service public et pour assurer sa pérennité.

Il demande en particulier que la SNCB revienne sur sa décision de supprimer les trains tôt le matin et tard le soir. Cette suppression vise particulièrement les usagers les plus faibles qui n'ont d'autres moyens pour se rendre à leur travail. Il s'agit d'une grave atteinte au service public.

2- Politique d'investissements

Le Comité Consultatif des Usagers demande que malgré la situation économique difficile les efforts en matière d'investissements soient poursuivis. Le Comité Consultatif des Usagers rappelle que la SNCB paie encore aujourd'hui la politique de sous-investissement durant la période 1970 – 1990.

La SNCB doit pouvoir investir de manière continue et régulière, faute de quoi elle hypothèque gravement son avenir. L'expérience passée doit servir de signal pour l'avenir.

3 - Suppressions

En cas de problème financier la seule politique de la SNCB est la suppression.

- suppression des points d'arrêt,
- suppression des guichets,
- suppression des trains,

La suppression est une option facile mais elle représente un échec. La déstructuration est le début de la fin d'une entreprise.

Le Comité Consultatif des Usagers demande que le gouvernement fixe au groupe SNCB des objectifs ambitieux en matière de qualité de service et de nombre de voyageurs transportés.

Les Chemins de Fer Suisses transportent par an 100.000.000 de voyageurs en plus que la SNCB. Mais les Chemins de Fer Suisses ignorent ce qu'est le mot suppression. Il y a là matière à réflexion.

4- Ponctualité

La ponctualité a connu en 2010 son niveau historiquement le plus bas. Au cours de l'année 2011 le groupe SNCB a décidé la mise en œuvre de 129 mesures destinées à améliorer la ponctualité. Ceci s'est traduit par une légère amélioration en 2011.

Toutefois retard, suppression de trains, composition insuffisante sont le lot quotidien de dizaines de milliers de navetteurs. Le Comité Consultatif des Usagers demande qu'il soit mis fin à leur calvaire.

5- Relations et services transfrontaliers

Maintenant que les frontières intérieures européennes s'estompent tout doit être mis en œuvre afin d'arrêter le processus de démantèlement des services ferroviaires transfrontaliers classiques. Par exemple :

- la suppression du service Benelux Bruxelles – Amsterdam
- la suppression de la liaison Erquennes – Jeumont
- la réduction des services entre Lille, Tournai et Courtrai.

Il faut rétablir et/ou renforcer les relations régionales transfrontalières tant à destination des centres régionaux voisins que vers les villes plus importantes, sinon autoriser l'exploitation de ces relations par les réseaux voisins.

En matière de tarification, le Comité Consultatif des Usagers demande d'appliquer un principe de tarification simple à savoir que la tarification belge s'applique jusque la première gare après la frontière.

6- Fonctionnement du Comité Consultatif des Usagers

Le Comité, créé par la loi du 21 mars 1991, est composé de représentants des forces vives de la société civile: familles, jeunes, seniors, cyclistes, handicapés, usagers des transports publics, institutions fédérales, villes et communes, organisations écologiques, employeurs, travailleurs, indépendants.

Le Comité Consultatif des Usagers œuvre depuis dix-sept ans déjà sur une base purement volontaire. Pour pouvoir exercer sa tâche correctement, ainsi que pour le développement de nouvelles initiatives qui, chaque fois, sont attendues du Comité, celui-ci demande que le gouvernement prenne les mesures nécessaires pour lui assurer un soutien professionnel renforcé et à temps plein pour la préparation de ses dossiers et la rédaction de tous ses avis."

Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 6 mars 2012.

Avant propos : le cas des grèves sauvages

Précisons d'abord que ce sont les grèves dites sauvages qui exaspèrent le plus les voyageurs. C'est à dessein que nous évitons la dénomination "interruption spontanée du travail", puisque dans beaucoup de cas nous avons des sérieux doutes sur la spontanéité.

Nous sommes conscients qu'un service minimum est techniquement impossible dans le cas d'une grève sauvage.

Ce qui précède fait l'unanimité chez les voyageurs et chez le CCU.

Récemment, un accord a été conclu entre le groupe SNCB et les syndicats reconnus : exceptionnellement une grève sauvage peut être acceptable si cinq conditions sont simultanément remplies. Sans doute ceci est un pas dans la bonne direction. Mais nous craignons que certains critères soient un peu flous. De plus, aucune sanction n'est prévue en cas de non observation.

Voici les cinq conditions:

- L'interruption de travail résulte de circonstances imprévisibles et imprévues
- L'interruption du travail est limitée dans sa durée
- L'interruption du travail se réduit aux agents directement concernés du siège de travail considéré
- Le dialogue avec le personnel concerné n'a pas encore débuté
- La sécurité du personnel ou des voyageurs n'est pas compromise

Grèves et service minimum : principe

Lors de chaque mouvement de grève dans les services publics et particulièrement aux Chemins de fer, revient sur le tapis la question du service minimum.

Appelé de ses vœux par les usagers, rejeté par les syndicats, gênant les pouvoirs publics, ce problème n'a jusqu'à présent trouvé aucune solution en Belgique.

Le droit de grève est une liberté fondamentale. Nul ne saurait remettre en question ce droit qui cependant ne doit pas entrer en contradiction avec d'autres libertés fondamentales. Ainsi de la mobilité qui permet à chacun de mener sa vie professionnelle, sa vie de famille, sa vie privée.

Un pays moderne ne peut défendre la notion de service public que s'il assume une part de service garanti.

De grands pays européens ont su le faire sans renier les grandes traditions sociales qui sont les leurs.

Situation dans les autres pays européens

La majorité des pays européens ont mis en place un service minimum ou encadré le droit de grève dans les services publics

Nous proposons d'examiner ci-dessous la situation de quelques pays.

Italie

En Italie, le principe du service minimum figure dans la loi de 1990 portant dispositions relatives à l'exercice du droit de grève dans les services publics essentiels et à la sauvegarde des droits de la personne qui sont constitutionnellement garantis.

La loi prescrit d'assurer la desserte pendant les heures de pointe matin et soir.

Espagne

La Constitution espagnole prévoit qu'en cas de grève, les services essentiels doivent être maintenus.

Pour la Renfe, l'obligation est d'assurer 50 à 60 % des dessertes en heures de pointe et 20% en heures creuses

Allemagne

Droit de grève très réglementé. Pas de grève politique ou de solidarité

France

La loi définit les conditions dans lesquelles la SNCF, après consultation des représentants des usagers fixe les priorités de desserte et définit parmi les priorités celles auxquelles l'accès constitue un besoin essentiel de la population.

Sur base de ces priorités la SNCF élabore un plan de transport adapté qui précise notamment pour chaque niveau de service les plages horaires et les fréquences à assurer et un plan d'information des usagers.

S'agissant plus particulièrement des modalités de la grève, les agents doivent informer leur supérieur hiérarchique au plus tard 48 heures à l'avance avant de participer à la grève.

Sur base de ces informations la SNCF établit un plan prévisionnel de circulation et en informe les usagers.

La loi française n'est donc pas une loi fixant un service minimum mais bien une loi de prévisibilité du trafic en cas de grève.

Tout en ne touchant pas au droit de grève cette loi permet toutefois aux usagers de disposer dans la plupart des cas d'un service minimum organisé

Propositions du CCU

Trois voies sont possibles

- Encadrer et restreindre le droit de grève (modèle allemand)
- imposer un service minimum (modèles italien et espagnol)
- loi de prévisibilité du trafic en cas de grève (modèle français)

Le modèle français ne touche pas au droit de grève. Il en définit les modalités et assure aux usagers un service minimum dans la plupart des cas.

C'est dans cette voie que le CCU propose de s'orienter.

Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 26 juin 2012.

Réponse à l'avis 12/05 du Comité Consultatif des Usagers Droit de grève et service public

I. Avant-propos : le cas des grèves sauvages

L'accord relatif aux interruptions de travail qui est actuellement d'application, date de 2008.

Il n'est pas prévu dans cet accord qu'une grève sauvage puisse être reconnue, mais bien une interruption de travail spontanée et temporaire pour autant qu'elle réponde simultanément à 5 conditions. Ces conditions sont les suivantes :A savoir :

- *l'interruption de travail résulte de circonstances imprévisibles et imprévues;*
- *l'interruption de travail est limitée dans sa durée;*
- *l'interruption de travail se réduit aux agents directement concernés du siège de travail considéré;*
- *le dialogue avec le personnel concerné n'a pas encore débuté;*
- *la sécurité du personnel ou des voyageurs n'est pas compromise.*

Il est prévu dans l'accord qu'une interruption de travail ne répondant pas aux conditions de préavis et de concertation, sera considérée comme une absence irrégulière. Une absence irrégulière fait l'objet d'une sanction, mais il n'est pas prévu de mesure disciplinaire spécifique pour la participation à une interruption de travail rejetée.

II. Grèves et service minimum : principe

Souvent l'exercice des droits et libertés de l'un empiète sur celui de l'autre, et pas seulement dans le cas de l'exercice du droit de grève.

La Charte Sociale Européenne stipule que des limitations au droit de grève peuvent être prescrites dans la mesure où lesdites limitations sont nécessaires dans une société démocratique à la protection des droits et liberté des autres, à

la protection de l'ordre public, à la sécurité nationale, à la santé publique ou aux bonnes moeurs, et sont par ailleurs prescrites par la loi.

Dans l'état actuel des choses, il n'existe aucune loi belge induisant une quelconque limitation de grève dans le secteur public.

Le CCU a indiqué dans l'avant-propos qu'un service minimum est techniquement impossible dans le cas d'une grève sauvage. Ce n'est donc que dans une minorité de cas que l'introduction d'un service minimum pourrait se révéler bénéfique, car ce ne sont pas les grèves annoncées qui posent problème, mais bien les actions de grève sauvages.

Sur le plan opérationnel, l'organisation d'un service minimum dans un petit pays qui compte un réseau ferré aussi dense avec un point nodal central (Bruxelles), est particulièrement ardue en termes de sécurité.

III. Situation dans d'autres pays européens

Dans certains pays européens (p. ex. l'Allemagne), il a effectivement été introduit des limitations au droit de grève ; certaines sont toutefois en contradiction avec la Charte Sociale Européenne et prêtent de ce fait le flanc à la critique de la part des institutions européennes.

En ce qui concerne la France, la loi du 21 août 2007 garantit un service minimum pour ce qui est des transports en commun routiers. On ne touche pas dans ce cadre au droit de grève. Chaque entreprise responsable de transports en commun routiers doit élaborer un plan permettant d'assurer certaines prestations minimales en cas de grève. Il doit y avoir des négociations avant que ne soit lancé le préavis de grève. Quarante-huit heures avant sa participation à la grève, tout membre du personnel doit mettre son employeur au courant de son intention de faire grève, à défaut de quoi il est susceptible d'encourir une sanction disciplinaire. La société de transport doit informer les usagers 48 heures au moins avant la grève du service minimum qu'ils peuvent escompter. En cas de défaut d'exécution du plan de service minimum, ou en cas d'absence d'information, les usagers ont droit à un remboursement de leur titre de transport.

IV. Propositions du CCU

Le CCU opte pour le modèle français.

Quelle que soit la solution retenue, une initiative est requise en termes législatifs. En outre, ces solutions ne seront pas vraiment bénéfiques dans le cas d'une grève sauvage.

Enfin, il convient de faire savoir que le Gouvernement a prié le Comité de Pilotage du Groupe SNCB d'évaluer l'accord de 2008 en matière d'interruptions de travail. Compte tenu du contexte social tendu, l'accord n'a pu à ce jour être adapté. Les projets de textes présentés n'ont toujours pas été approuvés par les organisations syndicales.

Avis 12/06

Sièges sur les quais et dans les gares

Il a été constaté que de nombreux points d'arrêt ne sont pas équipés de sièges sur les quais ou dans leurs abris.

Le document « Accueil sur les quais » édité en 2005 à l'occasion du dixième anniversaire de l'installation du Comité Consultatif des Usagers et l'avis 05/25 faisaient déjà état de cette carence.

Alors que des frais parfois conséquents sont engagés légitimement dans beaucoup de gares pour le confort des voyageurs, le CCU souhaite, conformément aux dispositions de Revalor 2009, le placement de sièges dans les points d'arrêt dépourvus mais également sur les quais 2,3...de certaines gares. Il s'agit d'un minimum de confort auquel les voyageurs ont droit.

Une politique d'accueil des personnes à mobilité réduite est en cours ; le CCU espère que cela constituera un incitant à l'aménagement des points d'arrêt.

Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 16 octobre 2012.

Réponse à l'avis 12/06 du Comité Consultatif des Usagers

Sièges sur les quais et dans les gares

Revalor décrit les équipements à prévoir lors de la modernisation des quais. C'est en principe à cette occasion que le niveau d'équipement est adapté.

L'équipement de l'ensemble du réseau aura lieu progressivement en fonction des moyens mis à disposition dans le plan pluriannuel d'investissement : augmentation du nombre de sièges par quai en fonction du nombre de voyageurs fréquentant les installations, sièges dans les abris, ...

Avis 12/07

Trains rendus « pas pendant vacances scolaires »

En sa réunion du 18 octobre 2011, le conseil d'administration de la SNCB avait confirmé le projet de suppression de 170 trains le 9 décembre 2012.

Sans aucune information et sans concertation, une majorité de ces trains est rendue « Pas pendant les vacances scolaires » lors des modifications d'horaires entérinées dans l'indicateur valable à partir du 10 juin 2012 et ce sans alternative comme cela fut décidé.

Cette mesure est déplorable en période touristique. C'est ainsi, par exemple, que le L 4171 Ath 20h.50 – Mons 21h.21 est supprimé ; le dernier train d'Ath vers Mons est à... 19h.50; cette mesure lèse gravement, vu le coût, les nombreux touristes du parc Pairi Daiza (ex Paradisio) de Cambron Casteau devant écourter leur visite de plus d'une heure. Durant la même période, entre Anvers-Central et Noorderkempen, le dernier train de 21h35 a été supprimé. Durant l'été, entre Liège et Waremme, le dernier train est subitement passé à 18h45 au lieu de 21h45.

De plus, certains de ces trains « Pas pendant les vacances scolaires » ne portent aucun sigle dans l'indicateur, donc, circulent.

Des trains « Pas pendant les vacances scolaires » portent un sigle nouveau figurant sur les affiches jaunes des gares et des points d'arrêt mais non dans l'indicateur; ces nouveaux sigles ne figurent d'ailleurs pas dans la liste des sigles de l'indicateur. Situation très complexe pendant cette période transitoire.

L'article 35 du contrat de gestion SNCB stipule que la SNCB s'engage à informer le CCU des adaptations importantes envisagées au plan de transport ainsi qu'aux tarifs ou autres changements importants pour les voyageurs. Cette information doit être fournie suffisamment à temps pour qu'un avis sérieux puisse être émis avant que des décisions définitives ne soient prises. De plus, la SNCB s'engage à inviter régulièrement le CCU à des réunions d'information ou de concertation sur la politique suivie.

Dans le cas qui nous occupe pour des dispositions si importantes, le CCU regrette amèrement de n'avoir pas été informé ni consulté.

Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 16 octobre 2012.

Réponse à l'avis 12/07 du Comité Consultatif des Usagers Trains rendus « pas pendant vacances scolaires »

Chaque année, un certain nombre de trains ne circulent pas en période estivale, la demande étant moindre au cours de cette période pour ce qui est du transport ferroviaire domicile - travail. Pour mieux assortir encore l'offre à la demande au cours de l'été 2012 tout en réalisant des économies supplémentaires, il a été étudié quels trains pouvaient être retirés de l'offre au cours de la période estivale 2012 (courant du 9 juillet au 26 août inclus).

Cette étude comportait 2 volets :

- quels trains, qui seront supprimés en décembre 2012, peuvent déjà l'être également au cours de la période estivale ? Compte tenu des chiffres d'occupation des trains en question au cours de la période de vacances 2011, il a déjà été retiré à l'été 2012, 65 trains d'une liste de 170 trains en service intérieur, avec un impact minimal sur le planning opérationnel.
- une étude supplémentaire visant à voir si d'autres trains, principalement des trains P, pouvaient encore être retirés de l'offre au cours de la période de vacances. Il en est sorti une liste de 41 trains supplémentaires qui pouvaient être retirés de l'offre au cours de la période estivale.

Cette adaptation à l'offre a été approuvée par le Comité de Direction du 21 mai 2012.

Les trains concernés n'ont plus été mentionnés au routeplanner, et dans l'édition de l'indicateur en vigueur à partir du 9 juin 2012, ils ont été assortis du symbole conventionnel indiquant qu'ils ne circulent pas au cours de la période de vacances annuelles.

Il convient de faire savoir à cet égard que la période "(Ne) Roule (pas) pendant les vacances scolaires" (avec pour symbole un petit carré) n'existe plus depuis les horaires de décembre 2011, et qu'il n'est plus question que d'une période "(Ne) Roule (pas) pendant la période des vacances annuelles" (avec pour symbole un petit triangle). Cette mesure a été prise en vue d'une simplification des périodes de circulation et des horaires correspondants.

Pour info : le L 4170 Ath 20h50 – Mons 21h21 (en non le L 4171 tel que figurant dans l'Avis) n'a connu au cours de la période estivale 2011 qu'une occupation moyenne de 17 voyageurs au maximum.

Avis 12/08

Indicateur des trains (ter)

Des voyageurs se plaignent de la difficulté de trouver un indicateur des Chemins de Fer Belges.

Un voyageur habitant la région d'Ath et désireux de s'en procurer un exemplaire a été victime de cette difficulté :

- Gare d'Ath : dépourvu
- Gare de Mons : n'aurait pas été approvisionné
- Gare de Tournai : un seul restant à vendre.

Dans de telles conditions, comment obtenir un résultat de ventes ? Où est le temps ou un fac-similé de la couverture de l'indicateur était affiché sur la vitre du guichet ? Pour vendre sa marchandise, le commerçant a intérêt de la montrer.

Le Comité Consultatif des Usagers souhaite une politique de vente efficace de l'indicateur qui reste, malgré l'Internet, Realtime, Google ou, autre un document papier très utile.

Le CCU rappelle, enfin, ses souhaits exprimés dans les avis 11/07 et 12/02 concernant principalement le poids et la taille de l'indicateur qui se doit d'être agréable à la consultation.

Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 16 octobre 2012.

Réponse à l'avis 12/08 du Comité Consultatif des Usagers

Indicateur des trains (ter)

Le nombre d'indicateurs mis à disposition à chaque guichet est déterminé par les receveurs en fonction des ventes réalisées les années précédentes. A chaque nouvelle édition le nombre est réévalué.

L'affichette, représentant l'indicateur et destinée à être apposée sur la vitre du guichet, est toujours réalisée. Nous vérifierons l'apposition de celle-ci au niveau des gares.

Les souhaits exprimés par le CCU relatifs à la position et au portrait des tableaux ont été réalisés.

La brochure IC-IR a également été mise en vente dans les guichets et ne fait plus partie de l'indicateur.

La volonté du CCU de subdiviser l'indicateur en une brochure semaine et une brochure week-end n'a, elle, pas été retenue actuellement.

Avis 12/09

Troisième avenant au contrat de gestion

Le CCU regrette que peu de temps lui soit imparti pour commenter ce document. En effet ce laps de temps ne permet pas de consulter tous les membres comme c'est l'usage.

Le CCU tient néanmoins à faire les commentaires suivants :

Point 1. Adaptations et ajouts suite aux constatations de la commission spéciale chargée d'examiner les conditions de sécurité du rail en Belgique à la suite du dramatique accident de Buizingen.

Le CCU reconnaît que toutes les mesures proposées sont de nature à augmenter de manière significative le niveau de sécurité.

Il tient toutefois à souligner à le système TBL1+ ne permet pas d'éviter des franchissements de signaux à l'arrêt dans certaines circonstances dont les conséquences peuvent être très graves.

En effet, ce système n'est pas associé à une courbe de vitesse contrairement aux systèmes français (KVB) et allemands (PZB). Il n'est d'autre part pas imposable aux opérateurs privés...

En attendant l'installation du système ETCS, la sécurité restera essentiellement basée sur la vigilance des conducteurs.

Le CCU demande qu'une attention particulière soit accordée à la formation des jeunes conducteurs, à la durée de celle-ci ainsi qu'à leur suivi.

Point 2. Modifications et ajouts aux relations financières entre l'Etat et la SNCB.

A la page 9

Le CCU demande de modifier le texte de manière suivante :

Le Groupe SNCB devra faire des économies qui ne mettent pas en péril la sécurité du rail et la pérennité du service public.

Cet avis a été approuvé à l'unanimité en réunion plénière du 16 octobre 2012.

Réponse à l'avis 12/09 du Comité Consultatif des Usagers Troisième avenant au contrat de gestion

Point 2. Adaptations et ajouts aux relations financières entre l'Etat et la SNCB.

Le troisième supplément au contrat de gestion a déjà été approuvé par la SNCB. Il est donc difficile d'y apporter des modifications.

Mais la SNCB souhaite faire remarquer qu'au niveau de la réalisation des économies imposées en termes de budget, elle met tout en oeuvre pour éviter de mettre en péril la gestion normale de l'entreprise. Outre des investissements en vue d'accroître la sécurité d'exploitation, le plan pluriannuel d'investissement de la SNCB comporte d'importants montants d'investissements visant à assurer la continuité et l'amélioration de la qualité de l'offre de service public.

"Infrabel rappelle que sa première priorité est bien la sécurité d'exploitation et qu'il est totalement exclu de réaliser des économies sur le volet sécurité du plan pluriannuel d'investissement".

2.4 Suivi des avis

1 Réponses aux avis

Pour les 9 avis émis en 2012, 4 réponses nous ont été fournies dans un délai compatible avec l'article 35 du contrat de gestion. Le Comité reste toujours en attente d'une réponse aux avis 11/06 et 11/07.

2 Contenu des réponses

Les quatre réponses aux avis ne nous donnent pas satisfaction.

3 Suivi des avis

Le Comité regrette que sa demande réitérée d'amélioration de l'indicateur des trains (avis 12/2 et 12/8) n'est pas rencontrée. Par contre, même sans réponse à l'avis 12/3 (afficheurs de départ des trains sur les quais), le comité est heureux de constater que de nombreux afficheurs sont installés ou en cours d'installation.

4 Impact des avis

Le Comité constate une amélioration au niveau des affiches jaunes et du placement d'afficheurs sur les quais.

Annexes

Annexe 1

Liste des avis émis depuis 1996

1996	
96/01	Augmentation des tarifs adoptée par le Conseil d'Administration de la SNCB le 20 octobre 1995
96/02	Instauration d'une carte train pour travailleurs à temps partiel
96/03	Correspondances train/train – train/bus et bus/train
96/04	Exigences en matière de confort pour les autorails diesel à acquérir par la SNCB

1997	
97/01	Problématique des correspondances entre trains et entre trains et bus
97/02	Livre blanc de la Commission Européenne, une stratégie pour revitaliser les chemins de fer communautaires
97/03	Avis préalable relatif au second contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB
97/04	Instauration d'un «Pass + valable après 9.00h»
97/05	Instauration d'un «Fidelity Card» et action de fidélisation
97/06	Réduction du service à la clientèle
97/07	Avis relatif au deuxième contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB
97/08	Nouvelle offre des trains
97/09	Adaptation tarifaire en service intérieur voyageurs au 01.02.1998

1998	
98/01	Infrastructure de la ligne 163
98/02	Politique tarifaire de la SNCB
98/03	Infrastructure des lignes mises hors service

1999	
99/01	Train et vélo
99/02	Diffusion des tarifs dans l'indicateur officiel
99/03	Suppression des trains P au 26 septembre 1999
99/04	Réouverture desserte ferroviaire de Bastogne
99/05	Problèmes aux guichets des gares
99/06	Sécurité dans les gares et dans les trains
99/07	Augmentation des tarifs au 1 février 2000
99/08	Démarche qualité intégrale sur 6 lignes régionales
99/09	Réouverture éventuelle de 6 lignes régionales

2000	
00/01	Proposition de réouverture de certaines gares
00/02	Réouverture de certaines gares le week-end
00/03	Réouverture du Rhin d'Acier
00/04	Fermeture et démontage de lignes ferroviaires
00/05	Mise en service nouveaux autorails diesel
00/06	Liaisons ferroviaires transfrontalières
00/07	Transport public gratuit

00/08	Deuxième avenant au contrat de gestion
00/09	Adaptation de l'horaire de week-end en septembre 2000
00/10	Nouvelle gare de Zeebrugge
00/11	Libéralisation du rail
00/12	Réseau Express Régional autour de Bruxelles (reprise avis précédents)
00/13	Proposition de réouverture de 6 lignes ferroviaires régionales
00/14	Fermeture des guichets des gares après 22.30 h
00/15	Réseau Express Régional autour de Bruxelles (avis de principe)
00/16	Tarifs courtes distances
00/17	Adaptation des tarifs ferroviaires au 1 février 2001
00/18	Avis de principe sur le contrat de gestion
00/19	Indemnisation des clients pour défaillance ou non exécution du service

2001	
01/01	Desserte de Welkenraedt
01/02	Travaux d'aménagement sur la ligne 108 La Louvière-Binche
01/03	Troisième contrat de gestion
01/04	Diminution de l'offre en service intérieur
01/05	Fermeture des guichets en gare de Beauraing
01/06	Réouverture de la ligne ferroviaire Dinant-Givet
01/07	Services ferroviaires suburbains
01/08	Frontières intérieures européennes en trafic ferroviaire régional conventionnel
01/09	Etude sur la réouverture de 6 lignes régionales
01/10	Proposition SNCB d'adaptation des tarifs au 1 janvier 2002
01/11	Horaires des 24 et 31 décembre 2001
01/12	Desserte ferroviaire Spa-Géronstère
01/13	Nouvelles voitures pour le RER
01/14	proposition de loi «Mobilité de base par le rail»
01/15	Tickets transfrontalières
01/16	Comités de ligne
01/17	Service Voyageurs Arlon-Athus-Virton (lignes 167-165)
01/18	Correspondances Train-Tram-Bus à Antwerpen
01/19	Adaptation du service le week-end ligne 123 Edingen-Geraardsbergen
01/20	Titre de transport courtes distances

2002	
02/01	Service voyageurs transfrontalier Verviers-Aachen
02/02	Suppression de trains peu fréquentés
02/03	Euregiobahn
02/04	Service ferroviaire transfrontalier Erquennes-Jeumont
02/05	Compartiments fumeurs dans les trains
02/06	Adaptation horaires au 15 décembre 2002 (Lignes 15A - 66 - 132 - 162)
02/07	Accueil sur les quais des gares et points d'arrêts
02/08	Guichets de gare et de poste
02/09	Desserte de Hourpes le week-end
02/10	Réouverture de gares
02/11	Horaires pendant la période de fin d'année

02/12	Future desserte de la ligne 132 entre Charleroi et Walcourt
02/13	Tarifs transfrontaliers vers les gares voisines
02/14	Desserte du week-end Brugge-Zeebrugge
02/15	Réaction à la réponse de la SNCB à l'avis 02/04
02/16	Mémoire
02/17	Le futur matériel RER
02/18	Desserte de la ligne 43 Liège-Rivage-Jemelle
02/19	Desserte de la ligne 15a Hasselt-Beringen-Mol
02/20	Service ferroviaires Belgique-Allemagne
02/21	L'avenir du service ferroviaire pour voyageurs
02/22	Réouverture de la gare de Ligne – un exemple à suivre
02/23	Desserte de la ligne 52 Antwerpen-Boom-Puurs

2003

03/01	Service des trains en fin d'année
03/02	Mémoire
03/03	Réouverture de la gare de Evergem (ligne 58)
03/04	Annonce de la suppression de tous les trains de nuit
03/05	Problèmes en marge de l'utilisation de la Key-card
03/06	Réaction au plan d'entreprise SNCB "Move 2007"
03/07	Simplification tarifaire (position de principe)
03/08	Réouverture de la gare de Comblain-Au-Pont (ligne 43)
03/09	Disposition des voitures de 1ère classe sur l'IC A
03/10	Simplification tarifaire (suite)
03/11	L'indicateur des trains
03/12	Fermeture des guichets de gare
03/13	L'offre (plan de transport) 2006 – avis de principe
03/14	Accueil sur les quais en gare de Gastuche
03/15	Accueil sur les quais en gare de Olen
03/16	Accueil sur les quais en gare de Havré
03/17	Accueil sur les quais en gare de Terhagen
03/18	L'Euregiobahn
03/19	Après l'indicateur des trains... Une meilleure information pour tous les clients

2004

04/01	L'avenir ferroviaire de Bastogne
04/02	Signalétique dans et aux abords des gares
04/03	L'Euregio-ticket
04/04	L'AIXpress Liège-Aachen - l'offre et le tarif
04/05	Accueil sur les quais en gare de Trooz
04/06	Accueil sur les quais en gare de Vichte
04/07	Accueil sur les quais en gare de Beauraing
04/08	Accueil sur le quai de Zeebrugge-Strand
04/09	Ligne 26 - jadis menacée de fermeture et pourtant une réussite
04/10	Pourquoi la SNCB supprime-t-elle des gares peu fréquentées?
04/11	3ème avenant au deuxième contrat de gestion
04/12	Accueil sur les quais en gare de Engis

04/13	Accueil sur les quais en gare de Landelies
04/14	Accueil sur les quais en gare de Wezemaal
04/15	Accueil sur les quais en gare de Brugge St Pieters
04/16	Parkings de gare
04/17	Simplification tarifaire - deuxième volet
04/18	4ème avenant au deuxième contrat de gestion
04/19	Cityrail
04/20	Signalétique dans les gares et aux abords (2ème avis)
04/21	(her)opening van 3 stations*
04/22	Projet de fermeture de deux gares sur la ligne 130 : Le Campinaire et Ham-s-Sambre
04/23	Accueil sur les quais en gare de Farciennes
04/24	Onthaal op het perron van het station Tielen
04/25	Desserte ferroviaire du Sud Luxembourg
04/26	Implication du Comité dans le Contrat de Gestion
04/27	Brochure horaire de Liège-Guillemins
04/28	Sécurité sur les quais
04/29	Fréquences de base pour 2006
04/30	Accueil sur les quais en gare de Diepenbeek
04/31	Accueil sur les quais en gare de Poix-Saint Hubert
04/32	Problèmes aux guichets de gare
04/33	Annonces dans les trains
04/34	Accueil sur les quais en gare de Antwerpen Noorderdokken
04/35	Accueil sur les quais en gare de Meiser
04/36	Accueil sur les quais en gare de Linkebeek
04/37	Accueil sur les quais en gare de Zandbergen
04/38	5ème avenant au deuxième contrat de gestion

2005	
05/01	Light Rail – avis de principe
05/02	Brochure "horaires" au départ de Namur
05/03	Accueil sur les quais en gare de Landegem
05/04	Accueil sur les quais en gare de Court Saint Etienne
05/05	Fermeture des guichets de gare – 2ème avis
05/06	Réouverture de la ligne 136 au trafic marchandises
05/07	Brochure "horaires" en gare de Dendermonde
05/08	Quelle est la place du CCU suite à la nouvelle structure du groupe SNCB?
05/09	Accueil sur les quais en gare de Antwerpen Zuid
05/10	Accueil sur les quais en gare de Paliseul
05/11	Catégories de trains P
05/12	Trains L sur la ligne 162
05/13	Réouverture de la gare de Cuesmes
05/14	Suivi des avis du Comité
05/15	L'information à fournir au Comité
05/16	Accueil sur le quai en gare de Coe
05/17	Accueil sur les quais en gare de Bordet
05/18	Suppression de la 1ère classe?
05/19	Le retour des trains de neige – une nouvelle approche commerciale de la SNCB?

05/20	Horaires pendant la période de fin d'année 2005
05/21	Accueil sur les quais en gare de Buizingen
05/22	Accueil sur le quai en gare de Lodelinsart
05/23	Accueil sur les quais en gare de Schoonaarde
05/24	Rail ou Ravel?
05/25	Sièges dans les abris de quai
05/26	Réouverture de la ligne Dinant-Givet (2ème avis)
05/27	Contrat de Gestion entre l'Etat et la société d'exploitation SNCB
05/28	Contrat de Gestion entre l'Etat et Infrabel
05/29	Accueil sur les quais en gare d'Overpelt
05/30	Accueil sur les quais en gare de St Denis Bovesse
05/31	Accueil sur le quai en gare de Boussu
05/32	Accueil sur les quais en gare de Weerde
05/33	2ème évaluation de l'accueil dans les gares de Gastuche, Havré, Terhagen, Trooz et Zeebrugge-Strand
05/34	Le service «Train + Vélo»
05/35	La classification des gares
05/36	Fermeture de la gare du Campinaire
05/37	Accueil sur les quais en gare d'Aye
05/38	Accueil sur les quais en gare de Koksijde
05/39	L'accueil sur les quais dans "Ravalor"
05/40	Fermeture de la ligne 86 Leuze-Frasnes au trafic marchandises
05/41	Les correspondances Cityrail

2006	
06/01	Tarifcation et conditions d'accès des trains à grande vitesse
06/02	Accueil sur les quais en gare de Froyennes
06/03	Accueil sur les quais en gare d'Alken
06/04	Les adaptations tarifaires du 1 février 2006
06/05	Ouverture des guichets et de la salle d'attente en gare de Blaton
06/06	Disponibilité de l'information papier
06/07	Accueil sur les quais en gare de Bissegem
06/08	Accueil sur les quais en gare de Habay
06/09	Les nouvelles brochures horaires au départ d'une gare
06/10	Spoorontsluiking Turnhout
06/11	La KeyCard – un pass pour les courtes distances
06/12	Panneaux nominatifs des gares sur les quais
06/13	Accueil sur les quais en gare de Groenendaal
06/14	Accueil sur les quais en gare de Bockstael
06/15	La sécurité dans le Tournaisis
06/16	La sécurité sur les quais vis-à-vis des trains en passage
06/17	Accueil sur les quais en gare de Diegem à Herent
06/18	Information au Comité dans un délai raisonnable
06/19	Tarifcation transfrontalière Franco-Belge ambiguë
06/20	Accueil sur les quais en gare d'Assesse
06/21	Accueil sur les quais en gare de Limal
06/22	Accueil sur les quais en gare de Mechelen-Nekkerspoel
06/23	2 ^{de} bezoek aan de stations Zandbergen en Meiser

06/24	Régularité des trains
06/25	Gares de correspondances trains-bus
06/26	Cityrail aansluitingen te Leuven
06/27	Rénovation des voitures M5
06/28	Premier avenant au Contrat de Gestion entre l'Etat et la SNCB
06/29	Accueil sur les quais en gare d'Ezemaal
06/30	Accueil sur les quais en gare de Thuin
06/31	Cathédrale ferroviaire et petites gares (autour de Charleroi)
06/32	Sécurité sur les quais – réaction à la réponse de la SNCB à l'avis 06/16

2007	
07/01	Ontmanteling en vervreemding van spoorlijnen
07/02	Accueil sur les quais en gare de Houyet
07/03	Accueil sur les quais en gare de Zolder
07/04	Tariefverhoging op 1-2-2007
07/05	Compensaties bij vertragingen
07/06	Het GEN: een geïsoleerd netwerk? reactie op het NMBS antwoord op advies 06/26
07/07	De antwoorden van de NMBS-groep op de adviezen van het RCG
07/08	Démontage de lignes ferroviaires – 2 ^e avis
07/09	Suppression du point d'arrêt de Florée
07/10	Accueil sur les quais en gare de Boortmeerbeek
07/11	Vertraging bij afgeschafte treinen
07/12	Memorandum aan de nieuwe federale regering
07/13	Bijvoegsels bij de beheerscontracten tussen de staat en de NMBS-groep
07/14	Afschaffing van de IC B «Benelux»
07/15	Onthaal op de perrons - Welk is het goede perron?
07/16	Onthaal in het station Weerde - Beter of slechter?
07/17	Oorzaken van vertraging
07/18	Cathédrale ferroviaire et petites gares – 2 ^e avis
07/19	Brochures horaires régionales
07/20	Tarifcation transfrontalière ambiguë – 2 ^e avis
07/21	Accueil sur les quais (2 ^e visite): Engis – Farciennes – Lodelinsart
07/22	Stukgeslagen glaswanden in wachthuisjes
07/23	Accueil sur les quais de Court-St.Etienne (2 ^e visite)
07/24	Modelstations = Modelonthaal? (2 ^e bezoek stations Bordet – Buizingen - Landegem)
07/25	Stationsparkings (2 ^e advies)
07/26	Heropening van het station Beervelde
07/27	Balises d'arrêt des trains
07/28	2 ^e Bezoek stations Brugge-St.Pieters – Antwerpen-Noorderdokken - Overpelt
07/29	Poix – Paliseul – Habay. Accueil minimal dans 3 petites gares Ardennaises
07/30	Wachtzaal gesloten – Wat nu?

2008	
08/01	Se mettre dans la peau des voyageurs
08/02	Plus qu'une seule gare par commune
08/03	Comment passer d'un quai à l'autre en toute sécurité?
08/04	Bâtiments de gare délaissés – accueil des voyageurs

08/05	Is de Diabolotaks gerechtvaardigd?
08/06	Trains 'vides'? La question des trains sous-occupés
08/07	Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg

2009
Pas d'avis – Restructuration du bureau

2010	
10/01	Service minimum
10/02	Loi Diabolo-Redevance Diabolo
10/03	Sièges sur les quais
10/04	Affiches jaunes
10/05	Réouverture du point d'arrêt de Petit Enghien
10/06	Réouverture des points d'arrêt de Leers-Nord et Néchin
10/07	La signalétique sur les quais de gare
10/08	Carte de réduction 50%
10/09	L'indicateur

2011	
11/01	Non rédigé, remplacé par avis 11/07
11/02	Réouverture ligne 163 – Libramont-Bastogne
11/03	Transport de vélos dans le train
11/04	Mise en service partielle des nouvelles infrastructures
11/05	L'avenir de la ligne 12 et de l'IC-B Benelux
11/06	Fermeture des guichets de gares
11/07	Indicateur

2012	
12/01	Affiches jaunes
12/02	L'indicateur des trains
12/03	Transport de vélos dans le train
12/04	Mémoire au nouveau Gouvernement fédéral
12/05	Droit de grève et service public
12/06	Sièges sur les quais et dans les gares
12/07	Trains rendus « pas pendant vacances scolaires »
12/08	Indicateur des trains (ter)
12/09	Troisième avenant au contrat de gestion

Annexe 2

Liste des membres du Comité

- 10 membres représentatifs des utilisateurs du train

Un représentant des personnes à mobilité réduite			
membre effectif		suppléant	
nom	Organisation	nom	organisation
H. Geyskens	Belgische Confederatie Blinden en Slechtienden vzw		CSN des Personnes Handicapées

Un représentant des cyclistes			
nom	Organisation	nom	organisation
F. Van Remoortel	Fietsersbond vzw	L. Dumont	GRACQ asbl

Un représentant des jeunes			
nom	Organisation	nom	organisation
	Vlaamse jeugdraad	B. Van De Perre	CJEF

Un représentant des séniors			
nom	Organisation	nom	organisation
	Fédération du Hainaut Occidental	E. Bert	Un. Chrét. Pension.

Deux représentants des intérêts familiaux			
nom	Organisation	nom	organisation
J. Pistrat	Ligue familles asbl	J. Rosenoër	Ligue familles asbl
A. Isebaert	Gezinsbond vzw	L. Wouters	Gezinsbond vzw

Quatre représentants des organisations des usagers			
nom	Organisation	nom	organisation
R. Patinet	ACTP asbl	D. Bastin	ACTP asbl
A. Hendrickx	GEBOV-GUTIB asbl	P. Havelange	GUTIB-GEBOV asbl
G. Tabbone	Navetteurs		Navetteurs
F. Pletsers	BTTB vzw	F. Verhees	BTTB vzw

- **4 membres représentatifs des acteurs économiques**

Deux représentatifs des petites et moyennes entreprises			
nom	Organisation	nom	organisation
G. Vandorpe	UNIZO - PME	M. Vancompernelle	UNIZO - PME
C. Bergers	FBAA	E. Reniers	FBAA

Deux représentatifs pour les travailleurs indépendants			
nom	Organisation	nom	organisation
C. Maheux	FEB - VBO		FEB - VBO
D. Du Tre	AGORIA	J. Renneboog	AGORIA

- **2 membres représentatifs du secteur du transport**

Un représentatif des ports maritimes			
nom	Organisation	nom	organisation
J. Blomme	Port of Antwerp	C. Henry	Port de Liège

Un représentatif des transporteurs routiers			
nom	Organisation	nom	organisation
F. Fonteyn	SAV	L. Buekers	FEBETRA

- **2 membres représentatifs des utilisateurs industriels**

nom	Organisation	nom	organisation
D. Werion	ARCELOR	P. Sterck	TDM
	UIRR	R. Colle	UIRR

- **3 membres désignés par les organisations représentatifs des travailleurs siégeant au Conseil national du travail**

nom	Organisation	nom	organisation
J. Joie	VSOA		CGSLB
	CGSP	C. Wils	ACOD
K. De Mey	ACV TRANSCOM	J. Roskams	ACV TRANSCOM

- **1 membre désigné par l'Etat Fédéral**

nom	Organisation	nom	organisation
M. Van Aken	FOD BZ&BH&OS	K. Borrenbergen	FOD Volksgezondheid

- **1 membre désigné par l'Association de la Ville et des Communes de Région de Bruxelles Capitale**

nom	Organisation	nom	organisation
JM Reniers	AVCBruxelles	E. Caelen	AVCBruxelles

- **1 membre désigné par "L'Union des Villes et Communes de Wallonie"**

nom	Organisation	nom	organisation
T. De Schutter	UVCWallonie	A. Ponchaut	UVCWallonie

- **1 membre désigné par le "Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten"**

nom	Organisation	nom	organisation
K. Brouwers	VVSG		VVSG

- **1 membre représentatif des organisations environnementales**

nom	Organisation	nom	organisation
F. Dumont	KOMIMO vzw	J. Walckiers	Inter-environnement - Wallonie asbl

Annexe 3: Contact avec le Comité

L'Arrêté Royal du 4 juin 2002 stipule que la SNCB Holding assume le **secrétariat** du Comité Consultatif décrit ci-après:

Durant l'année 2012, la gestion du Comité était assurée par la SNCB-Holding.

Le Secrétariat du Comité Consultatif des Usagers auprès du Groupe SNCB
SNCB-Holding - Corporate Affairs and Development –
H-CA.036, section 99/4
Rue de France 58
1060 Bruxelles
☎: 02/525.36.74 - Fax: 02/525.40.91

Les membres du secrétariat en 2012 étaient:

- Yvette WEILER
- Stan COMMERMANN
- Claude DEBONNET
- Roland VAN BRUWAENE et Sieglinde HERREMANS
- Sonia MOERENHOUDT

A dater du 1^{er} janvier 2013, la gestion du Comité sera assurée par le SPF Mobilité et Transports et non plus par la SNCB-Holding.

Secrétariat du Comité Consultatif des Usagers auprès du Groupe SNCB
SPF Mobilité et Transports
Alain Piette – Attaché
Local 4A11
Rue du Progrès 76
1210 Bruxelles
☎: 02/277.36.60 - Fax: 02/277.40.47
✉: alain.piette@mobilite.fgov.be

Merci d'adresser toute correspondance uniquement à cette nouvelle adresse.

Jusqu'au déménagement au sein du SPF Mobilité et Transports, les **locaux** du Comité sont encore temporairement situés:
Boulevard de l'Impératrice, 5 – 2^{ème} étage
1000 Bruxelles

Les membres du **Bureau Exécutif** du Comité Consultatif sont:

- Pierre HAVELANGE, candidat président
pierre.havelange@skynet.be
- James PISTRAL, vice-président, président intérimaire
ccu.jamespistral@skynet.be
- Ann ISEBAERT, vice-présidente-adjointe
annisebaert@hotmail.com
- Francis VERHEES, vice-président-adjoint
f.verhees@skynet.be